

Cinta Guinot y Ane Ferran (eds.)

Trabajo Social: arte para generar vínculos

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

© Publicaciones de la Universidad de Deusto
Apartado 1 - E48080 Bilbao
Correo electrónico: publicaciones@deusto.es

ISBN: 978-84-16982-24-0

Índice

<i>Presentación</i> , Cinta Guinot y Ane Ferran.	8
--	---

Primera parte **Ponencias**

P1 Matus Sepúlveda, Teresa, <i>¿Vincular en tiempos de crisis? Aportes de los enfoques contemporáneos en Trabajo Social a una crítica de lo relacional</i>	13
P2 Navarro Pedreño, Silvia, <i>Sobre el tacto en el contacto: por un saber de la caricia en el Trabajo Social</i>	37
P3 Ariño Altuna, Miren y Velasco Vázquez, Koldobike, <i>Diálogos: encuentros y desencuentros en los caminos plurales del Trabajo Social</i>	55
P4 Jaraíz Arroyo, Germán, <i>Capitalización social y relacionalidades en Trabajo Social</i> . .	79
P5 Iparraguirre Medrano, Myriam, <i>¿La prisión como entorno generador de vínculos en trabajo social?</i>	91
P6 Ituarte Tellaeche, Amaya, <i>El vínculo terapéutico en trabajo social clínico: sentido, características y límites</i>	99
P7 Arija Gisbert, Belén, <i>Encuentro de miradas. Un modelo interfocal en Trabajo Social con grupos</i>	111
P8 Puig i Cruells, Carmina, <i>Más allá de la intervención social más cerca del cuidado: construyendo cultura del cuidado</i>	125
P9 Fombuena Valero, Josefa, <i>Relaciones de autenticidad y mandato de autonomía en un mundo inestable</i>	139
P10 Guinot Viciano, Cinta, <i>La centralidad de los vínculos relacionales en el ejercicio del Trabajo Social</i>	155
P11 Healy, Karen, <i>The (re)Discovery of Emotions: Implications for Social Work Practice and Research</i>	167
P12 Healy, Karen, <i>El (re)descubrimiento de las emociones: implicaciones para la práctica y la investigación en Trabajo Social</i>	181

Segunda parte
Momentos de Encuentro

A1. Aportaciones teóricas, metodológicas e investigaciones vinculadas al Trabajo Social relacional	199
A1.1 Álamo Gómez, Nuria del; Brezmes Nieto, Milagros; Pérez Álvarez, Encarnación y Picornell Lucas, Antonia, <i>La entrevista en encuentros informales como técnica de Trabajo Social</i>	201
A1.2 Báñez Tello, Tomasa, « <i>En el cuidado, a nosotros nos toca el papel de objetos</i> ». <i>Discursos de las personas cuidadas sobre su capacidad de agencia de los cuidados y sus preferencias y relación con la persona cuidadora</i>	208
A1.3 Báñez Tello, Tomasa; Besa Roig, Santi; García Martínez, Estela y Mas March, Adriana, <i>Autoconocimiento y Trabajo Social reflexivo. De cómo coprotagonizar una práctica dialogada del Trabajo Social</i>	219
A1.4 Campos Vidal, José Francisco y Cardona Cardona, Josefa, <i>El dolor del vínculo: la fatiga por compasión</i>	229
A1.5 Cuartero Castañer, María Elena y Casado de Staritzky, Tatiana, <i>Empatía y/o ecpatía: encontrando el equilibrio en el arte de generar vínculos</i>	241
A1.6 Facal Fondo, Teresa, <i>Los factores estresores en las prácticas curriculares en el Grado en Trabajo Social</i>	251
A1.7 García García, Clara María, <i>Capitalismo y patriarcado, una aproximación desde la teoría feminista</i>	258
A1.8 Gómez Ciriano, Emilio José; Herranz de la Casa, José María y Mercado García, Esther, <i>El proyecto MOMU o cómo trabajar sinérgicamente desde Periodismo, Bellas Artes y Trabajo Social para favorecer la integración laboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad social</i>	266
A1.9 Maroto Sáez, Ángel Luis, <i>Por un Trabajo Social colaborativo. Vías para la generación de procesos dialógicos en Trabajo Social</i>	271
A1.10 Masiá Martínez, Rubén y Bueno Sánchez, Lydia, <i>Diseño de herramienta para la representación gráfica de mapas de red de apoyo social</i>	281
A1.11 Matulič Domandžič, María Virginia y Munté Pascual, Ariadna, <i>La aplicación de metodologías relacionales en los procesos de inclusión social con personas sin hogar</i>	293
A1.12 Mesina Polanco, Marisa; Delgado Niebla, María Luisa y Corona Aguilar, Antonia, <i>Cerrando círculos. Metodología de Trabajo Social</i>	303
A1.13 Montagud Mayor, Xavier, <i>Reflexionar para conocer: la autoetnografía, un instrumento para el (auto)conocimiento de la relación profesional</i>	315
A1.14 Morán-Carrillo, José-María, Flores-Sánchez, Manuel, <i>El sujeto del Trabajo Social Relacional: una propuesta desde la filosofía de Badiou, Negri y Hardt, Laclau y Mouffe y Žižek</i>	325
A1.15 Ona Sáenz, Jon, <i>Construcción Social, vida buena y virtud: algunas claves para la formación ética del trabajador social</i>	335

A1.16	Prat Bau, Núria, <i>La postura ética epistemológica en la construcción de los vínculos de la investigación-acción en Trabajo Social</i>	345
A1.17	Ramos Feijóo, Clarisa y Lorenzo García, Josefa, <i>Trabajo Social y vínculos en situaciones de gran complejidad</i>	353
A1.18	Riera Adrover, Joan Albert, <i>La generación de confianza: una aproximación a los factores que determinan el éxito de la mediación</i>	360
A1.19	Rodríguez Álvarez, María Dolores, <i>Metodología de intervención en redes sociales y desarrollo comunitario</i>	370
A1.20	Sancho Salido, Jordi, <i>Análisis de elementos y patrones que definen las relaciones en adolescentes en Sant Boi: relaciones, espacio y actividades</i>	383
A1.21	Suárez Alemán, Miguel Ángel, <i>El autoconocimiento: una herramienta para la calidad en la «relación de ayuda»</i>	397
A1.22	Uriarte Arteche, Ana María; Sobremonte de Mendicuti, Emma y Ruda Montaña, María del Pilar, <i>Creando vínculos: el enfoque narrativo en el acompañamiento de final de vida</i>	409
A2.	Trabajo Social: buenas prácticas en el arte de generar vínculos	425
A2.1	Azcárate Garriz, Oskia; Sanzol Cía, Sara y Zabaltza Jimeno, Xabier, <i>Primeros pasos de un grupo multifamiliar, para el acompañamiento de procesos de reagrupación familiar</i>	427
A2.2	Buenaventura Rubio, María Antonia y Torre Ramos, Alba de la, <i>Estudio sobre la mejora que proporciona el trabajo creativo en la rehabilitación de las adicciones</i>	439
A2.3	Cuartero Castañer, María Elena, <i>Creando vínculos con clientes vulnerables en entornos desfavorables</i>	451
A2.4	Domínguez Valverde, Cecilia y Aranguren Galarraga, Kattalin, <i>Taller de Arpillera Colectiva: ¿una buena práctica para generar vínculos?</i>	461
A2.5	Garcés Trullenque, Eva María, <i>La construcción del vínculo en el Trabajo Social con adolescentes y sus familias</i>	475
A2.6	García Vilaplana, Alfonso y Montagud Mayor, Xavier, <i>Trabajo Social con el dolor de los hombres de ninguna parte</i>	484
A2.7	Gómez Jiménez, Juan José, <i>Buenas prácticas implementadas en el marco del Proyecto «Mise en Place» ejecutado por la Fundación ANAFE</i>	494
A2.8	Hermoso Humbert, Alejandra y Guinot Viciano, Cinta, <i>La incidencia del vínculo relacional y la actuación profesional en el pronóstico positivo de las intervenciones</i>	503
A2.9	Izaguirre Choperena, Ainhoa, <i>Proyecto Izeba: el valor de relaciones vinculares entre figuras voluntarias y personas menores en situación de vulnerabilidad</i> . . .	513
A2.10	Quiroga Raimundez, Violeta y Chagas Lemos, Eveline, <i>Prácticas de proximidad con adolescentes en situación de riesgo social. Estudio de caso de la unidad de educación compartida del Casal dels Infants de Barcelona</i>	527

A2.11	Uson González, Iker, <i>Primera experiencia interuniversitaria de Euskadi de promoción de espacios de diálogo y reflexión sobre las vulneraciones de derechos humanos y la construcción de la paz</i>	537
A3.	Retos y desafíos del Trabajo Social relacional	553
A3.1	Buenaventura Rubio, María Antonia y Martínez Avilés, Eloi, <i>Retos y potencialidades del Trabajo Social en los nuevos proyectos de Cooperación Internacional para el Desarrollo</i>	555
A3.2	Llobet Estany, Marta; Sancho Salido, Jordi; Cartoixà García, Jezabel y Batle Cladera, Susana, <i>La práctica del HousingFirst: un modelo de atención centrado en el sujeto y la relación</i>	567
A3.3	Palacín Bartrolí, Cándid, <i>Trayectorias migratorias y Trabajo Social: el espacio de atención como marco de apoyo y acompañamiento</i>	577
A3.4	Sancho Salido, Jordi; Llobet Estany, Marta y Cartoixà García, Jezabel, <i>Análisis relacional en una experiencia de «housingfirst» en Barcelona</i>	590
A3.5	Velasco Vázquez, María Sonia; Álamo Martín, María Teresa del; Villagrà Sobrino, Sara Lorena y Anguita Martínez, María del Rocío, <i>Madres por elección y oportunidades para vivir mejor</i>	602
A4.	Servicios sociales: espacio para trabajar vínculos	607
A4.1	Álamo Martín, María Teresa del y Rivas Antón, María Felix, <i>Los puntos de encuentro y el derecho del menor a relacionarse con progenitores, parientes y otros allegados: el papel del trabajador social</i>	609
A4.2	Arocas Tortajada, Doni, <i>Sistema de atención a la autonomía y atención a las personas en situación de dependencia: punto de inflexión para el establecimiento de vínculos relacionales bidireccionales entre trabajadoras sociales y cuidadoras</i>	620
A4.3	González Abad, Libertad, <i>Trabajo Social, gestión y recortes: de vínculos y derechos</i>	631
A4.4	Matulič Domandzič, María Virginia y Vicente Zueras, Irene de, <i>Housing First: un modelo de atención centrada en la persona</i>	641
A4.5	Munté Pascual, Ariadna y Plaja i Viñas, Teresa, <i>Mujer Roma Inmigrante: tejiendo vínculos de acceso a los derechos sociales</i>	651
A4.6	Palacín Bartrolí, Cándid; Vicente Zueras, Irene de; Alegre Beneria, Rosa María y Torralba Roselló, Josep María, <i>Vínculo, intervención intensiva y proceso de cambio en familias con niños en situación de riesgo</i>	659
A4.7	Rivas Antón, María Felix, <i>El Derecho del menor protegido a mantener relaciones con padres, parientes y allegados</i>	671
A5.	La comunidad: oportunidad para la generación de redes	681
A5.1	Casado de Staritzky, Tatiana y Cuartero Castañer, María Elena, <i>Tejiendo redes en barrios vulnerables</i>	683

A5.2	Chagas Lemos, Eveline; Alonso Varea, José Manuel y Quiroga Raimundez, Violeta, <i>Vínculos afectivos y participación comunitaria en un proyecto piloto de apoyo social entre familias</i>	693
A5.3	Kortajarena Albisu, María Teresa y Suárez Martín, María Ángeles, <i>Plan para garantizar los derechos de los niños y niñas y adolescentes de Pasaia</i>	701
A5.4	Ramos-Feijóo, Clarisa, <i>Trabajo Social Comunitario desde el modelo de atención integral y centrada en la persona</i>	713
A5.5	Suarez Errekalde, Maialen, <i>Posibles retos del Trabajo Social Comunitario. Especial atención a las mujeres baserritarras</i>	721
A5.6	Tapia Blázquez, Jorge, <i>Del Topos al Atopos. la «fragilización» de los lazos sociales en espacios segregados: el caso de Etxabakoitz</i>	735
A6.	Los vínculos interprofesionales y trabajo en equipo en las organizaciones	747
A6.1	Beloki Marañoñ, Usue, <i>La toma de decisiones compartida en los cuidados de larga duración</i>	749
A6.2	Casado de Staritzky, Tatiana, <i>La relación de ayuda entre una familia multiproblemática y los sistemas más amplios</i>	755
A6.3	González Ayuso, Marcos, <i>Mindfulness y Trabajo Social; estrategias frente al estrés y el malestar laboral con profesionales del Trabajo Social</i>	765
A6.4	Mosteiro Pascual, Amaia, <i>Las implicaciones emocionales de las decisiones en Trabajo Social: el caso de la protección infantil</i>	781
A6.5	Ruiz Menéndez, Álvaro y Segú Odriozola, Mabel, <i>La entrevista conjunta en el espacio sociosanitario: tejiendo vínculos interdisciplinares entre el Trabajo Social y la Geriatria</i>	788
A7.	Trabajo en red y perspectiva relacional	797
A7.1	Mut Montalvà, Elena, <i>Participación asociativa y supraasociativa de las refugiadas políticas colombianas en España. Un activismo transnacional</i>	799
A7.2	Oion-Encina, Rakel, <i>La perspectiva relacional clave en la creación de alianzas y trabajo en red. Aportes desde la experiencia del proyecto Zentzuz Kontsumitu/Consume con Sentido</i>	809

Presentación

Cinta Guinot y Ane Ferran

Cuando algunas compañeras y compañeros del Departamento de Trabajo Social y Sociología de la Universidad de Deusto iniciamos la aventura de co-construir el III Congreso Internacional de Trabajo Social y después de interesantes y enriquecedoras reflexiones respecto a la temática central del mismo, surgió en nosotras la siguiente pregunta ¿por qué apostar y comprometernos por y con el Trabajo Social relacional?

Sin duda la elección de la temática de este congreso no ha sido casual, pues parte del convencimiento compartido de que el Trabajo Social es en esencia el arte de generar vínculos, y por tanto la perspectiva relacional es la mirada de nuestra profesión y disciplina, pues es en la riqueza y en la fuerza de los vínculos donde se manifiesta el sentido y la necesidad de un Trabajo Social crítico que apuesta por la transformación social, un Trabajo Social comprometido con la construcción de conocimiento y también de relaciones y entornos más humanos y humanizadores.

Por tanto el reto de este III Congreso Internacional ha sido co-construir un espacio reflexivo y relacional para compartir desde distintas perspectivas y distintos espacios profesionales (universidad, servicios sociales, tercer sector...) visiones, relatos y experiencias que pongan en valor la fuerza de los vínculos relacionales como esencia del Trabajo Social. Desde el convencimiento de que de la sinergia de todas estas experiencias, conceptualizaciones y miradas, el Trabajo Social relacional saldrá fortalecido desde su vertiente epistemológica y también práctica.

En las últimas décadas, en nuestro contexto, el Trabajo Social ha vivido un desarrollo significativo tanto en la consolidación de una red de servicios y prestaciones, como en la utilización de herramientas diagnósticas y de valoración social. El mismo ha enriquecido la disciplina y ha fundamentado las prácticas profesionales, pero al mismo tiempo el efecto péndulo de estos desarrollos nos interpela a no perder de vista la esencia propia del Trabajo Social, de manera que el cuidado del vínculo relacional capaz de promover que las personas puedan mejorar y transformar sus realidades, siga siendo el motor que le otorga sentido y legitimidad.

Desde nuestra identidad como trabajadoras y trabajadores sociales y desde la vertiente de nuestro rol de acompañantes en procesos de formación desde la universidad,

consideramos que poner en valor la fuerza de las relaciones en la práctica y en la propia conceptualización del Trabajo Social es una de nuestras señas de identidad, pues el Trabajo Social adquiere sentido y legitimidad en la tarea de acompañar procesos de vinculación personal y social y en la apuesta comprometida por construir y tejer relaciones y entornos más justos e inclusivos.

Además apostar por el Trabajo Social relacional significa guiarnos en nuestro ejercicio profesional por conceptos y perspectivas más positivas, centrar nuestra mirada en las potencialidades y capacidades de las personas, y no únicamente en los aspectos patológicos o disfuncionales; supone, además, ir construyendo y tejiendo entre diferentes actores vínculos individuales, grupales y comunitarios en los que los sujetos se sientan a la vez que acompañados, actores fundamentales de la construcción de su propio proyecto de vida y no meros receptores pasivos de recursos e intervenciones programadas de manera impersonal y estandarizada.

La presente obra recoge las aportaciones conceptuales, las reflexiones, las propuestas metodológicas y las experiencias de buenas prácticas que nutrieron y dieron sentido al III Congreso Internacional: Trabajo Social arte para generar vínculos, celebrado en el campus de Donostia /San Sebastián de la Universidad de Deusto en octubre de 2016.

Es nuestro deseo que esta obra colectiva sirva para ordenar y completar lo compartido en los intensos días del congreso, que su lectura nos interpele y anime en la búsqueda de respuestas a las preguntas e interrogaciones que surgieron y a la vez, nos permita implementar y fortalecer buenas prácticas sustentadas en la fuerza de los vínculos relacionales.

En definitiva deseamos que la lectura sosegada y reflexiva de los textos que configuran esta obra colectiva, pueda motivar a repensar el Trabajo Social relacional tanto a nivel conceptual como práctico y nos empuje a buscar estrategias que nos permitan seguir avanzando en el arte de generar vínculos.

Queremos agradecer a cada una y cada uno de los autores el que hayan hecho posible esta publicación.

El libro está estructurado en dos partes, en la primera se recogen los contenidos de las ponencias invitadas del congreso, de manera que las y los autores y profesionales referentes en el tema propuesto, nos plantean sus reflexiones y conceptualizaciones.

La segunda parte de la obra recoge las comunicaciones presentadas en los siete Momentos de Encuentro. En la misma se refleja la diversidad de perspectivas, experiencias y miradas que conforman y confirman el Trabajo Social entendido como arte para generar vínculos.

En el primer Momento de encuentro, se presentaron las *aportaciones teóricas, metodológicas e investigaciones vinculadas al trabajo social relacional*. En este apartado se incluyen las comunicaciones que abordan la cuestión del Trabajo Social relacional desde una perspectiva teórica, epistemológica y metodológica que validan la importancia de la generación de vínculos en Trabajo Social.

El segundo Momento de encuentro recogió las *buenas prácticas en el arte de generar vínculos en Trabajo Social*. De manera que en este apartado se compilan diferentes experiencias, proyectos y prácticas de trabajo que ponen en valor el Trabajo Social relacional.

El tercero plantea *los retos y desafíos del trabajo social relacional*. Por lo que en este apartado de la obra se recogen los textos que plantean cuestiones o iniciativas que suponen un reto para el Trabajo Social en el siglo XXI.

El cuarto Momento de Encuentro centró la mirada en *los Servicios Sociales, como espacio y contexto idóneo para trabajar vínculos*. De manera que es aquí donde se recogen las comunicaciones que ponen en valor la generación de vínculos capaces de humanizar la gestión y de recuperar un Trabajo Social relacional, en el contexto de los Servicios Sociales.

También tuvimos un quinto Momento de Encuentro en donde se abordó la temática de la *generación de vínculos para el ejercicio de ciudadanía*. Aquí se enmarcan las comunicaciones que vinculan la importancia de las relaciones y los vínculos en la construcción de la ciudadanía y la cohesión social poniendo en valor el capital relacional.

El sexto encuentro recogió las aportaciones en relación a la generación de *los vínculos interprofesionales y el trabajo en equipo*, donde se incluyen textos que abordan la cuestión de la importancia de los vínculos para el cuidado y el autocuidado profesional.

Por último, el séptimo momento de encuentro puso en valor *la perspectiva relacional en el contexto de las organizaciones*, en la construcción del conocimiento colectivo y el trabajo colaborativo, presentando trabajos en relación a esta temática.

Queremos agradecer a las autoras y autores su disposición a elaborar esta obra colectiva, convencidas de que será un buen legado para fundamentar conceptual y experiencialmente el valor del Trabajo Social relacional como arte para generar vínculos.

Por último queremos transmitir un especial agradecimiento a las personas que han configurado el equipo de trabajo de este congreso, tanto en su parte científica como organizativa y también al grupo de estudiantes del grado de Trabajo Social del campus donostiarra que han colaborado como voluntarias y voluntarios. Todas y cada una de sus ideas, propuestas y aportaciones han sido necesarias para la buena marcha del III Congreso Internacional de Trabajo Social y para poder hacer realidad la publicación de esta obra colectiva. *Trabajo Social: Arte para Generar Vínculos*.

Las editoras

Primera parte

Ponencias

P1	Matus Sepúlveda, Teresa, <i>¿Vincular en tiempos de crisis? Aportes de los enfoques contemporáneos en Trabajo Social a una crítica de lo relacional</i>	13
P2	Navarro Pedreño, Silvia, <i>Sobre el tacto en el contacto: por un saber de la caricia en el Trabajo Social</i>	37
P3	Ariño Altuna, Miren y Velasco Vázquez, Koldobike, <i>Diálogos: encuentros y desencuentros en los caminos plurales del Trabajo Social</i>	55
P4	Jaraíz Arroyo, Germán, <i>Capitalización social y relacionalidades en Trabajo Social</i> ..	79
P5	Iparraguirre Medrano, Myriam, <i>¿La prisión como entorno generador de vínculos en trabajo social?</i>	91
P6	Ituarte Tellaeché, Amaya, <i>El vínculo terapéutico en trabajo social clínico: sentido, características y límites</i>	99
P7	Arija Gisbert, Belén, <i>Encuentro de miradas. Un modelo interfocal en Trabajo Social con grupos</i>	111
P8	Puig i Cruells, Carmina, <i>Más allá de la intervención social más cerca del cuidado: construyendo cultura del cuidado</i>	125
P9	Fombuena Valero, Josefa, <i>Relaciones de autenticidad y mandato de autonomía en un mundo inestable</i>	139
P10	Guinot Viciano, Cinta, <i>La centralidad de los vínculos relacionales en el ejercicio del Trabajo Social</i>	155
P11	Healy, Karen, <i>The (re)Discovery of Emotions: Implications for Social Work Practice and Research</i>	167
P12	Healy, Karen, <i>El (re)descubrimiento de las emociones: implicaciones para la práctica y la investigación en Trabajo Social</i>	181

P1

¿Vincular en tiempos de crisis? Aportes de los enfoques contemporáneos en Trabajo Social a una crítica de lo relacional

Teresa Matus Sepúlveda¹

Universidad de Chile

Planteamiento

Quisiera partir agradeciendo la invitación del comité organizador del 3.º Congreso Internacional de Trabajo Social para participar en este encuentro en la Universidad de Deusto. No sólo ha sido una experiencia enriquecedora, sino que el debate, la amistad, las posibilidades de plantear argumentos y el buen humor en las discusiones, en esta hermosa ciudad de San Sebastián, han configurado este seminario como una gran oportunidad de conocer y dialogar.

La premisa central de esta ponencia es que en tiempos de crisis, si bien las vinculaciones relacionales, el potencial aumento de cohesión social, el poner como foco los mecanismos de interacción social; colocan puntos de avance comparados con otras perspectivas tradicionales en Trabajo Social, son insuficientes para enfrentar al capitalismo reificado en que vivimos. Desplegar innovaciones sociales efectivas, supone destruir no sólo al Trabajo Social tradicional sino también poner a prueba una perspectiva relacional. Lo anterior significa desarrollar una constelación crítica que contiene los siguientes aspectos:

- i) Entender que el principio explicativo del Trabajo Social no es el Sujeto sino el lenguaje, por tanto ya no es posible entender la disciplina en los límites de

¹ Dra en Trabajo Social Universidad Federal de Río de Janeiro. Dra en Sociología IUPERJ. Directora de Trabajo Social en la Universidad de Chile. Directora de la red de investigadores en Trabajo Social en Chile. Socia fundadora de la Sociedad de Políticas Públicas. Investigadora CONICYT en líneas de Innovación Social y teorías en Trabajo Social. teresamatus@uchile.cl

En la ponencia presentada, existen argumentos trabajados más extensamente tanto en los siguientes textos: *Innovación Social Efectiva*. Editorial Libros de Mentira, Santiago, 2016 y *Punto de Fuga: imágenes dialécticas de la crítica en los enfoques contemporáneos en Trabajo Social*. Editorial Espacio. Buenos Aires (en prensa para 2017).

la acción (o de una interacción) sino en el campo de una comunicación que busca enfrentar tanto los desafíos de la redistribución como de las luchas por el reconocimiento. Al desplegar lo anterior, emergen posibilidades de nuevos mapas para entender la crítica del sujeto. Usando los momentos de la teoría de la alienación en Marx, el concepto de mercancía y fetiche, se profundiza en la noción de reificación en su movimiento, hasta adquirir esa fuerza benjaminiana del Olvido, como máxima expresión de dominio. De allí que profundizar en el Sujeto supone adentrarse en los mecanismos de colonización que lo confrontan.

- ii) La negación filosófica se abre como posibilidad asumida por diversos enfoques en el Trabajo Social contemporáneo: desde la refutación popperiana en la noción postempírica de evidencia, en el concepto del advocacy como instancia clave de autonomía en las perspectivas anti opresivas, en el develamiento de los dispositivos de poder en el post estructuralismo, en la hermenéutica de las esferas de la razón cínica en Sloterdijk, en las imágenes dialécticas y sus alegorías frankfúrteanas, en las constelaciones de ese marxismo tardío de Jameson, en esa izquierda de Safatle que no teme decir su nombre, en las ruinas benjaminianas, en las reificaciones lukacsianas, en los nexos de economía y cultura gramsciana, en la contradicción paradójica de redistribución y reconocimiento de Fraser, en las contingencias que iluminan observaciones de segundo orden en Luhmann; en todas ellas la negatividad opera como un principio explicativo que nos permite sostener un NO y abrirnos a los abismos de la brecha. Ahí sí estamos en posición de un Trabajo Social que enfrenta la desprotección y que vuelva, como en el ángel de Klee desmesuradamente los ojos hacia la catástrofe.
- iii) Ello implica cambiar la forma de entender la intervención social. Una dimensión clave de ese reconocimiento es mostrar que hegemónicamente en las políticas y programas sociales, se vuelve a poner el punto sobre el sujeto. Haciéndolo aparecer desde ópticas provenientes de las teorías del riesgo, se lo asume bajo figuras como la vulnerabilidad, la disfunción, la falta de apego, lo multiproblemático, la precariedad, la sospecha, la falta de capital social. De este modo, al naturalizar estas construcciones como algo externo, real y cognoscible; aparece el cuidado, el acompañamiento, el vínculo, el fortalecimiento del capital relacional; como una solución frente a la desprotección. Por tanto, se genera una noción de Trabajo Social donde las redes, el aumento de cohesión, la resiliencia, la calidez en la intervención son focos disciplinarios. Esto es un movimiento peligroso, porque contiene dos consecuencias: al aparecer en tanto sujetos, al quedar capturados por la subjetivación del otro, se puede invisibilizar lo social. Ellos aparecen, en palabras de Ciorán como sujetos «caídos del tiempo». Han perdido la fuerza subversiva para hacernos ver que son lo que son, en virtud a lo que hemos hecho con ellos. La vagancia de ese flaneur, ya no nos recuerda nuestra propia catástrofe, sostendrá Benjamin. En segundo término, las evaluaciones de los programas y sus impactos se centran en los mecanismos de la demanda (los sujetos demandantes) y dejan de observar las condiciones y niveles de calidad de las ofertas. Así, con una oferta como punto ciego, la intervención

queda aprisionada en una red de interacciones, sin connotar el dispositivo sistémico que la posibilita en cuanto tal, los mecanismos de dominación, los dispositivos fácticos de los poderes.

- iv) De allí que para mirar de frente la crisis, hay que observar la falla, la trampa, la brecha: el desacoplamiento entre demanda y oferta social. Allí una serie de investigaciones muestran una tendencia consistente: en la medida que la complejidad social crece, las condiciones para una oferta de calidad disminuyen. Existe un enorme salto cualitativo en el Trabajo Social si se reconoce este agujero negro, ya que analógicamente en la Astronomía constituye un antes y un después. Al observarlo es posible llevar a cabo un mapa de las brechas de la oferta y disponibilizar este conocimiento en forma viral, como una especie de caballo de Troya moderno, que desestabilice la arquitectura de la ciudad sitiada. Eso es su efectividad, observar de otro modo lo social, cambiando su foco y su sustancia. Allí hay un espíritu moderno que revuela y que está conformado por una óptica: la de un pensamiento negativo. Por último un corolario provocador: ejercer una apuesta por los equipos locales como los agentes en el despliegue del desacoplamiento entre demanda y oferta. Allí, en ellos, existe un potencial para colocar el foco en los mecanismos de intervención social y sustentar una crítica efectiva, que vuelva a reposicionar mecanismos activos de transformación social.

1. La negación del sujeto como principio explicativo del Trabajo Social

Significa comprender que el principio explicativo del Trabajo Social no es el Sujeto sino el lenguaje, por tanto ya no es posible entender la disciplina en los límites de la acción (o de una interacción) sino en el campo de la comunicación. Esto significa postular un cierto talante antihumanista en el Trabajo Social contemporáneo. Pasar de entenderlo en los laberintos de una filosofía de la conciencia a colocarlo al interior de los debates contemporáneos en el sustrato compartido de las aperturas gramaticales sin renovarlas en una metafísica lingüística.

Pensar que el sujeto es la clave, el ábrete sésamo disciplinario, contiene un olvido persistente, el que Trabajo Social no trabaja con individuos en cuanto tales. Nadie llega «en su condición de persona natural» a solicitar los servicios de un trabajador social, sino que emerge al interior de una categoría analítica determinada: mujer golpeada, cesante, directiva de una organización sindical, integrantes de un campamento, de un movimiento social. Por tanto, el núcleo del Trabajo Social es la forma en que desde él emerge un categoría que nombra a los sujetos desde un fenómeno social que los convoca. Consecuentemente, si la categorización social se realiza en términos estigmatizadores, esos sujetos llevarán esa marca en forma persistente. De allí que estudiar los enfoques de intervención social que se realicen y sus formas enunciativas, resulta clave en el logro de mayores oportunidades para el desarrollo y fortalecimiento de la ciudadanía.

En ellos tiene lugar una categorización social de esa demanda. Lo que se plantea, por tanto, es que es muy distinto trabajar denominando «menores en situación irregular»

a «niños vulnerados en sus derechos». Que es muy distinto creer que, como en el mundo feliz de Huxley nosotros trabajamos en una lista de patologías sociales, con sujetos no A, no B, no C, sino D. Des-afiliados, des-calificados, delincuentes, des-capacitados, des-poseídos. Porque entonces Trabajo Social trabaja con la falta, con la ausencia, con la carencia. En lo anterior no sólo se opaca la condición de sujeto y sus potencialidades, sino que mediante los procesos de intervención social, se ejerce una marca simbólica que acompaña y sobredetermina contingentemente las posibilidades de esas personas, pudiendo desalentar o contribuir a hacer crecer el caudal de reconocimiento mutuo, que nos permite a cada uno de nosotros pensarnos en cuanto tales.

Una de las más bellas canciones de Serrat, el romance del Curro el Palmo, contiene esta clave enunciativa: «*la vida y la muerte bordada en la boca*». Allí, en aquella boca, la de Mercedes, en sus palabras, se sella la suerte de Curro, el Palmo. Es por ella que justamente el enano sabe que sólo le espera la muerte, que para él no es otra cosa que la propia vida sin Mercedes. Así, el reconocimiento identitario, aquella confrontación permanente entre otros, con el otro, se vuelve un cruce relevante en toda intervención social. En el proceso de comprender su dimensión simbólica y desplegarla en forma propositiva, se juega el Trabajo Social contemporáneo. Como lo plantea Autès, el desafío consiste en configurar la intervención entendiendo que su disposición y su eficacia son simbólicas (Autès, 1999, p. 241). Para comprender lo anterior, se requiere pensar el Trabajo Social *como una forma de ver que funda un hacer peculiar* (Matus, 2003). Allí, existe un nexo que no puede ser roto al hablar del Trabajo Social contemporáneo: toda intervención social se basa en los mecanismos de una comprensión compleja y diferenciada de lo social. Es decir, no hay intervención efectiva sin una búsqueda rigurosa de una constelación explicativa que la configure. Esta articulación tensional es inseparable y funda este saber que ya no puede ser entendido bajo la noción restrictiva de acción sino de comunicación.

Por tanto, sus aportes a nivel de generación discursiva de elementos, de emergencia de nuevas formas de ver lo social, de investigaciones sociales que den cuenta de los mecanismos de transformación de fenómenos complejos como la pobreza y la exclusión social, son parte inherente e insustituible que constituyen el núcleo duro de gestiones sociales innovadoras que se traducen en mejores sistemas de intervención social. Podríamos decir, de este modo, que Trabajo Social se ve como un sistema de observación de segundo orden. Luego, es crucial entender que sus mecanismos de intervención son configurados como una propuesta, ya que en su fuerza, en su capacidad reflexiva y flexible, se encuentran los elementos claves para su contingente apropiación por sus propios destinatarios.

Si agitamos los contenidos del Trabajo Social, vemos que su composición fundamental está hecha en la conformación de la palabra: «hablar, escuchar, responder, negociar, comunicar, cambiar, son actos de habla que en el Trabajo Social procuran incluso encontrar, imaginar, crear palabra donde existe ausencia de lenguaje» (Autès, 1999, p. 245). Así, podríamos decir que la encrucijada clave de este saber se encuentra inscrita en el lenguaje, en su potencialidad enunciativa y en los pliegues de sus déficit enunciativos, usando la denominación de Habermas. Consecuentemente, el Trabajo Social tiene

una eficacia simbólica, que está contenida en la discursividad, en la gramática, en la retórica de lo social que sobredetermina la intervención.

2. Un talante negativo para Trabajo Social

El argumento tiene como clave ese movimiento que ya Hegel denominaba: el trabajo del concepto. Recurrir a una forma de pensar existente en la tradición de la filosofía moderna, nos coloca en el prisma del flujo, del cambio, de esa zona donde todo lo sólido se desvanece en el aire y que se enciende y se pone en marcha mediante un vértigo negativo. La negatividad, ese espíritu inquieto que todo lo niega, tiene expresiones que son posibles de afinar para distinguirlas: la refutación popperiana, la de-construcción foucaultiana, la reificación luckasiana, la ruina benjaminiana, la negatividad adorniana. Por tanto, podría pensarse que en la observación de segundo orden y en la base del constructivismo luhmanniano habita un movimiento radical. En todos ello ya no existe una opción binaria o totalizante. Hacer un viaje por algunas de esas negatividades es lo que se propone: en primer lugar, cuando Hegel hace emerger el concepto de penetración en su Ciencia de la Lógica, lo coloca al interior de los trabajos negativos (Hegel 1969: 78). Es decir, pone exigencias que radican, entre otras, en las siguientes:

- Entender que la penetración no es el paso de uno a otro sino que *en* el paso se encuentra la verdad en el otro, porque toca su propio fondo.
- De este modo, la tensión entre palabras y cosas, entre el acto y su praxis, se encuentra más allá de sí, se funda en la unidad concreta y múltiple de pensamiento y acto. En consecuencia, su exigencia es entender esa presencia en cuanto tal, como negatividad efectiva, efectividad que brota como negatividad.
- Sólo al hacerlo, se niega al sujeto como figura única y sustancial. Es el trabajo negativo, el punto de rotación del movimiento del concepto, un flujo que no deja nada en reposo. En este sentido, la penetración es un movimiento al interior de una noción de totalidad que entiende que el todo sólo se realiza a través de la distanciamiento, de la diferencia, donde los momentos parciales emergen y remiten fuera de sí mismos, disociándose, pero **sin haber ninguna esencia por fuera de ellos**. De este modo, se renuncia a todo afán de armonización y de continuidad, ya que en el conjunto complejo no hay continuidad sino un vuelco: «el proceso no transcurre por aproximación de diversos momentos, sino mediante un salto» (Hegel 1981: 82). De este modo, la negación del sujeto proviene de un espíritu que sostiene la no detención, el no descanso en ninguna referencia sustantiva como fuente y origen de un sistema explicativo. Con esto hay una negación del sujeto, en cuanto: «al captar nosotros conceptualmente el recinto y los límites fijados a la subjetividad, al contemplar ésta como mera subjetividad, hemos traspuesto ya sus límites» (Adorno 1981: 20). Hay, entonces, una crítica frontal a esa descomposición lógica del conocimiento en sujeto y objeto, en cambio se los concibe como resultado de una mediación recíproca. Por su parte, la crítica se vuelve negativa en tanto moviliza y atraviesa esa concepción de polos en conceptos más bien rígidos y separados.

Así, el sistema en Hegel refiere, no a un principio generador sino a una totalidad dinámica en donde las proposiciones se engendran unas a otras en virtud de su contradicción (Adorno 1981: 27). Esa fuerza de lo total es lo que lleva al trabajo negativo, a volver fluidos conceptos aislados, a especular con una cierta, al decir de Walter Benjamin (2009: 88) «dialéctica en suspenso».

Ahora bien, no se trata de encontrar desde Hegel una secuencia lineal de pensamiento. Tanto Adorno cuanto Luhmann al ganar el premio Hegel, lo que realizan son apreciaciones críticas, cuyas exigencias, bien descritas por Adorno consisten en entender que, lo que únicamente honrará a Hegel es, sin dejarse intimidar por el pavor ante la enredosidad poco menos que mitológica de un proceder crítico, en vez de otorgarle o denegarle méritos, persiga el todo tras el cual él mismo iba. (Adorno 1981: 16) Ese todo, está compuesto sin duda por especulaciones lógicas negativas en torno a cómo es posible concebir la sociedad. Como Hegel mismo describe en su *Ciencia de la Lógica*: la sociedad, en su complejidad funcional, es un *constitutum*, un trozo de eso existente que se despliega a partir de lo absoluto, pero ni es independiente de él ni queda confundida con lo que designa, no hay que refundirla en una identidad, ya que la sociedad como todo no encuentra lo absoluto en ningún otro lugar que en la **totalidad de la discordia**, en la unidad con lo otro de uno (Hegel 1981: 126).

La sociedad, por tanto, no contiene un mero existir, no tiene exterioridad ni es un mero hecho. Éste se constituye en la relación entre el espíritu y la sociedad, donde esta última es un concepto enfático que genera su propia movilidad. Así, ese flujo de pensamiento societal comprende un esfuerzo violento que caracteriza los conceptos hegelianos: las fatigas y los esfuerzos del concepto en su contradictorio recorrido. De allí que la unidad del sistema provenga de un poderío no reconciliado que se abre tensamente a la diferencia.

Por su parte, en el pensamiento de Adorno, la yuxtaposición coloca la dialéctica negativa como forma de mostrar el desgarramiento de sujeto y objeto como clave persistente de la no reconciliación:

- Tal vez en su escrito **contra el personalismo**, es donde claramente se encuentra, entre otros, la emergencia de ese pulso disonante. Por eso permite desenmascarar tanto al sujeto, tanto al objeto como portadores de una ambición totalizante y, a la vez, concebir la contradicción justamente como respuesta frente a la falsedad de la identificación total. Esto es clave para hacer emerger de otro modo, la relación entre individuo y sociedad (Adorno 1984: 274). Ahora bien, esta disonancia involucra la despedida a esa unidad en la pluralidad de las voces, mostrando en los trabajos del Beethoven tardío, esa renuncia proposital a la armonía que levanta un punto de fuga (Adorno 1964: 49).
- De allí que para poder yuxtaponer hay que diferenciar: «La diferenciación como procedimiento compositivo significa articular los matices que señalan las diferencias cualitativas concretas entre fenómenos aparentemente similares» (Buck-Morss 1981: 208). Ahora bien, esa distinción se lleva a cabo por semejanza, cruzando su relación para observar la configuración, la cons-

telación de la cual emergen. Como sostendrá Adorno (1964: 69): «Nunca las esencias estaban más marcadamente separadas que cuando más se acercaban unas a otras». En este sentido es un procedimiento compositivo que significa articular los matices que señalan las diferencias. Los extremos se juxtaponen para mostrar el carácter irreconciliablemente contradictorio de lo real, adentrándose de esta manera en el territorio vertiginoso de las negatividades efectivas. De este modo, la yuxtaposición es una inversión: un primer eje a considerar es lo inverso al principio de diferenciación: juxtaponer lo aparentemente no relacionado, los elementos no idénticos, revelando la configuración en la cual cuajaban o convergían. (Buck-Morss 1981: 209). Por tanto, si se cruza la lógica de relación entre individuo y sociedad, asoma en Adorno un carácter claramente antihumanista: **el sujeto es la mentira, porque niega sus propias determinaciones objetivas con tal de poder mantener el absolutismo de la propia dominación.** Sólo después de haberse desprendido de esa mentira y haber depuesto esa cáscara por sí mismo, comenzaría otra existencia. La monstruosidad ideológica de la persona es criticable inmanentemente, ya que lo sustancial que según esa ideología otorga a la persona su dignidad, no existe. (Adorno 1984: 275). Sin embargo, esto no significa que se abraza a la sociedad y su función como una posibilidad de salida: la dialéctica negativa no se detiene ni ante la coherencia de la existencia, **la firme y humanista ipseidad del yo, ni ante su antítesis, igualmente endurecida, la función.** Esta sirve a la determinación de la sociedad de modo análogo a la existencia de la ipseidad. (Adorno 1984: 278). Lo que la monstruosidad pertinaz y represiva de la sociedad reproduce en la conciencia es lo contrario a la libertad y puede ser conjurado mostrando su determinismo. Es decir, ya sea que se instale el individuo ante la sociedad como un fundamento o ésta como su objeto inconmensurable «un destino ciego se apodera de la comunicación entre ambos» (Adorno 1973: 161). La comunicación requiere, por tanto, un proceso de reconocimiento donde lo diferente sea compartido (Adorno 1973: 145.)

Como se puede observar, la interpenetración genera distinciones no sólo en relación a una teoría tradicional sino que resulta clave entender sus apreciaciones y divergencias con esa raíz hegeliana de pensamiento negativo que tanta diversidad logra impulsar en la contemporaneidad, pero que no se reconoce en algunos ámbitos como las políticas públicas, tan marcados hasta ahora por un pensamiento que no sólo proviene de una suerte de teodicea del mercado (recordando a Weber) sino de una lógica formal que no sabe trabajar con la contradicción sino con la supremacía de una episteme pre hegeliana.

Ahora bien, la negación también florece en un enfoque crítico de la crítica como lo es el pensamiento de Luhmann. En su obra, la noción de interpenetración trata de una relación entre sistemas que pertenecen recíprocamente uno al entorno del otro. Por tanto, no es algo que ponga foco en el sistema pero tampoco en lo que existe entre los sistemas. No hay una zona fronteriza, un espacio de interacción, un tercero, una brecha o un conjunto

de superposiciones (Luhmann 1998: 200). Lo anterior da lugar a una serie de condiciones de posibilidad para asumir este concepto:

- **También aquí se requiere asumir de parte a parte la superación del sujeto como principio explicativo.** Pero sujeto no sólo en cuanto sistema psíquico, sino como ese espacio declarado desde una positividad. Sólo así se hace emerger un giro. «**El centro de la diferencia consiste en que para la tradición humanista, el ser humano se encuentra en el centro y no fuera del orden social, como elemento de la sociedad misma. Cuando al ser humano se le consideraba como último elemento de la sociedad que no podía ser descompuesto ulteriormente**» (Luhmann 1998: 199). Ahora bien, «si se considera que el ser humano es parte del entorno de la sociedad, cambian las premisas sobre las cuales se cuestiona la tradición, es decir, las premisas del humanismo clásico» (Luhmann 1998: 201).
- En la interpenetración el sistema receptor ejerce también una influencia retroactiva sobre la formación de estructuras del sistema penetrador, interviniendo, por tanto, de dos maneras, desde el interior y desde el exterior. Debido a ese reforzamiento de las dependencias, es posible obtener un mayor grado de libertad, por tanto, la interpenetración individualiza más que la penetración. «Precisamente en este sentido, hay interpenetración cuando ambos sistemas se posibilitan aportar al otro su propia complejidad preconstruida» (Luhmann 1998: 202).
- Al mismo tiempo, al entender la complejidad como coacción de selección, es posible poner a disposición del otro esa complejidad inaprensible, aportar ese desorden. De esa forma, se impulsa mayor posibilidad de selectividad interna y se produce mayor autonomía. Para entender lo anterior hay que remarcar la importancia que el aspecto central de esta concepción es que «los sistemas que se interpenetran permanecen como entorno uno para el otro. Por eso es válido formular también que los sistemas psíquicos proveen a los sistemas sociales de suficiente desorden y viceversa» (Luhmann 1998: 202). Entonces, la interpenetración supone una combinación de orden y desorden, eso que ya Heinz Von Foerster (1991) denominaba el «principio de ruido». En consecuencia, las políticas públicas en tanto parte de sistemas sociales surgen de los intentos de comunicación, de los ruidos producidos por los sistemas psíquicos (Luhmann 1998: 203). Sin embargo, **las acciones humanas no pueden concebirse como un elemento del sistema**, las acciones no se dan sin sustrato; lo que significa que **ellas ya están permeadas por el propio sistema** que las engendra mediante una «capacidad de enlace» (Luhmann 1998: 203). Profundizar en la forma en que acciona esta capacidad supone ahondar los mecanismos por los cuales se producen las selecciones. En este sentido «las acciones abastecen las condiciones de la combinación social» (Luhmann 1998: 203). Por tanto, los sistemas que se interpenetran aportan sus elementos pero hay que entender sobre todo que les confieren cada vez una «selectividad y una capacidad de conexión distintas, un pasado y un futuro distintos» (Luhmann 1998: 203). De allí que los que participan seleccionan posibilidades y producen consecuencias que son distintas.

- De esta forma, la interpenetración aclara y potencia los mecanismos de doble contingencia, ya que viabilizan sus condiciones de posibilidad. Se trata de mutua factibilización, de posibilitar un proceso de comunicación. Ahora bien, los sistemas que recurren a estas posibilidades son aquellos que son capaces de «resistir las inestabilidades más altas y los cambios estructurales más rápidos, exponerse más fácilmente a las causalidades y aligerar con ello, sus sistemas de regulación. Esto es posible cuando se entiende la complejidad y la interpenetración correctamente, es decir, cuando se las entiende como coacción de selección que se incrementa y como condicionalidad abierta precisamente de esta coacción» (Luhmann 1998: 205).

Lo interesante es que esta concepción permite entender que el aporte de un sistema es un ramillete de recursos, informaciones, formas de selección. Pero esto no se puede observar como una posibilidad de rendimientos crecientes sino como «un plexo de constitución. Cada sistema estabiliza su propia complejidad» (Luhmann 1998: 205). Así, la estabilidad surge de un sistema de ajustes continuos, de la riqueza de posibilidades que involucra la modificación de las condiciones, promoviendo, a la vez, cambio y continuidad. De esta forma «cada sistema estabiliza sus propias inestabilidades» (Luhmann 1998: 205).

Ello requiere de un sistema de enlace: «el enlace es la fijación del sentido de las posibilidades abiertas mediante la estructura de un sistema emergente» (Luhmann 1998: 208). En esto hay una dimensión temporal que considerar. Cada acontecimiento, cada selección, provoca un efecto que excluye posibilidades y abre otras. Existe, de esta forma, una acción negativa a considerar, la cantidad de exclusiones que configuran el sustrato desde donde se selecciona. Por esto, la fórmula para entender la interpenetración «es la diferencia y no la unidad; y no se refiere al ser de los sistemas sino a su operación reproductiva» (Luhmann 1998: 217).

Por último, las relaciones de interpenetración son relaciones sistema/entorno, es decir, relaciones de un sistema con un entorno específico de sistemas interpenetrantes. La tesis establece que los aumentos graduales de complejidad de los sistemas sociales, transforman las relaciones de interpenetración, las diversifican y las relacionan menos directamente con su transcurso *natural* (Luhmann 1998: 235). Por tanto, existe en esta configuración conceptual enormes potencialidades para hacer aparecer cuestiones antes improbables, «creando formas y deslindamientos que, por su parte, produzcan nuevas consecuencias» (Luhmann 1998: 235).

3. Los caminos colonizados de la desprotección social del sujeto

Al desplegar lo anterior, emergen posibilidades de nuevos mapas para entender la crítica del sujeto en Trabajo Social en los giros del concepto de intervención social.

Un corolario interesante de esa reducción de la intervención como práctica, es la persistencia en algunos ámbitos de Trabajo Social de la noción de «sistematización

de la práctica», donde se sigue marcando una línea fatal: **que el universo de Trabajo Social al ser práctico, se salva si se reflexiona sobre ella.** De este modo, habrían disciplinas teóricas y otras empíricas. Entre estas últimas el Trabajo Social destacaría por una forma de conocer que se fundamentaría en los procesos del hacer reflexivo. Resulta bastante obvio ver que con esa imagen, no hace falta profundizar en otras lógicas de conocer, pues Trabajo Social habría encontrado la suya. Esta derivación de esas discusiones setenteras en América Latina, donde el encuentro latinoamericano en Lima a comienzos de los noventa marcó un hito, resurgen una y otra vez al no abrirse a los avances de la propia disciplina y ver los contenidos de los actuales doctorados en Trabajo Social. Una visión disciplinar acoplada es aquella donde existe un **concepto reducido y tergiversado de experiencia.** En una carta escrita el 7 de mayo de 1940 desde su precario exilio en París, Benjamín (1892-1940) le manifestó a su amigo Theodor Adorno (1903-1969), quien acabada de mudarse a Nueva York, su angustia ante la metódica destrucción de la experiencia (Jay, 2009, p. 365). Dicha angustia por el estado precario de la experiencia, era modelada por constituir para Benjamín uno de los claros indicadores de la caída de la época moderna en la barbarie. La crisis de la experiencia, por tanto, era un desastre humano *«sólo comparable a la reificación que, según había argumentado Georg Lukács en Historia y Conciencia de Clase en 1923, constituía la esencia de la explotación capitalista; y la noción de alienación que comenzó a cobrar relevancia unos años más tarde, tras el descubrimiento de los Manuscritos de París elaborados por Marx»*(Jay, 2009, p.365). Como se deduce de aquello, la crisis de la experiencia es una crisis de sentido, de posición de mundo. Operar con su reducción positivista obstaculiza reconocer la palanca de Arquímedes más profunda de este concepto: el reconocimiento de la modelización de la experiencia por parte de una sociedad imperial como la nuestra, donde el capital mundialmente integrado, se naturaliza en una lógica que imposibilita observar reflexivamente la trampa. Si nuestra lógica es esencialista, totalizante, si estamos incluso en el supuesto mejor lugar, el de levantar las banderas de la experiencia, del sujeto y sus vínculos relacionales, si no reconocemos en ello su crisis, justamente borramos lo más buscado: el propio concepto de experiencia y la transformamos en su degradación: el concepto de evidencia. **Ese salto fáctico nos coloca en el mundo de un dato que ha sido despojado de su condición crítica y nos devuelve al camino de la teoría tradicional, nos aleja de la teoría crítica y de sus luchas contra el pensamiento identitario.**

Ese pensamiento que no sólo tiene un corolario barbárico en la gran y estructural política, sino también en la bio política: cuando alguien asimila por ejemplo el concepto de experiencia al solo pasar de los años. Es allí cuando Benjamín nos alerta al plantear que: *«la máscara del adulto se llama experiencia. Carece de expresión, es impenetrable y siempre la misma. El adulto ya lo ha experimentado todo, juventud, ideales, pasión, esperanza, mujeres. Y todo era una ilusión»*(Benjamin, 1996, p. 3). Esta, por tanto, no es un alegato que valore la experiencia sino el *status quo*. Defiende sencillamente la reproducción de un individuo, pre formateado, unidimensional, en el planteamiento de Marcuse. No importa cuantos años lleve alguien haciendo algo, puede sencillamente, cometer el mismo error muchas veces. De allí que ser bueno en algo, no consiste en hacerlo

muchas veces, sino en comprenderlo en su sentido y abrirlo a la duda de su rutinización. Luego, **la experiencia en Benjamín conlleva el paso insoslayable de un saber movili-zado: «en rigor, la experiencia carente de espíritu no conduce a ninguna parte»** (Benjamin, 1996, p. 4).

Por eso, dicho concepto de experiencia nos abre en forma inequívoca a explorar las relaciones entre discursos y prácticas sociales. Estos dos focos permiten iluminar una tercera cuestión en el tratamiento del discurso: **el modo en que se determine lo real, más el enlazamiento con las prácticas sociales se jugarán dando resultados muy distintos en la forma de nombrar al otro en el discurso.** Así, al usar este concepto de experiencia el otro se vuelve otro reconocidamente circunscrito. El núcleo de este argumento consiste en considerar que Trabajo Social si se abre a este concepto de experiencia de topará de frente con el hecho que él no opera en primer lugar con objetos tangibles y solitarios, sino justamente su materialidad apunta a la dirección de una coacción, de un compromiso conceptual. En este sentido **son materiales los márgenes, las posibilidades de emergencia o restricción de: las nociones de lo real, las potencialidades y límites de las prácticas discursivas y el modo de nombrar al otro.** Así es un falso problema querer volver en el Trabajo Social contemporáneo a las imágenes de lo uno o lo otro, el discurso o la práctica, o de involucrarnos en sus derroteros esencialistas: al pelear por un monismo totalizante de uno o de otro, retornamos con claridad al debate del dualismo cartesiano. De este modo, el concepto de experiencia marca formas de experimentación en tanto delimita no sólo las preguntas y la forma enunciativa de su abordaje, es decir, la agenda y el modo de referencia sino que también marca el horizonte desde el cuál *los otros* son allí referidos. Y por supuesto, entre sus muchos corolarios, puede estar este: «La diversidad social no logra ser asumida como pluralidad, sino que es vivida como una desintegración cada vez más insoportable. De ahí surge el recelo a lo diferente, la sospecha y aún el odio al otro. Perdida la certidumbre que ofrecen los referentes totalizantes, la diferenciación social sólo puede ser percibida como amenaza a la propia identidad. En la complejidad existente la interrogante sobre el modo de nombrar al otro se relaciona, a su vez, con un discurso sobre el valor y la ética, con la pregunta acerca de cómo se apela al valor y a la posibilidad del otro en una sociedad diferenciada» (Heller, 1990, p. 78).

De allí que si colocamos prácticas supuestamente progresistas, como hablar de derechos de minorías ya sean étnicas, sexuales o religiosas. Si validamos su legitimidad por la frecuencia de presentación, entonces estamos validando más bien lo fáctico, confundiendo legitimidad con hegemonía. Y eso olvida (y es crucial recordar que para Benjamín el mayor daño, el mayor agravio, la mayor dominación es el olvido) un concepto clave: el de minoría consistente. Si hubieran sometido a Galileo a votación popular en su siglo, es evidente que hubiera sido mayoritario el pensamiento que la tierra era el centro del universo. Es más, si en ese tiempo como en el de hoy se tuviera la manía de la encuestología, es claro que un alto porcentaje de los entrevistados hubieran sostenido fervorosamente que la tierra era plana, que terminaba en los pilares de Hércules y que más allá de ellos habitaban monstruos y demonios.

Otra forma de entender al Trabajo Social que resulta problemática es aquella que se fundamenta en una **noción reduccionista o dicotómica de intervención social**. Cuando se argumenta en relación a la noción de intervención social hay visiones que se han vuelto un obstáculo para entender los propios avances del concepto. Se impone, por tanto, un trabajo fuerte que desnaturalice ciertas formas de comprensión existentes en torno a la intervención social. Lo anterior es clave, ya que como Séneca decía «todos los vientos son desfavorables si no se conoce bien el puerto donde se busca arribar». Derribar la lógica en que un concepto se coloca, es una de las tareas más importantes sobretodo si se quiere ir hacia un mejoramiento sustantivo de la calidad en gestión de la intervención:

- **La primera de ellas es creer que la intervención es una acción práctica que no guarda relación profunda con la teoría.** De este modo, la intervención es reducida a un conjunto de acciones colocadas en un cronograma a seguir. Desde aquí es imposible remontar el límite de lo empírico, cuestión clave para saber intervenir hoy. A diferencia de esa postura que dicotomiza teoría de práctica y que en el mejor de los casos le atribuye a la intervención un horizonte de aplicación distanciada de sus fundamentos, la intervención es una forma de ver, un régimen de la mirada, un sistema de enunciación, que se traduce en diversas dimensiones operativas (Matus, 2003). Si se quisiera entender este cruce insustituible, es fácil: Trabajo Social es, históricamente la primera disciplina I+D. Es decir, que supone la investigación pero ella no le basta, ya que basada en una comprensión exhaustiva, coloca los desafíos del desarrollo y la concreción de esas ideas. Este es el sentido de una intervención social y en ella, esas dos dimensiones son inseparables e insustituibles. Que esto pertenece al ADN del Trabajo Social es muy sencillo mostrar y remite a una larga tradición: *«Para poder entender nuestra obra, hay que entender la naturaleza del Trabajo Social: él no nació para aplicar la ley sino para interrogarla, para cambiarla, para hacerla más humana al servicio de los más golpeados por los propios sistemas de nuestras leyes actuales»*².
- **Lo segundo es confundir la intervención social con la implementación de programas.** En este sentido la distinción sería «entre aquellos que diseñan» y los que «implementan». Esto es un falso problema ya que tanto los que diseñan como los que implementan lo hacen en función de un enfoque, de una perspectiva de intervención social, que debe estar a la base de todo proceso de planificación, desde el diagnóstico, el diseño, el monitoreo de la implementación y las diferentes acciones evaluativas del programa. Por ejemplo, una concepción de intervención que defina que los inmigrantes son un problema, no se pensará ni se implementará para favorecer una gestión de la diversidad. Una residencia que se denomine «de abuelitos» no diseñará o implementará una intervención social que busque la autonomía de los sujetos. Una política social pensada para simplemente compensar

² Jane Adams. Discurso al recibir el premio Nóbel de la Paz, 1938. Archivo Katherine Kendall sobre pioneras del Trabajo Social. Al respecto de las contribuciones de esa generación de mujeres ver las investigaciones de Bibiana Trabi, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Buenos Aires.

los mecanismos de pobreza y desigualdad sólo transfiriendo renta, no se diseñará ni implementará para generar competencias o habilidades que lleven a las personas a contar con un conjunto de herramientas que las vuelvan más autónomas ni menos aún podrá ver que la transferencia es un sistema de compensación para el propio kapital.

- **Un tercer equívoco es pensar que intervención y ayuda-cuidado son términos afines.** No sólo no son homologables sino que han sido antagónicos ayer y hoy. En el comienzo del siglo xx, cuando al crearse la primera Escuela de Trabajo Social en América Latina uno de sus ejes fue diferenciarse de la ayuda y sus fetiches sustituyéndola por el concepto de asistencia: *«El Servicio Social se contraponen a la ayuda y a la filantropía, ellos se quedan en la superficie, nosotros queremos ir a las causas, ellos se conforman con prestar un servicio muchas veces asimétrico y que no involucra cambios conseguidos por los propios sujetos, la asistencia en cambio investiga, comprende y actúa considerando la integralidad de los fenómenos sociales, para conseguir aportar y estar seguros que no se hace daño en nombre del bien. Por eso la palabra ayuda, no entrará jamás en nuestras Escuelas»*³. Contemporáneamente, el Trabajo Social asume frontalmente una crítica hacia lo que se denomina un «humanitarismo mediático o filantrópico» o como Eliana Vejar lo llama: «El mal samaritano»⁴. De allí que incluso los radicales ingleses en Trabajo Social desarrollan un enfoque de «prácticas anti-opresivas», justamente para poner bajo la lupa la forma que adquieren los servicios sociales públicos y privados que, usando conceptos como la ayuda o la filantropía no son exhaustivos ni en las exigencias profesionales de sus equipos ni desarrollan una preocupación por las formas y estrategias que adquiere ese servicio y los impactos negativos que puede causar en los sujetos⁵.
- Por otra parte, existe una visión donde la intervención social se piensa como una imposición prescriptiva frente a personas que son asumidas en tanto simples usuarios, beneficiarios. Al respecto, es posible sostener enfáticamente que todos los enfoques de intervención social contemporáneos, cada uno desde presupuestos distinguibles, superan el marco de la acción y lo colocan en el referente de la comunicación. De este modo, la intervención es una oferta mediada que requiere no sólo de la aceptación del otro, sino de un acuerdo en común. Ciertamente, esto no basta para eliminar las posibilidades de un ejercicio asimétrico de poder y posible manipulación, como el existente entre expertos y sus clientes. Sin embargo, los enfoques actuales focalizan directamente sistemas procedimentales donde incluso se develan las microfísicas del poder en el

³ René Sand. Las Escuelas de Servicio Social. Revista de Servicio Social. Año 1, n.º 1, Santiago, 1927. Citado en: Matus, Aylwin, Forttes. La reinención de la memoria. Indagación sobre el proceso de profesionalización del Trabajo Social chileno 1925-1965. Santiago, 2004.

⁴ Eliana Véjar (2005) El mal samaritano. Premio Editorial Anagrama. Barcelona.

⁵ Dominelli, Lena (1998) Anti-oppressive practice in context» In: Social Work, themes issues and critical debates. Palgrave. New York.

trabajo social⁶. De este modo, no hay un símil entre una intervención clínica o médica con su paciente, que una intervención social frente a la dinámica de un fenómeno social complejo. No es posible aspirar al control unilateral, no sólo porque la gente no está dormida sino porque intervenir socialmente es ampliar con ellos los rangos contingentes de mejores oportunidades. De esta forma la intervención social contemporánea no acompaña, no ayuda, no habla en nombre de los afectados, no prescribe, no salva, no es mesiánica, no decide por el otro su supuesto bien. Se dispone mediante un trabajo conjunto y participativo a ampliar el rango de posibilidades para que el otro, siendo reconocido como otro legítimo, decida. Un otro que como nosotros estamos dentro de los pliegues de una microfísica de los poderes.

- Adicionalmente, hay que derribar esa perspectiva en la cual la intervención social trabaja preferentemente con los excluidos. Fundamentalmente porque «en términos estructurales, las integraciones sociales a un sistema social no se corresponden con la inclusión global en la sociedad. Se es paciente en la salud y no en el arte, se puede ser graduado y desempleado, se vive en un condominio de clase alta, pero entre rejas. Ello permite comprender que los individuos pueden estar incluidos y a la vez excluidos de varios sistemas y cómo desde una perspectiva temporal y a lo largo de sus biografías, se vinculan a una serie de multi inclusiones/exclusiones. Por otro lado, no puede causar extrañeza la multiplicación y bajo impacto de las propias organizaciones dedicadas a la asistencia y protección social de los individuos. Estas organizaciones son verdaderas máquinas de exclusión, partiendo por la definición de sus membrecías y continuando con la selección de sus grupos objetivos»⁷. Ahora bien, «sin duda la exclusión no legitimada da origen a desigualdades sociales que tienen la peor fama y motiva las mayores protestas. Entre ellas destacan las denuncias de mecanismos de exclusión vinculados a condiciones como el origen familiar o étnico, la clase social o el género. Todos estos atributos se conciben como ajenos a los requerimientos funcionales de la sociedad contemporánea y por ello no son aceptables como condiciones de exclusión. Su ocurrencia genera la indignación mayor. Quizás observando este matiz podemos interpretar mejor la fuerza de la demanda por educación gratuita de calidad, acceso a la salud, empleo, vivienda y transporte digno. Todas estas presiones exigen la efectividad de las posibilidades que se fundan en la forma de diferenciación de la sociedad contemporánea. Ellas revelan una demanda por igualdad de oportunidades, pues lo que se denuncia como inaceptable es la forma que persiste para la construcción de desigualdades sociales y no necesariamente la presencia de las mismas. De lo anterior, se desprende, por tanto, que existen tipos de exclusiones que serían no aceptables normativamente en nuestra sociedad contem-

⁶ Alan Irving/ Adrienne Chambon (2007) Editores. Reading Foucault for Social Work. Columbia University. Ver también al respecto Healy, Karen (2004) Propuestas contemporáneas en Trabajo Social.

⁷ Arnold, Marcelo (2012) Imágenes de la complejidad. Diferenciación, integración y exclusión social. En: Niklas Luhmann y el legado universalista de su teoría. Aportes para el análisis de la complejidad contemporánea. Ril Editores. Santiago. Págs. 51 a 55

poránea. Pero hay más, las denominadas «exclusiones sociales ilegítimas» no son atribuibles simplemente a un carácter frágil, a un estado de riesgo, a una vulnerabilidad constitutiva en los sujetos, en familias multiproblemáticas, en las comunidades. Como si el problema social en cierto modo fuesen ellos mismos y las políticas públicas una solución. Para ponerlo más claro, no se trata de una teoría de la conspiración estatal sino de un desacoplamiento sistémico persistente. Primero los sistemas públicos crean y después van en apoyo a eso que hoy se denomina «barrios peligrosos» y que cuentan incluso con una exhaustiva cartografía. Se colocan opciones de mediano plazo, por tanto, de realización dudosa en virtud de los ciclos políticos, y en demasiadas ocasiones las soluciones exigibles por el grado de complejidad alcanzado se postergan o son insuficientes, una vez más.

En consecuencia, las personas, las comunidades, las regiones atrapadas en esa lógica no sólo no están, como se decía en los setenta «afuera del sistema», «excluidos del sistema» sino que han sido producidos por los propios mecanismos de descoordinación funcional con que opera el sistema. Si se recuerda esa certera noción de Osvaldo Sunkel que ya en 1971 denominaba «la dialéctica de la modernización» y que incluso lleva a Lechner a preguntarnos si modernización y modernidad son compatibles⁸ lo que es posible deducir es que estas poblaciones no sólo no están afuera sino en el centro de una vorágine sistémica. Tienen que lidiar con su peor rostro, están tan altamente impactadas por él que están, como prefieran verlas: en el centro del ring a punto de *nockout*, más machucados que membrillo escolar. De allí que observar la complejidad generada por las políticas públicas es un desafío pendiente. Es decir, hay un déficit de observación en las propias políticas que más bien prescindan de teorías generales de la sociedad y, de ese modo, se encuentran en la siguiente paradoja: querer aportar a la agenda social sin sistemas lógicos adecuados para pensar la sociedad en que vivimos. De allí que para no recrear nuestro propio «ensayo de la ceguera», al decir de Saramago, hay que enfrentar la relación entre complejidad y calidad de lo social, sabiendo observar los dos lados de la distinción, no sólo de la demanda, sino sobretudo de la calidad de la producción de la oferta social pública y privada, ya que los sistemas organizacionales de fundaciones y corporaciones muchas veces son una variación de esta misma lógica⁹.

Luego, no es posible hoy considerar que lo que tenemos es una falta de intervención social, sino muchas veces una sobre-intervención social planteada desde algunas o todas las visiones anteriores. Es más, pudiera ser que en Chile, el «*peso de la noche*» descrito por Portales, fuese funcional a un rostro oculto de las intervenciones sociales más usuales: el terror pánico de la desregulación, de la producción del

⁸ Lechner, Norbert (2010) Obras Completas. ¿Son compatibles modernidad y modernización? Editorial Lom. Santiago.

⁹ Teresa Matus (2012) Observar la complejidad: un desafío a las políticas públicas. En: Niklas Luhmann y el legado universalista de su teoría. Aportes para el análisis de la complejidad contemporánea. Ril Editores. Santiago. Pág. 205.

orden que pudiesen efectuar los propios afectados. Esta es una de las raíces de ese temor al bajo pueblo que nos narra Salazar¹⁰, ese horror amenazante de los pobres que describe matizadamente Ana María Stiven, en su libro denominado justamente: «La seducción de un orden»¹¹. Pagar con fichas en vez de con salario¹², ser obligados a cotizar hasta hoy por miedo al despilfarro (**lo que sin duda protege al capital muchísimo más que a los trabajadores**)¹³, insistir en la des-diferenciación controladora es un mecanismo archiconocido: profesores que no abdican de pasar lista y los porcentajes obligatorios de asistencia ni por todo el oro del mundo, invocando la inmadurez de los jóvenes (y estamos hablando de universitarios) en vez del reconocimiento de la atracción dudosa de sus propias clases. Control por horario y no por productividad de desempeño porque ello permite esquivar la evidente desproporción de resultados. Libertades vigiladas, democracias protegidas. Mecanismos de mano dura y horario estricto en la ley de alcoholes, rebaja de la edad para la imputabilidad penal, tolerancia 0. Programas sociales supuestamente llevados a cabo para fortalecer la ciudadanía, que cautelan la entrega de beneficios sólo al final de una enorme tarde de reuniones.

Una de las cuestiones más interesantes a indagar en estos procesos es la consistencia con que estas retóricas de la intransigencia, al decir de Hirschman¹⁴, son transitadas desde esa astucia de la razón. Hay poblaciones y generaciones enteras que han visto llegar a su puerta a expertos y operadores de distinto tipo, corte y confección: señoras, curas, comunistas, profesores, diputados, funcionarios, enfermeras, trabajadores sociales, hippies, darks, góticos, punk, narcos, raperos, voluntarios, dirigentes, hip hop, futbolistas, vendedores, microempresarios, carabineros, carteros, bomberos, ecológicos, circenses... formarían fila y pasarían la cordillera de los Andes. Hay gente desbordadamente intervenida en las poblaciones chilenas.

Son lecciones a considerar para mejorar la calidad de los programas sociales. Hay que tomar en cuenta esa sobreintervención e imaginar metodologías de trabajo menos lúdicas y más reflexivas. Por ejemplo, cualquier intervención de rehabilitación de alcohol y drogas, que se centre en la sustancia y se funde en mecanismos de control y disciplinamiento, se parecerá más a un proceso fundamentalista de conversión, quien convencerá de la fragilidad y el peligro perpetuo, que a un resultado de formación de autonomía. Un dato espeluznante es que entre los reos condenados a cadena perpetua en Colina, más del 70% de ellos, presentan intervenciones sociales de más de una década. Las Ciencias Sociales

¹⁰ Salazar, Gabriel (2001) *Historia contemporánea de Chile*. Santiago. Págs. 89 y ss.

¹¹ Ana María Stiven (2000) *La seducción de un orden. Las élites y la construcción de Chile en las polémicas culturales y políticas del siglo XIX*. Ediciones Universidad Católica de Chile. Santiago.

¹² Basta recordar los textos de Baldomero Lillo, donde se describen estas prácticas, sus prohibiciones, sus castigos y puniciones.

¹³ Si bien en esto no hace mayor distinción estar obligados con el Estado, es incluso más paradójico estar obligados con el Mercado, dado la supuesta libertad de acción para operar que constantemente vemos reclamar en sus partidarios. No se puede, a la vez, defender a los bancos y a la población impactada por ellos.

¹⁴ Hirschman, Albert (1991) *Retóricas de la Intransigencia*. Ediciones Fondo de Cultura Económica. México.

nos hemos quedado al descubierto. La realidad social, especialmente en sus problemáticas más extremas nos habla de sobre o de inadecuada intervención. Bien lo saben aquellas mujeres que terminan dos veces golpeadas, no sólo en su ámbito doméstico, sino por el choque con las lógicas encontradas de los expertos. Sin tomar en cuenta los procesos socioculturales que se fundan en mecanismos de toda intervención, no tenemos cómo tener una copia feliz de «un presupuesto participativo» al modo de Porto Alegre. La clave no es la soltura brasilera¹⁵, sino la ansiedad por el ordenamiento apriorístico: «*vamos a hacerlo los expertos porque la gente se puede equivocar*» es la frase para el bronce, dicha por un sociólogo al intentar editar y monitorear el proyecto participativo en Chile. El temor a la mezcla, al arrastre, la socialización de la fruta podrida en un cajón sanito, la amenaza del caos, de la desintegración de la familia, del hasta donde vamos a parar, nos lleva a poner a cada quién claramente en su lugar establecido. De este modo, se nos aparecen más y más poblaciones a cautelar, a cuidar, a salvar, como extensiones infinitas de una matriz social de riesgo.

En un proyecto Fondecyt, que buscó indagar acerca de la potencialidad y fortalecimiento del capital social de las organizaciones sociales con un claro sustrato religioso en el tercer sector, se encontró un hallazgo no despreciable: no basta la asociatividad por sí misma. Sólo un porcentaje que no llega al 30% de esas organizaciones, contiene en sus procesos de intervención social, mecanismos fundados en la reflexividad y la flexibilidad. Es decir, en menos de un tercio de ellas, se posibilita a sus propios destinatarios la producción autoregulada de sus normas. Notable, por tanto, resulta por ejemplo, un programa donde los propios viejos se juntan en un grupo por afinidades y con el apoyo de monitores y un aporte económico, arriendan una casa dentro de sus posibilidades, debiendo crear sus propias normas cotidianas de convivencia¹⁶. Esas intervenciones son extraordinariamente pertinentes si se busca establecer un nexo propositivo. Cicourel aboga por «*una semántica que empiece por el mundo cotidiano del integrante como fuente básica para recrear significados a los objetos y acontecimientos, ya que hay que considerar que los significados son socialmente distribuidos*»¹⁷. En todo proceso de intervención no se puede olvidar que la comunicación consiste en la introducción y reconocimiento de distinciones¹⁸. Ello cambia la forma más clásica en que el horizonte de comunicación se definía como la existencia de un hablante-un mensaje-un receptor. En vez de entenderlo así, habría que enfatizar que la correlación es contingente, que el oyente selecciona, cambia, se apropia, niega, reacciona, pro-

¹⁵ Brasil es, sin duda, el país latinoamericano que lidera los avances en materia de intervención social. No sólo por sus 30 maestrías y 14 doctorados en Trabajo Social, sino porque de ellos han surgido muchas políticas sociales innovadoras que hemos querido incorporar en Chile, solo que sin las lógicas conceptuales que las constituyen.

¹⁶ Para un mayor informe ver: Indagación sobre los aportes de organizaciones con sustrato religioso al fortalecimiento del capital social. Proyecto Fondecyt n.º 1020806. Investigadores: Teresa Matus y Pablo Salvat. Santiago, 2002-2003.

¹⁷ Cicourel, Aaron (1969) La semántica generativa y la estructura de la interacción social. *International days of sociolinguistics*. Pág. 197.

¹⁸ «*La comunicación es pues, el reconocimiento de las diferencias*». Adorno, Theodor (1973) *Consignas*. Editorial Amorrortu. Buenos Aires. Pág. 93.

duce a su vez. Bernstein ha llamado la atención hacia los principios de organización semiótica que rigen la elección de significados por el hablante y su interpretación por el oyente. El los llama códigos, éstos actuarían como sobre determinantes de registro, operando en la selección de significados dentro de los tipos de situación: cuando el sistema de lenguaje —las series de opciones ordenadas gramaticalmente que constituyen el sistema lingüístico— es activado por las determinantes de situación del texto (el campo, el tenor y el modo, o cualquier marco conceptual que utilicemos), ese proceso queda regulado por los códigos¹⁹. Es muy importante evitar la reificación de los códigos, ya que de otra manera esa red de disposiciones de tornará naturalizada, se opacarán sus procesos de construcción y será dificultoso operar diferenciadoramente. (Así evitaremos o sabremos reconocer cristalizaciones como el que si hay jefa de hogar es porque ésta es sola, o querer internar a los niños de la calle en un hogar, porque éste es un lugar seguro. Demoledoras resultan ante esto las cifras de abusos y violencia por parte de familiares o conocidos en el ámbito doméstico. En Chile, las actuales cifras de muertos reconocidas por el SENAME dentro de sus recintos suman en una década más de 1.100 niños).

La teoría de Bernstein, como lo apunta Halliday²⁰ es una teoría de comunicación y transmisión cultural social, y, por tanto, de persistencias y cambios sociales. Como también lo señala Mary Douglas: «Haga Bernstein lo que haga, él considera cuatro elementos en el proceso social: el primero y angular, el sistema de regulación, segundo, los límites que éste establece, tercero la justificación o ideología que consagra los límites y, cuarto, el poder que queda oculto e intransparente por el resto. De allí que las formas de habla es también una realización de las formas de poder»²¹. Ahora bien, si las proposiciones enunciativas se realizan en un contexto socializador reflexivamente crítico, los cambios en el potencial de significado tendrían lugar poco a poco. Es decir, es probable que un cambio como ese no produzca la desaparición total de una elección semántica o la inmediata aparición de una completamente nueva, antes bien, es probable que signifique que ciertas opciones llegan a estar, más o menos, en un estado de diferenciación. Esto podría aportar a entender que no se trata de intervenir más sino de intervenir bien.

En todo lo anterior se cuela una tentación metafísica, de los últimos fundamentos, que se enclava en las raíces de un pensamiento salvífico. Es interesante recordar, en el decir de la Yourcenar que **salvar ha sido y sigue siendo una palabra desdichada**. Ella elude las confrontaciones de la auto legitimidad y se afianza en una forma premoderna de ver el mundo como aquél que puede seguir extrayendo normatividad de fuentes tradicionales. En este sentido, el mesianismo en Trabajo Social resulta emparentado con la lógica de lo UNO. Es decir, con una visión univariada, desde la cual la diversidad es vista y clasificada. Asimismo, el supuesto riesgo eclecticismo es sencillamente

¹⁹ Bernstein, Basil (1971) *Class, codes and control: theoretical studies towards a sociology of language*. Routledge & Kegan Paul. Londres.

²⁰ Halliday, M.A.K (1998) *El lenguaje como semiótica social. La interpretación social del lenguaje y del significado*. Fondo de Cultura Económica. Colombia. Pág. 118.

²¹ Douglas, Mary (1972) *El habla, la clase y Basil Bernstein. The Listener*. Londres. Pág. 312.

el reverso negativo del mesianismo. **Ver eclecticismo en todo lo que no sea adherir a un pensamiento metafísico, es sólo la fiel demostración de la extensión de su contenido.** Para enunciarlo con toda claridad, **sólo hay eclecticismo al interior de un tipo de pensamiento positivizado donde se alberga la ilusión de la exterioridad.** Donde sería posible quedarse encima del muro y mirar desde esa distancia objetiva lo que sucede en diversos ámbitos sin exigencias de una postura, del reconocimiento del lugar desde el cual se habla. Lo anterior es importante porque superar esta tentación metafísica es uno de los motivos del pensamiento moderno que se evidencia en un motivo de ruptura con la tradición. La idea de un pensamiento que abarque lo real o que sea la única expresión de una disciplina es una muestra de esta forma de pensar. Más aún, en el propio círculo de Viena los esfuerzos del empirismo lógico fueron encontrar el potencial de lo que Popper denominó refutación, como una forma de establecer un criterio que no tuviera ya sentido en la verificación ni en la verdad, sino en la descripción de los mecanismos de la falsación. Asimismo, «esa pasión antimetafísica la podemos encontrar transversalmente y con diversos rostros desde el primer Husserl o el joven Horkheimer, y después también los estructuralistas y su superación donde cada uno a su manera, sometieron al pensamiento filosófico a la pretensión de ejemplaridad que para sí reclamaba el conocimiento científico»²². De allí que sea difícil seguir sosteniendo las pretensiones de validez omnicomprensivas en estos códigos. Sin embargo, en Trabajo Social la renuncia a la metafísica es una agenda pendiente y puede verse como un remedo de sustancialidad, los diversos intentos por renovarla. La tarea puede enunciarse entonces como un hacerse cargo de una postmetafísica incubada con posterioridad a Kant y que salga al camino tanto del trasfondo naturalista del pensamiento anglosajón contemporáneo como al materialismo analítico y al esencialismo del sujeto presente en un Trabajo Social relacional.

4. La potencialidad crítica de mapear las fallas de las ofertas

Para mirar de frente la crisis, hay que observar la falla, la trampa, la brecha: el desacoplamiento entre demanda y oferta social. Allí una serie de investigaciones muestran una tendencia consistente: en la medida que la complejidad social crece, las condiciones para una oferta de calidad disminuyen. Existe un enorme salto cualitativo en el Trabajo Social si se reconoce este agujero negro, ya que analógicamente en la Astronomía constituye un antes y un después. Al observarlo es posible llevar a cabo un mapa de las brechas de la oferta y disponibilizar este conocimiento en forma viral, como una especie de caballo de Troya moderno, que desestabilice la arquitectura de la ciudad sitiada por el kapital. Eso es su efectividad, observar de otro modo lo social, cambiando su foco y su sustancia. Allí hay un espíritu moderno que revuela y que está conformado por una óptica: la de un pensamiento negativo.

Este fue el sentido de un proyecto Fondef Conicyt denominado Innovación Social Efectiva, cuyo resultado central es haber propuesto una plataforma pública y gra-

²² Habermas, Jürgen (1990) *Pensamiento Postmetafísico*. Editorial Taurus, Madrid. Pág. 18.

tuita (www.innovaise.cl) para que los equipos locales de trabajo puedan mostrar la relación existente entre la complejidad del contexto que enfrenta la intervención social propuesta, con las condiciones de calidad de la oferta que contiene el programa social específico.

a) *Un giro enunciativo*

En este sentido, una observación de la oferta permite incluir formas de tiempo y de cálculo anticipado del valor. Como ya sostenía Hegel: el *a priori* es también *a posteriori*. Si la oferta está mal concebida o no cumple con los requerimientos necesarios para enfrentar su complejidad asociada, entonces directamente se trata de gasto sin inversión social. Los mecanismos de recursos se están gastando en la propia maquinaria configurada y no necesariamente son efectivos en el enfrentamiento de los niveles complejos en que se desarrolla el programa.

De allí que una lógica que contemple la oferta, supone un giro que contiene modificaciones en la forma de pensar el presupuesto, en las formas y enfoques que adquiere la intervención, en los desarrollos programáticos y las formas de evaluación que realicen los equipos.

b) *Un giro de la lógica del control externo a la potencialidad de la auto observación*

Por otra parte, una enorme riqueza desperdiciada en las políticas públicas la constituyen sus propios equipos de trabajo. No sólo porque la tendencia es de control y auditorías sobre ellos y sus sistemas de reporte parecen más bien haber sido diseñados por «Te pillé.cl», sino porque los ajustes locales de los equipos, sus mejores hallazgos al llevar a cabo un programa no cuentan con ningún sistema de observación sistemático que permita aprender y considerar esos resultados. En general en Chile, las tareas evaluativas se han encargado a grandes instituciones de expertos. En ellas prima hasta ahora, una lógica de observación con remanentes positivistas donde la ocupación de referencias al sistema de marco lógico y trabajo de evidencias abundan. Incluso persisten formas de análisis experimental, bastante alejadas de lo que se requeriría en un ámbito público que enfrenta esa gran masa oscura de contradicciones.

Entonces, los registros de lo mejor que tienen esos equipos no quedan situados en ninguna parte y no se consideran en la toma de decisiones. La evaluación, por tanto, es una tarea encargada a expertos o que los programas sociales han tenido que derivar a expertos. Como además, la evaluación del impacto se considera sólo bajo el prisma de la demanda, ese retrato especializado del programa es caro, llega tarde y no puede volver a repetirse en forma sistemática.

Pero hay más, el que los equipos no tengan espacio para llevar adelante un sistema consistente de auto evaluación es un reflejo de crisis de confianza y de falta de reconocimiento en los equipos. Ahora bien, una innovación no se puede instalar sólo externa-

mente. Esto es lo que una y otra vez aparece en estudios e investigaciones. No es posible reformular, apropiarse de una innovación sin que uno de sus ejes sustantivos sean los propios equipos y las poblaciones destinatarias que la llevan a cabo. De allí la importancia de generar un sistema de formación de equipos y comunidades en una lógica de innovación pública que conlleve al posibilidad de que ellos den cuenta de lo sucedido localmente en los programas que les incumben. Sin embargo, una dimensión del agujero negro descrito es que hay una relación invertida también en los equipos sociales de intervención: a mayor complejidad no existe una correlación directamente proporcional con los niveles de especialización requeridos. En este sentido, en el ISe pensamos que un factor clave, es precisamente la constitución innovadora de equipos de trabajo. Como en la clásica novela, el «Factor Humano» es decisivo. Lo que encontramos es una tendencia inversa a los desarrollos y estándares internacionales: a mayor complejidad lo que tenemos son equipos:

- **Con muy altos niveles de rotación.** Donde los niveles de intervención especializados se asumen con jóvenes, que si bien entregan lo mejor de sí, no tienen un sistema de permanencia que posibilite una forma de apropiación de lo desarrollado en el espacio territorial. No se trata de desperfilar su contribución, sino de colocar en la mesa que si algún programa va a funcionar con una estructura de rotación, se piense y diseñe sustantivamente un sistema de intervención con otros actores transversales que sean más constantes, con formas de registro que contribuyan a considerar lo desarrollado y con un nivel de organización de redes locales, de autoridades y comunidades para que el valor agregado de esa intervención permanezca. De lo contrario, es posible encontrar, eso que Hegel describía como grandeza evanescente.
- **Con una clara falta de formación especializada** en los equipos que enfrentan niveles mayores de complejidad. Al contrario de la tendencia internacional donde a mayor complejidad mayor especialidad, en Chile en estas materias tenemos que a mayor complejidad los especialistas son escasos y la mayoría de los equipos no cuentan con formación especializada o de posgrado, que los retroalimienta en sus tareas. En todo esto hay una enorme agenda pendiente de reformulación de los sistemas de formación de pre y posgrado en Trabajo Social. Un estudiante tiene derecho a conocer la pluralidad de enfoques en Trabajo Social para poder seleccionar con conocimiento de causa, aquél que constituirá su pasión.
- **Sin sistemas de registro para sus ajustes e innovaciones** al desarrollar los programas a nivel territorial específico. De allí que contar con sistemas de auto observación, de auto evaluación son indispensables para una innovación sistemática, que dé lugar a ese proceso de mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos. En este plano, es interesante observar que este es un giro que se está produciendo en lo público, como por ejemplo, con el programa para la auto evaluación para la gestión municipal, llevado adelante por la Subdere en los 345 municipios del país. Allí la idea es que las diversas alcaldías auto evalúen la gestión que se realiza y puedan dar argumentos para mejorar.

c) *Un giro hacia la consideración de estándares*

Todavía existen múltiples programas sociales donde la oferta se piensa como un simple cumplimiento de metas. Este sistema, acrecentado por los sistemas de licitación, ya tiene unos niveles de cumplimiento altísimo. Es decir, los programas se piensan con un nivel de cumplimiento cercano o superior al 90%. Esto es posible, porque las formas de intervención no han sido referenciadas desde los estándares de éxito en el enfrentamiento de sus niveles de complejidad asociados. De allí que exista un cierto empirismo en la concepción de la planificación y el diseño que se exagera con las nociones de sistematización de sus prácticas. La comparación con estándares será entonces un pilar sustantivo en los sistemas de observación ISe. Esto permite entender que en programas que enfrentan complejidad extrema el nivel de 90% o más, se evidencia sencillamente un mal cálculo, ya que difícilmente su porcentaje de éxito supera la barrera del 40% en los ámbitos de fenómenos sociales extremos. Desde acá, es posible hacer una redistribución presupuestaria rigurosa y colocar otro sistema de metas e incentivos.

d) *Un instrumental que permita descubrir brechas*

El hallazgo de la plataforma ISe no es la plataforma, sino observar los niveles desacoplamiento. Nuestro mejor hallazgo es haber descubierto un agujero negro y proponer una batería de instrumentos para observarlo y enfrentarlo mediante:

- **Un instrumental básico**, que desee ir hacia condiciones mínimas y no máximas. De esta forma, existen 4 variables (enfoques de intervención, gestión de equipos, presupuesto organizacional e incorporación tecnológica) con 5 indicadores que sirven de un sistema de monitoreo básico y una estimación de un índice comunal de complejidad. Si se cruzan estos resultados, tendremos una gradación de efectividad potencial en una innovación social. Pensamos, además, que estos requisitos son cruciales, ya que sus contenidos no dependen de la virtud de quienes lo llevan a cabo. Como sostendrá Adela Cortina, lo importante es «que lo puedan cumplir hasta un pueblo de demonios» Son básicos, leves y no requieren de una super moralización.
- **A un agujero negro se le enfrenta con un vacío**, con una posibilidad de observación. Ya lo sostenía Foucault: «a un dispositivo se lo enfrenta con otro dispositivo» (Agamben, 2013). De allí que la plataforma contiene una posibilidad de medición de condiciones de calidad y niveles de complejidad específicos que se entregan como un dispositivo vacío, pero métricamente programado, lo que permite a los equipos técnicos locales usar, intercambiar puntos de vista, levantar variables e indicadores y colocarlos en una disposición que les permita observar desacoplamientos y ajustes específicos requeridos.
- **Es un instrumental que sabe trabajar con la negatividad**. El ISe está pensado para destruir y al destruir reposiciona. Se trata de partir de la falla. Desde allí, comparar resultados con los mejores estándares potenciales y ver cuánto se lo-

gra. Es un instrumental que huye de los ranking y observa el camino del propio programa. De este modo, **es una solución atómica, disruptiva, minimalista**. El ISe busca observar las posibilidades específicas de innovación producidas por los equipos.

Si esos esfuerzos y logros se observaran, no sólo podrían producir mejores resultados, sino impulsar una forma distinta de llevar adelante políticas públicas y programas sociales. Llevar a cabo este cambio de lógica a través de un instrumental simple ha sido la apuesta de este proyecto Fondef de Innovación Social efectiva. Agradezco especialmente la contribución de Silvia Navarro, ya que al leer su texto sobre la innovación posible en Trabajo Social descubrimos que además «Ise refiere a un templo de madera en Japón, que los monjes destruyen y vuelven a construir cada veinte años, en un proceso son tregua desde hace 1.300 años. El templo ha sido reconstruido 62 veces, siendo la última en el 2013»²³. Compartimos con ella además que la innovación en el Trabajo Social es nuestra revolución pendiente.

De allí que en estos tiempos de crisis, no se trata sólo de vincular sino de transformar.

Referencias bibliográficas

- Adorno, T. (1964). «Maurice Ravel.» En *Moments Musicaux: Neu gedruckte Aufsätze 1928-1962*. Frankfurt aM: Suhrkamp.
- Adorno, T. (1973). Epilógomenos Dialécticos. En *Consignas*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Adorno, T. (1981). *Tres estudios sobre Hegel*. Madrid: Taurus.
- Adorno, T. (1984). *Dialéctica Negativa*. Madrid: Taurus.
- Agambem, Giorgio (2013) ¿Qué es un dispositivo? Editorial Sao Paulo.
- Autès, Michel (1999) Les Paradoxes du Travail Social. Editions Dunod. París, 1999.
- Benjamín, Walter (1996) Experience (1913) en Selected Writing, vol. 1. Cambridge Mass.
- Buck Morss, Susan (1981) El origen de la dialéctica negativa. Editorial Herder. Madrid.
- Hegel, G.W.F. (1969). *La ciencia de la lógica*. México DF: FCE.
- Heller, Agnes (1990) Hacia una teoría de los sentimientos. Ediciones La Piqueta. Barcelona.
- Jay, Martin (2009) Cantos de Experiencia. Editorial Paidós. Buenos Aires.
- Luhmann, N. (1998). *Sistemas sociales: Lineamientos para una teoría general*. Bogotá: Anthropos, CEJA.
- Mascareño, A. (2012). Contingencia como unidad de la diferencia moderna. En: H. Cadenas, A. Mascareño, y A. Urquiza (eds.), *Niklas Luhmann y el legado universalista de su teoría. Aportes para el análisis de la complejidad social contemporánea* (pp. 57-80). Santiago de Chile: RIL.

²³ Un mayor análisis se encuentra en La innovación posible en Trabajo Social: luces, ideas, acción. www.rayuelacreativa.com. La referencia al Ise fue recogida del blog «Nionnioff» de Manuel Alcalde quien, a su vez, la leyó en el libro de Clay Shirky «Here comes everybody».

- Matus, T. (2012). Observar la complejidad: Un desafío a las políticas públicas. En: H. Cadenas, A. Mascareño, y A. Urquiza (eds.), *Niklas Luhmann y el legado universalista de su teoría. Aportes para el análisis de la complejidad social contemporánea* (pp. 215-219). Santiago de Chile: RIL.
- Matus, T. (2015). Proyecto Fondef: *Innovación Social Efectiva. Construcción de una batería de instrumentos cuantitativos para mensurar la calidad de los programas sociales*. IDeA IT13I10020.
- Matus, Teresa (2003). *Hacia una intervención polifónica: propuestas contemporáneas en Trabajo Social*. Editorial Espacio, Buenos Aires.

P2

Sobre el tacto en el contacto: por un saber de la caricia en el Trabajo Social

Silvia Navarro Pedreño

Rayuela CreActiva

Notó que, dentro de la primera lágrima, relucía una especie de aguja de vidrio que vino a pincharse, al caer, en la palma de la mano izquierda. La cogió con los dos dedos de la otra y la miró al trasluz. Era el cristalito de hielo.

Carmen Martín Gaité

Del libro *La Reina de las Nieves*

Como aves nómadas en busca de lugares más cálidos

Es otoño. Nuestros pies se deslizan sobre una alfombra ocre de hojas secas hacia el invierno. Pero acaso para nuestra profesión ya sea invierno, sigue siendo siempre invierno, a la vista del frío que se cuele por los huecos y las rendijas de un desvencijado trabajo social que, a menudo, siento que está perdiendo, en una incierta y errática huida hacia delante, sus señas de identidad: su sensibilidad, su razón de ser, su sentido del hacer, su placer de sentir, el arte de la relación, el otro, los otros. Por eso, quiero que mi relato hable de un lugar que dibuja su propia geografía, tejiendo con el hilo fino, delicado y mágico de los vínculos, un lugar sur, abierto de par en par y hospitalario, cálido, donde el otro vuelve a tener rostro, donde las miradas no sucumben al vacío, donde los gestos y los silencios lo dicen todo, donde infinitos paisajes humanos aguardan ser descubiertos a cada instante, para así convertirse en experiencia, en acontecimiento, en algo nuevo que ocurre y, sobre todo, que nos ocurre.

Que el universo helado que a menudo nos envuelve no nos interpele vivamente, no sentir cierta sensación de frío en tan gélido como desapacible escenario, no reaccionar ante la urgencia de entrar en calor al amparo de alguien, de buscar el contacto vivificante de los otros, me recuerda a uno de los dos protagonistas del cuento de Hans Christian Andersen (2001), *La Reina de las Nieves*. Quizás nos esté sucediendo a aquellos que trabajamos en el campo del trabajo social lo mismo que le ocurría a Kay que, al penetrarle en el ojo un cristalito de hielo que le congeló el corazón, se vio condenado a vivir en un mundo

deformado por el frío, con una mirada analítica e insensible, indiferente, con aquella *mirada fija* a la que se refería Jean Paul Sartre (2004), que desnuda y juzga, que se impone y domina, que convierte al otro en objeto, en nadie, en nada, porque ya somos incapaces de ver aquello que es preciso ver. Instalados en el palacio de la Reina de las Nieves, ni vemos ni sentimos.

Pero empezamos por el principio de la historia hasta llegar al final ya que, al igual que Kay se salvó de seguir prisionero en la cárcel helada de la Reina de las Nieves, gracias a la entrega incondicional de su amiga Gerda y al periplo que ésta emprendió para rescatarlo, estoy convencida que también nosotros nos podemos salvar, abandonar nuestros cuarteles de invierno, aquellos en los que nos acantonamos cuando el mal tiempo nos sorprendió en plena contienda, esos en los que vivimos secuestrados por un peligroso confort, con el riesgo de confundirlos con un hogar definitivo. Conseguir salvarnos pasa, indefectiblemente, por recuperar lo relacional, por hacer lo más radical: ir a la raíz (en el sentido etimológico del término radical), retornar a la esencia del trabajo social, a lo humano, al vínculo, a la emoción y a lo vivencial, a la experiencia que nos pone en juego ante el otro, elementos todos ellos que pueden y deben caminar de la mano de lo riguroso y lo eficaz. Y para afrontar tan apasionante aventura, nada a mi juicio más importante que aplicarnos en aprender un saber nuevo; el de la caricia, el del arte del tacto en el contacto. Porque detrás de este duro invierno debemos hacer posible que llegue al trabajo social una primavera eterna, un tiempo de renacer constantemente, de volver a vibrar con nuestro trabajo, de alumbrar algo nuevo y de hacer relato de ello. Así pues, desentumescamos nuestras alas, levantemos el vuelo como aves nómadas que planean alto sobre lagos helados, dejándolos atrás, rumbo hacia lugares más cálidos.

I. El espejo roto del duende malvado: una brizna de cristal en el ojo, el corazón helado

Cuentan que un duende malvado creó un espejo mágico que lo distorsionaba todo, reflejando sólo lo feo y lo negativo de las cosas y las personas. En el círculo social de los duendes, el invento causó sensación. Todos los que acudían a la escuela de duendes lo consideraron un milagro. Después de pasarlo por el mundo entero, el duende y sus pupilos decidieron volar hasta el cielo para burlarse de todos los seres celestiales.

Pero el tema, mejor dicho, el espejo se les fue de las manos y cayó hasta estrellarse contra la tierra hecho mil añicos. Los trozos del espejo, convertidos en minúsculas partículas de polvo, se esparcieron por todo el mundo. Aquel a quien se le alojaba un trocito de espejo en el ojo, el corazón se le helaba, convertido en un témpano de hielo.

Visto ahora con cierta perspectiva, creo que la crisis global que ha traído de su mano este cambio de época que estamos viviendo, sorprendió a los servicios sociales distraídos, absortos en el cálculo, la ordenación, la tipificación, la gestión y la organización de medios y recursos, en lo que se suponía era su proceso de desarrollo y consolidación. En un segundo plano quedó lo que verdaderamente es la intervención social, y con ella lo relacional, concebido como la columna vertebral y el alma de ésta. Nos fuimos olvidando

del otro como sujeto, de su entorno como fuente de oportunidades vitales, de nosotros mismos como principal recurso, de lo compleja que es la realidad, del valor estratégico y creativo del método, de lo artístico de la práctica, de la calidez como ingrediente clave de la calidad en el apoyo, de los valores y los principios como mar de fondo de todo. Los medios se confundieron con los fines y, poco a poco, fuimos perdiendo de vista las claves que nos servían para comprender la realidad y dar sentido a nuestro trabajo. Me refiero al sentido entendido como aquello a lo que se orienta nuestra acción, a su razón de ser, pero también aludo a una vivencia de nuestra práctica que no se entiende al margen de las relaciones vivas, de lo sentido y experimentado a partir de ellas.

Una arrogante razón, la estricta gestión y los rígidos requerimientos organizativos lo llenaron todo, vaciándolo, conduciéndonos a vivir la ficción de que todo empezaba y acababa en ellos. La prioridad pasó a ser objetivar, ordenar, contabilizar, controlar, estandarizar, codificar, reproducir..., sin reparar que, secuestrados y cautivos por esta banda organizada de verbos, nos estábamos quedando sin rastro del rostro del otro, y nos perdíamos también a nosotros mismos, hasta el punto de no reconocernos, reflejados en un desafiante juego de espejos deformantes. En definitiva, íbamos dejando en el camino algo tan importante como es nuestra identidad. Como aprendices de brujo, los servicios sociales y los que en ellos laboramos, hemos sido víctimas de nuestra propia magia, de un compulsivo y descontrolado fluir que no cesa de infinitos trámites, procedimientos, protocolos, baremos, normativas, catálogos, etc., de una realidad paralela que se delata ajena a la existencia de las personas, al mundo de la vida. Hemos olvidado las palabras mágicas capaces de detener aquello que nosotros mismos creamos. Un monstruo más que escapa del dominio de su creador.

Lo más dramático es que también a nosotros, como les sucedió a los duendes del cuento de Andersen, el espejo se nos ha ido de las manos y se ha roto en mil pedazos, llenándolo todo de partículas imperceptibles de polvo helado. Cuando esos cristalitos de hielo se introducen en nuestros ojos, nos convierten en seres fríos, con el corazón helado y nuestra mirada se vuelve analítica e insensible, un modo de mirar que desnuda y juzga, que domina y se impone, que convierte al otro en un objeto, algo que se anula y se atrapa. Y yo me pregunto: ¿cuántas de las personas que se acercan hoy a los servicios sociales se sienten así?, ¿nos hemos preguntado alguna vez cómo se debe sentir alguien que supera internamente tantas cuestiones importantes para reunir el coraje necesario que requiere pedir ayuda, y acaba sintiéndose mero objeto de sospecha, de un distante y burocratizado escrutinio, de un frío diagnóstico y unas respuestas tipificadas que acaban anegando su frágil vida?

Exiliar de nuestro campo de acción la práctica del vínculo, de la escucha, del cuidado y del acompañamiento no es, en modo alguno, un detalle menor, es lo más dramático y grave que nos puede suceder porque vacía nuestra práctica de su verdadera esencia, de toda posibilidad de trascendencia. Sólo cuando nos comprometemos con el otro (sea una persona, un familia, un grupo o un colectivo) en la conquista de su autonomía y vinculación social, cuando nos sumergimos en la singularidad de lo que éste es, somos capaces de reconocerle como una identidad y una dignidad valiosas que debemos respetar y promover. Tal profundidad, inherente a la función de apoyo, se nos pasa por alto en ocasiones porque enfocamos nuestra práctica más al cuidado de objetos o cosas que de sujetos o personas. Cualquier objeto no es más que algo impersonal, pasivo, neutro, que no

suscita nada ni interpela pero, sin embargo, todo sujeto sí lo hace porque emerge y se nos muestra como alguien libre y poseedor de una dignidad que reclama ser respetada. El sujeto del cuidado, del acompañamiento, es alguien único que se escapa de nuestro campo de dominio y que, en palabras de Emmanuel Levinas (2004), tiene rostro, un rostro a partir del cual se nos revela, se nos muestra en su plena identidad e infinita riqueza.

No cuidar al otro, el des-cuido de quien tenemos ante nosotros, como ya refería antes, nos lleva a perderlo irremisiblemente para extraviarnos también a nosotros mismos porque no hay nadie más perdido que aquel desprovisto de alteridad, incapacitado para el encuentro con los otros. Por eso estoy convencida de que en la relación y el cuidado del otro, a los profesionales del trabajo social, nos va la vida. Creo que las cuestiones centrales y los principales retos a los que se enfrenta hoy nuestra profesión tienen que ver, en lo más profundo, con esta cuestión: cuál es nuestra concepción del otro y, a partir de ahí, la forma de entender y practicar el vínculo con éste y orientar nuestra práctica.

¿Qué hay detrás de esta necesidad de levantar empalizadas para defendernos del otro? Es algo complejo y profundo, son muchas variables las que actúan de forma interrelacionada entre sí, pero creo que tal fuga tiene que ver, ante todo, con nosotros mismos, con la inseguridad y el miedo, con la incapacidad de enfrentarnos al sufrimiento del otro y, también, al nuestro. Cuando no podemos soportar el desasosiego que nos genera lo imprevisible, la presencia viva interpelándonos de alguien, inventamos atajos que se traducen en gestos, en miradas y en palabras obsesionadas en negar el dolor, el sufrimiento, en simular una seguridad que no es más que una ficción, un refugio en el que resguardarnos a la desesperada.

Tal refugio lo hemos poblado de un arsenal de instrumentos que ejercen de armas con las que enfrentar la realidad y defendernos de lo que el otro es y nos trae, con las que liberarnos de toda responsabilidad, empeñados en ordenarlo, controlarlo y protocolizarlo todo. Estamos obsesionados en tratar lo complejo como algo complicado, creyendo que aplicando sofisticadas y minuciosas sistemáticas de acción, de forma certera e infalible, conseguiremos unos resultados previsibles, es decir, aquello que hemos decidido o viene establecido que debería pasar. Hemos inventado concienzudos procedimientos para todo aquello que es posible reducir a una serie iterativa de reglas, pensadas de forma rigurosa para eliminar o minimizar el error. No estoy diciendo con ello que no sean precisos y útiles los procedimientos y los protocolos pero, sin duda, no lo son todo porque la vida, por suerte, es mucho más que una colección en serie de reglas explícitas, la vida es mucho más grande, compleja e incierta como para dejarse atrapar por cualquier artilugio técnico, aunque sea de última generación. Ningún protocolo del mundo sirve para transmitir consuelo, ni para acompañar el miedo, ni para temblar de emoción con otros, ni... El trabajo del vínculo, del cuidado y del acompañamiento implica saltar sin red de seguridad, arriesgar, responsabilizarnos.

Sin un aprendizaje empático, sin pasión y compasión en nuestro laborar, y sin ser capaces de generar núcleos de resiliencia en el tiempo y el espacio mismo de nuestra práctica relacional, nuestro ser y hacer se deshumaniza. No lo perdamos de vista: podemos causar mucho daño cuando se apodera de nosotros esa lógica que se impone, nos coloniza y nos lleva a aceptar, resignada y acriticamente, nuestros condicionantes y a cumplir de forma disciplinada un mandato que, amparándose en lo racional, la eficiencia y el control, hace que dejemos de pensar y sentir por nosotros mismos y hasta que olvidemos el sen-

tido ético de nuestra acción. Es entonces cuando aparcamos nuestra sensibilidad y voluntad, nuestros valores y principios morales, aceptando sumisamente el orden establecido, las circunstancias impuestas. Siempre que realizo esta reflexión, trasladada a nuestras prácticas de apoyo, me resuena el eco de aquella tesis sobre la *banalidad del mal* que tan brillantemente desarrolló Hannah Arendt (2000), defendiendo que sometidas a condiciones de tiranía, a las personas no es más fácil actuar que pensar. Y al actuar *banalmente*, poniendo por delante los medios a los fines, nos convertimos en seres incapaces de juzgarnos moralmente.

Todo ello, muchas veces, se viste de un feroz y trepidante activismo que nos arrastra a querer solucionar el problema o problemas que pensamos que tiene el otro. La solución pasa por delante de la relación y estoy convencida que cuando esto ocurre el problema principal somos nosotros, por lo que solucionarnos a nosotros mismos debiera ser nuestra máxima prioridad. Cuando la solución lo es todo, no dudamos en derivar a la persona o familia a otro servicio o en gestionar algún recurso de nuestra cartera de turno, con la fantasía de que con ello el problema desaparecerá o, si no es así, al menos lo desplazaremos de nuestra zona de responsabilidad. Lo grave es que, de tal modo, lo único que hacemos es esconder el problema y negar a aquellos a quienes pretendemos ayudar un espacio para pensar sobre sí mismos, sobre lo que les está ocurriendo y sobre lo que quieren y pueden hacer con ello. Hacemos, hacemos, hacemos pero sin parar, sin mirar, sin escuchar, sin intentar comprender qué es lo que está sucediendo, ante nosotros y con nosotros, qué está viviendo y qué nos trae el otro, qué le podemos dar, qué podemos recibir y volver a dar, qué podemos aprender con él y qué nos podemos llevar ambos de la experiencia del encuentro, qué podemos aprender.

Movidos por esta *tentación del bien*, más o menos inconscientemente, acabamos decidiendo por el otro, cometiendo así la grave impostura de pretender vivir su vida por él. El activismo, aunque esté conducido por la loable intención de querer hacer el bien, siempre tiene contraindicaciones y efectos secundarios. Es como si nos hubiéramos investido de la potestad de adueñarnos del concepto de bien, de sentir que nosotros lo encarnamos y de querer imponerlo a toda costa a los otros, sea como sea. En nuestro afán redentor y de omnipotencia, caemos también en la trampa de creer que tenemos explicación para todo, por ello somos incapaces de permanecer atentos, abiertos y receptivos al acontecimiento, al descubrimiento de lo que puede suceder. Acaso la necesidad de ponerlo todo en orden, de solucionarlo todo y convertir al otro en lo que hemos decidido, no sea más que producto de nuestra incapacidad para afrontar el trabajo de lo negativo, y la necesidad extrema de protegernos de ello.

Asumámoslo, ni lo podemos comprender todo ni podemos solucionarlo todo. Opino que interiorizar esto es lo que nos puede ayudar a *con-movernos*, a ejercitar ese saber compasivo que antes reclamaba, esa capacidad de acompañar al otro en aquello que le ocurre, por más devastador y doloroso que pueda ser. No esquivar el sufrimiento del otro sino participar en él, sin dejarnos arrastrar por éste ni dejar que nos dañe porque somos capaces de elaborarlo y hacer algo virtuoso con ello: estar con él, a su lado. Y eso sólo es posible hacerlo desde una *poética de la compasión* que si algo nos reclama es la comprensión de lo incomprensible, porque no hay explicación o diagnóstico alguno en el que podamos intro-

ducir el sufrimiento del otro para nombrarlo. El dolor de alguien siempre es algo innumerable. Igualmente, la compasión también exige tomar conciencia de la finitud y los límites humanos, de nuestra incapacidad para erradicar todas las situaciones adversas o trágicas. Tal conciencia humilde es lo que da verdadero sentido a la compasión que nos enseña que, en muchas situaciones, lo humano es abrazar cierta pasividad, mientras que lo inhumano es empeñarse en cambiar algo, por encima de todo, sea como sea, a cualquier precio.

La *tentación del bien* sólo es superable desde lo que Hans-Georg Gadamer (1977) llama la *experiencia del tú*, desde dentro de la relación, desde la escucha, desde la experiencia del vínculo, de la alteridad, desde un exponernos, siendo en todo momento receptivos a lo que llega y deja huella en nosotros. Ello es algo imposible sin suspender la acción, sin cierto silencio necesario, sin esa pasividad que, paradójicamente, da sentido a la acción. Me refiero a una pasividad atenta y fecunda porque no nos engañemos; lo más importante no es lo que hacemos y decimos sino una determinada actitud, lo que no decimos y lo que somos y, sobre todo, lo que a partir de ello puede surgir. Sólo con tal capacidad de atención y apertura, con este *saber estar ahí*, es posible mantener esa distancia de la que puede brotar algo que se nos da como un regalo, como algo sorprendente. Porque para observar y captar lo que sucede ante y dentro de nosotros, no hay que buscar que es una forma de acción sino permanecer en una actitud de escucha, sosegada, observadora y dialogante con la realidad, sin violentarla, dejando que ella se nos revele en lo que puede ser, liberándola y liberándonos de la rutina, lo sabido y lo seguro. Cuando nos permitimos este *saber estar ahí*, es cuando somos capaces de ver algo luminoso y posibilidades, allí donde otros sólo ven sombras y carencias. Entonces es cuando verdaderamente alcanzamos a ver el rostro del otro.

II. El fatal beso de la Reina de las Nieves: en las prisiones del Palacio de Hielo

Kay y Gerda eran vecinos y grandes amigos, se querían con locura. La abuela de Gerda un día les explicó la historia de la Reina de las Nieves, y Kay quedó tan impresionado que aquella noche, asomado a la ventana de su habitación, le pareció verla con su maravilloso manto blanco surcando el cielo.

Un día, mientras los dos niños miraban un álbum de animales, Kay sintió que algo le había entrado en un ojo. Era una mota de cristal del espejo del duende malvado. Gerda le miró el ojo pero no vio nada. Pese a ello, pronto comprobó que su amigo ya no era el mismo: le cambió el carácter y no la trataba bien ni a ella ni a nadie. Ya no quería jugar a todo aquello que tanto les entusiasmaba, lo despreciaba todo y se burlaba de todos. Ni siquiera valoraba la belleza de las flores que siempre les

cautivaron. A Kay sólo le parecían perfectas las preciosas flores que, a través de una lupa, podían verse formándose en un copo de nieve antes de fundirse.

Otro día Kay, mientras jugaba con su trineo en la Plaza Mayor, vio aparecer un personaje misterioso en un gran trineo, a la cola del cual el niño ató el suyo, saliendo ambos volando lejos, muy lejos, atravesando mares y montañas. Cuando se detuvieron en un paraje desierto, Kay muerto de frío reconoció a la Reina de las Nieves que le abrigó bajo su manto. Como seguía teniendo frío, ella le dio un beso que le heló el corazón. Con el segundo beso de la Reina de las Nieves, Kay ya no sintió frío, la verdad es que ya no sentía nada. Lo olvidó todo: a Gerda, su casa, el verano, los cuentos, las tablas de multiplicar.

Necesitamos liberarnos de nuestras prisiones, salir de nosotros mismos para ir al encuentro del otro, reconociendo plenamente su singularidad, respetando su presencia y las diferencias entre él y nosotros, sin querer reducir *lo otro a lo mismo*. Esta cuestión del trato con lo diferente, con lo extraño, creo que apunta al corazón mismo de nuestra profesión. Muchas veces observamos al otro desde una distancia fría y calculada que nos lleva a ver en él aquello que queremos ver, a negar la diferencia, a asimilarlo a lo seguro y a lo conocido, a lo controlable, a nosotros mismos. Lo que ocurre entonces es que nos perdemos muchas cosas, lo esencial. Pienso esto y me pregunto: ¿qué veía Kay cuando, después de introducirse en su ojo el cristal de hielo, miraba absorto la gélida y perfecta geometría de los copos de nieve?, ¿era capaz de captar el poético y singular proceso de transformación que experimentaba cada uno de esos copos al atravesar diferentes planos de temperatura y humedad?, ¿pudo reparar en algún momento en el milagro que era no poder hallar dos copos de nieve con una idéntica estructura? Y nosotros: ¿qué vemos cuando salimos fuera de nosotros mismos, cuando abrimos la puerta y miramos fuera de lo que somos, cuando encontramos allí, esperándonos, a alguien único y singular que no deja de ser un misterio para nosotros?, ¿qué sentido tiene nuestra intervención si no es vida como una *ética de la hospitalidad*, como la vuelta del otro?

Para mí la hospitalidad tiene que ver, ante todo, con atención y acogida, con la respuesta afirmativa al otro que irrumpe y pone en jaque, con su sola presencia, nuestro ordenado, robusto y bien anclado campo de esquemas de pensamiento y experimentación. Porque, asumámoslo, las relaciones con la otredad poco tienen que ver con quietud, control y armonía. En la relación de alteridad, el otro siempre es algo que nos altera, un misterio, lo imprevisto, aquello que no se deja asir y escapa, que nos interpela y nos reta, que nos pone a prueba, que entraña riesgo y reclama nuestra responsabilidad. Enfrentarnos a la otredad es exponerse, dejarse afectar por las consecuencias de la relación. A pesar de ello, muchas veces el modo de conocer y enfrentarnos al otro se convierte en un ejercicio de poder, de dominación, colonizador, a partir del cual le vemos y le asignamos una identidad de prestado, fundada en nuestra propia visión del mundo y nuestros criterios de verdad. Es entonces cuando sólo vemos en el otro aquello que queremos ver y nos hace sentir seguros, a salvo de todo aquello que nos perturba. Probablemente, lo que más nos perturba en la relación con los otros es lo que nos conecta y nos recuerda nuestros propios defectos y limitaciones.

Lo que muchas veces olvidamos es que el otro también nos mira y con ello puede hacer tambalear lo que creíamos era el sólido edificio de nuestras leyes, razones y seguridades. El otro al mirarnos nos cuestiona y pone en crisis todos los esquemas que hemos ido construyendo para clasificarlo, neutralizarlo y protegernos de él. Sólo hasta que empezamos a tomar en consideración esa mirada del otro, podremos incorporar otras formas de pensamiento y, a partir de ahí, otras formas de vinculación y diferentes prácticas sociales. El vínculo con la otredad requiere aquel *pensar de otro modo* que planteaba Emmanuel Levinas (2000) y que hizo suyo también Michel Foucault (1983), un *pensar de otro modo* que nos lanza el reto de contemplar la posibilidad de la otredad como un camino sin retorno porque, ante el rostro del otro, insisto, sólo cabe acogerle y hacerse cargo de él, responsabilizarnos.

Cuando olvidamos estas cuestiones tan esenciales en nuestro ejercicio profesional, somos víctimas de aquella dramática amnesia en la que Kay quedó prisionero tras ser besado por la Reina de las Nieves. Creo que el activismo, la pura y dura gestión y un afán desmedido de neutralidad, de permanecer al margen, tienen a menudo en nosotros un efecto narcótico, analgésico, pero a costa de una pérdida de sensibilidad y conciencia, de olvidar que si a algo no puede renunciar nuestra profesión es a su dimensión ética. Y la ética, en esencia, es una relación responsable con el otro, nunca una relación contractual o calculada. No hay ética sin sentimientos y emociones porque sin ello la relación con los otros es imposible o, dicho de otro modo, la ética es un nuevo modo de relacionarse con el otro, más allá de uno mismo, sintiendo al otro, escuchando su llamada, entregándonos a vivir la experiencia de su vulnerabilidad que nos lleva a tender puentes hacia él, al feliz encuentro entre ambos. Obstinados en hacer siempre lo estrictamente razonable, hemos olvidado que también existen otras razones; las *razones del corazón*. Según Gregory Bateson (1988) el corazón, además de fuente de emociones, es el órgano de la percepción de la relación, es el lugar del encuentro.

Otra cuestión que hemos olvidado es que, además que la ayuda es más eficaz cuando somos capaces de generar una relación auténtica y de confianza, la relación es fuente de un saber nacido del intercambio entre los sujetos implicados en ésta. Se trata de un saber hecho de lo nuestro y de lo de los otros, un saber vivido, que fluye en libertad y no se deja codificar, que disuelve la frontera entre quien ayuda y quien es ayudado, que desafía al saber experto para convertir, por fin, a aquellos que durante mucho tiempo fueron objeto de atención en sujetos de saber. Sólo reconociendo al otro como alguien capaz de opinión, decisión y expresión, como un interlocutor válido, dueño y responsable de su propia subjetividad y palabra, podremos entablar con él una relación de tú a tú, un diálogo fértil y enriquecedor que, sin duda, nos deparará maravillosas sorpresas. Tal confluencia de saberes, para ser posible, nos reclama por encima de todo gran capacidad de escucha ante lo que el otro sabe y quiere decir, y una motivación exploratoria sobre lo que quiere y necesita de nosotros. Pero todo ello exige, a su vez, una condición previa: comprometernos en la relación, ayudarle al otro a comprender que apostamos por ésta y por todo lo que él pueda aportar, por todo aquello que es capaz de poner en juego a partir de activar su voluntad y creatividad. Saber hablar, escuchar y aceptar la palabra del otro, sólo es posible cuando hemos aprendido en toda su profundidad que si no existiera el otro no habría nada que decir, ni relación, ni vida humana posible.

Y ello me lleva a reflexionar sobre otra cuestión fundamental para mí como es el uso que hacemos del lenguaje, algo que tiene importantes implicaciones en nuestras prácticas de relación. El modo de nombrar a las personas con las que trabajamos define cómo las percibimos y, al fin y al cabo, el lugar que estamos dispuestos a otorgarles y las palabras que estamos dispuestos a facilitarles para que se expresen. Ello nos debiera advertir sobre los efectos indeseables que tienen ciertos ejercicios de categorización social de las personas, a partir de necesidades, problemáticas o demandas. La consecuencia de ello es convertir a alguien en un código, en uno más, es transformar a los sujetos en objetos. Pero lo que me parece más preocupante es que perdamos de vista que ese otro al que hemos decidido negarle la condición de sujeto, su dignidad y sus recursos o po-

tencialidades, puede llegar a asimilarse a nuestro modo de verle y nombrarle. Por eso, el modo de nombrar al otro tiene siempre una dimensión ética. Así pues, superar ciertas formas que hemos naturalizado de nombrar al otro e incorporar otras menos estigmatizadoras y respetuosas, es la vía necesaria para introducir una nueva subjetividad que modele otra intencionalidad y sensibilidad en nuestras prácticas de relación. Seguro que si volvemos la mirada en silencio y de forma cómplice hacia los demás, ellos serán los que más y mejor podrán ayudarnos a referirnos y dirigirnos a ellos, a conversar, a entrar auténticamente en relación.

Sólo si incorporamos nuevas formas discursivas que pongan en el centro de todo al otro en su plena e irrenunciable singularidad, conseguiremos que nuestra práctica se convierta en apertura, en diálogo, en un ejercicio permanente de potenciación de la capacidad discursiva de las personas, de la pluralidad de voces y lazos sociales capaces de construir nuevos paisajes y realidades convivenciales. Sólo si dejamos de excluir a todos aquellos que, más allá del ámbito de lo experto e institucional, hacen posible la intervención social, si potenciamos sus miradas, ideas, prácticas, relatos..., poniéndolos en pie de igualdad con los nuestros y compartiéndolos, enriqueciéndonos mutuamente, podremos dar un nuevo sentido a unas prácticas sociales que, a menudo, se delatan agotadas.

Junto a las cuestiones anteriores y en íntima conexión con éstas, opino que también hemos olvidado la vivencia del fluir del tiempo en la relación y los ritmos singulares en cada experiencia del encuentro con el otro, del cuidado. No existe verdadera acogida y hospitalidad sin dejar espacio y tiempo a los momentos de ser, sin un tiempo que no es el tiempo plano y hueco de nuestros relojes y agendas. Ese tiempo instrumental y racionalizador es el que ha pervertido, en buena medida, el sentido de la relación de acogida y hospitalaria. Cautivos de la tiranía de ese tiempo-prisión que nos domina, acabamos reduciendo la relación a un mirar y un escuchar aparente y superficial, que muchas veces sólo busca generar una información, un trámite o una respuesta predeterminada. Una relación siempre tiene una historia que debe hacerse poco a poco, a fuego lento, a partir de lo vivido en ella, a partir de un tiempo apasionante de descubrimiento constante, porque nunca sabemos lo que la relación nos reserva, porque si queremos que sea una relación auténtica no podemos ponerle límites ni condiciones.

Muchas veces el argumento que justifica la ausencia de una relación de cuidado y acogida en nuestra práctica cotidiana es la ausencia de tiempo. Por ello, buscando atajos, nos entregamos a la actividad y nos saltamos fases si hace falta (todo vale), y como antes planteaba, corremos a proponer al otro lo que hemos pensado y diseñado para él. A partir de ahí, le damos al otro un tiempo determinado para darnos su conformidad, su incondicional confianza, y aceptar lo que le hemos reservado. Es como si el tiempo fuera nuestro o fuéramos los encargados de administrarlo, y se lo cedemos al otro con condescendencia pero sin dejarle verdaderamente tiempo para decidir por sí mismo. Nos engañamos si pensamos que de lo que se trata es de dar tiempo al otro. Es la relación la que necesita tiempo. Estoy convencida de que no se trata de luchar contra el tiempo sino de hacernos cómplices suyos, dejándolo que fluya, que nos acompañe, que se detenga si es preciso... Si lo hemos ido olvidando, todavía estamos a tiempo: ahora

es el momento de aprender nuevos ritmos en la relación, tiempos para ser y estar, para hablar y callar, para avanzar y detenerse, para vivir cada historia particular con la intensidad que requiere y se merece. Quizás de lo que se trata, además de dar tiempo al tiempo (pero un tiempo diferente), es darnos tiempo a nosotros mismos para poder así darnos al otro en la relación.

III. La aventura de Gerda: donde el corazón y las complicidades que encuentres en el camino te lleven

Al descubrir Gerda que Kay había desaparecido, emprendió un largo viaje en su búsqueda para rescatarlo. A lo largo del camino, la niña fue encontrándose una variopinta galería de personajes, gracias a los cuales consiguió, felizmente, su objetivo.

Primero Gerda se encontró a una anciana hechicera que la retuvo en su jardín donde siempre brillaba el sol y había flores de todas las estaciones. La niña le pidió pistas a las flores sobre dónde podía estar su amigo pero cuando reparó en el tiempo perdido en aquel lugar y en que ya era otoño, escapó de allí descalza, pues había perdido sus zapatos en el río antes de llegar allí. Luego conoció al príncipe y la princesa, a los que le condujo una corneja, y que solidarios con ella le regalaron una carroza de oro para proseguir su camino, zapatos y un manguito. Después se encontró con la hija de un bandido que le asaltó

en el bosque y con la cual acabó congeniando tanto que ésta le regaló un reno para continuar el viaje, devolviéndole los zapatos que le habían robado y dándole unas manoplas enormes de su madre. Su próximo encuentro sería con la lapona que le condujo a una amiga suya finlandesa, la cual le indicó a Gerda que su amigo estaba cautivo en el palacio de la Reina de las Nieves, donde ni recordaba ni echaba nada en falta.

Como le recordó la finlandesa al reno que acompañaba a Gerda, cuando éste le pidió que le diera a la niña una pócima mágica que le ayudara a cumplir su propósito; el poder de nuestra protagonista estaba en ella misma, en su corazón, pero yo añadiría que junto a ello fue de vital importancia los vínculos y complicidades que fue forjando a lo largo de su viaje con todos aquellos a los que cautivó y que no dudaron en prestarle su ayuda.

A la luz de todo lo que he ido desarrollando hasta aquí, podemos concluir que si algo debe ser el foco de nuestro laborar es el ejercicio ético que cuestiona radicalmente todo afán de poder, y que inspira y conspira a favor de una *pedagogía de la caricia*. Como hemos visto, lo central no es solucionar el problema del otro sino dejar que éste nos interpele y nos provoque, nos desoriente y nos pida una respuesta. Ésa fue la llamada que sintió Gerda: Kay desde no sabía dónde le reclamaba y ella se arriesgó, emprendió un viaje sin más certidumbre que la del motivo que le llevaba a dejarlo todo y conseguir encontrar, recuperar a su amigo. Porque la relación de acogida y hospitalaria, y la *pedagogía de la caricia* que la hace posible, siempre son un viaje que no sabemos dónde nos llevará, un acontecimiento, lo imprevisto que puede suceder, una experiencia que tiene que ver con lo que ocurre pero, sobre todo, con lo que nos ocurre y deja huella en nosotros. Y si Gerda consigue que el suyo sea un viaje fructífero, no sólo es debido a su tesón y coraje

sino, ante todo, a su capacidad de generar empatía y complicidades en todos aquellos que salen a su encuentro a lo largo del camino.

Es sabido que una competencia clave que debe tener cualquier profesional del trabajo social es la empatía, esa capacidad de penetrar en el mundo interior de los otros comprendiendo lo que en él ocurre, ese vivir la vida ajena moviéndonos en ella delicadamente, sin juicios ni prejuicios, percibiendo con respeto y sumo cuidado los significados que ese otro, incluso, no es capaz de observar. Edith Stein (2004) definía la empatía como la capacidad de captar una experiencia que no es originariamente nuestra sino que pertenece a las vivencias de otro, sin confundirnos con ella. Por eso plantea esta autora que en la empatía tenemos experiencia de otro yo. Lo extraordinario es cómo la vivencia de un sujeto es integrada en la experiencia de otro y ello hace posible ir más allá de nosotros mismos, además de permitirnos ahondar en el conocimiento de nuestro yo, al confrontar nuestro mundo de valores con los del otro, desvelándonos así incluso zonas desconocidas que habitan en nosotros.

Pero en lo que aquí quiero centrarme ahora con más detenimiento es en la noción de tacto, aportada por Max van Manen (1998), porque creo que se vincula íntimamente a la idea de relación de acogida y hospitalaria para con el otro, por la que aquí vengo abogando. Para este autor, tener tacto es ser capaz de tomar en consideración los sentimientos de los demás, de poner en valor su subjetividad, a partir de lo que esa persona en cuestión tiene de única e irreplicable. Evidentemente, en el tacto está implicado un modo de inteligencia normativa pero tiene que ver mucho con los sentimientos. Las situaciones que requieren tacto son aquellas impredecibles, que escapan a todo control, reclamando respuestas inmediatas y comprometidas. Actuamos con tacto cuando nos acercamos y tocamos a alguien de un modo especial. Tocar con tacto es sinónimo de caricia, de una aproximación hecha con esmero a la verdad interior de lo tocado. El tacto es también respeto, paciencia y contención hacia el otro, manteniendo siempre la distancia adecuada para no invadirle ni violentarle, dejándole ir incluso si es necesario.

Ello me lleva a abogar por una *ética de la proximidad*, a partir de la cual el otro se convierte en alguien próximo a mí, por lo cual está expuesto a lo que puedan generar mis intereses, decisiones, objetivos, gestos, acciones... Así nos descubrimos inmersos en una experiencia moral, en una intersubjetividad en la que los sujetos implicados están, a la vez, unidos y separados, tan lejos y tan cerca a la vez. De tal modo, quien tenemos frente a nosotros y nos tiene frente a sí, es mucho más que pura objetividad expuesta a nuestra observación y escrutinio. El otro es alguien al que le podemos poner en consideración nuestros puntos de vista y opiniones, mientras él desde su libertad los puede aceptar o no, incluso, puede no responder. El tacto tiene que ver con ser capaces de encontrar el equilibrio entre esa distancia y cercanía justas, adecuadas, que define el saber estar en relación de forma auténtica, ese lugar prometedor desde el cual se nos hace asequible la experiencia del otro y también la nuestra. Porque sentirnos a nosotros mismos es la respuesta a esa presencia externa del otro que nos llama, que obra el milagro de permitirnos ser en relación.

Max van Manen (1998) plantea también una distinción que me parece muy interesante llevada al campo de nuestra práctica. Me refiero a la distinción entre tacto y ták-

tica, la cual en más de una ocasión me ha llevado a preguntarme: ¿cuánto hay de tacto y cuánto de táctica en nuestras prácticas relacionales y de apoyo? Mientras que el tacto es trato implanificable y singular con alguien que reconocemos único, por ello es fluidez e improvisación, la táctica es pura previsión y planificación, control y supervisión. Para mí, la relación de apoyo es razón, emoción y ejercicio moral, y todo ello es preciso que entre en juego cuando cotidianamente nos enfrentamos a situaciones complejas que no pueden abordarse sólo con una lógica técnica y un saber estrictamente experto. La calidad y la calidez de nuestra intervención, además de un saber técnico, reclaman ante todo un saber de la relación y de la caricia, un saber tratar con cada situación y cada persona en cada momento, afrontando lo que cada una de ellas tienen de singular, de misterio, de incomparable, porque lo que puede ser válido para alguien, no necesariamente lo es para otros.

En definitiva, el tacto es la práctica de orientarse a los demás y aún un conjunto complejo de cualidades y habilidades, de entre las cuales rescato cuatro esenciales que Van Manen plantea. La primera es la capacidad de saber leer la vida interior de la otra persona, es decir, de interpretar sus deseos, inquietudes, miedos, vivencias..., a partir de lo que percibimos exteriormente en ella (sus gestos, comportamientos, lenguaje no verbal, etc.). Una segunda capacidad tiene que ver con otro nivel de interpretación, con captar la importancia psicológica y social de aquello que caracteriza esa vida interior del otro, como por ejemplo: el significado profundo que tienen expresiones de miedo, hostilidad o ternura en situaciones concretas y con personas particulares. Quien tiene tacto también tiene la medida que posibilita saber, casi automáticamente, cuando debemos intervenir en una situación y a qué distancia mantenernos en determinadas circunstancias, incorporando también una intuición que sirve de guía en aquello que es lo que hay que hacer.

Vemos, pues, como el tacto es acción instantánea, consciente y atenta que requiere identificar una situación, acercarnos a ella con cuidado y sensibilidad, comprender el sentido de lo que habita en ella, reconocer lo que de importante tiene esa situación y saber cómo y qué hacer para, al fin, hacerlo. Por ello el tacto requiere un conocimiento que tiene que ver con la razón, con el corazón y con la mano, con pensar, sentir y hacer, por eso no es simple discernimiento ni operativa sino que el tacto es, en esencia, aquello que somos y ponemos en juego en primera persona en la relación. El tacto es lo que damos, lo que arriesgamos pero también es aquello que recibimos, porque quien actúa con tacto recibe lo que descubre y se descubre a sí mismo.

El tacto está conectado, de una forma íntima y profunda, con nuestra capacidad de comunicar, ante todo, con aquella que tiene que ver con el nivel de comunicación no verbal, a la que no solemos darle la importancia que tiene, quizás porque se relaciona con el cuerpo y porque no es en absoluto lineal, mientras que nuestra sociedad siempre ha ocultado el cuerpo y nos arrastra a ser muy lineales. Además, se nos exige ser objetivos, racionales y eficaces, olvidando muchas veces que al comunicar, más allá del estricto intercambio de información, transmitimos quién somos y quién creemos que es la otra persona, nuestras emociones y las propuestas relacionales en que se basan los vínculos que establecemos. Ahí, en este territorio tan incierto como valioso, es donde la relación

descubre insospechadas posibilidades y lo lejos que puede llegar si nos sacudimos tantos prejuicios y apostamos por comunicar también con el cuerpo, con los cinco sentidos. Tocar con tacto es acariciar, por eso el saber relacionarnos con los otros es un *saber cariñoso*, que acaricia. El tacto, el ejercicio comprometido y cálido de tocar al otro, no sólo tiene que ver con el tacto físico. Podemos tocar, deberíamos ser capaces de tocar con la mirada, con el tono de la voz, con el silencio, con nuestra escucha...

María Zambrano (2007) se refería al abrazo entre los cinco sentidos, a partir de la noción de *delicadeza* que definía como un saber tratar con algo o con alguien, un arte, un modo de interactuar con esmero, algo que pervive aunque no esté presente. Aquello que brota de una relación auténtica y de calidad, basada en la *delicadeza*, es a decir de María Zambrano como un perfume que se advierte poco pero que su aroma permanece impregnado en el ambiente a pesar del paso del tiempo, hasta el punto que con éste su recuerdo es más vivo, profundo y presente de lo que fue en su momento. Plantea también esta autora que la *delicadeza*, ante todo, precisa la conjunción del oído, la vista y el tacto. Por un lado, el oído nos aporta, además de sonido, el sentido del equilibrio, tan preciso para saber detenernos a tiempo. La vista nos acerca a las cosas y nos da medida de ellas. Y el tacto, por su parte, es la condición clave para el conocimiento directo de las cosas. Pero más allá de todo, la *delicadeza* es un secreto, algo que nos trasciende y que requiere un aprendizaje de los sentidos y un abandonarse al sentido de lo vivo que fluye como un milagro. Porque el misterio no habita en el territorio de aquello que racionalizamos y conceptualizamos, sino que anida en todo lo que nos envuelve, que late, que podemos sentir a través de nuestros sentidos, de acariciar con lo que somos, con nuestra existencia, la piel de la realidad, de tantos mundos creados y por crear escondidos en ésta.

IV. En el palacio de la Reina de las Nieves: el juego de la razón fría, armar el puzle, reconstruir nuestra identidad

Cuando Gerda llegó al país de las auroras boreales, sintió un frío glacial y advirtió que no tenía ni sus zapatos ni sus manoplas. Un regimiento de enormes copos de nieve le empezó a perseguir, hasta que su propio aliento se convirtió en pequeños ángeles luminosos que crecían a medida que tocaban el suelo, y armados plantaron cara a los copos de nieve hasta derrotarlos, haciendo que estallaran en mil pedazos. Gracias a aquellos nuevos aliados, Gerda se dirigió al palacio de la Reina de las Nieves.

Allí vivía Kay, amaratado de frío, aunque indiferente a éste porque al besarle la Reina de las Nieves le había insensibilizado para el frío pero también para todo, para vivir humanamente. Su tiempo al completo lo dedicaba el niño al juego de la razón fría que consistía en armar un puzle con trozos de hielo, con el cual construir la palabra «eternidad». La Reina de las Nieves le había prometido que si lo conseguía sería dueño de sí mismo y le pondría el mundo a sus pies. Aprovechando que la Reina de las Nieves había partido de viaje, Gerda entró en el palacio, un lugar gélido e inhóspito en extremo. Cuando encontró a Kay, éste permaneció inmóvil, rígido y frío ante ella, sin reaccionar. Su amiga corrió a abrazarle y sus lágrimas cayeron sobre el pecho del muchacho, llegando a su corazón y fundiendo el bloque de hielo en que éste se había convertido.

Entonces Kay reconoció a Gerda y empezó a sentir frío. Los dos amigos se abrazaron más y más, mientras reían y lloraban al mismo tiempo. Su felicidad era tan grande que incluso los trozos de hielo bailaban a su alrededor, formando la palabra «eternidad». Por fin, Kay era libre y dueño de sí mismo. Cogidos de la mano, Kay y Gerda emprendieron el viaje de regreso a casa. Al llegar se dieron cuenta que

todo permanecía igual pero que ellos se habían convertido en personas mayores, aunque su corazón seguía siendo el de dos niños. Era verano, un verano cálido y luminoso.

Gerda ya está llegando al final de su viaje pero todavía debe salvar un último obstáculo o amenaza decisiva: ese frío infinito y el ferroz ejército de copos de nieve que le sorprenden antes de dirigirse al palacio de la Reina de las Nieves, encontrándola desprovista de cualquier recurso para protegerse; no tiene ni sus zapatos ni sus manoplas. En tal situación extrema, sólo cuenta con ella misma, con su propio aliento que, al fin, se convierte en un escuadrón de ángeles valientes que la salvan. Y a nosotros, ¿qué nos queda si sacamos de escena la trinchera y todas las defensas que hemos construido bajo la lógica de la razón y lo puramente instrumental, de los recursos y los procedimientos?, Pues quedamos nosotros, nada más y nada menos, lo que somos, el principal recurso en que nos convertimos cuando, a través del vínculo, nos comprometemos en la relación de apoyo con el otro. Queda nuestro aliento, nuestra respiración, nuestra mirada, nuestro pensar y sentir, nuestro saber y nuestra sed de aprendizaje, de descubrimiento, de creación, queda nuestra experiencia... En definitiva, queda todo aquello en forma de ángeles cómplices que nos ayudarán a llegar al palacio de la Reina de las Nieves y romper el maleficio que amenaza con hacer del trabajo social mera *fabricación*, en lugar que verdadera *acción*, utilizando la terminología acuñada por Hannah Arendt (1993). Quienes hacen de su práctica simple ejercicio de *fabricación* creo que se parecen mucho a Kay, atrapado en ese infructuoso juego de armar un puzle imposible al que le faltan piezas; esa es la trampa.

Una práctica social como la que hasta aquí he sometido a crítica, se vincularía con lo que Hannah Arendt (1993) concibe como *fabricación*, al estar sustentada en la razón instrumental y en el dominio burocrático, en la idea de proceso prefijado y controlable, en un

modo de proceder insensible, precocinado, envasado al vacío y listo para usar, que sólo tiene un fin utilitario, de provecho y de eficiencia, convirtiendo el trabajo social en una producción hiperplanificada y despersonalizada de la ayuda. La práctica social sólo se asimilará a lo que esta pensadora entiende como *acción* si renuncia al control y a lo previsto, si sorprende, si se abre de par en par al acontecimiento, a lo inesperado, a lo nuevo que viene de la mano del porvenir. Por eso, para ella el *nacimiento* es la matriz de la *acción* porque ésta, desde un ejercicio de libertad y desde lo colectivo, siempre trae algo inédito al mundo, por eso es continuo comienzo, balbuceo, mirada ávida de descubrimiento como la de los niños en su despertar a la vida. La práctica social es *acción* cuando cambia su mirada y abraza la alteridad, lo imprevisible, lo nuevo y la narración que la desvela y nos muestra como autores, como seres comprometidos con el mundo y responsables de éste. Sólo así, los trabajadores sociales nos podremos liberar de la prisión que es vivir en un mundo interpretado, que nos es servido con instrucciones de uso, con un sentido, un significado y unas posibilidades que vienen instaladas por defecto, que no son algo creado por nosotros y en lo no que nos sentimos reflejados.

Creo que si de algo estamos necesitados los trabajadores sociales es de darnos permiso para ser libres, para aprender algo nuevo, para descubrir algo diferente mirando con unos ojos vacíos de conceptos y esquemas impuestos. Decir esto es tanto como decir que de lo que deberíamos estar ávidos es de experiencia, de que algo pase dentro de nosotros a partir de lo que pasa y nos traspasa, de lo que nos forma y nos conforma. Pero difícilmente dejaremos espacio a la experiencia si nuestros entornos de trabajo se convierten en dispositivos destructores de ésta, si lo llenamos todo de información, de ruido, de un hacer desahogado, de un tiempo vacío, de... No hay experiencia sin cierto sosiego que nos permita parar, mirar, escuchar, hacernos preguntas, cultivar la atención, la empatía, la delicadeza, el tacto, el encuentro fértil con el otro.

Cada vez más, la experiencia ha sido secuestrada en nuestra profesión por un modelo tecno-científico sólo interesado en el saber conocer y el hacer vinculado a marcos de interpretación preexistentes y desconectados del saber experimentar y expresar. Por el contrario, lo que necesitamos en nuestra profesión es abrazar un modo de aproximación a la realidad y a la vida poético, en el cual lo central es la experiencia en toda su singularidad y complejidad, la apertura a lo nuevo, a aquello que no viene dado sino que irrumpe de forma imprevista, alterando el orden de las cosas, por eso nos altera a nosotros. Creo que vivimos demasiados sometidos a lo que Marina Garcés (2002) llama *las prisiones de lo posible*. Como ella plantea, lo que debiera interpelarnos y conducirnos no es lo posible, pues ello no deja de ser confirmación de lo que hay, sino lo que puede acontecer, lo impensado, lo que se puede crear, lo que necesita de nosotros para venir al mundo.

Tan importante como recuperar la experiencia en el trabajo social es hacer relato de ésta, ponerle palabras a lo vivido, mostrarnos y compartir con otros a través de ellas. Creo que en el trabajo social nos estamos quedando sin una lengua propia porque nos hemos entregado a esa lengua extraña que no es de nadie pero que se erige en la lengua de todos, que ni siente ni hace sentir nada, una lengua neutra, sin sujetos y sin nada realmente sustantivo, sin nadie que la habite, y que se limita a hablar de lo ya pensado por algunos

erigidos en portavoces oficiales de la realidad, mientras someten nuestro pensamiento y nuestra voluntad. Lo que nosotros necesitamos es una lengua que nos incite a la experiencia, que nos empuje a ser libres y a tener coraje, a arriesgar, a dejarnos transformar, una lengua en la que hacernos presentes y sentirnos responsables de ella, que diga algo de verdad, colmada de subjetividad y de deseo, ávida de asomarse al acontecimiento, de saltar al porvenir. Sin una lengua propia, no tenemos identidad, no nos sentimos autores, no somos nadie, estamos perdidos.

Construir nuestra identidad sólo es posible gracias a la experiencia y a la narración. Como afirmaba Paul Ricoeur (1996), es el relato el que construye la identidad del sujeto, la narración comunicada que nos convierte en personajes que nos vamos construyendo con otros y al hilo de la trama. Leonardo Villalba, el protagonista de la novela de Carmen Martín Gaité (1994), titulada *La Reina de las Nieves*, al salir de la prisión, desorientado, intenta poner orden en su vida, recobrar su pasado y una identidad que cree perdida. Entonces es cuando recuerda el cuento de Andersen tantas veces escuchado durante su infancia. De este cuento se sirve Martín Gaité para conducir la peripecia del personaje, a través de la cual aprendemos que es en el momento en que alguien asume la verdad de sus experiencias vividas, cuando encuentra la capacidad de comunicarse, de crear una trama, una narración propia, liberándose así del vacío relacional, de la incomunicación y la gélida soledad. Es así como Leonardo logra, recomponiendo el puzle de sus experiencias y reavivando los sentimientos congelados, liberarse de su cautiverio, del terrible dominio ejercido por esa Reina carente de sentimientos y empatía. La palabra y la escritura le ayudan a poner orden a su vida pero necesita alguien que le lea, un interlocutor. Leonardo se salva cuando decide que quiere apropiarse de su propia vida y comunicar, y sale a la búsqueda de ese interlocutor, del otro. Gerda salva a Kay y Casilda a Leonardo. Siempre es necesario alguien que esté cerca, nos acaricie y nos abrace cuando la emoción del encuentro y las lágrimas expulsan el cristal de hielo del interior nuestro ojo.

Prosiguiendo con este juego encadenado de metáforas, creo que el trabajo social sólo podrá abandonar triunfante el palacio de la Reina de las Nieves en el que está cautivo por la razón instrumental, la tecnocracia y el desasosiego que entraña su pérdida de sentido, si alguien viene en su búsqueda y le rescata. Y ese alguien, nuestra Gerda particular, son los otros, la relación, la poesía de los vínculos recuperando la esencia de nuestro laborar, la emoción del trato con lo humano y la conciencia esperanzada de que, en complicidad con esos otros, algo podemos conseguir todavía que sea diferente y hasta mejor. Quizás cuando seamos capaces de volver a sentir placer y pasión por nuestro trabajo, a llorar de emoción de nuevo, saldrá de nuestros ojos, mezclado entre nuestras lágrimas, los fatídicos cristallitos de hielo alojados en nuestros ojos, y nos daremos cuenta al fin que existe otra lógica de los recursos, la de los recursos intangibles y relacionales que con su uso, en lugar de agotarse, se expanden más y más, y tienen una enorme capacidad transformadora. Acaso también entonces, convertidos ya en convencidos artesanos de lo relacional y defensores a ultranza de la sensibilidad afectiva, nos daremos cuenta de que el corazón de nuestro laborar nunca más debería dejar de ser potenciar vínculos y acompañar procesos de cambio y superación.

Murmuraciones o el sonido y la danza de los vínculos. Conquistando nuevos cielos

Todo lo que hasta aquí he expuesto, busca contribuir a imaginar, para poder crearlos, nuevos paisajes mentales, prácticos y emocionales en el ejercicio del trabajo social, paisajes con personas en relación bajo cielos extensos y abiertos a lo nuevo que puede ocurrir, y con el sonido mágico de los vínculos escuchándose de fondo. Me gustaría pensar que ese sonido es el de la práctica de los vínculos y el saber de la caricia, de los que hasta aquí vengo hablando. Pero ¿cómo es ese sonido? No sé explicarlo bien pero yo creo que es como un murmullo, como ese sonido suave y apacible de las corrientes de agua fluyendo felices por un cauce o las hojas de los árboles mecidas con esmero por el viento.

Precisamente, *murmuraciones* se llama a la fascinante danza que dibujan en el cielo bandadas de estorninos cuando, en su viaje a lugares más cálidos, el día comienza a desvanecerse. Su vuelo es rápido, firme y directo, ejecutando una prodigiosa y cambiante coreografía. Cada pájaro trata de volar lo más cerca posible de sus vecinos, copiando instantáneamente cualquier cambio en la velocidad o la dirección. Vuelan y giran al unísono aunque sean miles, sin estorbarse ni colisionar, en una armonía perfecta. Dibujan en el cielo formas esféricas, a modo de nubes que se compactan y diluyen, se estiran como una serpentina y se vuelven a compactar rítmicamente. Toman altura al unísono y con una insólita coordinación aterrizan, vertiginosa y suavemente, mientras el batir de sus alas suena como un singular murmullo que puede oírse a lo lejos.

No se sabe bien cuál es el motivo de esta mágica danza. Los estudiosos en la materia creen que podría ser ahuyentar a adversarios, mantener el calor o buscar la seguridad en la pertenencia del grupo. Como tampoco se sabe del todo cómo consiguen estas aves esa increíble sincronización que algunos apuntan que responde a ecuaciones matemáticas. Lo que sí que está claro para los expertos es que el vuelo sincronizado de las bandadas de estorninos es uno de los espectáculos más bellos que reflejan la coordinación entre miembros de una especie animal, como si en realidad cada una de estas aves hubiera sido adiestrada desde el nido para protagonizar en compañía estos elegantes e hipnóticos desfiles aéreos de formas infinitas.

Quizás si retrocedemos y volvemos al origen de todo, a aquello que nos hizo elegir nuestra profesión, a su irrenunciable vocación relacional, podremos volver a sentirla y a darle un nuevo sentido. Sólo así conseguiremos que el trabajo social vuelva de su exilio simbólico a reapropiarse hoy de un territorio profesional donde todo empieza y acaba en la relación con otros, como en las bellas murmuraciones de los estorninos. Sin duda, si el trabajo social se impregna de esta nueva ética y estética que tiene que ver con el arte de saber estar en la relación, conseguirá que algo bello y poderoso suceda en un cielo nuevo, en el cual todos aquellos que militamos convencidos en la causa de lo relacional, coincidamos en felices bandadas, para darnos calor, para volar juntos rumbo al acontecimiento y al porvenir, como lo estamos haciendo en este congreso.

Nota final

Los fragmentos que abren cada apartado de esta ponencia, con permiso de Hans Christian Andersen, han sido escritos por mí, sintetizando el cuento e intentando ser lo más fiel posible a la historia original.

Bibliografía

Buena parte de las reflexiones volcadas en esta ponencia han sido tomadas del libro *Saber femenino, vida y acción social (Dar a luz experiencias creadoras)*, del cual soy autora y de próxima publicación por parte de la editorial CCS.

Obras de autoras y autores referenciados a lo largo del texto

- Andersen, H. C. (2001). *La Reina de las Nieves*. Barcelona: Vicens Vives.
- Arendt, H. (1993). *La condición humana*. Barcelona: Paidós.
- Arendt, H. (2000). *Eichmannen Jerusalem: un estudio sobre la banalidad del mal*. Barcelona: Lumen.
- Bateson, G. (1998). *Pasos hacia una ecología de la mente. Una aproximación revolucionaria a la autocomprensión del hombre*. Argentina: Lohlé-Lumen.
- Gadamer, G.H. (1977). *Verdad y método*. Salamanca: Sígueme.
- Garcés, M. (2002). *En las prisiones de lo posible*. Barcelona: Edicions Bellaterra.
- Foucault, M. (1983). *El discurso del poder*. México: Folio Ediciones.
- Levinas, E. (2000). *La huella del otro*. México: Taurus.
- Levinas, E. (2004). *Difícil libertad*. Madrid: Caparrós Editores
- Martín Gaité, C. (1994). *La Reina de las Nieves*. Barcelona Anagrama.
- Ricoeur, P. (1996). *Sí mismo como otro*. Madrid: Siglo XXI.
- Sartre, J.P. (2004). *A puerta cerrada*. Buenos Aires: Losada.
- Stein, E. (2004). *Sobre el problema de la empatía*. Madrid: Trotta.
- van Manen, M. (1998). *El tacto en la enseñanza. El significado de la sensibilidad pedagógica*. Barcelona: Paidós Educador.
- Zambrano, M. (2007). *Filosofía y Educación. Manuscritos*. Málaga: Ágora.

P3

Diálogos: encuentros y desencuentros en los caminos plurales del Trabajo Social

Miren Ariño Altuna

Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea UPV/EHU

Koldobike Velasco Vázquez

Universidad de las Palmas de Gran Canaria

Quien razona —declara Mairena— afirma la existencia de un prójimo, la *necesidad del diálogo*, la posible comunión mental entre los hombres... Pero no basta la razón, el invento socrático, para crear la convivencia humana; ésta precisa también de la comunión cordial, *una convergencia de corazones* en un mismo objeto de amor. (...) *Abolir el diálogo es, renunciar, en suma, a la razón humana.*

Antonio Machado, 1988,
pág. 1933—negrita nuestra.

Desencuentro mutuo entre teoría que pudiéramos llamar «academicéntrica» y las prácticas sociales y profesionales afinadas en «lo actual», en el inmediateismo

La ceguera de la teoría acaba en la invisibilidad de la práctica y por ello en su subteorización, mientras que la ceguera de la práctica acaba en la irrelevancia de la teoría. (Boaventura de Sousa, 2010, pág. 18)

La ceguera o limitación un tanto ombliguista de la teoría esconde algunas prácticas, invisibilizándolas, y la miopía de alguna práctica, oculta, desprecia, o no toma en consideración algunas referencias teóricas. La ceguera de la teoría, la podemos observar en los modos en que los y las académicas y el propio sistema universitario han menospreciado el valor (que no el precio, Machado dixit) de los movimientos ciudadanos y de algunas prácticas profesionales, restándoles significación. Aunque, también estas últimas, en su estatus —estado-institucional— han dado, en muchas ocasiones, poca importancia al clamor popular.

Quien tiene algo que decir tiene igualmente el derecho y el deber de decirlo. Sin embargo, es preciso que quien tiene algo que decir sepa, sin sombra de duda,

que no es el único o la única que tiene algo que decir. Aún más, que lo que tiene que decir no es necesariamente, por más importante que sea, la verdad auspiciosa esperada por todos. Es preciso que quien tiene algo que decir sepa, sin duda alguna, que, sin escuchar lo que quien escucha tiene igualmente que decir, termina por agotar su capacidad de decir por mucho haber dicho sin nada o casi nada haber escuchado. (Freire, 2008, pág. 110)

De este modo, la relación entre teoría y práctica es más bien un **desencuentro**, una sordera. La teoría deja de estar al servicio de las prácticas realizando un ejercicio de autodefensa y auto legitimación, en una palabra, de renovación endogámica, pariendo **supuestos nuevos conceptos**, antes de que los anteriores hayan ganado **sentido compartido**: «cambiarles los odres sin mejorarle de contenido» (Machado dixit). Deja de ser faro, luz que pudiera orientarnos y pasa a ser autoconfirmación, como cuando colocamos las hipótesis de partida al finalizar la investigación o el proyecto: todo un ejercicio retórico, incluso tramposo y obscuro. Por otro lado, las prácticas o la práctica (casi siempre en construcción-work in progres o gerundio) se alimentan o justifican su acción centrando sus discursos en «lo actual», en las «necesidades del momento» recomponiendo para ello conceptos inmersos en un eclecticismo tal vez oportunista que no contribuyen a ese necesario contraste entre teoría-práctica, o dicho de otro modo que no facilitan la confrontación y el diálogo abierto entre quienes saben y quienes conocen, sin confundir mapas y territorios. Vemos necesario ahondar en las relaciones, en diálogos constructivos, reflexivos y dinámicos sin artificios.

Crear enigmas artificialmente es algo tan imposible como alcanzar las verdades absolutas [...] *los enigmas no son de confección humana*: la realidad los pone y, allí donde están, los buscará la mente reflexiva con el ánimo de penetrarlos, no de recrearse en ellos. Sólo un espíritu trivial, una inteligencia limitada al radio de la sensación, puede recrearse enturbiando conceptos con metáforas, creando obscuridades por la supresión de los nexos lógicos, trasegando el pensamiento vulgar para cambiarle los odres sin mejorarle de contenido. (Machado Ruiz, *Los Complementarios*, 1972, pág. 86 —negrita nuestra—)

Podríamos detenernos a construir algunas de las múltiples causas de estas desacertadas relaciones. Alguna de ellas seguramente tendrá que ver con que mientras las teorías academicéntricas, afanadas muchas veces en medrar o figurar, han sido y son construidas en el encierro y el aislamiento con algunas breves, superficiales e incluso utilitaristas incursiones al mundo llamado real, algunas prácticas sociales (en este caso profesionales o no) ocurren y se desenvuelven en contextos sociales, económicos, políticos y culturales muy diversos y seguramente de espaldas a tales influencias. Pero, más allá o más acá de estas diferencias contextuales (o de mundos), los límites se encuentran en diferencias idiomáticas: **lenguaje especializados versus idiomas comunes**. Los movimientos sociales, por un lado, construyen sus idearios y sus metas basándose en saberes populares, en creencias comunes, en diálogos «a pié de calle» y se sitúan alejadas de la ciencia, en concreto de las ciencias sociales. Por otro lado sus reflexiones y principios éticos y de acción (cosmovisiones) pueden ser muy distintas de las reflexiones y principios que guían un determinado fundamentalismo científico (occidental, blanco y con estatus). La traducción

puede no ser tan literal ni automática. En el ámbito político nos llevaría a un viejo debate entre democracia representativa o democracia participativa, debate que versa sobre cómo la participación exige un sentido fuerte de comunidad, **no ceder la gestión de nuestras vidas, riesgos y sueños a nadie.**

Y añadimos, de la mano de Luis Nogués y Pedro Cabrera en un interesante artículo titulado: «La lógica mercantil en el campo de lo social» (2010, pág. 156):»El saber experto se ha apoderado del saber de la gente, lo ha categorizado y lo ha empaquetado para su distribución y venta en el mundo de lo social».

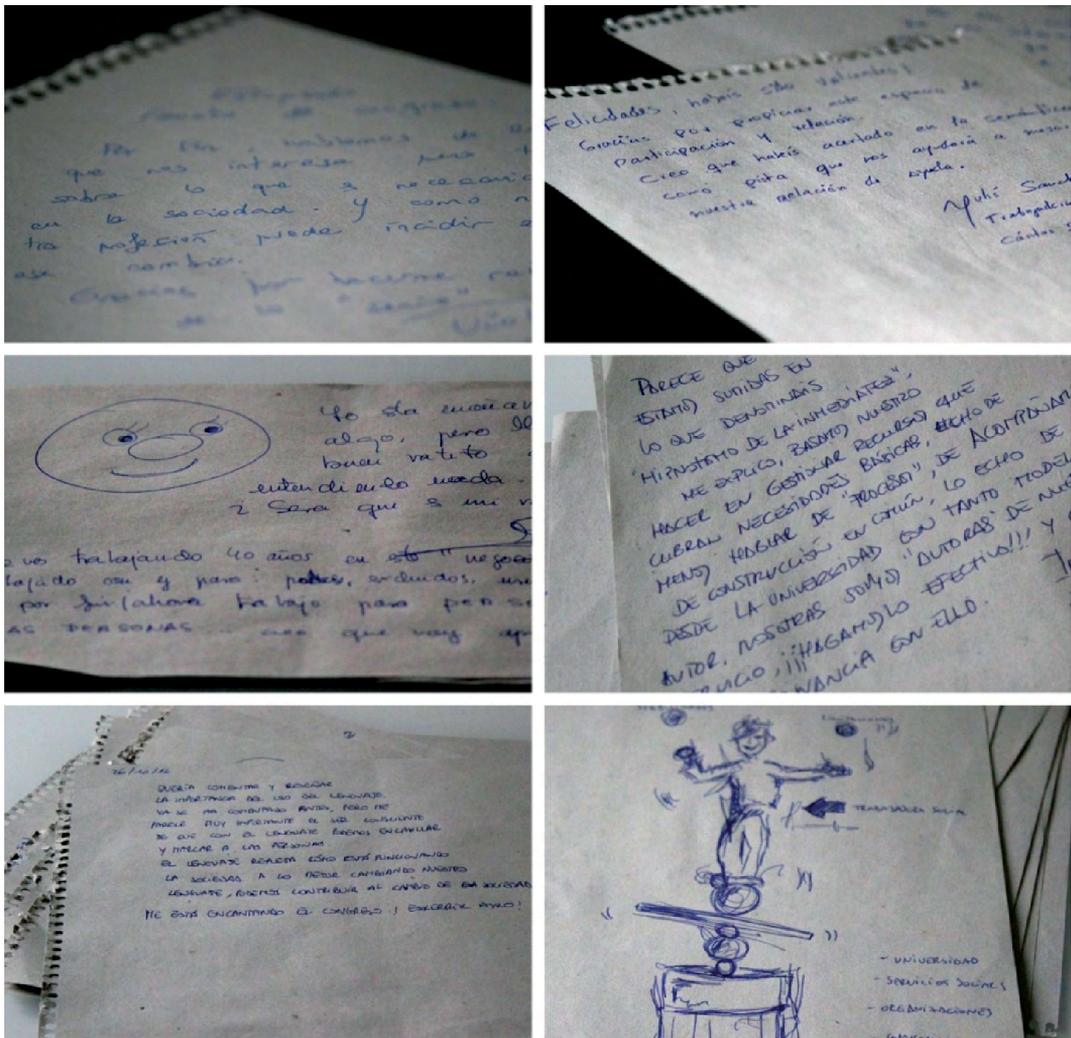


Imagen 1

Aportaciones a los diálogos de compañeras en el III Congreso Internacional:
«Trabajo Social, arte para generar vínculos»

El lenguaje de las Ciencias Sociales: un camino paralelo al sentir y decir del común, o «la realidad es como una espina en la tráquea»

¿Cómo creamos el mundo o los contextos de nuestra existencia y de nuestra praxis profesional? ¿No son las palabras que usamos las que conforman nuestros mundos? No hay sino una respuesta política a por qué algunos discursos han logrado un estatuto mejor posicionado en asuntos del saber o en asuntos sociales: ¿una nueva forma de colonialismo cultural? Colonización de una memoria idiomática con neologismos constantes, la escenografía verbal de las ciencias sociales.

¿Por qué los conceptos que utilizamos tiene tan corto recorrido y hemos de estar reinventándolos constantemente? ¿No es ingenuo o incluso perverso, considerar que existen ciertos hechos que pueden ser descritos o explicados sólo con el lenguaje de la ciencia o con el lenguaje «del amo»? ¿cualquier situación es siempre más rica que los conceptos dentro de los que se la intenta reducir. ¿Por qué hablamos con lenguajes técnicos supuestamente especializados? ¿Es posible un diálogo colaborativo si hablamos raro?

(...) tal vez y sólo tal vez, hablemos de las mismas cosas, pero bien con un lenguaje especializado con pretensión de asegurar el triunfo de la verdad, que se verificará a partir de observaciones; bien hablando en la lengua del común y de nadie y sin pretensión de demostrar lo cierto de razones ni de creencias propias. Ambas posiciones recurren al *diálogo, a las interacciones*, pero en escenarios diferentes, la primera necesita, refiere y alude a su propio tablero, son diálogos con condiciones, ritualizados y que responden a condiciones de intemporalidad; la segunda no pretende perpetuar el sentido. Siendo construcciones dialógicas en el tiempo, dialogando que es gerundio, sin garantías de sentido ni de perpetuidad; sentido sin intermediarios, salvo uno: las palabras. (Ariño, M. 2013, pág. 97 —negrita nuestra—)

Decía Audre Lorde (2003), una feminista negra lesbiana, que era necesario «abastecerse de valores e instrumentos que no sean los del amo. [Porque estos] nunca desmontan la casa del amo. Quizá nos permitan obtener una victoria pasajera siguiendo las reglas del juego, pero nunca nos valdrán para efectuar un auténtico cambio».

Y si, así lo creemos, se hace necesario un lenguaje nuevo que realmente favorezca una comprensión para una acción del trabajo social que nos transforme y genere cambios que nos liberen. Construir lenguajes que no sigan construyendo la casa de amo... para ello, podríamos comenzar por revisar qué intereses hay detrás de las palabras que usamos y para qué sirven realmente, sin entrar en el cambio del cascarón, ocultador de algo que va haciendo pudrirse las esperanzas y es que en las ciencias sociales hay conceptos que se ponen de moda, no nos referimos a que se impongan unos determinados paradigmas, propios de su época, sino de palabras que, por su explotación, se vacían de significado y en ese vaciar nos arrastran hacia un diálogo que podríamos llamar «de sordas y sordos», creando, así, obscuridades.

Lo que nunca hace quien aprende a escuchar para poder *hablar con* es hablar impositivamente.(...) Claro está que ya no se trata de la asfixia truculentamente producida por el rey despótico sobre sus súbditos, por el señor feudal sobre sus va-

sallos, por el colonizador sobre los colonizados, por el dueño de la fábrica sobre los obreros, por el Estado autoritario sobre los ciudadanos, sino por el poder invisible de la domesticación enajenante que alcanza una eficacia extraordinaria en lo que vengo llamando «burocratización de la mente». Un estado refinado de extrañeza, de «autosumisión» de la mente, del cuerpo consciente, de conformismo del individuo, de resignación ante situaciones consideradas fatalmente como inmutables. (Freire, 2008, pág. 107)

En el trabajo social emancipador haremos una labor pedagógica de devolución de la voz, sin manipular discursos, sin montar narraciones de lo que queremos escuchar..., se trata de generar confianza y devolver sentido a la palabra, considerándola voz como un derecho político básico (Rawal) que se suele cubrir de algunos velos, como cita Sánchez (2015):

- la censura instalada como dispositivo del miedo.
- censura, como violación grave a los Derechos Humanos en su terreno civil.

Como mínimo, no contribuir a sustituir o dejar sin voz a estas personas, colectivos, comunidades desvalijadas por el sistema y que suelen ser parte de «mudos/as sociales». El lenguaje no es neutral, es terreno de lucha política. Es necesario romper con la lengua normativa, con la «burocratización de las mentes» que nos hace resignarnos a la situación y construye-contribuye a que todo siga igual, «fatalmente como inmutable».

Decía Berta Cáceres, mujer activista de los derechos humanos, ambientales y no violentos, asesinada en Honduras en Marzo del 2015: «Vos tenés la bala, yo la palabra. La bala muere al detonarse, la palabra vive al replicarse».

Que nuestras palabras no mueran, ni maten, que den vida. Vida para un trabajo social sub-versivo, con voluntad de transformar el status quo, donde se tome posición contra el capital y a favor de la vida, también desde la réplica de otras palabras.

¿Un modelo es un modelo como una rosa es una rosa?

Nos preguntamos ¿qué está ocurriendo en la praxis profesional? Es que tenemos que preguntarnos, tal y como lo hace Viviane Forrester (1997), «En este sistema sobrevuela una pregunta esencial, jamás formulada: ¿ es necesario merecer el derecho a vivir?».

Esta pregunta marca una orientación en la perspectiva del Trabajo social, ya que según respondamos nuestras acciones estarán blindadas a otros razonamientos. El derecho a vivir es universal y es un sí incondicional, también recogido en los principios básicos del Código Deontológico de Trabajo Social de 2012 (capítulo II), con el paraguas de la Dignidad, entendida como «la persona humana, única e inviolable, tiene valor en sí misma con sus intereses y finalidades».

Pero muchas veces nos posicionamos desde el merecimiento o peor aún como dadoras o secuestradoras de ese derecho a ser únicas e inviolables y ejercer nuestro derecho a decidir.

No olvidemos las palabras de Lynne Healy citada en el libro *Voces para la ética del Trabajo social en tiempos trémulos* (2013):

«El trabajo social ha venido participando en las luchas por el reconocimiento de los derechos de ciudadanía y, entre otras, su razón de ser se encuentra indisolublemente ligada a la *defensa de la dignidad de las personas y a la emancipación de aquellas circunstancias que oprimen y cercenan la vida.*» (Healy, 2008, pág. 30 —negrita nuestra—)

Dignidad, derechos, autodeterminación y pensar en las personas como únicas e inviolables, lo que no es muy coherente con determinados modelos asistencialistas-tecnócratas. ¿A que «amo» servimos?

Sabemos o así lo creemos que no es gratuito generalizar y que hay diversos frentes abiertos y diversos modelos o «protomodelos» que guían nuestras acciones. Precisamente por esa pluralidad, todo cuanto digamos se convierte en una caricatura, pero como en toda caricatura, los rasgos del original se reconocen, aunque con un macro de aumento en la lente.

Si afirmamos que el modelo dominante es un modelo de relaciones asistenciales, asistencialista con toques de burocracia y tecno, entonces nos estaremos refiriendo a todas aquellas prácticas en las que el sujeto desaparece tras un determinado perfil «down» de usuario de servicios y prestaciones donde la profesional de trabajo social, posicionada «up» o «por encima de», pierde su nombre y apellido a favor del sistema de servicios sociales. Un modelo que ha venido a denominarse: «modelo de gestión de casos» y lo elegimos como adalid o representante de toda una serie de prácticas que situamos al servicio y en beneficio de un determinado sistema de Servicios Sociales. Un modelo que pretende «velar por garantizar el acceso a recursos coordinados capaces de dar respuesta a las necesidades de las personas clientes de los servicios sociales.»¹ Modelo cuya referencia en la Comunidad Autónoma Vasca es la Ley 12/2008 de Servicios Sociales en la que se contempla un profesional de referencia que la Ley

Asignará a cada persona o familia un profesional de referencia en el Sistema Vasco de Servicios sociales, al objeto de *garantizar la coherencia de los itinerarios de atención y la coordinación de las intervenciones* (...) « (Ley12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, artículo 8.d) —negrita nuestra—)

¿Es posible, incluso es ético que alguien pretenda gestionar tal garantía, gestionar vidas, riesgos o los sueños de alguien?

Un modelo que puede subrayar la lógica mercantil tal y como plantean Luis Nogués y Pedro Cabrera:

¹ Guinot Viciano, C. (2015): *Aproximación al modelo de gestión de caso*. Documento de trabajo en el Seminario 2014-15. Seminarios Sociales 2014-15. Módulo 2: responsable de caso. Universidad de Deusto, campus Donostia, 18 de febrero de 2015.

«... la gestión de las necesidades sociales a la manera del mercado, introduciendo una racionalidad mercantil, un modo de relación basado en la competencia y una subjetividad construida sobre el cálculo y el interés —cuando todo ello se asienta en una organización social, basada en la desigualdad y una desigualdad cada vez mayor y más escandalosa— corre el riesgo de convertir las prestaciones sociales en meros artículos de consumo. *Se reducen las alternativas de la vida a puras elecciones entre productos de supermercado, que convierten a los usuarios en meros consumidores* de prestaciones sociales». (2016, pág. 156 —negrita nuestra—)

¿Somos gerentes o simplemente cajeras de un supermercado de prestaciones cada vez más desposeído y desvalijado?, ¿es esa nuestra vocación profesional o para lo que nos quieren contratar en muchas instituciones? ¿Se trata de control? El control de las cosas se convierte en control sobre la gente, antes y ahora en las relaciones laborales, dice Boaventura de Sousa, ¿y en el trabajo social?, ¿son nuestras relaciones relaciones de control sobre las personas para responder a intereses de la clase privilegiada?

Un reflexión más, el «modelo de gestión de casos», esconde tras el término «caso», lo mismo que esconde el término «paciente», pueden sacar ustedes sus conclusiones.²

De todas formas, ¿no sería más correcto hablar de gestión de recursos, entonces sería un modelo de gestión de recursos, un modelo subordinado a la oferta, planificación y redistribución de recursos públicos (cada vez más recortados), es decir, no un modelo de trabajo social sino un modelo de servicios sociales. De la confusión entre ambos sistemas, ya hablamos en su día³. Quizás podríamos recordar alguna afirmación realizada ya en 1998 como una premonición:

La identificación del Sistema de Trabajo Social con el de los Servicios Sociales pone en peligro a uno de los dos por un efecto de asimilación por parte del más fuerte, en este caso el sistema de los Servicios Sociales. (Ariño, 1998, pág. 53)

Por tanto con-fundirnos con el sistema de servicios sociales puede llevarnos a la asimilación algo camaleónica del trabajo social y por ende de las y los trabajadores sociales al sistema de servicios sociales, perdiendo nuestra autonomía a la hora de concretar y construir nuestra praxis colaborativa con cierta, o mejor incierta, independencia. Confundirnos con el sistema de servicios sociales nos lleva a entablar relaciones con la ciudadanía mediadas, en parte, por una figura que tal modelo señala como «gestor de caso» título alusivo a un o una referente **responsable**: «el trabajador o trabajadora social como profesional de referencia y responsable de caso». Por tanto garante de una supuesta eficacia

² Defendemos una RB universal porque pretende ser una estrategia para luchar contra la pobreza y la exclusión social. Pretende universalizar como derecho el que toda la población tenga asegurado el derecho a la existencia. Pretende evitar la estigmatización y los controles que sufren las personas por el hecho de ser *beneficiarias* de ayudas especiales y de someterse al polígrafo en torno a los requisitos necesarios para el cobro de las mismas. Quiere acabar con el posible abuso en contratos de trabajo basura y con la explotación laboral. Pretende terminar con los programas asistencialistas... Para profundizar y reflexionar sobre la RBU, véase: www.redrentabasica.org

³ Puede verse en: Ariño Altuna Miren (1998). Revista Zerbitzuan 33. *El Trabajo Social y los Servicios Sociales*; ISSN 1134-7147.

en la intervención⁴; figura «encargada de buscar sinergias o de» garantizar que aquellos clientes con dificultades y necesidades complejas reciban una atención integral, facilitándoles el acompañamiento y los servicios necesarios en el tiempo y calidad adecuados»; «gestor de casos» que parece que puede asumir **«la responsabilidad del caso**, tanto de los servicios prestados al cliente como de las repercusiones que la intervención tendrá para el futuro de la persona» (Guinot, 2016, pág. 23). Por lo que añadimos otra mediación: la de una ciudadanía entrenada para demandar lo que el propio sistema ofrece: lo que hay, un relativamente nuevo binomio: recurso-recurso. A lo que acompañamos, lo que pudiéramos llamar con Alfonsa Rodríguez (2007) «gestión de expedientes» que deteriora un trabajo de relación y la consideración como ciudadanía de tales expedientes, pacientes, usuarios o clientes de los servicios sociales

Para ver más clara la asimilación a la que nos venimos refiriendo, J. Jesús Viscarret (2007) afirmaba que el modelo de gestión de casos es idóneo cuando se valora necesario coordinar recursos y esfuerzos, proponiendo como objetivos, entre otros: «asegurar un vínculo con el cliente que garantice la continuidad de la atención aunque este transite por diferentes servicios»; « Coordinar las intervenciones de los distintos servicios y asegurar que estos satisfagan las necesidades de las personas»; « Ayudar a los clientes a tener acceso a los servicios que necesitan, siendo el responsable de caso «; «Asegurar que los servicios prestados son acordes con las necesidades del cliente y que se implementan en tiempo y forma convenientes».

No entendemos muy bien algunos aspectos, por lo que los queremos compartir aquí y ahora: Los vínculos o las relaciones que entablamos con las personas con quienes colaboramos, ¿tienen como fin garantizar una atención con continuidad?, ¿quién o qué marca tal finalidad organizativa y coordinante? ¿Cómo transitamos por diferentes servicios? ¿Deambulando, marchando, circulando, paseando, pateando, vagando o avanzando? ¿qué significa o esconde tal término aparentemente neutro? Esconde otra confusión o creencia en que haya familias «multiproblemáticas, cuando lo que estamos creando son familias o personas «multiservicios» que deambulan de uno a otro. ¿Realmente alguien cree poder asegurar que los servicios satisfagan las necesidades de las personas? Y, ¿qué significa ser el o la responsable de un caso? Demasiadas preguntas y pocas respuestas.

El trabajador social sólo tiene sobre los recursos una potestad «vicaria», de intermediario entre el cliente y la organización o el sistema político-social, que son quienes dominan fundamentalmente las normas de distribución. (X. Pelegrí, 2004, pág. 40)

Y, agregamos, en un decir de lo más popular: hay palabras que las carga el diablo, o también podríamos decir que las cargan los políticos de un gobierno determinado, determinado si, a recortar unos recursos o unos derechos fundamentales.

⁴ El vocablo «intervención» como producto cultural de ascendencia positivista v «fundamentado en un imaginario que subordina la práctica profesional a visiones externalistas de manipulación, control o cosificación de las personas y situaciones» (Velez,2003:54), por lo que preferimos utilizar otros conceptos como el de actuación o praxis colaborativa..., etc. En el texto respetamos el término intervención sólo cuando y tal y como es utilizado por otras autoras o autores o en el contexto de los servicios sociales..

La confusión se extiende al asimilar trabajo social con empleo de trabajadora social, así el control sobre las tareas que se pagan no está en quien desarrolla el empleo sino en quien contrata o retribuye. Nuestra profesión va más allá de nuestra relación con el empleo y eso hoy está generando un tipo de perfil de nuestra disciplina cercano al asistencialismo rancio, donde se desposee a la gente de su ser sujeto y de derecho.

Un modelo no es el modelo como una rosa es la rosa

¿Cómo tratan las relaciones sociales y humanas otros modelos o teorías que influyen en nuestras acciones?

Dice J.J. Viscarret (2007) que «el conocimiento de la teoría y metodología del Trabajo Social es trascendental en la formación de los profesionales del Trabajo Social, ya que su conocimiento, su análisis y reflexión pueden permitirles un mayor nivel de análisis y de juicio crítico. (...) capaces primero de entender y luego de desarrollar nuevas teorías con las que puedan conocer las nuevas necesidades y problemáticas (...)» Aún admitiendo la necesidad de una formación y construcción de conocimiento cimentado en teorías y modelos, hemos de preguntarnos por la pluralidad de visiones y sus consecuencias para nuestra praxis colaborativa, ¿qué modelos elegimos y que consecuencias conlleva su práctica no neutral? ¿Hay algo que, a pesar de ésta pluralidad de visiones, pueda darnos cierta coherencia como profesión? ¿tal vez la indignación? ¿tal vez la ética? ¿podemos «lavarnos las manos» ante las injusticias y la vulneración de derechos?

¿Qué otra cosa es mi neutralidad sino una manera tal vez cómoda, pero hipócrita, de esconder mi opción o mi miedo de denunciar la injusticia? «Lavarse las manos» frente a la opresión es reforzar el poder del opresor, es optar por él. ¿Cómo puedo ser neutral frente a una situación, no importa cuál sea, en que el cuerpo de las mujeres y de los hombres se vuelve puro objeto de explotación y de ultraje? (Freire, 2008, pág. 105)

Además del modelo administrativo de «gestión de casos», existen otros, aunque como diría Teresa Zamanillo, no tantos como se pretende, veamos algunos efectos de los que consideramos más en uso.

Por ejemplo, bajo el amplio paraguas de modelos psicologistas, en su vertiente tradicional, encontramos el «**modelo o enfoque funcional**», influenciado por las terapias de Otto Rank, pone su acento en las capacidades, fundamentalmente en la «fuerza de voluntad» de la personalidad humana, « Se alienta al cliente a sobreponerse a sus trastornos y ansiedades por medio de su voluntad de resolver su problema psíquico. El trabajador social funcional trata de apoyar al cliente a liberar su capacidad innata.» (Viscarret, 2007, pág. 306 —cursiva nuestra—).

¿Qué creencias subyacen en esta forma de mirar el mundo y a las personas, y qué consecuencias trae adscritas? La que consideramos más relevante sería la siguiente: se da un desplazamiento en el análisis de los problemas sociales y políticos, de etiquetaje, pobreza, exclusión, desventaja..., hacia esa responsabilización individual o familiar exclusi-

vamente. De ahí podemos inferir unos objetivos dirigidos a que las personas **recuperen un funcionamiento social «adecuado»**.

(...) conceptualizar como *un problema individual lo que es un problema que se asienta en situaciones de desigualdad, explotación, etcétera*, no sólo no es científico, sino que no es ético. La tendencia que se observa en la actualidad a psicologizar las dificultades (es decir, culpabilizar) no contribuye más que a esa *práctica no ética*. (Alfonsa Rodríguez, 2007, pág. 130 —negrita nuestra—)

Y así como dice Byung_Chul Han, en su obra *Psicopolítica: cómo el capitalismo nos enferma*:

Quien fracasa en la sociedad neoliberal del rendimiento se hace a sí mismo responsable y se avergüenza, en lugar de poner en duda a la sociedad o al sistema. En esto consiste la especial inteligencia del régimen neoliberal (...) En el régimen neoliberal de la autoexplotación uno dirige la agresión hacia sí mismo. Esta autoagresividad no convierte al explotado en revolucionario, sino en depresivo. (2014, pág. 11)

Otra variante que podríamos contemplar es el **«enfoque o modelo psicosocial»**, a pesar de que encontramos diversas y a veces contradictorias versiones del mismo. El eje sobre el que pivotan las acciones desde este enfoque es: «la persona en situación» (Gordon Hamilton 1950), es decir una combinación de elementos internos (personalidad) y externos (situaciones sociales), aunque parece ser que al pasar el tiempo se le quitó importancia a los aspectos sociales «centrando el análisis en los problemas y recursos del individuo, lo cual provocó que el trabajador social, en su intervención, enfatizará en la historia pasada del individuo (...)» (Du Ranquet, 1996, pág. 103) Para esta autora este modelo contribuye a llevar a cabo una actuación con individuos ya que dota de técnicas y métodos para comprender y evaluar racionalmente las situaciones de las personas y su relación con el medio (...)

Y, nos preguntamos **¿quién o quiénes son los sujetos de los verbos comprender y evaluar?** Si en estos modelos se mantiene la afirmación de que las y los profesionales de trabajo social necesitan conocimiento de psicología (o de cualquier otra disciplina) para realizar un análisis que «le permita descubrir lo que está perjudicando al cliente» ¿A qué estamos dando más importancia? ¿quién es el sujeto de conocimiento? ¿quién sabe, en definitiva lo que perjudica a alguien? ¿quién sabe de su dolor? ¿No será una alucinación, un delirio de grandeza o complejo de dios? ¿o es que el sujeto de conocimiento, es decir, quien necesita comprender y saber lo que le está perjudicando no es la persona que está viviendo una situación de desventaja, dependencia, exclusión..., etc.?

Y, además, cuanto le ocurre a la ciudadanía, a un o una ciudadana no es también una cuestión pública? O como diría Alfonsa Rodríguez, un encuentro con otra persona supone:

(...) recrear una situación social donde especularmente se reflejan situaciones sociales. No es un asunto de dos, es una cuestión pública, es un espacio para re-

flexionar sobre las condiciones sociales que nos atraviesan, para reflexionar sobre las condiciones de vida, ya sean económicas, familiares, políticas, físicas, emocionales o socioculturales. (2007 pág. 133)

El modelo psicosocial, tal vez sea el más extendido y quizás también el que haya evolucionado más, sin embargo, a pesar de prometer un trabajo con el medio, una acción de cambios sociales, sin embargo carece, en general, de una visión crítica de las situaciones que crean y mantienen desigualdades o vulneran los derechos humanos y sociales. Tal y como intuimos en la siguiente afirmación de Maryory Abello, 2007: una intervención

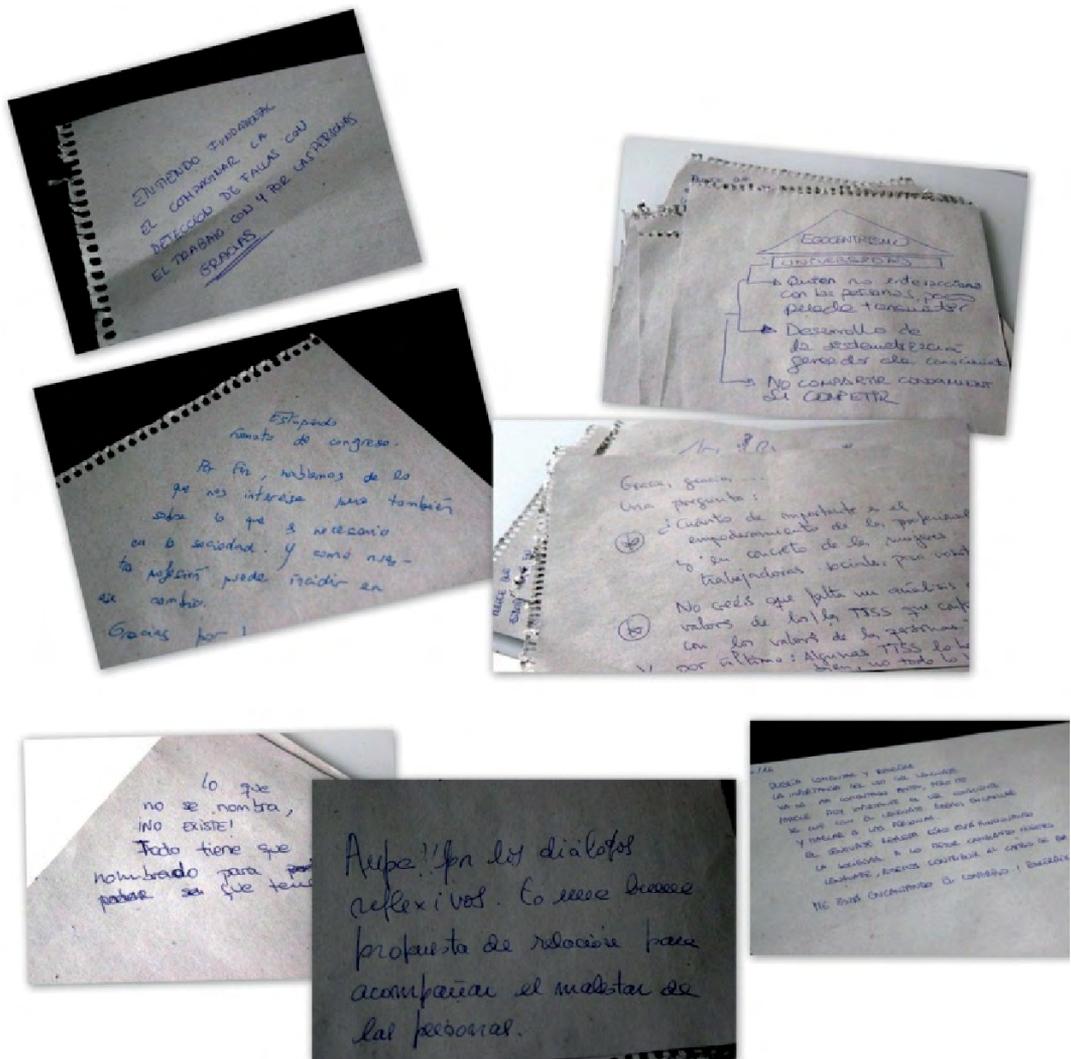


Imagen 2

Aportaciones a los diálogos de compañeras en el III Congreso Internacional:
«Trabajo Social, arte para generar vínculos»

psicosocial puede definirse como el conjunto de acciones encaminadas a mitigar o a hacer desaparecer los riesgos y procesos sociales problemáticos para un individuo y su grupo social (...). **Una vez más ¿quién o quiénes son los sujetos protagonistas de tales acciones?**

Es importante tener siempre claro que *inculcar en la población dominada la responsabilidad de su situación forma parte del poder ideológico dominante*. De allí la culpa que ellos sienten, en determinado momento de sus relaciones con su contexto y con las clases dominantes, por encontrarse en esta o aquella situación de desventaja... (Paulo Freire, 2004, pág. 81)

Podemos afirmar que la contribución del modelo psicosocial a la denuncia social, así como su participación en movimientos sociales es bastante dudosa o al menos poco relevante.

Algunas preguntas al hilo de este diálogo

¿Al servicio de quién y de qué estamos?, ¿Al servicio de la gestión administrativa de las políticas sociales y la gestión de la pobreza, o en favor de las personas y de sus procesos de desarrollo e inclusión en la vida política y social? ¿Podemos hacer acción social sin contar con el sujeto en su totalidad? ¿De este modo, facilitamos el protagonismo y la participación?, ¿en qué modo participamos nosotros? ¿o es que tan sólo mediamos sustituyendo la voz de los y las supuestamente sin voz?

Más preguntas sin respuesta previa: ¿Trabajamos de forma colaborativa para evidenciar los conflictos estructurales y coyunturales que promuevan la capacitación colectiva, para afrontarlos y resolverlos, o seguimos contribuyendo a individualizar las debilidades de las personas y del sistema y culpabilizar a las víctimas de su incompetencia, insolvencia, desconocimiento..., etc.? ¿cuál es hoy nuestro rol político en las relaciones que establecemos?

Otro enfoque dentro del amplio abanico de «psicologistas» es el de «**resolución de problemas**» que como su nombre indica centra su foco en los problemas que aquejan a las personas en el presente y se dirige a «apoyar a las personas para que puedan resolver sus dificultades y para que aprendan a hacer frente a las sucesivas dificultades que presenta toda vida humana. (Du Ranquet, 1996, pág. 145). Una vez más parece que este enfoque **señala a las personas como responsables y a la vez incapaces de resolver lo que es denotado como sus dificultades o problemas**. En un rápido resumen, sobre los enfoques vistos, elaborado por J.J. Viscarret:

Se tiende a subrayar que es la persona la que necesita el apoyo de un «experto», debido a su limitada comprensión de la situación y de su capacidad actual para hacerle frente, dejando de lado o ignorando otros factores, como los externos a la hora de interpretar la situación. (2007, pág. 308)

Al modelo de «**modificación de conducta**», no le vamos a dedicar sino apenas un par de párrafos, dado su escasa incidencia en el trabajo social, sin embargo, creemos que

en algunos servicios del ámbito de la educación no formal o de «rehabilitación» como pueden ser algunos pisos de menores, de personas ex reclusas o de personas que han consumido drogas, incluso, podríamos añadir, en programas de «prestación de recursos económicos» sí se ha y está utilizando bajo las premisas premio-castigo, aprendizaje cognitivo o procesos de condicionamiento, reforzando de ésta manera, determinadas conductas o desalentando otras, dirigiendo sus objetivos fundamentalmente a obtener, suprimir, disminuir o reforzar de forma duradera ciertas conductas, es decir a «modificar aquellos comportamientos (conductas observables) inadaptados y sustituir éstos por otros comportamientos adaptados» (J.J. Viscarret, 2007, pág. 310)

Pero, ¿adaptados a qué, a quién? ¿son las conductas objeto de trabajo social? ¿qué podemos añadir que no esté claro ya en las palabras utilizadas para definir tal modelo?

Otros modelos arraigados en el humanismo siguen influenciando la praxis profesional. Nombramos, por ejemplo el «**modelo centrado en el cliente**» (Carl Rogers, 1960 y ss.). Rogers afirmaba que «el individuo tiene la capacidad suficiente para manejar en forma constructiva todos los aspectos de su vida que potencialmente pueden ser reconocidos en la conciencia». (1972). Su eje central, aún contando con la evolución obrada hasta nuestros días, es el respeto a la persona y a sus capacidades de desarrollo y la actuación estará basada en un acompañamiento que ayude a las personas a «movilizar las tendencias inherentes al entendimiento y crecimiento personales», siendo la profesional, a modo de espejo,» amplificador o resonador de los esfuerzos que el usuario hace por crecer, por desarrollarse» y «el usuario es libre, es autónomo, y siempre la solución del problema». (Viscarret, 2007 págs. 323-325) Si profundizamos en las creencias de este modelo, encontramos que también puede conllevar **un olvido de las condiciones sociales y estructurales que generan situaciones injustas**. ¿No será mucho olvido? ¿no será también cierto que siempre podremos convocar a la participación, a «las barricadas» desde un trabajo social crítico que contemple las desigualdades como intereses de unas clases sociales sobre otras? Olvido que oculta opresión, precisamente hacia esas otras a quienes ¿no será mejor mantener calladas, aisladas apelando a su responsabilidad individual, cuando no a su culpa?. «No se construye ciudadanía sobre la inutilidad social» (Robert Castel, 1995, pág. 429).

No, no vamos a continuar este repaso ni cuidado, ni descuidado, sólo hemos entrevisto algunos ejemplos azarosos para empezar, deseando que cierta curiosidad nos lleve a continuar analizando y valorando **qué estamos haciendo, con quien y para quien, cómo lo hacemos, desde dónde lo hacemos...**, etc. ¿Sugerente? Así lo esperamos.

Compartiendo luces y sombras hacia un Trabajo Social relacional crítico y emancipador

Nuestra definición nos facilita un mapa colectivo de mucho interés⁵:

⁵ Definición aprobada por la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajo Social y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social de Melbourne, 2014. <http://www.cgrabajosocial.es/DefinicionTrabajoSocial>

El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldata por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar. (FITS, 2014)

Liberación de las personas, de las opresiones, que Iris Marion Young (2000) definió como: «aquellas situaciones de desventaja, injusticia, reducción o exclusión que sufren determinados grupos de personas por las prácticas cotidianas de la sociedad».

Y ojo que a cada grupo oprimido le corresponde un grupo privilegiado, a cada supuestamente normal, uno no normal, seamos conscientes o no ¿Somos nosotras, trabajadoras sociales, un grupo privilegiado por la existencia de opresiones?, ¿olvidamos con quién tenemos que colaborar o aprovechamos esta situación de opresión para mantener nuestros lugar de privilegios?

Que la normalidad es de nuevo una metáfora, en la que, de alguna manera, todos y todas estamos atrapadas. (...) El sometimiento al que todos y todas estamos «entregadas» se encuentra tanto en el esfuerzo de las personas por ser normales y en que se note la diferencia (confirmación de la normalidad a mantener), como en el esfuerzo inducido de las supuestamente no normales para demostrar con evidencias, con rabia o incluso con la propia sumisión que sus diferencias crean algún tipo de exclusión (confirmación de la normalidad a alcanzar). (Ariño, 2009, pág. 11)

Según Blanco (2013) toda una complejidad de factores hace que el Trabajo Social entre en una deriva burocrática de la que todavía no se ha recuperado. El Trabajo Social abandonó, de modo casi generalizado, sus vertientes comunitarias, políticas y revolucionarias. Fue secuestrado por el asistencialismo y las prestaciones quedando sobre todo al servicio de los usuarios o clientes y no de la ciudadanía en general, ni del desarrollo social humano y comunitario. Por ello es necesario revalorizar el Trabajo social, rescatar aquello que nos da y a lo que damos valor.

El Trabajo social supone, por un lado, desarrollar una conciencia crítica a través de la reflexión sobre las fuentes estructurales de opresión y/o privilegio, basadas en criterios tales como la raza, la clase, el idioma, la religión, el género, la diversidad funcional, la cultura o la orientación sexual, por otro, el desarrollo de estrategias de acción para abordar las barreras estructurales y personales que son fundamentales para la práctica emancipadora, donde los objetivos son el fortalecimiento y la liberación de las personas. En solidaridad con los que están en situación oprimida o quienes sufren exclusión social, la profesión de trabajo social lucha por mitigar o evidenciar la pobreza, participar en la liberación de las personas vulnerables y oprimidas, y promover colaborativamente la inclusión y la cohesión social. Y si no somos y hacemos esto, no creemos que sea trabajo social lo que estemos practicando.

En el libro «De la hegemonía a la Afinidad», Richard J.F. Day afirma que:

El Neoliberalismo está globalmente presente y actúa a través de todos los ejes de la dominación y la explotación, aunque se manifiesta a las diferentes identidades en modos, tiempos y lugares distintos. Es por tanto fundamental un análisis multidimensional de la opresión para cualquier intento de oponerse al orden mundial neoliberal, subvertido o proponer alternativas. (2016, pág. 167)

¿Somos conscientes de esa presencia?, ¿qué hacemos para cambiar lo que alguien espera normativamente de nosotras? Boaventura de Sousa (2010) dice que es necesario tener en cuenta para la transformación, la corriente fría, representada por el conocimiento de los obstáculos y de las condiciones de la transformación y la corriente cálida, que es la voluntad de acción, de transformación, de vencer obstáculos. ¿Cuáles son ahora nuestras corrientes cálidas y frías? Ambas son importantes para que no nos sorprendan ni calenturas, ni resfriados. Nos hace falta un Trabajo Social trasgresor, no mediador, que deje de mercantilizar las actuaciones sociales y nos transforme en agentes colaboradoras de transformación, personal y colectiva. Para ello es necesario mirar nuestras miradas y construir unas gafas que nos ayuden a cultivar perspectivas: **Desmercantilizadas, descolonizadas, despatriarcalizadas y desmilitarizadas.**

Un cocodrilo verde en tu mirada, como canta Pablo Milanés en *Proposiciones...*, una esperanza imbatible, que doblegue la tiranía de la acumulación, de la opresión, de la explotación, una mirada tierna que busque un sano equilibrio entre Sancho Panza y Quijote, que nos ayude a no hacer sanchopanzadas ni qui jotadas. Una mirada que siempre haga florecer lo mejor, los regalos, los dones de cada persona y comunidad, que despliegue sus potencialidades y abrace sus fracasos, como decimos en clave payasa, una mirada fraterna, que nos haga soñar y vivir un mundo donde hagamos experiencia de ese poema que nos expresa: Yo tengo tantas hermanas que no las puedo contar y una novia muy hermosa que se llama Libertad.

Un Trabajo social que provoque una visibilización de las víctimas del capitalismo, agudizando los conflictos de intereses y denunciando las causas en la acumulación injusta. Con perspectiva de derecho, el trato es muy diferente al concebir a las personas como titulares de derecho y no como un **saco de necesidades, ni como casos a gestionar.**

Un Trabajo social que haga frente a:

- La desregulación: trabajando por la regulación y favoreciendo el control de todo por parte de todas.
- La privatización y desposesión: fomentando lo común, la defensa de lo público, revitalizando lo colectivo.
- La remilitarización y al control social.
- La desmoralización: re moralizando la vida (desde una ética popular).
- Las certidumbres con garantías.
- Las mentiras y engaños públicos y privados.
- Al sufrimiento de cualquiera y en cualquier circunstancia.
- A toda vulneración de derechos sociales y humanos.

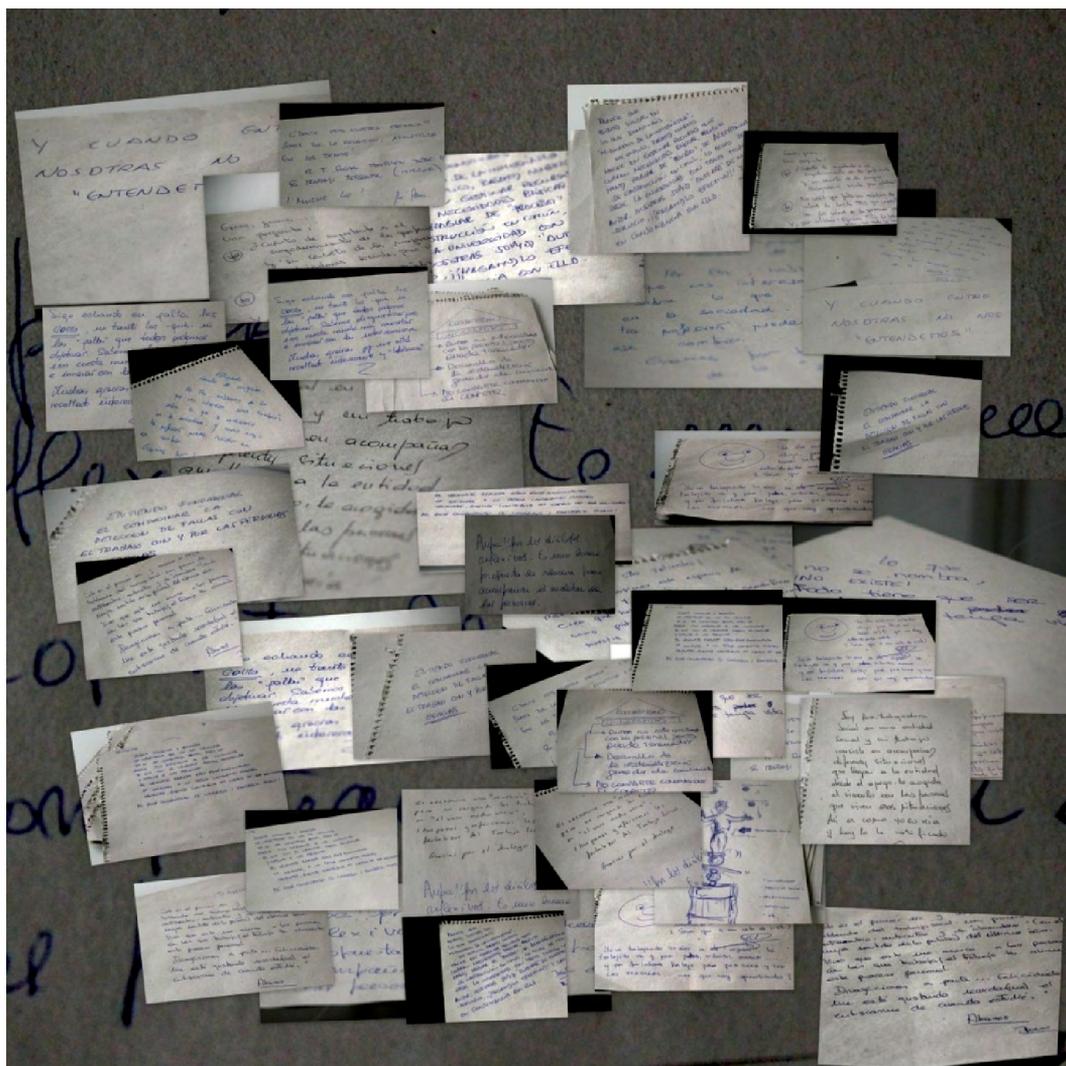


Imagen 3

Aportaciones a los diálogos de compañeras en el III Congreso Internacional:
«Trabajo Social, arte para generar vínculos»

En definitiva, un trabajo social que promueva la emancipación, desarrollando estrategias de desobediencia civil. Necesitamos un Trabajo social que recupere la capacidad de concebir mundos alternativos, múltiples, libres, igualitarios, diversos, ya que «sólo esta capacidad que nos otorga la utopía permite al ser humano traducir su primaria reacción negativa en una divergencia constructiva, que nos mueve a diseñar un plan alternativo a la realidad» (Krotz, Esteban, 1998).

Un Trabajo social que frente a las injusticias, promueva, como expresa Nancy Fraser, citada por Zubero (2000): «Redistribución más igualitaria de la riqueza social, frente

a la injusticia socio-económica; reconocimiento de todas las identidades, pluralidad de cosmovisiones frente a la injusticia simbólica o cultural.»

Un Trabajo social que viva bregando por un nuevo modelo de desarrollo que no sea este capitalismo de la barbarie, violento, que fabrica desigualdad, destruye la madre naturaleza y provoca tanto dolor. Nuestra profesión contribuye, como canta Mercedes Sosa, a que «No pueda andar el mundo con el amor descalzo»; desde la visión que nos recita Jorge Drexler «Una vida lo que un sol vale».

Y es que dice Marcos desde las montañas de Chiapas, en su libro «Nuestra arma es nuestra palabra»:

Es nuestra convicción y nuestra práctica que para rebelarse y luchar no son necesarios ni líderes ni caudillos, ni mesías ni salvadores (ni siquiera trabajadoras sociales); para luchar sólo se necesita un poco de vergüenza, un tanto de dignidad y mucha organización, lo demás o sirve al colectivo o no sirve». (2001 —negrita añadida a la cita por nosotras—)

Una praxis, con una metodología para nuestras acciones, en clave colectiva y comunitaria, tejiendo redes de apoyo mutuo, de relaciones sanas, donde compartir sea el verbo más vivido. Buscando otro modelo de desarrollo no capitalista y una democracia vinculante, ya que en este sistema sin corazón y donde el capital es el centro y no la vida, ni de las personas ni del planeta, no hay posibilidad de construir felicidad, personal y colectiva

Este es el método, visión larga, acción cercana, al golpito, con aliento, a la siguiente barrida. O, en versión castiza del poeta del pueblo:

Claro es que la duda que yo os aconsejo no es la duda metódica⁶ a que aluden los filósofos, recordando a Descartes. Una duda metódica será siempre pura *contradictio in adiecto*, como un círculo cuadrado, un metal de madera, un guardia de asalto, etc. Porque ***el que tiene un método o cree tenerlo, tiene o cree tener un camino que conduce a alguna verdad, que es precisamente lo necesario para no dudar.*** (Machado, 1986, pág. 25 —negrita nuestra—)

O, como canta Luz Casal en sentir:

Sentir que aún queda tiempo
Para intentarlo, para cambiar tu destino.
Y tú, que vives tan ajeno,
Nunca ves más allá
De un duro y largo invierno.

⁶ *Duda metódica cartesiana*: se trata de la «duda», como método, como etapa preliminar en la búsqueda de la certeza. «Tiempo ha que había advertido que, en lo tocante a las costumbres, es a veces necesario seguir opiniones que sabemos muy inciertas, como si fueran indudables, y esto se ha dicho ya en la parte anterior; pero deseando yo en esta ocasión ocuparme tan sólo de indagar la verdad, pensé que debía hacer lo contrario y rechazar como falso todo aquello en que pudiera imaginar la menor duda, con el fin de ver si, después de hecho esto, no quedaría en mi creencia algo que fuera enteramente indudable...» (Descartes, *Discurso del Método*, «Cuarta parte», ed. de M. García Morente, pág. 61).

Abre tus ojos a otras miradas
 Anchas como la mar.
 Rompe silencios y barricadas,
 Cambia la realidad
 Porque creo en ti cada mañana
 Aunque a veces tú no creas nada.

De la mano de Sampietro (2016) que citando a Foucault retoma el empoderamiento como función y afirma:

Llevamos más de 35 años desde que Foucault hiciera imposible volver a pensar el poder como una «cosa» que se tiene, se da o se quita. Como escribió el autor: el poder significa relaciones. (...) Por lo tanto, siempre que hablamos de poder nos referimos a relaciones de poder. Es decir, como algo que se construye y define en interacciones sociales. **Al poder hay que considerarlo desde una perspectiva relacional:** «El poder no es una fuerza con la que están investidas determinadas personas; es el nombre dado a una compleja relación estratégica en la sociedad. En realidad, el poder significa relaciones». Es en los intercambios estructurados socialmente donde les personas delegan, ostentan, imponen, resisten (y todos los verbos de relaciones imaginables) el poder. (pág. 204)

En el Trabajo social una de nuestras misiones podría ser la de colaborar en la transformación de las relaciones sociales para que cada persona, cada colectivo recupere el timón, decida sobre sus vidas y denuncie toda circunstancia que ejerza poder y dominación. Por ello, en nuestro trabajo social el empoderamiento adquiere una dimensión de conciencia de las relaciones de poder para ponerlas al servicio de las personas y los procesos de liberación.

Como expresa Zamanillo (2012),

No es fácil reconocer el poder del otro, pero es necesario, es un acto ético llegar a tener la libertad de poder relacionarse con los otros a partir del reconocimiento de: tú eres sujeto de poder y yo también lo soy, de modo que los dos nos relacionaremos teniendo en cuenta esta premisa. (pág. 168)

Recuperando una de las finalidades del Trabajo Social según Evangelista (2011): **La formación de sujetos sociales, que consiste en dimensionar la acción política de la intervención social.** Se trata de priorizar las actuaciones de concienciación, empoderamiento y organización de las personas participantes de procesos de Trabajo Social. No consiste tanto en facilitar la satisfacción de necesidades como en facilitar procesos personales y colectivos de organización y participación, que reordenen y gestionen lo común.

Es imprescindible que vigilemos nuestra praxis, dado que muchas veces **intervenimos, interferimos, obstaculizamos** de tal forma que ahogamos procesos sociales generados por las personas y los grupos sociales con quienes trabajamos.

Esta categoría, en palabras de Elí Evangelista(2011), «debería de ser transformada hacia los marcos conceptuales de la potenciación social, donde se involucra la posibilidad

de facilitar la capacidad creadora, organizativa y asociativa de los actores sociales». En resumen pasar de la intervención social a la potenciación social.

Así, nuestra tarea es de «Acompañante, promotora y facilitadora, que se inserta en la misma realidad que actúa, que coexiste e interacciona con sus integrantes y que incide en potenciar habilidades, capacidades y destrezas colectivas, construyendo relaciones horizontales, dialógicas y autogestionadas, construyendo espacios de poder alternativos». (Gutiérrez Sastre, 2005, p. 23).

Pasando de ser solucionadoras o gestoras de necesidades, recursos o casos, a facilitadoras de construcción de sujetos políticos, esto implica generar procesos de organización y participación, que en sí sean espacios y referentes de ejercicio y aprendizaje de ciudadanía, con claridad sobre nuestros derechos y mecanismos para hacerlos cumplir. Son aquellos lugares donde «no sobra nadie».

Lizana (2011) refleja como a través de la lectura de la historia del Trabajo Social se aprende que la identidad de la profesión históricamente se ha ligado a las nociones de servicio, a la relación de ayuda, al mejoramiento de las condiciones sociales de los sujetos, a la superación de las condiciones de pobreza y exclusión, al cambio, a la participación y organización social y más recientemente, al empoderamiento, a la elevación de la calidad de vida de los sujetos, a la construcción de ciudadanía, a la protección del medio ambiente, al desarrollo sustentable « y todo ello sobre la base de valores universales como la justicia social, la libertad, los derechos humanos y la paz entre los pueblos» (Sánchez, 2004). Construir nuestras opciones nos empuja a elegir palabras y a elegir compañías, a repensar nuestras actuaciones a la luz de una ética de la acción y de la justicia social. No todo vale.

En el Trabajo social estamos en permanente tensión entre dos postulados: Una postura dominante, considerada integradora-adaptativa y dominadora, que funciona desde la **lógica de la regulación** y una postura marginal, definida como pluralista-liberadora-emancipadora desde la **lógica de la emancipación**.

Esta tensión nos posiciona en roles políticos diferentes y en la mayoría de las situaciones al calor de la clase dominante. Como expone Cristina de Robertis (2003)

El trabajo social tiene una doble y paradójica referencia: por un lado, la asistencia frente al sufrimiento social y, por otro, los ideales democráticos de promoción, de auto-organización y de emancipación de las personas. Para llevar a cabo esta doble referencia debe asumir una parte de ilegalidad, no estar completamente identificado con las instituciones, pero su **legitimidad la debe a las personas** al servicio de las cuales ejerce su profesión. (Pág. 182)

Entonces, ¿qué estrategias tenemos hoy entre, lo que nombraba Natalio Kisnerman (1997) como «la pared de la institución y la espada de las demandas populares»? ¿Existe una tensión entre dos posturas: **frente a las necesidades ofrecer recursos⁷, que es lo que**

⁷ Binomio necesidades-recursos o recursos-recursos.

figura principalmente en el semblante o la representación social del quehacer profesional; y otra perspectiva, que es frente a las necesidades que mejor podríamos renombrar como situaciones de vulnerabilidad, dependencia, injusticias, compartir una praxis colaborativa y dialogada que contemple acciones individuales y colectivas, que incluyan estudio, valoración, planificación, creación, organización y participación horizontal.

Se hace camino al andar (Machado Dixit)

Al hilo de esta condición participativa del Trabajo social podemos repensar cuál es la metodología que mejor se emparenta con nuestra identidad, y nos referimos a la metodología participativa, la **Investigación-acción-participación**, como mejor vía para no despojar identidades, para no hablar por otros, convertidos en nadie y en objetos, sino con ellos y ellas. Supone dar sentido a nuestras prácticas. Porque la IAP (o sus variaciones) se basa precisamente en el diálogo, frente a las prescripciones de expertos en los modelos clásicos en que el o la profesional se reserva la interpretación de la situación, la realización de la propuesta de soluciones, la evaluación del desarrollo y resultados, etc., en la IAP, el proceso se basa en el diálogo, y es incompatible con el diagnóstico y la prescripción profesional, en tanto que ésta anula a las personas. Necesitamos diálogos compartidos con la comunidad.

O como decía y sigue diciendo nuestra amiga Silvia Navarro:

(...) A la comunidad porque sólo de ella pueden emerger muchas respuestas a los actuales retos sociales, porque sólo ella es la verdadera protagonista; sujeto y escenario privilegiado en la búsqueda de nuevas alternativas sociales. A la COMUNIDAD porque es urgente asumir que nuestra competencia es la competencia de la comunidad y que nuestra identidad profesional viene tramitada y legitimada por ésta. (Silvia Navarro, 1998, pág. 59)

O, como expresa Blanco (2013):

Nuestro abandonado compromiso con el trabajo comunitario emerge de nuevo más por necesidad que por convicción. Recortan, nos recortan y nos rompen nuestras inercias, para mal y para bien. Nos vemos ahora y cada día más huérfan@s incluso de esa misión asistencial y de esa «repetición» en nuestro papel de informantes para la concesión de ayudas y prestaciones ahora recortadas. Nos encontramos desorientados ante una nueva realidad que exige recolocar de nuevo la misión del Trabajo Social ante la nueva pobreza y ante las nuevas injusticias. ¿Cuáles son las oportunidades que nos ofrece esta situación? ¿Qué podemos pedir, pedirnos y ofrecer en este momento de la historia sin renunciar a la esencia de nuestra identidad y a nuestra conciencia social? (pág. 10)

Con todo ello, desde nuestro Trabajo Social habremos de abandonar: el reproducir el papel al que obliga el capitalismo; desactivar la sensibilidad; ser cómplices callados de lo que pasa; entrar en procesos de desesperanza; estar sin análisis y sin cuestionamientos; dedicarnos a tareas de apaciguar y favorecer la resignación de la gente.

Derivando una serie de actuaciones que desde el Trabajo Social hay que hacer: Conocimiento e información de realidad, desde la proximidad, la cercanía, la escucha, la empatía; capacitación e intercambio de experiencias; procesos de autocrítica y evaluación de la tarea profesional; creatividad e innovación; con motivación y confianza en nuestras potencialidades profesionales; fomentando la participación y el compromiso; creando redes y potenciando la coordinación; establecer itinerarios de actuación: fomentar la implicación y la participación de las personas, grupos y comunidades en todos los procesos que les afectan; trabajar desde la clave de la garantía de derechos; recuperando la capacidad de denuncia e interpelación de la realidad, sacando a la luz lo oculto y haciendo visible los intereses del capital, colocando las responsabilidades donde deberían estar; desarrollar una labor docente teórico-práctica que sea capaz de unir ciencia y conciencia con las personas que deciden realizar esta profesión; crear y mejorar herramientas profesionales (conceptuales, metodológicas y procedimentales) que refuercen los argumentos y las razones para transformar esta realidad y para abrir nuevos horizontes y nuevas metas. Todo con actitudes de amor y paciencia. En resumen, construir desde estos aprendizajes el nuevo paradigma de Trabajo Social que este momento histórico necesita.

Necesitamos compartir y crear oportunidades para que toda la ciudadanía aporte sus talentos, experiencia y habilidades al proceso de desarrollar nuestro mundo. «Es crear colectivamente espacios de encuentro y diálogo necesarios para el desencadenamiento de participación organizada y con conciencia crítica, la que protesta y propone. (M.Koldobi Velasco, 2012, pág. 81)

Con todo ello, se hace cada vez más necesaria la tarea educadora y desculpabilizadora desde el Trabajo Social, porque como expresó Freire (2004):

Muchas personas empobrecidas forman parte de las legiones de ofendidos que no ubican la razón de ser de su dolor en la perversidad del sistema social, económico, político en que viven, sino en su propia incompetencia. Mientras se sientan así, piensen así y actúen así, reforzarán el poder del sistema. Se vuelven conniventes con el orden deshumanizante (p.81)

Abundando en un trabajo social crítico y reflexivo

El Trabajo Social Crítico, uno de los modelos de Trabajo Social desde los años 70, sostiene que las personas no son ni parciales, ni totalmente culpables de las circunstancias personales y sociales a las que se enfrentan, sino que apuntan como causantes de dicha situación opresiva a los orígenes sociales y a las estructuras sociales, según Viscarret (2009). Para ello, la concienciación o el tomar conciencia de forma participada, es una estrategia clave para el Trabajo Social, con finalidad de transformación global y profunda. Un proceso de reflexión en el que comprende que su problema, no es «su problema», no es achacable a sí misma, sino que está arraigado en la estructura social. También las personas en situaciones de opresión o exclusión caen o caemos en la cuenta de que la experiencia vivida está directamente relacionada con la pertenencia a un grupo oprimido, un colectivo que sufre vulneración de derechos o que ha sido entrenado para depender y obedecer.

Desde el Trabajo Social Crítico no podemos obviar esa identificación colectiva, esa toma de conciencia colectiva, como condición previa para iniciar acciones comunes tuteladas por las mismas personas que las sufren o las sufrimos. El papel de la profesión del Trabajo Social, en este punto, es el integrarnos y facilitar condiciones para apoyar tales procesos en pro de los derechos sociales universales, como decía Freire (1970) perseguir la toma de conciencia de su situación de opresión y compartir miedos e incertidumbres y luchar por conseguir mayor cota de libertad y dignidad.

Natalio Kisnerman abunda en el rol político de nuestra profesión: «el rol político del trabajo social no es cómo lograr ayuda del estado, sino cómo organizar a las vecinas para resolver sus necesidades, sin prescindir del estado, estableciendo una relación de negociación cualitativamente diferente.» Nuestra tarea tiene una **dimensión política**, de ocupación por el bien común, de promoción de derechos y de reivindicación. Si la abandonamos seguiremos poniendo tiritas frente a un cáncer.

Y sin encogernos de hombros, escuchemos la invocación de la poetisa Raquel Lanseros:

Invocación

Que no crezca jamás en mis entrañas
esa calma aparente llamada escepticismo.
Huya yo del resabio,
del cinismo,
de la imparcialidad de hombros encogidos.

Crea yo siempre en la vida
crea yo siempre
en las mil infinitas posibilidades.

Engañenme los cantos de sirenas
tenga mi alma siempre un pellizco de ingenua.

Que nunca se parezca mi epidermis
a la piel de un paquidermo inmovible,
helado.

Llore yo todavía
por sueños imposibles
por amores prohibidos
por fantasías de niña hechas añicos.

Huya yo del realismo encorsetado.
Consérvense en mis labios las canciones,
muchas y muy ruidosas y con muchos acordes.
Por si vinieran tiempos de silencio.

A modo de colofón para repensar nuestra praxis colaborativa

Las **personas** no son **objetos** de nadie, ni del trabajo social. Lo son, las situaciones que impiden serlo, que dificultan decidir, vivir de manera autónoma, serán por tanto las

situaciones que nos cosifican, que nos hacen dependientes, sumisas, solas, deficientes, perdidas, desinformadas, etc. Las situaciones de relación que crean y construyen marginación, explotación, exclusión..., **QUE VULNERAN NUESTROS DERECHOS.**

Para terminar unas dudas o preguntas: ¿Qué referentes teóricos y prácticos, políticos y éticos pueden ayudarnos a trabajar colaborativamente para alcanzar una sociedad mejor, más justa y más libre? ¿Somos capaces de imaginar esas sociedades, esas comunidades?

Pues ya es un principio. Gracias.

Referencias

- Abello, M. y Gallego, J. (2007). *Intervención Psicosocial, una Aproximación desde el Trabajo Social* [tesis pregrado]. Medellín: Universidad de Antioquia. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas; Recuperada de <http://www.udea.edu.co>
- Ariño Altuna, Miren. (2013) «Gerundio o la impertinencia en las construcciones de Trabajo Social en VI Jornada de trabajo social: Investigación en Trabajo Social: Dialogando desde la intervención: Alberto José Olalde (aut), Isabel López Ruíz de Azua (aut), Universidad del País Vasco. ISBN 978-84-9860-806-9, págs. 93-105.
- Ariño Altuna, Miren (2009). «Nuestra identidad profesional como proceso dinámico y relato coral», en XI Congreso Estatal de Trabajo Social: Trabajo Social, sentido y sentidos. Zaragoza. Actas. Zaragoza, el 6 al 8 de Mayo de 2009. ISBN-13: 978-84-615-9555-6.
- Han, Byung-Chul (2014) *Psicopolítica: cómo el capitalismo nos enferma* Herder. Barcelona.
- Blanco, M.^aL. (2013): III JORNADAS DE TRABAJO SOCIAL Compartiendo retos, construyendo futuro. Tenerife, 11, 12 y 13 de abril de 2013.
- Castel, Robert (1995) *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Paidós.
- Consejo General de Trabajo Social (2012) *Código Deontológico de Trabajo Social*. Madrid.
- Day, Richard J. F. (2016) *De la hegemonía a la afinidad*. Editorial Enclave de Libros Madrid.
- De Sousa Santos, Boaventura (2010) 2010: *Descolonizar el saber, reinventar el poder*. Uruguay: Trilce Editorial. ISBN 978-9974-32-546-3
- De Robertis, Cristina (2003) *Fundamentos del trabajo social: ética y metodología*. Universitat de València.
- De Saint-Exupéry, Antoine (1998) *El Principito*. Editora Latinoamericana, S.A. México.
- Rodríguez, A. (2007). Más allá de la perspectiva crítica. *Cuadernos de Trabajo Social*, 20, 117-137.
- Du Ranquet, Matilde. (1996) *Los Modelos en Trabajo Social: El Modelo Diagnostico o Psicosocial*. México: Editores Siglo Veintiuno.
- Evangelista, E. (2011). *Aproximaciones al Trabajo social contemporáneo*. México: Red de investigaciones y estudios avanzados en Trabajo Social.
- Forrester, Viviane (1997) *El horror económico*. Fondo de Cultura Económica. México.
- Foucault, M. (1980) *Microfísica del poder*. Madrid: Ediciones La Piqueta.
- Freire, P. (2004) *Pedagogía de la Autonomía*. Ciudad de Sao Paulo. Paz e Terra.
- Freire, P. (2008) *Pedagogía de a autonomía. Saberes necesarios para la práctica educativa*. Siglo XXI. Madrid. ISBN 978-987-629-039-5
- Guinot Viciano, Cinta (2016) *El responsable de caso en el Sistema de Servicios Sociales*. En V Informe del Consejo Vasco de Servicios Sociales. Centro de Documentación y Estudios Siis Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa.
- Gutiérrez Sastre, M. (2005). *La participación en los servicios públicos de bienestar: un análisis del poder de los usuarios en el ámbito de la salud, la educación y los servicios sociales*. Madrid. Consejo Económico y Social de España.

- Kisnerman, N. (1997). *Pensar el Trabajo Social*. Buenos Aires: Lumen Humanitas.
- Krotz, Esteban (1998). *Utopía*. De Universidad Autónoma de Coahuila. Saltillo. México D.F.
- Lizana, R. (2011). Discursos de trabajadores sociales acerca de la desigualdad. *Revista Perspectivas*, n.º 22, 177-197. Universidad Católica Silva Henríquez, Chile.
- Lorde, Audre (2003). *La hermana, la extranjera*. Ensayo «Las herramientas del amo no destruirán la casa del amo» Madrid: Horas y Horas. ISBN 84-87715-93-1.
- Machado, Antonio (1986) *Juan de Mairena*, edición de Antonio Fernández Ferrer, Madrid. Cátedra.
- Machado, Antonio (1972) *Los complementarios*, edición crítica por Domingo Ynduráin, 2 vols., Madrid, Taurus, 1972.
- Machado, Antonio (1988) *Poesía Completas*, tomo I y *Prosas Completas*, tomo II. Edición crítica de Oreste Macrí. Espasa Calpe. Madrid.
- Navarro Silvia (1998). Un Salto con red a la Comunidad. En *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, N.º 40, 51-62.
- Nogués Sáez, Luis y Cabrera Cabrera, Pedro José (2016). La lógica mercantil en el campo de lo social. *Cuadernos de Trabajo Social* Vol. 29-2 (2016) 155-157 ISSN: 0214-0314.
- Rondón García, Luis Miguel y Taboada González. M.ª Luisa (2013). *Voces para la ética del Trabajo social en tiempos trémulos*. Colección Paraninfo. Consejo General de Trabajo Social.
- Rogers, C. (1972). *Psicoterapia centrada en el cliente*. Buenos Aires: Paidós.
- Sampietro, Hernán María (2016) *Del diagnóstico al activismo, un proceso personal de empoderamiento*. From diagnosis to activism, a personal process of empowerment. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq.* 2016; 36(129):193-207. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/v36n129/dossier2.pdf>
- Sánchez, Daniela (2004). *Cambio Social y Trabajo Social: aproximaciones desde la identidad profesional*. *Perspectiva* N.º 14, 7-37, Santiago de Chile. UCSH.
- Sánchez Zepeda, Andrea(2015). «Hola, vengo a traducir a los que se quedaron sin voz» La exigibilidad de los Derechos Humanos. Una revolución a distancia corta. Universidad Nacional Autónoma de México. *Interacción y Perspectiva*. *Revista de Trabajo Social*, Vol. 5 No. 1 pp. 103-112. ISSN 2244-808X.
- Velasco, Miren Koldobi (2012). *Siete puertas para abrirnos a otro Trabajo Social*. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(2), 471-476.
- Velasco, Koldobi (2012)» *¿Mediamos o sustituimos en el ejercicio profesional?»* en V Jornada de Trabajo Social: *¿Mediamos o sustituimos?*. En Ariño Miren y Uranga Carmen (aut) Edita Universidad del País Vasco. Vitoria. ISBN 978-84-9860-650-8, págs. 71-84.
- VV.AA. (2010). *Propuesta ideológica de la Junta del Colegio de Trabajo Social de Las Palmas*. Documento interno del Colegio de Trabajo Social de Las Palmas.
- Velezrestrepo, Olga (2003) *Reconfigurando el Trabajo Social*. *Perspectivas y tendencias contemporáneas* Ed. Espacio. Buenos Aires. Argentina.
- Viscarret Garro, Juan Jesús (2007) *Modelos y métodos de intervención en trabajo social*. Alianza Editorial.
- Young, Iris Marion (2000) *La justicia y la política de la diferencia*, Madrid: Ediciones Cátedra.
- Zamanillo, Teresa(2012) *Las relaciones de poder en las profesiones de ayuda. Una cuestión ética de primer orden*. No 1-2012 *Revista internacional de Trabajo Social y Bienestar* [159-172].
- Zubero, Imanol (2000). *El derecho a vivir con dignidad: del pleno empleo al empleo*. Ediciones Hoac. SBN: 84-85121-78-3.

P4

Capitalización social y relacionalidades en Trabajo Social

Germán Jaraíz Arroyo

Universidad Pablo de Olavide, Sevilla

1. Presentación

Quiero en primer lugar agradecer la invitación que me hace la organización del Congreso, muy especialmente a Ane Ferran y Cinta Guinot, mi gratitud no es en este caso un mero gesto formal, es más que esto, ya que a lo que en realidad se me invita es a hacer esa especie de recorrido singular consistente en revisar ideas y apuntes desde el lugar que uno ocupa en cada momento y esto de re-venir-nos es siempre una aventura. Me invitáis también a tejer mis ideas en una trama muy muy sugerente, que comparto con las demás ponentes de este Congreso y también con los y las profesionales e investigadores que aportarán en las comunicaciones y póster. Es gratificante que el asunto de las tramas y los vínculos se haya consolidado como objeto de interés para el trabajo social; además, creo que este encuentro, como otros que se llevan haciendo desde hace algunos años organizados por diferentes instancias relacionadas con nuestra disciplina, suponen en cierto modo una llamada a generar un espacio tal vez más sólido y permanente de relación y de investigación compartida.

Entrando en lo que será mi intervención, se me pide aquí que me centre en el análisis del capital social como objeto relacional y, más allá de esto, que eleve esta dialógica a un espacio en el que se pueda identificar el papel de trabajo social. Si bien es cierto que capital social y trabajo social no son cuestiones nuevas para mí, también lo es que nunca he abordado de modo explícito la relación entre objeto y disciplina; y digo de modo explícito porque en realidad su conexión implícita es consustancial a mi modo de entender la intervención social. Por un lado me he dedicado, principalmente en el marco de los trabajos de FOESSA, al diagnóstico sobre las cuestiones de capital social en nuestra sociedad, pero ha sido en una línea marcadamente descriptiva del *estado de la cuestión*. Paralelamente me he ocupado, tal vez mayor profusión, del estudio de la intervención comunitaria y el papel que en la misma tienen los profesionales de servicios sociales y entidades del tercer sector. Aquí se me incita a mirar las cuestiones de capital social, no solo como hecho social, sino como objeto de intervención, o si se quiere, siguiendo el sugerente esquema de Bourdieu, a aportar desde una posición estructural y constructivista al mismo tiempo.

En la primera parte de esta intervención describiré los aspectos más relevantes del modelo socio-político actual, marcado por la imposición de un escenario regresivo en

las políticas de bienestar. Cerraré este primer bloque tratando de situar los factores que de modo más directo ejercen de nodos críticos para el trabajo social. En la segunda parte prestaré atención al valor que puede tener para nuestra disciplina la adopción de *enfoques de capitalización social*, para ello me detendré en el último epígrafe de esta charla en la narración de algunas prácticas que ilustran el potencial capitalizador del trabajo social.

2. Cambio de escenario

2.1. Panorama previo a la gran crisis

Para describir el marco de intervención que contiene al trabajo social moderno en España es necesario partir de una premisa, en las cuatro últimas décadas la profesión se ha centrado, casi de modo absoluto, en el desarrollo de lo que Demetrio Casado (2014) ha denominado la *rama de los Servicios Sociales*¹, este hecho ha condicionado también el propio devenir de la disciplina del trabajo social. Véase que diferencio también en la definición de este marco la profesión de la disciplina, dos ámbitos de análisis conectados, pero también distintos.

Desde el lado de la profesión, mirado en bruto, es indudable que el trabajo social ha vivido una intensa expansión desde la transición y hasta el inicio de la *gran crisis*. En este tiempo la sociedad española ha experimentado un periodo continuado de crecimiento, una tendencia desarrollista que apenas sufre una cierta desaceleración durante en el periodo 1993-94, para recuperar luego su vigor expansionista hasta 2008. En el curso de esta corriente expansiva se han producido diversos procesos que han facilitado el despliegue del trabajo social profesional, los más relevantes han sido la construcción de los sistemas autonómicos-locales de servicios sociales y la expansión-profesionalización de las entidades del denominado tercer sector de acción social; pero también contribuyen a este auge elementos como el desarrollo de espacios para la intervención social en el ámbito empresarial o la incorporación de profesionales a otras ramas de políticas de bienestar como educación o salud.

Sin embargo, una mirada más matizada nos permite apreciar que las políticas orientadas al bienestar van a beneficiarse relativamente de este proceso de expansión, ya que como plantea Luís Ayala (2016), el desarrollo dinámico de cohesión social no ha guardado proporcionalidad respecto al potencial de desarrollo económico del país. El escenario previo a la *gran crisis* nos muestra por tanto a un país con unas variables macroeconómicas al alza (en 2007 España se sitúa como cuarto país con mayor PIB de la UE); pero con unas herramientas de cohesión aún precarias. En ello influyen factores como la fragilidad de su mercado de trabajo, la existencia de unas políticas sociales infradesarrolladas en una comparativa europea. Tomando como referencia este 2007, según *Eurostat*,

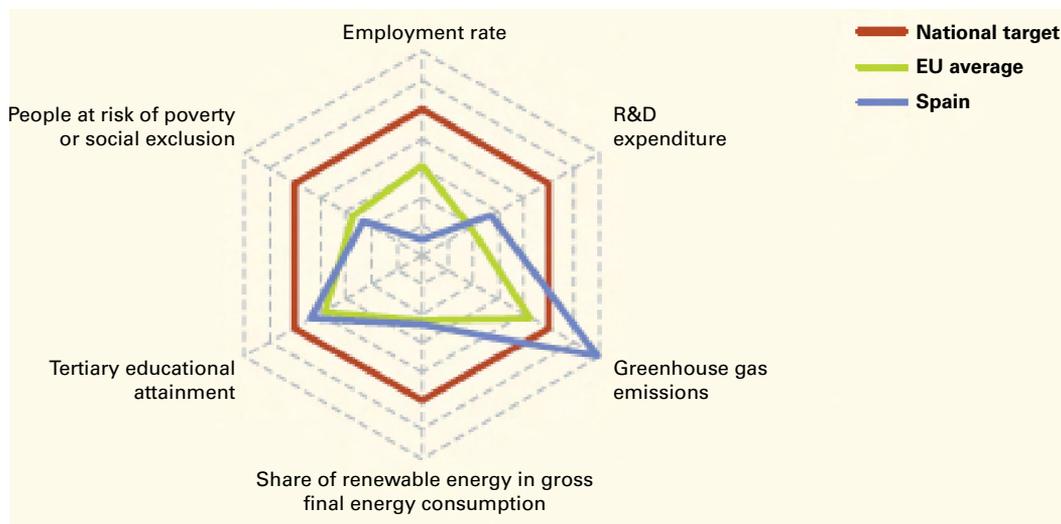
¹ He recurrido a esta concepción de rama, porque entiendo que desde la misma se comprende de modo más amplio el campo de los servicios sociales, al incluir la misma tanto los servicios públicos, como la intervención de entidades del tercer sector y de ámbito lucrativo. Incorpora también los contenidos formalizados normativamente y aquellas intervenciones que, sin estar en el *core* de los servicios sociales formales, intervienen de modo claro en su entorno.

el gasto social en nuestro país ascendió al 21% de su PIB, mientras que la media en la UE 15 era del 26,9%. Este gasto social, comparado según *unidades de poder de compra* es el más bajo de la UE 15, después de Portugal y ocupa la posición 14 tomando como referencia al conjunto de países de la UE 27 (Frades, 2010: 58). Esta circunstancia provocó un efecto paradójico: a pesar del intenso crecimiento económico vivido en España hasta la llegada de la *gran crisis*, la *Tasa de Riesgo de Pobreza* apenas se reduce en este periodo de expansión (FOESSA, 2009), situándose en el 2007 en el 19,7% (ECV, 2007).

Estos antecedentes nos permiten apreciar la fragilidad de los cimientos sobre los que afloraba el trabajo social moderno hasta la llegada de la gran crisis y también a entender las repentinas y agudas transformaciones que se han producido en el contexto presente.

2.2. Escenario post-crisis. Un patrón político regresivo en lo social

Las consecuencias de la crisis son de todos y todas conocidas y han sido estudiadas por diversas fuentes, basta recurrir a los informes del *Observatorio de la Realidad Social de FOESSA* o de la *Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales*, por citar algunos ejemplos. La preocupación está sin embargo en la post-crisis, en el modelo que la misma nos deja a las sociedades europeas, el Informe de seguimiento de indicadores de la *Estrategia 2020* que anualmente realiza la E.U. expresa de modo claro la tendencia a un modelo socio-económico que desplaza las cuestiones de cohesión social del *core* político.



Fuente: Eurostat 2015.

De modo que podemos sostener que, la precaria *respuesta de urgencia* al mundo del bienestar social que se activa en tiempo de crisis, queda consolidada como forma asentada de gestión de este ámbito de política pública con posterioridad, como una especie de modelo basado en el *retrenchmen*. Si la etapa anterior fue expansiva (a pesar de las fuertes

contradicciones señaladas), la actual etapa es regresiva. Rodríguez Cabrero señala como características del patrón emergente las siguientes:



Fuente: Rodríguez Cabrero et al., 2014.

2.3. Dos factores que condicionan al trabajo social

En este cambio de reglas hay a mi juicio dos factores que condicionan de modo especial el marco de intervención del trabajo social.

De un lado el intenso incremento de riesgos sociales en forma de desempleo, pérdida de vivienda, recorte de derechos..., que se ha traducido en una intensificación de las tasas de pobreza y de exclusión de personas y familias, como podemos apreciar en la siguiente tabla.

	Población			Hogares		
	Medios 2007	Finales 2009	Medios 2013	Medios 2007	Finales 2009	Medios 2013
Total exclusión social						
Total (miles)	44.874	45.983	46.425	16.329	17.121	17.441
Proporción excluidos (%)	16,3	18,7	25,1	15,8	17,2	21,9
Estimación excluidos (miles)	7.314	8.599	11.746	2.580	2.945	3.820
Crecimiento respecto de 2007 (%)	—	17,6	60,6	—	14,1	48,0
	Población			Hogares		
	Medios 2007	Finales 2009	Medios 2013	Medios 2007	Finales 2009	Medios 2013
Exclusión social severa						
Total (miles)	44.874	45.983	46.610	16.329	17.121	17.441
Proporción excluidos (%)	6,2	7,5	10,9	5,6	6,7	8,9
Estimación excluidos (miles)	2.782	3.449	5.080	914	1.147	1.552
Crecimiento respecto de 2007 (%)	—	24,0	82,6	—	25,5	69,8

Fuente: Encuesta FOESSA 2007, 2009 y 2013.

La intensificación de la vulnerabilidad ha generado una profunda transformación en el ámbito de intervención natural del trabajo social (los servicios sociales en sentido amplio). De un lado ha incrementado espectacularmente la población beneficiaria de los mismos, especialmente la que accede al denominado nivel básico del sistema (la atención primaria); según datos del *Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales*, en el periodo 2007-2013 el incremento de población que accede al sistema es cercano al 70%. Este incremento cuantitativo conlleva además un cambio en lo cualitativo aún más relevante relacionado con la tipología de demandas, en este periodo y según la misma fuente el incremento de las actuaciones de *emergencia social* se sitúa en torno al 254%.

La presión asistencial no queda en los servicios públicos, sino que se hace transversal a toda la *rama* de servicios sociales (Jaraíz y Portillo, 2015), y de modo especial a las entidades del tercer sector de acción social; en unos casos porque determinadas organizaciones han tenido buena capacidad de reorientación de sus recursos, en otros porque las propias prioridades políticas les han obligado, para su subsistencia, a virar en la práctica sus programa hacia el ámbito de la demanda inmediata. Sea como fuere, el actual escenario de praxis profesional está marcado por una intensificación de la respuesta asistencial, por un lado por ser una necesidad objetiva real de l@s sujetos, pero también por un fuerte retroceso de la concepción política sobre la que se ha sustentado el mundo de la intervención social.

El segundo efecto, menos contemplado y muy recurrente para el tema que nos ocupa, tiene que ver con las transformaciones en los dinamos de capital social. Sobre ello, siguiendo las aportaciones del VI Informe FOESSA (2014) es apreciable un cambio paradójico, por un lado se produce un intenso declive de los dinamos relacionales formales, como podemos ver en la siguiente tabla relacionada al vínculo asociativo de la sociedad española. Esta pérdida de *músculo asociativo* ha sido especialmente intensa en el asociacionismo de ámbito socio-cultural y en el ámbito local.

Comparativa de porcentajes de vinculación asociativa

2007	2009	2013
39,1%	28,5%	29,2%

Fuente: FOESSA 2007, 2009 y 2013. Explotación Jaraíz y Mota (2014).

Como efecto reactivo a tal pérdida, se han intensificado las relaciones no formales y de cooperación, especialmente las de carácter intrafamiliar y las de vecindad próxima, dando lugar a la reactivación de iniciativas de solidaridad basadas en esquemas de reciprocidad (monedas sociales, bancos de tiempo...). Un segundo efecto reactivo ha sido el incremento del voluntariado social, especialmente el vinculado a acciones en el ámbito de la ayuda alimentaria. Esta doble expansión nos sitúa ante el impulso de dos lógicas de intervención distintas, una basada en criterios de autonomía y empoderamiento, la otra en criterios de reasistencialización (Jaraíz y Portillo, *op. cit.*).

Lo planteado nos pone ante un escenario de intervención más empobrecido y descapitalizado, pero que vive al mismo tiempo intensas transformaciones, tanto en los dinámicos políticos que contienen la intervención, como en los procesos de exclusión-inclusión y de capitalización-descapitalización.

2.4. Debilidades arrastradas

Pasando de lo profesional a lo disciplinar ¿Qué puede aportar la disciplina ante esta tesitura? Como bien plantea Josefa Fombuena (2000), el desarrollo de los servicios sociales ha tenido como gran ventaja la consolidación del trabajo social como profesión, pero al mismo tiempo se ha visto afectada por un distanciamiento entre ésta y el *corpus* que le da sustento, como resultado de un determinado modo de adaptación de las praxis profesionales a una lógica institucional específica. Esta idea nos la deja Josefa sin embargo mucho antes de la crisis. También nos advierten sobre ello otras gentes como García Roca (2006), cuando señala distintas rutas no recorridas en la construcción de los servicios sociales, desde este aporte Ximo contrapone el triunfo de un conjunto de lógicas organizativas soportadas en las ideas de *management* social, orientación a la prestación técnica, formalización de la praxis profesional... sobre otras posibles vías como la participación, la construcción de alteridades, el sustento en un esquema de derechos como forma de desarrollo humano y el empoderamiento. Silvia Navarro (2004) contrasta dos tipos de presencia y de praxis comunitaria, una vivida de puertas adentro de los dispositivos y otra pensada en clave de conexiones dialógicas de éstos con los sujetos en sus espacios de relación y creación. Podríamos seguir citando trabajos que ilustran una idea clave, la crisis en lo disciplinar era previa a la propia crisis de la profesión.

Este debilitamiento (ya en tiempo de *vacas gordas*), no siempre es tenido en cuenta en el discurso actual del trabajo social. Con frecuencia encontramos posiciones que vienen a decir, más o menos, que la cosa iba no iba por mal camino, lenta pero más o menos en la senda adecuada, especialmente cuando, antes de la *tormenta*, estábamos *metidos en harinas* con el desarrollo de la dependencia como derecho subjetivo. Desde aquí la reivindicación a la esfera política se concentra en la recuperación del terreno pedido para retomar el surco de los buenos tiempos.

Es indudable que sin un espacio institucional no hay futuro profesional, también que el despliegue del sistema de servicios sociales y la expansión de toda su rama de actividad han supuesto un aporte social y mejorado la vida de la gente; por todo ello resulta lícita y necesaria su defensa, esto no está en discusión. Sin embargo entendemos aquí que la búsqueda de vías de futuro implica poner énfasis simultáneo en las pérdidas postcrisis y en la reconstrucción de enfoques renovados de intervención social que afronten vías de autonomía y empoderamiento de los sujetos que fueron desplazadas del *core* de las prácticas cotidianas. Es en esta línea en la que resulta sugerente el recurso al capital social como herramienta que puede ayudar a resituar la relación entre el trabajo social y su nuevo contexto.

3. El Trabajo Social como herramienta de capitalización social

3.1. Retos en la dialógica disciplina-contexto

Es sabido que las crisis tienen siempre anverso y reverso, que las debilidades pueden tornarse en fuente de aprendizajes y de fortalezas futuras, pero esto normalmente no ocurre de forma espontánea, precisa de cierta *finura* de miras, de identificación de los espacios a afrontar, cuando hablo aquí de retos me refiero a esto. En un trabajo anterior, elaborado en colaboración mi colega Auxiliadora González (Jaraíz y González, *op cit*), hemos tratado de identificar cuáles son los nodos estratégicos desde los que se pueda construir una trama de intervención social más sólida. En nuestra propuesta señalamos cuatro espacios.

Los dos primeros espacios tienen que ver con el sentido del trabajo social hacia los sujetos. Aquí, esta disciplina, ha de contribuir a encontrar respuestas a retos de naturaleza política: De un lado a cómo detener el proceso de descomposición social aún en curso (debates como el de la protección económica o la garantía alimentaria están en este *juego*). De otro a identificar cuál ha de ser la propuesta de desarrollo social de este nuevo tiempo, y con ella cuáles los procesos en los que poder expandir dinámicas de inclusión normalizadora en un contexto en el que la *activación* en sentido clásico está en profunda crisis (Pérez Eransus, 2015) y en el que hay que idear nuevas vías de dignificación.

El tercer espacio para la dialógica se concentra en los modelos de organización necesarios y en el entorno institucional. El futuro de este espacio que han venido siendo los servicios sociales precisa de una reconcepción *más sistémica* (en sentido relacional) *que de sistema* (en sentido institucional), en la que la idea de red sea puesta en valor, donde se apueste por hacer fluir las relaciones entre actores diversos, con procesos más abiertos y flexibles, con mestizajes interdisciplinarios y con presencias corales (profesionales, cívicas, públicas...) (Jaraíz, 2012).

El último de los espacios y el más disciplinar si cabe, está en la renovación del modelo de intervención social. En la etapa predemocrática la profesión se caracterizó por un modelo de corte *benefactor* en el que los sujetos eran meros receptores de ayuda. Después, en lo que hemos llamado los buenos tiempos de la profesión hemos vivido dos modelos simultáneos, uno de carácter *intermediador*, en el que el trabajo social se centra en la organización, tecnificación garantía de procesos y recursos para facilitar a *ciudadanos-cliente* y otro de carácter *orientador* en el que los profesionales acompañan a los sujetos para su inserción en un mercado con cierta capacidad inclusiva (a través sobre todo del empleo). La crisis ha puesto en cuestión estos últimos modelos y ha permitido el retorno a la propuesta más benefactora, como se ha dicho. Pero, paralelamente también ha potenciado un modelo dormido que aquí he llamado el *generador*, en el que los profesionales ganan en capacidad de promover dinámicas de reciprocidad tanto individual como colectiva.

	Benefactor / receptor	Intermediario / cliente	Orientador / buscador	Facilitador / generador
SUSTENTADOR	Sociedad de don. (En auge)	Estado inclusivo. (En crisis)	Mercado inclusivo. (En crisis)	Sociedad de reciprocidad. (En auge)
CONDICIONES	-Voluntades. - Tejido benéfico.	-Garantía jurídicas. -Fiscalidad.	-Dinamismo. -Capacidad cohesionadora.	-Capital social colectivo. -Innovación social.
PROCESOS DE TRABAJO	Asistenciales / individualizados / emergencia	Garantistas / subjetivados / protección	Capacitantes / personalizados / inclusión	Empoderadores / reticularizados / autonomía.
HERRAMIENTAS	Gestión de prestaciones y ayudas.	Gestión de procedimientos y requisitos.	Itinerarios personalizados de inclusión	Escenarios inclusivos.

Fuente: Elaboración propia.

3.2. La capitalización social como herramienta

Lo que aquí he llamado modelo generador pretende expresar la emergencia de determinadas formas de intervención social que ofrecen un sugerente potencial de renovación de la disciplina. De modo sintético los criterios que dan soporte a estas nuevas prácticas son:

- Enfoque hacia la promoción de estrategias de resiliencia y reciprocidad.
- Generadoras de espacios inclusivos.
- Situadas en lo organizacional en modo *commons*.

La emergencia (o reemergencia) de estos planteamientos encierra un sugerente potencial de enriquecimiento disciplinar. Las energías generadoras del trabajo social focalizan su atención sobre dos objetivos:

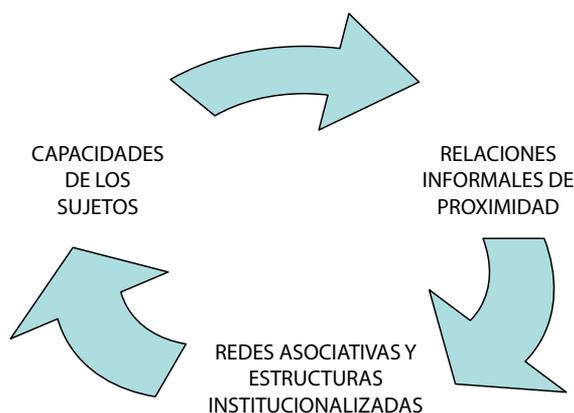
- promover dinámicas de autonomía creciente de sujetos, grupos y comunidades,
- fomentar la densificación de la red social.

Es en este juego donde adquieren un valor estratégico las cuestiones de capital social, entendiendo al mismo en sentido amplio y como complejo de elementos que conforman en los sujetos la percepción subjetiva e intersubjetiva de estar dentro (de inclusión). Hablamos de factores como: las redes, las creencias y valores, las capacidades/posibilida-

des de participación democrática y asociación, las relaciones de confianza y las capacidades/posibilidades de tener expectativas razonables de vida. En este escenario el trabajo social reencuentra su valor como disciplina que encierra conocimiento (sabiduría) y técnica útil para el impulso estos intangibles, una dimensión desplazada como foco de interés prioritario en las décadas anteriores.

El carácter híbrido con que se ha ido conformando la disciplina y su anclaje en una epistemología de naturaleza mestiza hacen de la misma una herramienta con potencial para su adaptación a esquemas de respuesta diversa y flexible. Con capacidad de generar propuestas de intervención que den respuesta a las tres dimensiones que hacen integral un proceso de capitalización social, estas son: la mejora de las capacidades de los sujetos (Coleman, 1998), la intensificación y mejora de los vínculos de proximidad y de las relaciones informales inclusivas (Linn, 2001) y las redes asociativas y estructuras formalizadas (Putnam, 2000).

Dimensiones del proceso de capitalización social



Fuente: Elaboración propia.

En lo sustantivo el reto/oportunidad del trabajo social hay que situarlo en el marco de sociedades abiertas en las que la protección social ha sido un bien individualizado y se ve enfrentado a la tesitura de adaptarse en un entorno regresivo o reconvertirse hacia modos de protección social colectiva (Bauman, 2006). Para ello han de concebirse también comunidades con redes densas y un adecuado equilibrio entre vínculos cerrados (entre iguales) y abiertos (entre grupos diferentes)².

² Szreter y Woolcock (2004) diferencian los vínculos cerrados de los abiertos. Putnam (*op. cit.*) hace también una diferenciación entre capital *bonding* y *bridging*, si bien entiende que los primeros son excluyentes y los segundo son incluyentes. Aquí compartimos más el enfoque de los primero autores porque permite entender que los vínculos cerrados tienen también determinados potenciales que, bien gestionados, pueden nos ser excluyentes.

Esto reto capitalizador no debe ser entendido como una entelequia más o menos argumentada, es en realidad una proyecto que está escribiéndose desde las prácticas, paradójicamente el elemento más sugerente para la ciencia social y al mismo tiempo el menos cuidado como objeto de investigación. En el último apartado de esta ponencia me detendré a describir algunos modos de hacer que tienen un valor significativo al encerrar claves regeneradoras.

3.3. *Prácticas generadoras de espacios inclusivos*

Lo que aquí he llamado *modelo generador* precisa de la construcción de un tipo de prácticas ideadas para la conexión de la persona y su contexto, el sujeto y el territorio. Esto implica un cambio en las formas de planificación clásicas, pensadas más para producir resultados que para generar contextos. En un entorno de cambio e incertidumbre, el reto del trabajo social no está tanto en ayudar a encontrar respuestas, sino a construir contextos en los que los sujetos puedan participar en el juego productivo de su respuesta. La investigación sobre las prácticas habrá de mirar hacia tres lugares que más que explicar tratamos de ilustrar narrando algunas microprácticas:

REPENSAR LO QUE HACEMOS

La primera mirada está en la revisión desde los contextos de trabajo cotidiano. La siguiente práctica ilustra esta idea.

Tiene que ver con cómo el equipo de trabajo de Servicios de Ayuda a Domicilio de un Centro de Servicios Sociales de una ciudad revisa y reorienta su acción. Hasta hace un año este dispositivo se había dedicado única y exclusivamente a la gestión de casos. Algunos profesionales, preocupados por la lista de espera, habían establecido relaciones con la Cáritas Parroquial para coordinar y vincular usuarios de una y otra entidad, aunque no había un protocolo específico de coordinación esta relación se había convertido en habitual.

El equipo hace una evaluación a fondo del SAD y recurre para ello al apoyo de la Universidad, desde este espacio de revisión se hará un mapeo de los actores que proveen algún tipo de apoyo a las personas beneficiarias del SAD, identificando a distintas organizaciones que realizan intervenciones (Cruz Roja, ONCE, Asociación de Vecinos, Banco de Alimentos, Hermandad, Caritas). En un segundo momento se inicia un proceso de trabajo al que se incorporan los actores. Desde este espacio se revisa el servicio para organizar la intervención en una red abierta de entidades con un plan de trabajo debatido y consensuado colectivamente.

APRENDER DE LO HECHO

Otra vía que nos permite identificar prácticas generadoras ha de ser situada en el aprendizaje sobre experiencias que han tenido la capacidad de consolidarse y aportar prácticas significativas a lo largo del tiempo. Uno de estos casos puede ser el modelo aso-

ciativo en el ámbito de la atención a las drogodependencias en Andalucía. Este movimiento surgió a finales de los años 80 y se conformó en torno a asociaciones de barrio en las que confluyeron familiares de toxicómanos y vecinos/voluntarios. Estas asociaciones lograron después generar redes de segundo nivel (la Federación ENLACE), sin perder el vínculo con los barrios, participando de modo simultáneo en el movimiento de antidroga y el movimiento de barrios. Han generado un espacio de intervención que ha mantenido la presencia comunitaria, la capacidad de gestión de programas y el reivindicativo. También han sido capaces de sostener una estructura de gestión en las que la implicación de la parcela cívica y la técnica es equilibrada. Por último han sido capaces de adquirir una capacidad de incidencia considerable en su ámbito políticas públicas.

INNOVACIÓN SOCIAL

El tercero de los espacios está en la innovación social, los tres son en realidad modos de innovación, pero aquí entenderemos la misma como la incorporación de nuevos formatos de intervención. Un caso ilustrativo podemos encontrarlo en la incorporación del modelo *Housing First* para la intervención con personas sin hogar. Una iniciativa adoptada por la Fundación RAIS en el Estado y que ha tenido un enorme potencial cuestionador de la intervención con este colectivo. En otros ámbitos como la economía, el consumo, el medio ambiente.... Se han desarrollado también diversas experiencias con un sugerente potencial generador.

A modo de conclusión podemos decir que el enfoque del trabajo social en lógicas de capitalización requiere de una revisión y de una cultura de evaluación de nuestras prácticas soportada en dos macroindicadores: el grado de autonomía/dependencia que generan en sujetos y territorios; y la *huella* que las mismas dejan en las redes y estructuras de capital social. Muchas gracias.

Referencias bibliográficas

- Ayala, L. (2014). «Desigualdad y pobreza en España en el largo plazo. La continuidad de un modelo». En *VII Informe FOESSA Sobre Exclusión y Desarrollo Social en España*. Madrid. FOESSA.
- Bauman, Z. (2006). *Confianza y temor en la ciudad. Vivir con extranjeros*, Barcelona, Arcadia.
- Casado, D. (2014). «Los Servicios Sociales Públicos». En *VII Informe FOESSA Sobre Exclusión y Desarrollo Social en España*. Madrid. FOESSA.
- Coleman, J. (1988). «Social capital in the creation human capital». *American Journal of Sociology*.
- EUROSTAT (2015). *Smarter, greener mora inclusive? Indicators to suppor the Europe 2020 strategy*, Bruselas.
- Fombuena, J. (2000). «Pureza y mestizaje en Trabajo Social». En *Revista de Trevall Social*, N.º 158, págs. 8-33.
- Frades, J. (2010): «El gasto social en Europa y en la Unión Europea». En *Revista Documentación Social*, n.º 157, págs. 47-69.

- Fundación FOESSA (2014): *VII Informe sobre Exclusión y Desarrollo en España*, Madrid, Fundación FOESSA.
- Fundación FOESSA (2009): *VI Informe sobre Exclusión y Desarrollo en España*, Madrid, Fundación FOESSA.
- García Roca, J. (2006). «Memorias silenciadas en la construcción de Servicios Sociales». En *Cuadernos de Trabajo Social*, N.º 19, págs. 197-212.
- Hawkins, R.L. y Maurer, K (2012) «Unravelling Social Capital: Disentangling». En *British Journal of Social Work*, N.º 52, págs. 353-370.
- Jaraíz, G y González, A (2015). «Transformaciones y retos relacionales en el ámbito de los Servicios Sociales Comunitarios», En *Documentación Social*, 175: 133-156.
- Jaraíz, G. (2012) «La dimensión comunitaria en Servicios Sociales». En *Cuadernos de Trabajo Social*, N.º 25. Págs. 113-124.
- Lin, N. (2001) *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Navarro, S. (2004). *Redes sociales y construcción comunitaria. Creando (con) textos para una acción social ecológica*. Madrid. CCS.
- Pérez Eransus, B. (2015). «La evolución del empleo y el trabajo en un mundo globalizado. Cambios y alternativas», en *Documentación Social*, N.º 178, págs. 15-36.
- Putnam, R (2000) *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Szreter, S. y Woolcock, M. (2004) «Health by association? Social capital, social theory and the political economy of public health». *International Journal of Epidemiology*, 33(4), Págs. 650-670.

P5

¿La prisión como entorno generador de vínculos en Trabajo Social?

Myriam Iparraguirre Medrano

Centro Penitenciario de Donostia/San Sebastián

Es un honor y un placer haber sido invitada a participar como ponente en este Congreso. Mi agradecimiento a la Organización y en especial a las profesoras Bakarne Etxeberria y Cinta Guinot por haberme hecho la propuesta y haber vencido mis reticencias iniciales.

Y digo reticencias por dos motivos: el primero es que una no está acostumbrada a participar en este tipo de foros, rodeada de gente tan preparada y con tanta experiencia en la reflexión, en la investigación y en la divulgación de la profesión. Y el segundo porque hablar del entorno profesional de uno puede parecer fácil a primera vista pero supone un esfuerzo importante revisar lo que se hace y cómo se hace.

Además no se trataba tanto de exponer qué hacemos los trabajadores sociales en las prisiones sino qué podemos aportar sobre el vínculo en el ejercicio profesional, objeto central de este Congreso.

Empezaré diciendo que **prisión y vínculo** no parecen dos palabras que a priori casen muy bien. De aquí viene esta formulación del título de la ponencia en forma interrogativa.

Tiene su explicación:

Para la sociedad en general, las palabras prisión, cárcel, centro penitenciario, reclusión... tienen un claro referente negativo. La prisión siempre se identifica como un lugar oscuro, tenebroso, hostil, peligroso...generador de miedo, angustia, tristeza, enfermedad mental. Para la sociedad en general la prisión no cumple su cometido, el mandato que tiene encomendado: para una parte falla la retención y custodia y para otra fallan la reinserción y reeducación social.

La prisión es considerada un entorno generador de más exclusión y de más desigualdad, un contexto patógeno y patológico ... Sin embargo otras personas piensan que la cárcel es demasiado transigente con los «*delincuentes*», a los que se les dan demasiadas atenciones y servicios, que entran por una puerta y salen por la otra...

Así que los profesionales que intervenimos en este medio estamos siempre en ese antagonismo: o somos unos represores incompetentes que no favorecemos la reinserción

y la reeducación o somos unos irresponsables que dejamos a la gente peligrosa en la calle con facilidad.

Estas ideas y prejuicios sociales dominantes influyen en la visión que se tiene de los profesionales o de las instituciones donde trabajan y también tienen su relevancia en cómo las personas se presentan ante el TS penitenciario, en lo que esperan de él y en cómo formulan sus demandas.

Por su puesto también pueden afectar a la autoimagen y al autoconcepto profesional del Trabajador Social que conoce estas ideas y prejuicios existentes en la sociedad y tiene que manejarse con ellos.

Aunque he dicho que el contenido central de mi intervención no es tanto hablar del **qué** sino del **cómo** creo que es importante hacer una breve descripción del trabajo social penitenciario a modo de introducción para aquellas personas que no conozcan esta realidad y para situar el contexto de la intervención:

Los trabajadores sociales estamos en el medio penitenciario desde 1983, fecha en la que se incorporó la primera promoción, cumpliendo la previsión legal de la legislación penitenciaria que se desarrolló entre 1979 con la Ley Orgánica General Penitenciaria su desarrollo mediante el Reglamento Penitenciario de 1981.

A lo largo de estos años ha habido una evolución importante en el trabajo social penitenciario que voy a resumir: se partía de un concepto asistencialista (*asistencia social penitenciaria*) y se ha ido llegando a un concepto de intervención y de acompañamiento, sin perder la relación de ayuda y dando cada vez más peso también al trabajo pericial situando al trabajador social como un especialista que debe hacer diagnósticos, valoraciones y evaluaciones en el itinerario penitenciario de las personas para tomar decisiones relativas a la clasificación, los permisos, la libertad condicional etc...

Por lo tanto nos encontramos con un trabajador social que según el marco jurídico debe:

1. Prestar ayuda a los internos y sus familias en aquellos problemas surgidos como consecuencia del internamiento (y añadido que también de los que trae en *su mochila* antes de ingresar).
2. Intervenir en coordinación con todos los recursos sociales e instituciones comunitarios para favorecer el acceso de los internos a dichos recursos con el objetivo de poner en marcha itinerarios de inserción social. El TS es un facilitador del acceso y acercamiento de los internos a la red comunitaria y por tanto un factor de normalización.
3. Valorar y diagnosticar, es decir, realizar su dictamen profesional tanto para la administración como para diferentes jueces y tribunales, así como participar en la toma de decisiones como miembro de un órgano colegiado que es la Junta de Tratamiento.

Así que el trabajador social se encuentra en un contexto en el que debe prestar ayuda profesional a personas en situación de *institucionalización forzosa* sobre las que a su vez tiene poder y control con su función pericial.

El Trabajador Social se encuentra en una situación paradójica: tiene que trabajar la autonomía y, promocionar el ejercicio de una plena ciudadanía social (que comprende derechos y deberes) en un contexto de PRIVACIÓN DE LIBERTAD.

Y recordamos que esa institucionalización forzosa se da en un contexto hostil, peligroso... con todos los condicionantes y adjetivos negativos que se nos puedan ocurrir.

Y en este escenario, puede el trabajador social penitenciario plantearse el vínculo como elemento central de su intervención? ¿O puede siquiera aspirar a intentar generarlo?

Insisto en que visto lo anterior parece que va a ser complicado o que no lo tenemos fácil... pero vamos a ir viendo si esto es posible y ya adelanto que creo firmemente que sí.

En todo contexto profesional el vínculo hay que construirlo y el momento inicial y crucial en nuestro medio es la **ENTREVISTA DE INGRESO, LA ACOGIDA:**

El planteamiento de esta mesa redonda es realizar propuestas metodológicas para generar vínculos y por ello voy exponer cómo entiendo que puede y debe prestarse la atención a ingresos y qué relevancia tiene la calidad de dicha atención en las relaciones mutuamente satisfactorias para TS y usuario y en los itinerarios penitenciarios de las personas a las que atendemos.

El ingreso

Es un momento crítico para la persona. La entrada en prisión pone en marcha un proceso de adaptación al entorno penitenciario que consiste en la asimilación de hábitos, usos, costumbres, normativa y cultura y que afecta a aspectos biológicos, psíquicos y sociales del individuo.

Es un momento muy protegido por la normativa en el sentido de que la legislación obliga a los profesionales penitenciarios a dar prioridad a la atención a ingresos marcando tiempos y procedimientos.

El trabajador social es uno de los profesionales que tiene la obligación de ver a las personas que ingresan.

La administración tiene la obligación de prestar unos servicios a la persona privada de libertad que comienzan en el momento del ingreso.

Hay que recordar que la característica de este primer contacto es que no es consensuado, ni siquiera muchas veces solicitado, ya que se actúa bajo un mandato legal.

Aunque la situación normal es que el primer encuentro y el inicio del vínculo se produzcan tras el internamiento cada vez es más frecuente que personas a las que se les ha comunicado que deben ingresar en prisión soliciten una entrevista previa. Ello es debido a que juzgados y tribunales facilitan con mayor asiduidad **el ingreso voluntario** otorgando al penado un plazo para preparar su entrada en prisión.

En estas ocasiones las personas suelen solicitar una entrevista previa con el trabajador social por iniciativa propia y otras veces orientadas por los abogados e incluso por profesionales de otros servicios sociales. Esta entrevista es muy importante para la persona porque va a constituir su primer contacto y le va a ayudar a afrontar la situación, mediante información, orientación y la relación que va a iniciar con el profesional. Aunque podamos tender a pensar que la persona busca principalmente información y oportunidad de exponer su situación socio-familiar, no hay que olvidar que busca también una cara conocida, una referencia con quien sabe que va a contar cuando ingrese.

La acogida

El objetivo de LA ACOGIDA es facilitar un afrontamiento adaptativo aunque la administración también espera que se recoja información significativa y se detecten situaciones de riesgo o potencialmente problemáticas (protocolo de prevención de suicidios, detección de enfermedad mental, detección de casos de discapacidad sin valorar)

A continuación paso a describir cuál es, a mi juicio, el contenido de la entrevista de ACOGIDA:

1. *Inicio del vínculo entre profesional y usuario*

No hay que dejar de poner en práctica cosas tan básicas como EMPEZAR CON UNA SONRISA, presentarse, explicar por qué y para qué se le ha llamado a la entrevista. Como quiere que nos dirijamos a él o ella, con qué nombre. Introducir preguntas de cortesía ¿Cómo estás? ¿Has descansado?

2. *Contención emocional*

Como hemos indicado la entrada en prisión es un momento crítico y una experiencia traumática. La privación de libertad parece la consecuencia más obvia del encarcelamiento, sin embargo muchas otras dimensiones se ven afectadas en la vida de las personas: la emocional y afectiva, la cognitiva, la conductual, la física y la relacional. Esto conlleva una serie de síntomas a nivel fisiológico, psíquico y social: ansiedad, depresión, insomnio, diversas somatizaciones, aislamiento...

Las demandas de ayuda en estos primeros encuentros con el Trabajador Social suelen estar cargadas de gran emotividad.

Es importante trabajar la vivencia de pérdida de control e indefensión: la mayoría de las decisiones que afectan a su vida diaria le son impuestas escapando de su propio control.

También aparecen la desconfianza o la agresividad, la desresponsabilización y la victimización.

Es trascendental TRASLADAR A LA OTRA PERSONA EL COMPROMISO QUE ADQUIERES CON ELLA, SIN CONDICIONES (ACEPTACIÓN).

Y hay que recalcar la importancia de no juzgar (principio básico de Trabajo Social) en este contexto donde las personas ya llegan JUZGADAS-ESTIGMATIZADAS-SEÑALADAS-SANCIONADAS.

Las personas intentan muchas veces justificarse o explicar lo que les ha llevado a prisión. Frecuentemente comentan o informan de problemas que no han compartido con sus familiares o entorno más cercano. No es raro encontrarse con personas que han llevado en soledad todo el proceso penal, el juicio y que incluso no informan del ingreso en prisión.

La limitación en las comunicaciones con el entorno (familia, amigos, allegados) hace que la necesidad de comunicarse, de buscar empatía y apoyo emocional se canalice hacia los profesionales penitenciarios, y entre ellos, en especial a los trabajadores sociales. Esto se va a producir no sólo en el momento del ingreso sino a lo largo de todo el internamiento.

Para conseguir esta contención emocional de la que hablamos es fundamental que el Trabajador social despliegue su repertorio de habilidades de comunicación y escucha activa:

- Animar.
- Clarificar.
- Reflejar.
- Resumir.

3. *Orientación e información en ambas direcciones*

La entrevista de ingreso es también un «chequeo socio-familiar» que incluye múltiples aspectos: documentación personal, situación convivencial, residencial, ocupacional, económica, salud.

La administración nos exige que detectemos situaciones de vulnerabilidad (prevención suicidios), discapacidad, desprotección (infancia). Esta exigencia puede hacer que nos obsesionemos por recoger y registrar la información y perder de vista lo que de verdad necesita la persona en ese momento de nosotros.

Tampoco es bueno dar demasiada información y hay que evitar los monólogos.

Es igualmente esencial evitar interrogatorios en los primeros encuentros. Que la persona sea capaz de hablar de lo que le preocupa, diferenciar entre preocupaciones (percepción subjetiva del interno) y problemas (percepción del profesional).

Otro aspecto importante es **saber y poder posponer**: no obsesionarse con recabar la información o facilitarla toda en el primer encuentro. Hay personas que no están en condiciones de responder o de asimilar información y hay que aplazar o fragmentar. Ello re-

quiere disponibilidad, flexibilidad y tiempo. Para ello es necesario hablar de ratios y carga de trabajo, por supuesto, pero no es el objeto de esta comunicación.

También es clave **preguntar y no presuponer**: enfocar cada entrevista como si fuera la primera vez, ir al encuentro con la otra persona totalmente abiertos, no dar por hecho cómo se puede encontrar, qué puede sentir, qué puede necesitar... incluso en los casos en que conozcamos a la persona por haber ingresado en otras ocasiones... porque el momento vital puede ser muy distinto y sus circunstancias personales haber variado notablemente.

La información sobre los cauces y normas para las relaciones con el entorno (llamadas, visitas, paquetes, acreditación de las relaciones y vínculos familiares), es otro de los aspectos que se trabajan en la entrevista de ingreso.

La llamada a la familia o entorno por parte del TS tras la entrevista de ingreso es muy frecuente: hay muchos aspectos nuevos para la persona que ha ingresado en prisión pero también para su red de apoyo. Es importante consensuar con la persona qué se va a transmitir, qué quiere compartir y que no, dejando claras las pautas de esa relación, trabajando sobre la verdad, adecuándose a los ritmos de cada persona. Aquí se va iniciando y asentando una relación de confianza y de seguridad.

La información que recogemos en estos primeros encuentros nos sirve para ir elaborando unas hipótesis de trabajo y un plan de intervención que iremos diseñando junto a la persona: renovar documentación, tramitar un padrón, gestionar una valoración de discapacidad, notificar una situación de desprotección (infancia, personas mayores o dependientes), gestionar un recurso de acogida etc...

La atención a ingresos es una actividad prioritaria y constituye un problema para la organización del trabajo ya que no se puede planificar. Haciendo un símil es como trabajar en un hospital ATENDIENDO en planta y EN URGENCIAS A LA VEZ.

Siendo conscientes de la relevancia que tiene esta actividad en la intervención de los trabajadores sociales en nuestro equipo hemos utilizado diferentes estrategias para mejorar la Calidad de la atención y la organización del trabajo.

Hicimos una apuesta por la atención a ingresos destinando a un profesional exclusivamente para ello: Esta organización del trabajo nos permitía contar con disponibilidad, seguimiento, atención continuada e intensiva en los primeros días liberando a este profesional de otras funciones y tareas que suponen respetar una agenda.

La dificultad ha sido que se ha generado un VÍNCULO tan significativo que luego ha sido problemática la derivación al trabajador social referente del caso por resistencias a cambiar de Trabajador Social y por el mantenimiento de la demanda y la presión asistencial al Trabajador Social de ingresos.

Por otro parte los Trabajadores Sociales referentes se quejaban de que se perdía mucha información relevante que se da en el primer contacto. Yo diría que no es tanto información lo que se pierde puesto que hay registros de las entrevistas, de las intervenciones, gestiones y del seguimiento. Lo que se pierde es **RELACIÓN u OPORTUNIDAD DE RELACIÓN**.

Esto ha conllevado una reflexión dentro del equipo y se ha decidido que aunque para la organización y planificación del trabajo sea peor, cada TS atiende a sus ingresos dentro del grupo de personas de las que tiene asignada la atención teniendo en cuenta la relevancia que tiene esta primera atención en la generación del vínculo con el profesional.

Tras esta primera atención de contenido básicamente asistencial pasamos a otros contextos de atención en los que hay intervención y evaluación:

La relación que establecemos es muy importante para la transición de un contexto a otro:

Durante el itinerario penitenciario de una persona hay momentos del cumplimiento que está protocolizados en los que el TS debe intervenir aunque no haya demanda.

Estos momentos son la clasificación y las revisiones de grado, los permisos etc. en los que hay que dialogar con la persona de sus dificultades y de sus potencialidades, compartiendo el diagnóstico y reelaborándolo con ella, explicándole lo que se espera de ella y los recursos que se pueden poner a su disposición.

En estos casos la relación es siempre un medio y un cauce. A través de la relación podemos movilizar capacidades y posibilidades del individuo.

La relación posibilita apoyo, motivación, estímulo y seguridad pero para ello es necesaria una atención personalizada y mantenida en el tiempo. No podemos pretender procesos de cambio en situaciones que vienen deterioradas durante años, o incluso cronificadas, sin una presencia intensiva y transversal.

Para que la intervención y la evaluación sean bien recibidas, aceptadas, hay que transmitir objetividad, coherencia, aceptación, y compromiso en el proceso... informar de los indicadores que se utilizan para valorar las situaciones, que la persona los conozca y sepa que las decisiones no se toman de forma caprichosa si no que obedecen a unos criterios consensuados, regulados por la legislación, unos criterios profesionales.

Para intervenir y evaluar hay que ayudar a la persona a autoexplorarse en cuanto a hechos, sentimientos, valores. No es posible cuestionar o confrontar las conductas inadaptadas, las dificultades, sin una atención empática, desde la escucha.

Siempre hay que buscar el establecimiento de una relación cercana y respetuosa que aporte **CONFIANZA** y **SEGURIDAD**.

Es necesario que el interno conozca en todo momento lo que se espera de él, que se le transmita la valoración, que se le diga cuáles son sus debilidades pero también sus fortalezas aunque sea muy difícil encontrar alguna.

Como resumen diría que la receta, si es que hay alguna, para crear un vínculo sería una mezcla de aceptación, honestidad y compromiso.

El ordenamiento jurídico establece que las penas privativas de libertad y las medidas de seguridad estarán orientadas a la reeducación y reinserción social. Ello requiere no sólo poner a disposición de las personas oportunidades de formación, de capacitación profesional, dispositivos terapéuticos y de salud o recursos y prestaciones sociales. Trabajar

por la reeducación y la reinserción supone principalmente CONECTAR con las personas y su sufrimiento, ayudarles a reflexionar, a conocerse mejor, a entenderse ellas mismas y a su entorno. Muchas veces significa enseñarles a pedir ayuda, a confiar en los demás y en ellas mismas. Todo esto sólo puede conseguirse desde la RELACIÓN que establecemos con ellas y con lo que esta relación puede tener de significativo para movilizar y consolidar procesos de cambio.

P6

El vínculo terapéutico en Trabajo Social Clínico: sentido, características y límites¹

Amaya Ituarte Tellaeche

Universidad de Deusto

Me han invitado a participar en esta mesa sobre *Propuestas metodológicas para generar vínculos o cohesión del Trabajo Social*. Parece un tema muy ambicioso y complejo, al que yo, como trabajadora social clínica (en adelante, TSC), me preguntaba qué podría aportar. Tal vez lo que puedo ofrecer sean las reflexiones a partir de la experiencia clínica de más de cuarenta años, desarrollada principalmente en Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, en un equipo interdisciplinar formado por médicas², enfermeros, psicólogas, psiquiatras..., en el que la formación continuada y la supervisión clínica se consideraban esenciales y, por lo tanto, formaban parte de nuestras obligaciones/responsabilidades profesionales. Y, junto a ella, mi experiencia personal como docente, y como supervisora de trabajadores sociales durante más de veinticinco años. Por tanto, esta exposición no tratará sobre una propuesta metodológica, sino sobre *una forma concreta de hacer* en la relación psicoterapéutica con los clientes³, desde la perspectiva psicosocial, fundamental al trabajo social, y psicodinámica, complementadas y enriquecidas con una mirada ecléctica y transdisciplinar.

Como nos enseña el psicoanálisis, que fue la primera gran teoría que postuló que la constitución del psiquismo se realiza necesariamente, y sólo es posible, a través de la re-

¹ Sólo por la necesidad de ofrecer un título ordenado y comprensible pueden separarse al reflexionar sobre el vínculo terapéutico su sentido, características y límites. En la práctica siempre van unidos, ya que cada uno de ellos determina y fundamenta a los otros. Por ello en el texto los trataremos a medida que surjan.

² A lo largo del texto utilizaré, indistintamente, las formas femenina y masculina para referirme a ambos géneros.

³ Utilizo el término *cliente* por considerarlo el más adecuado para definir a la/s persona/s que utiliza/n los servicios de un trabajador social. Este término es el que propuso Richmond (1917:38; 2005:19) y su argumentación me sigue pareciendo perfectamente válida. Coincide, además, con una de las acepciones que el DRAE da al término: «*Quien utiliza con asiduidad los servicios de un profesional*» y que puede contraponerse al de *usuariola*, que se refiere a *quien usa algo*. Además, el término cliente tiene la ventaja de designar adecuadamente a la/s persona/s que utilizan los servicios del trabajador social independientemente de su género y número: un individuo será el cliente del trabajador social; pero también lo será una pareja, una familia o un grupo, en la medida en que el trabajador social trabaja con ellos como sujetos singulares: *esa* pareja, *esa* familia, *ese* grupo.

lación con el otro, el ser humano es, por definición, un ser relacional. El bebé se constituye en persona, se humaniza, a través de las relaciones interpersonales con los otros significativos (especialmente, en las primeras etapas de la vida, con quienes asumen los roles materno y paterno) y sólo puede hacerlo a través de esas relaciones interpersonales, del intercambio constante y permanente con esos otros significativos —que irán cambiando y ampliándose a medida que el bebé se desarrolle— y de la introyección de esas relaciones. El bebé es un participante activo en ese proceso, ya que con su sola presencia (y, aun antes de su nacimiento, con su entrada en la cadena de significantes de sus progenitores y de los allegados de estos) conforma y modifica las relaciones entre ellos, su realidad psicosocial (o lugar de encuentro de la intersubjetividad), realidad en la que, a su vez, se irá constituyendo paulatinamente su propio aparato psíquico, convirtiéndose en sujeto. Los seres humanos somos, pues, primordialmente seres sociales: nuestro ser, nuestro devenir, toda nuestra realidad, están estrechamente ligados a las relaciones que mantenemos con los otros; no podemos ser ni explicarnos sin esas relaciones: estamos, necesaria e inevitablemente, *vinculados* a los otros.

Partiendo de esa comprensión de la persona como ser social, como ser relacional, el trabajo social fue la disciplina psicosocial pionera: su campo profesional propio es el desarrollo de la personalidad de los clientes a través de ajustes conscientes e integrales en sus relaciones sociales, tomando en consideración simultáneamente al individuo y a su contexto, llegando a la persona a través de su entorno, como decía Richmond. O, en palabras de Hamilton, tratando a la *persona en su situación*: este es el rico y complejo paradigma del trabajo social.

Eso significa que *tratamos personas, no problemas* (Hamilton, 1940:38). Las personas que solicitan la ayuda de un trabajador social tienen problemas o dificultades, pero no son reductibles en ninguna manera a ellos. Esos problemas tienen a veces origen social (desigualdad de género, desempleo, racismo, discriminación por motivos variados...); otras veces, se deben a circunstancias particulares en la vida de las personas (enfermedades, adolescencia, ancianidad...), o a otras múltiples posibles causas: «Dificultades ambientales, interpersonales, y/o intrapsíquicas que causan angustia o desazón personal» (Hollis y Woods, 1981:5). Todos ellos conllevan malestar emocional y repercuten directamente en las relaciones de las personas consigo mismas y con los demás.

La afirmación de que tratamos personas, aunque parece una obviedad no lo es tanto, sin embargo, cuando se observa la práctica cotidiana de muchos trabajadores sociales que, debido a diversos motivos (política de la institución, «gerencialismo», rol profesional asignado al TS y rol profesional *percibido/asumido* por éste, carga asistencial, *competencia profesional*...), ven a sus clientes más como «portadores de problemas» que como personas complejas en situaciones complejas.

La manera en que se mira al cliente determina, indudablemente, el modo en que nos relacionamos con él: si lo vemos como portador de problemas, nuestra atención y nuestro énfasis recaerán en esos problemas, no en la persona que tiene [no sólo] problemas. Si, por el contrario, *tratamos personas* observaremos que son seres únicos, singulares, complejos, relacionales, con historia, con deseos y subjetividad (tal como lo es, a su vez, el trabajador social). Al trabajar con ellas, al *tratarlas*, debemos comprender a esa *persona*

en su situación, es decir, entender la *interacción entre lo intrapsíquico y lo relacional*, que es precisamente lo que define y diferencia al trabajo social respecto de otras disciplinas.

He utilizado, siguiendo a Hamilton, el término *tratar*. Es una rica palabra, con diversas acepciones, varias de las cuales son de aplicación directa al trabajo social; así, tratar significa *comunicarse o relacionarse con alguien; cuidar y proceder con alguien de una manera determinada; y curar o aliviar*, entre otros significados. Evidentemente, los trabajadores sociales en el ejercicio profesional nos comunicamos y nos relacionamos con nuestros clientes. No es posible ningún tipo de trabajo social sin que exista relación y comunicación. Y, ciertamente, la manera en que procedemos con y cuidamos a nuestros clientes, está determinada por diversos motivos, como decía antes, y, sobre todo, por el enfoque que damos a nuestra relación con el cliente, como señalaba más arriba.

La última acepción que he señalado, la que tiene que ver con el significado de «curar o aliviar», entronca con el concepto de *terapia psicosocial* (Hollis y Woods, 1981) que realizamos de forma específica los trabajadores sociales que ejercemos desde una *perspectiva clínica*. La terapia psicosocial trata de ayudar al cliente a superar, o cuando menos aliviar, su *malestar psicosocial*, un malestar indefinible que, generalmente, se manifiesta a través de síntomas físicos o psíquicos, o de conductas impulsivas o pasos al acto, o de sentimientos de abatimiento, pesadumbre, agobio, o de incapacidad y desesperanza... Todos ellos son muy dolorosos para quien los padece y perturban en manera importante las relaciones consigo mismo y con sus otros significativos.

La terapia psicosocial es un proceso psicoterapéutico cuyo contenido principal radica en el análisis y en la reflexión de/sobre emociones, sentimientos, vivencias, dificultades internas y externas... y de las formas en que ello se plasma en las relaciones interpersonales del cliente, y es a la vez afectado por lo que sucede en ellas: Trata, pues, a la persona en sus relaciones. El objetivo general que persigue es que el cliente logre una comprensión de sí mismo y de su situación que le permita afrontar sus conflictos psicosociales y hacer las modificaciones necesarias para el alivio de su malestar emocional.

Y lo hacemos a través de una forma de relación especial, la *relación clínica*, que implica la co-creación de un *vínculo terapéutico*, una ligazón emocional, real y permanente, entre el TSC y el cliente, que se va construyendo y reconstruyendo entre ambos a lo largo del proceso terapéutico. En dicha relación, el profesional, el TSC, pone a disposición de su cliente no sólo sus conocimientos y sus capacidades, sino su afecto, sus emociones, su ser sí mismo. La relación clínica no es, pues, sólo un encuentro intelectual entre el cliente y el clínico, sino que es un *encuentro intersubjetivo*, un encuentro entre dos sujetos, un *sí mismo* y un *otro*, cada uno con su subjetividad, su mundo de relaciones y su historia, con su consciente y su inconsciente. Y comporta elementos afectivos, que conforman esa relación, y que implican la necesidad de empatía, confianza y aceptación mutuas, para poder enfrentar una tarea conjunta casi siempre difícil.

Esto implica que el cliente no tiene que sentirse juzgado, sino comprendido en su situación y en sus dificultades y que sienta que puede confiar sus emociones más profundas al trabajador social, en la seguridad de que serán respetadas y guardadas. Implica,

pues, tanto un compromiso de *confidencialidad* como el *deber de guardar el secreto profesional*.

El trabajador social tiene que crear un *espacio protegido*, un ambiente contenedor en el que el cliente se sienta lo suficientemente seguro para internarse en los entresijos de sus emociones, de sus vivencias, de lo que sucede en sus relaciones, que le ofrezca seguridad y apoyo para la exploración, y le permita ir descubriendo formas de afrontamiento de las situaciones que le provocan malestar, que sean más eficaces y menos costosas en términos emocionales. El trabajador social tiene que facilitar, por tanto, la creación del vínculo al que nos referíamos, el establecimiento de una conexión que dé cuenta de un compromiso compartido.

En cuanto *compromiso*, cliente y trabajador social acuerdan una colaboración, con determinadas condiciones que habrá que explicitar en cada situación concreta. El cliente se aviene a exponer su situación y reflexionar sobre su malestar en presencia del trabajador social, y a escuchar y valorar las aportaciones que éste pueda ofrecerle, mientras que el trabajador social pone a disposición de su cliente toda su capacidad de escucha, de comprensión, de reflexión... y sus conocimientos, le ofrece un tiempo y un espacio, para ayudarle a comprender sus conflictos y afrontarlos en la mejor forma posible, respetando siempre la autonomía del cliente y cuidando de no imponerle sus convicciones, personales o profesionales. Es una *colaboración temporal*, lo que significa que tiene un límite temporal, que a menudo no está prefijado desde el inicio, sino que depende de la evolución del trabajo terapéutico, pero al que hay que referirse, necesariamente, desde el principio del trabajo conjunto.

Trabajador social y cliente comparten, además, la *responsabilidad* de lo que suceda mientras dure la relación terapéutica, aunque las responsabilidades de uno y otro son diferentes. La responsabilidad del cliente estriba, sobre todo, en:

1. ser honesto consigo mismo y permitirse una exploración, a menudo dolorosa, de su malestar;
2. reflexionar sobre las consideraciones que vayan surgiendo en el tratamiento psicosocial y tratar de implementar, hasta donde considere posible y/o adecuado, las transformaciones en sí mismo y en sus relaciones significativas que puedan derivarse de todo ese proceso reflexivo; y
3. asumir los aspectos formales de la relación (sesiones, horarios, etc.).

Y la del TSC consiste principalmente en:

- a) facilitar la creación del vínculo a que nos hemos referido;
- b) sostener la relación que facilite la exploración y consiguiente reflexión del cliente;
- c) mantener su contención emocional de manera que pueda estar disponible para el cliente;
- d) realizar una intervención *ética* y deontológicamente correcta; y
- e) respetar —igual que el cliente— los aspectos formales mutuamente acordados.

La relación terapéutica es una *relación asimétrica*, ya que un cliente solicita ayuda y un profesional se la presta. Pero, simultáneamente, es una relación en la que dos —o más— personas, semejantes y radicalmente diferentes al mismo tiempo, se implican en una tarea común en la que tienen que participar y colaborar. Ambos tienen que cuidar la relación interpersonal, que se produce a través de múltiples intercambios (contacto visual, modulación de la voz, posturas corporales, gestos, ... y diálogo) y participan en un proceso recíproco de mutuo aprendizaje (sobre uno mismo, sobre el otro/los otros, sobre la relación...), que producirá modificaciones en cada uno de ellos. En este sentido, se trata de una *relación simétrica*, que es, además, una *relación real*, no sólo *transferencial*.

Aunque la creación del vínculo sea una tarea común y compartida, tal como señalaba más arriba el clínico tiene la responsabilidad de facilitarla. Esto es algo que se inicia desde el primer momento de la primera entrevista, del primer encuentro. Para ello, a mi entender, el trabajador social debe *salir al encuentro* del cliente, recibirle, abrirle las puertas de su consultorio como lugar de encuentro y reflexión. Esto significa también poner su mente al servicio de ese encuentro, utilizar todos sus sentidos para captar la realidad del cliente, más allá de lo manifiesto.

He utilizado en el párrafo precedente el término *sentido* en plural, en una de sus diversas acepciones: aquella que hace referencia a la capacidad para percibir estímulos externos o internos mediante determinados órganos. A lo largo del trabajo clínico los sentidos van a ocupar un lugar muy importante, ya que son algunos de los principales recursos propios con los que el clínico cuenta para apreciar determinados aspectos de la personalidad y de las circunstancias de su cliente. A través de ellos podrá percibir aspectos transferenciales que no se expresan por medio de la palabra, observar la existencia de conflictos y contradicciones entre las emociones que manifiesta y el relato que hace el cliente de sus dificultades y, en resumen, obtener un conocimiento complementario a la escucha, de gran riqueza y utilidad en el proceso de ayuda.

Especialmente en la primera entrevista, en la que el profesional no conoce al cliente, utilizar los diferentes sentidos podrá ayudarle a hacerse una imagen más completa de él. Si al recibirle le ofrecemos la mano en forma de saludo, si observamos su aspecto tratando de fijarnos en sus características o peculiaridades (en su porte y su aspecto general, en la manera de vestir, en la forma en que camina y en la manera en que se sienta, en si utiliza lentes, o audífonos, o lleva un bastón...), si escuchamos su voz, prestando atención a su entonación y modulación, estamos atentos a los olores que desprende..., recibiremos mucha información de la mayor importancia puesto que no está mediatizada ni controlada por su mente. Toda esta información, debidamente recogida y procesada, nos da una primera *imagen* bastante atinada de la persona, que nos permitirá adecuar nuestra actitud, nuestras posturas, nuestro lenguaje... a la realidad de *ese cliente* concreto, lo que facilitará la creación del vínculo terapéutico, a menudo complicada.

Ciertamente, esto requiere algún entrenamiento, pero el trabajador social con alguna experiencia debe de incluirlo en su bagaje. Y forma parte del *interés genuino en las personas* que todo trabajador social debe de tener, más si realiza práctica clínica. Ese interés genuino significa acercarse a las personas con sinceridad y autenticidad, a partir del reconocimiento de su dignidad y su valor intrínsecos, con la finalidad de poner a su servicio

nuestras capacidades para ayudarles en la resolución de sus dificultades. E implica asumir que, en esa medida, tiene unos *límites*: sólo tenemos derecho a *conocer* aquellos *aspectos* de nuestros clientes *necesarios para poder comprender su situación y prestarles la ayuda que precisan, y que ellos estén dispuestos a compartir con nosotros*. Y eso es algo que tendremos que tener en cuenta a lo largo, también, de nuestras conversaciones con los clientes.

Porque, además de observar todo lo señalado, la entrevista implica decir y escuchar, más exactamente *dialogar*. Dialogar, en estos primeros momentos, acerca del motivo por el que el cliente ha llegado a la consulta del trabajador social. Cuando el cliente viene derivado por otro profesional (lo que es habitual en el campo sanitario, en el que yo he ejercido), después de los saludos previos y de mi presentación, suelo iniciar la conversación explicándole sucintamente la información que me ha facilitado el profesional derivante y solicitándole que la amplíe, corrija y/o exponga su visión de la situación, además de interesarme abiertamente por la forma en que piensa/espera que yo pueda ayudarle. Cuando los clientes han solicitado consulta por iniciativa propia, les pido directamente que me expliquen el motivo de su consulta y las expectativas que tienen respecto de la ayuda que pueda ofrecerles.

Lo que subyace tras este enfoque es:

1. La convicción de que es el cliente quien más sabe de sí mismo. A menudo, en la situación de malestar en que se encuentra en ese momento ignora que él es el que sabe y, consecuentemente, lo que sabe. Es algo que irá — iremos — descubriendo a medida que avance el proceso.
2. Que no es posible iniciar ninguna relación terapéutica que no comience en la posición en que está el cliente realmente, no en la que se le podría suponer *a priori* por el hecho de haber acudido a una primera consulta. Y,
3. Que nuestra tarea consiste en acompañarle en su búsqueda, no en sustituirle ni en darle soluciones mágicas ni magistrales

Ciertamente, en un primer momento, a menudo los clientes se desconciertan con esta actitud: De alguna manera, esperaban que el *profesional experto* les explicara su situación y les proporcionara los remedios adecuados a su/s problema/s, algo que se corresponde con la práctica a que están habituados en algunos servicios sanitarios, aunque no sólo en ellos. El TSC debe transmitirles lo importante que es escuchar su propia narración, recibir su historia según sus propias palabras, y expresarles que son ellos los expertos en sí mismos y en su vida. Aunque les sorprenda, les hace sentir que están en el lugar central de la tarea terapéutica y les permite poder empezar a percibirse a sí mismos de manera diferente: no como *pacientes*⁴ sino como *agentes*⁵ de su propia vida.

Superada esa extrañeza inicial, normalmente los clientes empiezan a implicarse en la relación. Para muchos será la primera vez en que un profesional les ceda la palabra acerca

⁴ Paciente: que tiene paciencia. Persona que recibe o padece la acción del agente (DRAE).

⁵ Agente: que obra o tiene capacidad de obrar. Persona o cosa que produce un efecto (DRAE).

de sí mismos y de su malestar, no centrándose en síntomas, sino escuchando y alentando *su* relato, su narración, su historia. El trabajador social, por su parte, tiene que estar totalmente atento a esa narración, escuchando lo que dice el cliente y registrando lo más destacable, tratando de analizarlo en el contexto que éste nos muestra, no en función de ideas preconcebidas o de otros prejuicios, atento a los ecos que ese relato despierta en sí mismo, las emociones que le provoca, los sentimientos que despierta en él. Aspectos contratransferenciales, que unidos a los percibidos a través de la observación atenta y cuidadosa, le ayudarán a ir comprendiendo al cliente en su situación y a valorar en forma más adecuada cómo debe actuar en los diferentes momentos del proceso de ayuda, y a participar de manera consecuente en el proceso dialógico que se desarrolla entre ellos.

Esto nos lleva a otro de los significados que la palabra sentido tiene en la práctica del trabajo social clínico: aquél que se refiere a la razón de ser, el propósito, la *finalidad de la relación terapéutica* que, en líneas generales, es siempre el afrontamiento de los conflictos psicosociales y el consiguiente alivio del malestar emocional que conllevan junto con el logro de unas relaciones interpersonales más satisfactorias. Pero cada persona y cada situación son diferentes, los conflictos psicosociales que cada uno debe afrontar son peculiares y lo es también la manera en que todo ello se manifiesta en cada persona y en su contexto relacional. Por ello, desde la primera entrevista deberíamos de tratar de hacer una *hipótesis diagnóstica* que, compartida con el cliente, nos permitirá acordar con éste hacia dónde queremos orientar el tratamiento. En ese momento habrá, también, que concertar algunos aspectos (sesiones, frecuencia, horarios...) formales pero importantes, ya que si no se planifican adecuadamente pueden boicotear, e incluso impedir, la realización del tratamiento. Evidentemente, algunos, o varios, de esos aspectos podrán ser modificados si el desarrollo del trabajo terapéutico lo hace conveniente o preciso. En las siguientes sesiones, deberemos ir testando esa hipótesis y realizando un diagnóstico psicosocial que nos proporcione una *visión comprensiva de esa persona en su situación*. Nos guiarán en ello, además de la observación cuidadosa y la escucha del relato del cliente, el análisis de lo que hayamos observado y escuchado en nosotros mismos, las resonancias que él y su narración nos despiertan. En otras palabras, la transferencia que recibimos del cliente y las reacciones contratransferenciales que ella nos ha producido.

Pero la relación entre el trabajador social y el cliente es una relación tanto real como transferencial. Es real en la medida en que el trabajador social se implica en ella como persona/profesional con historia y deseo, con sus emociones, con su propia subjetividad, con su experiencia y sus expectativas, tanto respecto de lo que espera obtener él mismo de la relación, como de lo que cree que puede ofrecer al cliente y de las expectativas de cambio que tiene acerca de él. Por parte del cliente, que es también una persona con historia, deseo, emociones, hay también determinadas expectativas, a menudo mediatizadas por experiencias previas y siempre influidas por su situación real que, desde la perspectiva propia de nuestra disciplina, juega un papel importante en las posibilidades de cambio y de mejora, y siempre debe ser tomada en cuenta en el tratamiento psicosocial. Estos aspectos *reales* (del trabajador social y del cliente) que interactúan en la relación implican que la transferencia se basa, también, en la relación con la persona real y, por ello, deben de tenerse en cuenta tanto al realizar el diagnóstico psicosocial como al proponer los objetivos del tratamiento.

Evidentemente, la realización de todo este trabajo presupone que se ha establecido un vínculo sólido que hace que el cliente se sienta reconocido por el TSC, lo que le permite expresar sus emociones y sus opiniones con libertad y confiando en obtener respuestas sinceras del profesional. Significa también que existe una corriente de afecto y respeto sincero entre ambos partenaires, lo que no implica que deban estar necesariamente de acuerdo o que el trabajador social apruebe determinadas ideas y/o conductas del cliente.

En algunas ocasiones, tanto los aspectos transferenciales como los reales dificultan mucho el establecimiento del vínculo. En esos casos, es preciso recurrir a la supervisión, que permitirá reflexionar sobre y analizar lo que sucede en la relación y proponer alternativas. Ocasionalmente, ante la imposibilidad de conseguir un vínculo que promueva la mejora y el crecimiento del cliente, habrá que plantearse la derivación a otro profesional. Es éste un asunto muy delicado y que requiere ser tratado con especial cuidado y delicadeza. Es importante que el cliente no se sienta rechazado; que no se vivencie a sí mismo como «alguien que no tiene remedio»; o que no crea que él ha hecho, de una manera u otra, que «fracase» el tratamiento. Preparar la derivación es, por ello, primordial. Y eso implica trabajar con el cliente sobre las dificultades que a veces surgen en las relaciones entre las personas que, si se manejan con respeto y consideración al otro, no significan ni culpa, ni fracaso, ni incapacidad, ni desesperanza.

La mayoría de las veces, sin embargo, el vínculo va estableciéndose poco a poco y la tarea de acompañamiento y ayuda puede continuar. A través de la continuación de su narración y de las reflexiones que vayan surgiendo en torno a ella, el cliente irá mostrando sus capacidades para reconocer la realidad circundante y relacionarse con ella, para entender, apreciar y juzgar a las personas y las situaciones, y en qué suposiciones, respecto de sí mismo, de los otros, de las diferentes situaciones... se basa su conducta. Es decir, y este es otro sentido del vínculo terapéutico, cliente y clínico irán *descubriendo cómo es el cliente en sus relaciones consigo mismo y con los demás, como se vincula a sí mismo y a los otros*. Esas formas de vinculación están originadas en experiencias tempranas de relación del bebé, que han dejado un poso que se manifiesta en sus relaciones posteriores, de manera que tanto la relación con uno mismo como la relación con los otros puede ser una relación cálida, basada en el afecto y en la aceptación, amistosa, solícita, que permite el crecimiento..., o una relación hostil, negativa, destructiva... De hecho, la dificultad para *vincularse con uno mismo*, es decir, escucharse a sí mismo, reconocerse, aceptarse, luchar por ser lo que uno quiere ser hasta donde sea posible ... y para *vincularse con los otros* sin miedo a perder la propia identidad, sin sentirse amenazado, no son sólo síntoma o manifestación del malestar psicosocial de nuestros clientes, sino el fundamento mismo del malestar que tratamos en nuestro trabajo clínico.

En la medida en que el vínculo entre trabajador social y cliente es sólido, seguro, el cliente experimenta la posibilidad de una relación con *otro* (el TSC) que le permite poder ir descubriendo, y manifestando abiertamente —hasta dónde él desee en cada momento del proceso— su ser *sí mismo*: descubre la posibilidad de una relación que no sólo no lo niega ni lo amenaza, sino que potencia su capacidad para encontrarse consigo mismo y con los otros.

A partir de esos descubrimientos, el trabajador social debería realizar hipótesis, plantear cuestiones, establecer comparaciones... que puedan abrir nuevas perspectivas al cliente. Como hemos visto, el malestar que el cliente experimenta suele ser una combinación de sus conflictos internos y de las dificultades externas: aquellos suelen manifestarse en, y afectan, a las relaciones con los demás; mientras que las dificultades que se producen con los otros significativos, en ambientes sociales más amplios, o incluso las de orden práctico, repercuten en el malestar interno de la persona. Por eso en el trabajo clínico tenemos que *centrarnos en la interacción* entre lo interno y lo externo, lo subjetivo y lo objetivo, lo individual y lo relacional (Sudbery, J., 2002).

A medida que el cliente avance en su relato, en la reconstrucción de su historia, el trabajador social deberá ir haciéndose una idea cabal de su mundo relacional, desde el más próximo, el núcleo familiar, a los más extensos (amistades, mundo profesional/ocupacional/laboral, barrio, grupos a los que pertenece...). Para ello, además por supuesto del relato del cliente, que es el elemento central, cuenta con herramientas como el genograma y el ecomapa, que no sólo le proporcionarán una comprensión más exacta de la realidad psicosocial de su cliente, sino que, realizados con este durante las sesiones, permitirán que el cliente obtenga una percepción diferente de su propia realidad y de su mundo relacional, y de cómo interactúan entre ellos.

Trabajar con el genograma durante las entrevistas —utilizarlo como un elemento *vivo*, dinámico y que se va modificando a medida que vamos haciendo nuevos descubrimientos— aporta mucha riqueza para la comprensión de las situaciones y hace posible que el cliente *visualice* aspectos de sí mismo y de sus relaciones más significativas que hasta entonces no había vislumbrado, o trataba —generalmente, en forma inconsciente— de soslayar. Observar las expresiones del cliente a medida que vamos dibujando el esquema relacional según su relato, nos permite a menudo hacer inferencias que pueden ayudarnos a reorientar el trabajo o, debidamente analizadas con el cliente, producir nuevos *insights* que puedan promover un cambio en la situación.

Como expresaba lúcidamente una de mis clientes, ahondar en la vida interior es difícil y a menudo doloroso, pues implica escudriñar sentimientos profundos, abrir puertas que se han mantenido cerradas, tal vez durante mucho tiempo; y despierta ecos de experiencias, pasadas o más recientes, que han dejado huellas, conscientes e inconscientes, que cuesta afrontar y asumir. En la medida en que esas experiencias afectan, además, a los aspectos más profundos de uno mismo y a sus relaciones significativas, la tarea se vuelve aún más ardua. Eso hace que se manifiesten las defensas y las resistencias que dificultan la expresión de esas experiencias.

Al trabajar en la consulta con el genograma, la posición del cliente se modifica en alguna manera. Si bien lo iremos realizando según la narración que él nos ofrece, el ritmo y la cadencia de ésta cambian, al tener que situar a cada uno de los miembros de la familia en el lugar correspondiente, asignar fechas, señalar momentos significativos... La atención del cliente *flota*, se desenfoca, se centra en un aspecto nuevo, emergen representaciones diferentes de sí mismo y de los otros y de las relaciones entre uno/s y otros. Esto facilita, al menos con cierta frecuencia, que las defensas cedan y las resistencias se dilu-

yan, al menos en parte, y permitan aflorar aspectos significativos para la comprensión del malestar del cliente.

Añadir al genograma un ecomapa, en el que ubiquemos todas las otras relaciones y ambientes que tienen un sentido particular para él, suele permitirle percibir una imagen de conjunto de cómo son sus relaciones y de cómo se ve en ellas y lograr una comprensión más completa y compleja de *su situación en su mundo*, que abre interrogantes y busca nuevas —y, a menudo, más audaces— respuestas.

Es muy importante que durante el proceso de realización de ambos⁶ el trabajador social esté muy atento no sólo, por supuesto, a lo que dice el cliente sino a las emociones que muestra en cada momento, a los cambios posturales, a los gestos inconscientes, a los cambios en la voz, o en el ritmo respiratorio..., porque son otras tantas señales de que algo está surgiendo, a nivel consciente o inconsciente. Muchas veces no podremos más que señalar que *parece que ahí hay algo...*, y esperar a un momento más propicio para poder profundizar en ello. Otras, sin embargo, podremos hacer una hipótesis, o una suposición, o una pregunta, que pueden tener, o no, respuesta inmediata, pero que se podrán retomar más adelante puesto que se han expresado abiertamente.

A medida que todo este trabajo se va realizando, que el proceso terapéutico va avanzando, el cliente va encontrando nuevos significados a sus vivencias, a sus emociones, a sus conductas. Va aprendiendo nuevas maneras de interpretar los hechos y las experiencias de su vida, lo que le permitirá ocasionalmente ir modificando aquellos aspectos que provocaban tanto sufrimiento y malestar, o, más a menudo, transformar el sentido, encontrar nuevos significados, de emociones, experiencias y vivencias. Este es otro sentido del vínculo, *reinterpretar la experiencia traumática en términos creativos*, algo que sucede como resultado de la relación terapéutica. Eso no quiere decir que todo esté resuelto; sobre todo en términos reales es difícil que se hayan solucionado todas las dificultades. Lo que demuestra es que ha cambiado la manera en que el cliente se percibe a sí mismo y a sí mismo en sus relaciones con los otros, lo que, por sí mismo, hace que éstas se modifiquen. Y, a partir de ahí, que pueda también afrontar en manera diferente, más constructiva, la situación real, no como «paciente» sino en calidad de «agente», como decíamos anteriormente.

Pero la relación terapéutica transforma, también, al clínico. Este no puede salir de ella como entró, algo tiene que haber aprendido, algo ha debido de modificar en sí mismo, él también tiene que haber crecido (Richmond, 1922:260). Y este es otro sentido más del vínculo: *reflexionar, a lo largo del trabajo clínico, sobre cómo el trabajador social es movilizado por lo que sucede en la relación*. Esta reflexión es una necesidad por cuanto permite hacer conscientes cambios que se han producido como consecuencia de los procesos transferenciales, que si no son analizados y comprendidos pueden ser actuados. Y forma parte, además, de su responsabilidad porque, como he dicho en otro momento, el trabajador social tiene que estar disponible para el cliente y eso significa que tiene que es-

⁶ Como ya he dicho, utilizo el genograma y el ecomapa en forma dinámica, *viva*. Los realizo en varias sesiones y siempre los tengo a mano, para poder consultarlos, o modificarlos, con el cliente en cualquier momento.

tar, simultáneamente, receptivo y emocionalmente contenido, lo que en ninguna manera significa distante o frío.

Otro sentido del vínculo es *facilitar la terminación* del tratamiento. Tal como decía casi al principio, la relación terapéutica es una relación temporal, lo que significa que tiene un principio y un final. Al acercarse la finalización del tratamiento es frecuente que surja en el cliente (aunque hay que tener presente que es algo que puede suceder también en el profesional) cierta ansiedad por la separación y por el temor a afrontar las nuevas situaciones que se produzcan en su vida sin el apoyo del profesional. Como hemos visto, cuando el vínculo se ha establecido sólidamente, cada uno de los partenaires deviene importante para el otro, tanto en la transferencia como en la realidad. Es esa solidez del vínculo la que permitirá la elaboración de la ansiedad de separación y facilitará la terminación en forma no traumática. Cliente y TSC podrán seguir su camino con el rico bagaje que ambos han obtenido de su participación en la tarea terapéutica. Ambos se han enriquecido con la experiencia, los afectos y las vivencias compartidas, y los aprendizajes realizados durante el proceso se han internalizado y forman parte ya de su propia experiencia y de su propia vida. Pueden, por tanto, decirse adiós serenamente.

A veces surgen dificultades en la terminación. Y eso suele estar relacionado con un vínculo que no está bien fundamentado, sino basado más bien en algún tipo de dependencia o necesidad, por parte de uno o de ambos participantes. En esos casos, la terminación suele complicarse y tiende a ser traumática. Con todo, esta situación, estas dificultades, no emergen al final: suele haber señales de que algo no se está planteando bien, ya que cada vez que aparece o se suscita, a lo largo del tratamiento, el tema de la terminación hay dificultades para abordarlo. Son situaciones que requieren ser analizadas en supervisión, porque lo que ponen en evidencia es que hay algo en la relación, sea a nivel transferencial sea a nivel real, que no está funcionando adecuadamente.

Por fin, el vínculo tiene también sentido *ético*, ya que se basa en el reconocimiento del cliente, del *otro*, como *una persona única e irremplazable, compleja y autónoma*. Desde el momento que aceptamos el compromiso de acompañar a ese *otro* en una parte de su recorrido vital, asumimos su diferencia y su autonomía, lo que significa su derecho a tomar decisiones y, tal vez, a equivocarse. Tenemos que comprenderlo en su propia experiencia y ayudarle, hasta donde sea posible, a que él mismo la entienda, aceptando las *limitaciones* que él mismo se/nos ponga. No podemos erigirnos en *salvadores* de nadie; además de que no tenemos capacidades ni licencia para ello, eso sería obrar contra su dignidad y su libertad, es decir, ir directamente en contra de los principios que toda práctica del trabajo social debe llevar implícitos.

A modo de conclusión podemos afirmar que si no hay vínculo no hay clínica posible. Sólo el vínculo afectivo, sincero y genuino con el cliente justifica y valida nuestra intervención en su vida, en el mundo de sus emociones, de sus afectos, de sus relaciones. Un vínculo con unas características particulares que tienen que ver, justamente, con el reconocimiento del cliente en su realidad subjetiva, interpersonal y ambiental, con el reconocimiento de la propia realidad (personal y profesional) del clínico y con el reconocimiento de la realidad de la relación entre ambos, tanto en sus aspectos reales como transferenciales. Esas características que fundamentan y determinan el sentido del vínculo,

imponen simultáneamente restricciones y limitaciones al mismo, y marcan, finalmente, el límite de su duración, su imposible perdurabilidad.

Crear vínculos terapéuticos con nuestros clientes requiere formación, supervisión, mucho trabajo y esfuerzos continuados. Implica sin duda correr riesgos y afrontar dilemas éticos, pero también la posibilidad de conseguir algunos éxitos, de ayudar a nuestros clientes a disminuir su sufrimiento y a sentirse más vinculados consigo mismos y con su mundo de relaciones. No debemos olvidar que, como decía la doctora mexicana Guadalupe Vadillo Bueno (UNAM): «El único lugar en que éxito viene antes que trabajo es en el diccionario».

Referencias

- Hamilton, G.A. (1940): *Theory and practice of Social Case Work*. New York: Columbia University Press. (Trad. española): (1984): *Teoría y Práctica Trabajo Social de Casos*. 7.^a reimpresión. México, D.F.: La Prensa Médica Mexicana.
- Hollis, F. y Woods, M.E. (1981): *Casework: A Psychosocial Therapy*. New York: Random House.
- Richmond, M.E. (1917): *Social Diagnosis*. New York: Russell Sage Foundation. (Trad. española): (2005): *Diagnóstico Social*. Madrid: Siglo XXI.
- (1922): *What is Social Case Work*. New York: Russell Sage Foundation. (Trad. española): (1996): *El caso social individual. El diagnóstico social. Textos seleccionados*. 2.^a ed. Madrid: Talasa Ediciones, S.L.
- Sudbery, J. (2002): Key features of therapeutic Social Work: the use of relationship. *Journal of Social Work Practice* 16 (2): 149-162. usir.salford.ac.uk/3106/3

P7

Encuentro de miradas. Un modelo interfocal en Trabajo Social con grupos

Belén Arija Gisbert

Vínculo Trabajo Social

(Un cuadro colectivo de un árbol con sus raíces, realizado en cuatro partes, por cuatro personas sin hogar, queda proyectado en la pantalla mientras tiene lugar la ponencia).

Buenos días. Egunon

Antes que todo, agradecer a las personas sin hogar mucho de lo que hoy aquí voy a compartir con vosotros. Ellos han sido mis grandes maestros del Trabajo Social con Grupos.

Tantas personas en el corazón...

La dedicatoria más bella que me han puesto al regalarme un libro fue la de José Luis: «A mi asistenta social, por su cariño y compañía»... que bonito recuerdo. Aquella frase, allá en el año 1992, me hizo ya reflexionar sobre la cercanía y el acompañamiento.

Mi objetivo hoy aquí, es contribuir a la revitalización de la dimensión grupal del Trabajo Social. Si de algo me gusta compartir es de relación de ayuda y especialmente de grupos.

Es una invitación a imaginar y a levantar todos juntos nuevos escenarios de pertenencia constructiva, para incrementar las redes de cuidado y los vínculos sanos.

Mi propuesta es que exista un encuentro de miradas en los distintos contextos donde el Trabajo Social está. Entre profesionales, con los ciudadanos, encontrarse desde una mirada más empática que juzgadora, respetuosa e inclusiva más que excluyente. Hay que respetarse, en la diversidad.

Quizá compartamos una misma definición de objeto del Trabajo Social. Me quedo con la definición de Teresa Zamanillo.

La misma Ética. Nuestro Código Deontológico, Los Derechos Humanos.

Puede ser que compartamos la misma metodología para el trabajo con grupos.

Yo confío en metodologías participativas. Prefiero poner en el centro a los ciudadanos. Utilizar una metodología basada en la investigación acción participante. Investigación activa comprometida, creada por Kart Lewin. El grupo es protagonista de su propia travesía.

Y en honor al método, en el que confío plenamente, quiero pedir hoy aquí, en este rato, participación activa en algún momento, si lo viera adecuado. Pedir vuestra colaboración para enriquecer este escenario de aprendizaje y crecimiento colectivo entre trabajadores sociales, lo estamos creando en este mismo presente.

Antes de nada partir de la sociedad de consumo. El Filósofo Miguel Marinas me ha enseñado a entender aspectos fundamentales de este modelo de sociedad. El despilfarro por tener y tener ha generado mayor pobreza económica y desigualdad, las necesidades básicas no se cubren, ni el alimento se garantiza. Se ha roto el contrato social. El pacto por el empleo.

Además, este modelo de sociedad es generadora de pobreza relacional. Las personas estén muy solas, atravesadas por el individualismo, hiperactivadas por el ritmo frenético que no nos deja parar ni a escucharnos, ni a mirarnos. Ay pobres niños que les diagnostican de déficit de atención e hiperactividad, cuando es la sociedad la que es hiperactiva ¿Tendrían que medicar a toda la sociedad?

Sociedad basada en la mentira, en la imagen, en lo superficial, en la cirugía y el botox, privilegiando a los objetos. El fetichismo de la mercancía del que hablaba Marx en sus manuscritos económico filosóficos.

Benedetti, nos interpela en un bello poema cuando dice: «Olvidaban poner el acento en el hombre».

Con la sociedad de consumo hemos cambiado el verbo compartir por el verbo tener; la confianza por el control. El verbo estar por el verbo hacer. El verbo cooperar por el verbo competir

Para generar cohesión no hay otra vía que cooperar.

La cooperación es la contribución individual a la tarea del grupo. Así la define Pichon Riviere, padre de los grupos operativos. Es tarea de cada uno, trabajarse uno mismo, y cooperar en pro de una meta común, la tarea de revitalizar el trabajo social con grupos y el apoyo social. La dimensión grupal y comunitaria del Trabajo Social. Y esto es responsabilidad de todos los trabajadores sociales.

Estamos ante una crisis que, entre otras cosas, demuestra la carencia de relaciones amorosas fraternas/ igualitarias, cooperativas y honestas entre las personas. Hablo de afecto, digo relaciones cercanas y cariñosas entre los seres humanos, los compañeros, con las personas, en los equipos, en los Departamentos Universitarios.

¿Qué hacemos con las relaciones de poder, entonces? ¿Con ese mandato de ser más y más y de estar arriba?

¿Qué hacemos con la dominación simbólica y real? ¿Cómo soltar narcisismos y tender a la unión, en igualdad y con respeto?

Debemos replantearnos los valores culturales de nuestra profesión y nuestra verdadera identidad. Nos hemos subido al carro del materialismo, del individualismo, de la competitividad. Hemos desatendido nosotros mismos la dimensión grupal del trabajo social, esencia de nuestra profesión. Hay que rescatarla, por identidad y por ética.

En la Universidad Complutense he dado siempre la asignatura de Trabajo Social con Grupos y durante más de diez años «sobraba» docencia en esta asignatura, pocos profesores queríamos darla. Yo siempre he sentido que era temida más que querida. Yo encantada de impartirla porque en el propio aula está el grupo mismo, lo cual me ha resultado siempre una ventaja y un viaje al centro del aprendizaje. Poder trabajar el grupo con los grupos operativos en el aula.

Llevo desde el año 1992 llevando grupos en el acompañamiento, y con el paso de los años viendo cómo se han puesto en último lugar. Se han cedido a otros profesionales.

Y algunas veces me decís algunos profesionales que no os dejan en la institución o que no hay tiempo de hacer grupos por la sobrecarga, que es tarea de los educadores, que hay compañeros profesionales y relaciones tóxicas en los equipos, instituciones enfermas... Hay contextos históricos que pesan como losas, egos como catedrales. Más grandes que esta antigua iglesia en la que nos encontramos ahora. Si, es verdad! Y a la vez esta impotencia nos lleva a no ver en qué puedo yo mejorar y aportar en estos momentos, desde mi contexto, sea cual sea, para recuperar el apoyo social y crear cohesión y encuentro de miradas.

Este asunto de no enfrentarse a los grupos en trabajo Social, a mi modo de ver, no ha sido en realidad por falta de tiempo; ha sido una mezcla de miedos y una elección colectiva, el espejo de un modelo de sociedad individualista y vertical.

Como trabajadora social y antropóloga social, propongo el intento de rescatar ese germen de las sociedades basadas en la pertenencia. Haber estudiado e investigado, especialmente en antropología cognitiva y simbólica, rituales y creencias y su potencia preformativa, me hace confiar en algunos de los procedimientos de estas sociedades inclusivas y cooperativas, como los bosquimanos, por ejemplo. Hacer circular el poder entre todos y pasar el bastón de mando a cada uno para resolver los asuntos que acontecen, es una valiosa aportación. Creen, por ejemplo, que los conflictos son responsabilidad de todos. Esta y otras prácticas tribales son rescatables para nuestro trabajo con grupos. Son referencias y focos de luz que nos aportan instrumentos y ejemplos a tener en cuenta, modelos y estrategias sanas, rescatables sus herramientas.

Qué riqueza para los seres humanos pertenecer, y con cercanía y cooperativamente contribuir para proporcionarnos el sustento y el apoyo entre unos y otros. Afrontando los conflictos. No creo en un mundo ideal. Hay que enfrentar los conflictos, porque lo que se tapa aflora.

Es nuestro deber moral como trabajadores sociales darle importancia a los encuentros y al apoyo social y estimular la creación de alternativas para resolver lo relacional, lo material y lo que de sentido a la vida; así como potenciar las salas abiertas para el encuentro y la creación. Retornar a las experiencias y escenarios de pertenencia constructiva, hacer arqueología de vanguardia, y dejar fluir las intuiciones nuevas. Facilitarlo desde los grupos en el acompañamiento, entre los compañeros, en los equipos profesionales, en las facultades, ya que estamos aquí y ahora en esta bella y prestigiosa universidad de Deusto.

En cada contexto y cada cual intentar poner un talante cooperativo. Una mirada abierta e inclusiva.

Quiero dar un minuto al recuerdo, a pasar por el corazón de nuevo las experiencias valiosas y compartir algunos ejemplos de muy buena praxis en trabajo social con grupos.

Teresa García Sánchez trabaja en una parroquia en Madrid. Tiene formación en C. Rogers y en grupos, supervisa su trabajo y se esfuerza por cuidarse para cuidar; confía y potencia el trabajo en red con otras instituciones del distrito.

Ella baila, cose y toca el bajo. Lleva un grupo de danza oriental y, a partir del encuentro en el grupo, las mujeres cuidan su salud, se divierten y amplían su red de apoyo y cuidado. Coordina grupos de consumo responsable, de realización de jabón casero, de costura casera con las familias e impulsa redes de cuidado recíproco para encontrar vías que les permiten encarar lo económico y lo ecológico. La institución en la que trabaja apoya su iniciativa y las personas que así lo quieren participan en los grupos que ella propone, son circuitos sanos que se retroalimentan.

También Javier Baeza y su equipo de la parroquia de San Carlos Borromeo en Vallecas, son un ejemplo de buena praxis. Experiencias de acompañamiento psicosocial y socioeducativo con rigor teórico y metodológico. Me resulta admirable como se acercan a las personas y a los grupos. Se hacen confiables para muchas personas que malviven en el gallinero, en la cañada real: sin agua, sin luz, sin comida, en un contexto vital inundado por la miseria y por la basura. Confianza que se han ganado a costa de estar presentes y acercarse a las familias y a los grupos con muchísimo respeto.

Ya que estamos en una universidad quiero traer un bonita experiencia de grupo nacida en la facultad de Trabajo Social de la Complutense. Las profesoras del departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales, M.^a Victoria de la Heras, Maribel M. Estalayo, y Maribel Nebreda, crearon, una iniciativa participativa —Socialuloide— un encuentro de miradas entre cineastas, expertos, trabajadores sociales, profesores y estudiantes. A través del cine forum se posibilitó dentro de la facultad el debate sobre la realidad en la que actúa el trabajo social. Socialuloide generó un espacio de aprendizaje complementario con la actividad puramente académica. Constituyó un puente, entre lo académico, el cine y el trabajo social profesional. Animo aquí y en otras facultades a repetir esta experiencia.

En vinculo, el centro que dirijo, donde realizamos Acompañamiento individual y en grupo. Formación y supervisión a profesionales. El grupo de trueque, de intercambio de saberes, basado en la corresponsabilidad es una experiencia basada en la pertenencia y reciprocidad. En el dar y el recibir, conocimientos y saberes. Se comparte la merienda una tarde a la semana y cada cual aporta y se intercambia apoyo material y emocional.

El grupo de «lobas y brujas», coordinado por Isabel Herrero. Trabajadora social y narradora de cuentos. Es un grupo de encuentro entre mujeres, un espacio para compartir, para crecer, para empoderarse y cuidarse. A través de lo arquetípico, de lo simbólico y metafórico, de los cuentos populares. Se cuentan historias y las mujeres comparten su relato. Y se apoyan... y crecen. El arquetipo de la mujer salvaje, la mujer niña, la mujer guerrera, la mujer de fuego, la mujer árbol, los territorios de cada una.

Coordinamos grupos socio terapéuticos para trabajar el duelo y la perdida, en una sociedad donde se niega la muerte.

Los grupos para compartir alojamientos y alimentos van proliferando a partir del apoyo vecinal. Los bancos de tiempo y de intercambio de saberes van creciendo como grupos basados en la reciprocidad; además de intercambiar tiempo, se hacen amigos y apoyos.

Otros ejemplos proceden de otras iniciativas de grupos que ponen en relación el arte y trabajo social; de la prevención de drogas a través del deporte; del apoyo comunitario y vecinal, como las ollas calientes para comer varias familias. Experiencias de ayuda mutua entre personas con la misma problemática.

El grupo es en sí mismo, su inmenso potencial y su sano poder, porque apearse a la vida, enraizando con otros en el apoyo mutuo, es hacer verdadera prevención.

Impulsar iniciativas colectivas, proponer encuentros en función del contexto social y cultural, institucional, vecinal y de las necesidades de los colectivos y ciudadanos. Para ello hay que ejercitar la observación participante y la reflexión.

El grupo hay que encontrarlo en cada contexto. Saberlo ver, y mirar con mapas y brújulas. Insisto en que los grupos ya están en los diferentes contextos, o están queriendo crearse. En los barrios, en las calles, con la comunidad, con los individuos y las familias, en la relación de ayuda dentro de las organizaciones de servicios sociales cuando se impulsan, en los equipos profesionales, en los departamentos universitarios. Existe ya el grupo en los centros residenciales, donde viven las personas, ya sean niños, mayores o con diversas problemáticas También están los grupos en las salas de tratamiento de enfermos crónicos o en los hospitales; en la calle, como los chavales (estos grandes olvidados y perdidos) alrededor de las drogas, ya también tecnológicas...

Los grupos están y lo que pasa es que no hay presencia del trabajo social, hay que aprender a estar presentes en el aquí y ahora, el arte de hacer presencia y vinculo, con respeto. Volver a tomar la calle y rescatar con las personas el espacio que ya les pertenece.

La presencia se hace desde la cercanía y el no juicio. Carl Rogers, con su enfoque centrado en la persona plantea una manera respetuosa de acercarnos a las personas: la empatía, la aceptación y la congruencia como actitudes necesarias.

Es nuestra responsabilidad recrear nuestra identidad. Los contextos grupales no son de los educadores sociales, de los monitores, integradores sociales o de los terapeutas ocupacionales. Llevo 24 años ejerciendo como trabajadora social y trabajando con grupos y no voy a renunciar a la función de integradora social o a plantear objetivos socioeducativos.

La mayoría se creyeron que no era nuestra la función, la función educativa o de facilitar la inclusión social. Nos instalamos en un trabajo social individualizado e individualista. Se trata de desandar, de crear y crear. Es salir del despacho, «con miedo» pero salir. Solo es valiente quien se enfrenta al miedo. No vale que «por miedo» nos quedemos al borde del camino llenándonos de excusas para no plantear grupos y trabajar con ellos.

Los grupos en trabajo social tienen objetivos socio terapéuticos, socioeducativos de ayuda mutua, de acción social, de sensibilización social. Recomiendo repasar el clásico artículo de Teresa Rossell de Trabajo Social con Grupos, donde expone los fines, repasa la historia, insiste en la potencia que otorgan los grupos, los tipos de grupos. Los objetivos de los grupos.

Planteo la integración de modelos y el encuentro de miradas entre los profesionales, ante los propios grupos, entre compañeros, entre las diferentes teorías, y como no, la inclusión de la sana potencia de la persona del profesional.

Os remito a uno de mis últimos artículos, está publicado «Acompañamiento con grupos en Trabajo Social. Un modelo Interfocal para la comprensión y sistematización de la praxis». *Cuadernos de Trabajo Social*, vol. 25, núm. 2, 2012.

¿Por que mirar con juicio? ¿Con crítica, con altivez y prepotencia? en vez de mirar integrando con apertura y respeto los saberes, talentos y disciplinas, modelos teóricos, tendencias. Velar por una integración más cooperativa de los saberes, artes y modelos, de ahí que defienda un modelo interfocal que incluye distintos enfoques, la integración de elementos de análisis, modelos teóricos, técnicas, estilos, artes y herramientas.

Como dije hace ya un tiempo en otro escrito: «Soy primero persona y después trabajadora social» y quiero reiterar esta afirmación tan obvia, que ha movilizó a muchos trabajadores sociales en estos últimos años. Por esta afirmación y escrito me han convocado en muchas ocasiones.

Aquí también quiero hoy reiterarme persona, para señalar que detrás del rol hay siempre un ser humano con una determinada actitud, con sus virtudes y defectos con sus recursos y lagunas. Con un determinado esquema cultural, con unas determinados mandatos familiares con los que funcionar, con determinadas actitudes facilitadoras, obstaculizadoras, temores, un determinado carácter, vivencias, una biografía, con sus escenas de la vida, aprendizajes diversos, experiencias, virtudes, defectos, capacidades,

limitaciones formación complementaria al trabajo social. Su visión recorrido en la profesión.

Tenemos la obligación de incluir con conciencia a la persona que ya somos, porque no la podemos dejar fuera. Viene con nosotros, nuestras ideas, emociones son parte de esta conciencia.

Atender al imperativo socrático de «Conócete a ti mismo». Se trata de pulir la herramienta persona. Es un foco muy importante al que tenemos que atender.

Sólo desde el autocuidado, en primer lugar, se puede acompañar. Hago una llamada al darse cuenta, además de supervisarse profesionalmente. La tarea de cuidar la toma de conciencia de tu estar como persona es ineludible. ¿Cuáles tus temores, actitudes, fortalezas, limitaciones. Talentos?

Los modelos humanistas y el psicoanálisis me han ayudado a pulir la herramienta persona, además de otorgarme herramientas técnicas. (La Gestalt, el psicodrama psicoanalítico, Rogers con su modelo de presencia empática y respetuosa, la bioenergética, técnicas de expresión artística y corporal, de la interpretación, meditación). Estos focos de luz me han posibilitado adentrarme en procurar pulir, conocer, explorar la herramienta de mi propia persona y tomar una actitud donde es necesaria la autoresponsabilidad o responsabilidad individual a la hora de ser trabajadora social. Hay miles de caminos que llevan a la conciencia.

Tenemos la obligación de crecer como personas para ser buenos profesionales.

Es momento de trazar el círculo, mostrarnos y escucharnos, a pesar del miedo a lo desconocido o el miedo a la mirada. El miedo es, cómo no, una emoción legítima, consustancial al ser humano.

¿Quién no tiene algún temor en lo que a los grupos o equipos se refiere? ¿Quién no tiene que revisar sus propias actitudes?

En cuanto a la metodología defender la participación. Con una metodología participativa he trabajado siempre. Trabaje durante 10 años en la Asociación Realidades con personas sin hogar. Del año 93 al 2003, con personas sin hogar. Personas muy rotas. Lo han perdido todo. Lo material, las relaciones, el sentido de la vida. Os garantizo que es posible hacer nudo y círculo y propiciar encuentro y apoyo entre personas que lo han perdido todo.

Una de mis tareas centrales en mi trabajo con personas sin hogar, ha sido la coordinación de grupos socioeducativos y socioterapéuticos: coordinación de salas abiertas, tertulias, grupos de encuentro rogerianos, de actividades culturales, de ocio y tiempo libre, de artesanía; grupos abiertos y semicerrados. Propuestas ofrecidas o surgidas desde la sala abierta, el equipo de trabajadores sociales de casos y la con el apoyo de la entidad. Otras experiencias grupales de gran calidad son los grupos para compartir alojamientos, coordinados por Isabel Herrero, grupos para el cuidado de la salud. Grupo de «saberes varios», buscando el compartir recíproco del saber, de abrir ventanas a la revinculación, al apoyo material y emocional.

Los grupos de artesanía fueron iniciativas que hicieron posible el cumplimiento de objetivos grupales y personales de los miembros del grupo.

El arte, la pintura y la artesanía concretamente, son aspectos incorporados en mi vida personal desde mi infancia. En aquel momento confluyó el deseo y la motivación de algunas personas de hacer trabajos artesanales en grupo, el apoyo institucional y la confianza del equipo de la Asociación Realidades en poder realizar como trabajadora social un grupo de artesanía.

Las actividades no son objetivos, esto se ha de comprender definitivamente. Es obvio que tiene que existir motivación para realizar obras artísticas, pero el objetivo no es hacer una maravillosa obra de arte.

El arte es un vehículo comunicativo, expresivo de vivencias, pensamientos, sentimientos, deseos, creencias y valores culturales, etc. y el contexto de grupo el espacio para alcanzar objetivos psicosociales y socioeducativos vinculados al mundo personal y relacional, al encuentro y apoyo entre seres humanos.

La actividad es un medio, es un vehículo. Insisto en que lo más importante no estaba en hacer una gran obra de arte, ni pasar el rato entretenidos sin más, sino en seguir creando contextos de pertenencia y de competencia valiosos que posibilitaran el trabajo de aspectos psicosociales, socioeducativos o el incremento de la red de apoyo. Además de servir para desarrollar las capacidades creativas y expresivas y la sensación de valía de las personas que formaban parte de estos grupos. Así como la posibilidad de relacionarse de forma cooperativa. Hicieron dos exposiciones de sus obras en el centro comunitario del distrito centro de Madrid. Uno de los autores se acercaba y me decía con contento. ¡Me han llamado artista!

Como Trabajadora Social procuraba aprovechar siempre la fuerza contenedora del grupo para contribuir a la mejora de sus condiciones de vida.

Os remito al artículo donde expongo toda la experiencia «Trabajo Social con grupos. Un proceso de vinculación a través del arte». *Revista Trabajo Social Hoy*, n.º 50. Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid.

Deseo animar a los trabajadores sociales a que podamos aportar las propias capacidades a la hora de crear junto con las personas experiencias de grupo.

Utilizar la propia creatividad personal, si coincide con las motivaciones de los ciudadanos con los que estemos trabajando. Las artes son diversas y el conocimiento personal de los profesionales es enormemente rico. Digo artes en sentido amplio, en sentido real y metafórico.

Me gustaría pedir os en este momento participación activa.

Os pregunto ¿Qué sabéis hacer como personas? ¿Cuáles vuestras capacidades ¿Qué habilidades tenéis? ¿Qué os gusta hacer?

(Me pongo de pie, salgo de la mesa y me acerco a los participantes.)

Algunas personas que están entre los participantes en el congreso responden con lo que saben hacer. Danza, deportes, artesanías, cocina, escritura... entre otros talentos.

¿Estas artes podrían coincidir con las necesidades y motivaciones de algún colectivo, en algún contexto...? ¿Podríamos compartiendo esta capacidad plantear la consecución de objetivos de apoyo mutuo, socioeducativos, psicosociales?

* * *

El profesional es un acompañante en la travesía grupal.

Prefiero hablar de acompañamiento, porque acompañar es ir junto a las personas, al lado del grupo, procurando la interdependencia de sus miembros.

Ser compañeros de viaje implica una relación cercana y sólida; una relación diferenciada por lo específico que tiene la función de coordinar, cuya responsabilidad es saber guiar el barco, estar presente y pendiente de los elementos, como los mapas que nos ayudan a no perder el rumbo y navegar al ritmo del proceso grupal; juntarnos para un fin marcado por el grupo, con unas normas flexibles y sólidas, y con la pretensión de hallar cooperación por parte de todos. Adentrarse en la travesía con sus momentos de armonía y de conflicto. En un camino basado en la corresponsabilidad.

Como coordinador/a auto observarse. Es preciso sentarse a pensar y a supervisar, a ratos en soledad, con el lápiz y el cuaderno de campo. Y la riqueza de pensar y sentir colectivamente con el grupo sobre la marcha de su proceso, reflexionar y saber que en la intersubjetividad, en la intervisión reside la objetividad.

La coordinadora debe asumir su papel y con esto me refiero a coger su autoridad dentro del grupo para ayudar a alcanzar los objetivos propuestos. La autoridad se gana desde la confianza.

¿Cómo se observa y auto-observa la inclusión en el grupo de la coordinadora?
¿Cómo han sido las intervenciones?

¿En qué dirección han ido: al individuo, a las relaciones o al grupo como unidad?

¿Hacia qué elementos se han enfocado las devoluciones y para qué?

¿Qué hipótesis has formulado para un análisis diagnóstico del momento grupal y del proceso?

¿Qué preguntas, dudas y aspectos vas a llevar a la supervisión?

¿Qué previsión de estrategias de acompañamiento vas a tomar? ¿Sobre qué elementos vas a incidir? ¿Qué aspectos vas a trabajar, en cuanto a las relaciones y en cuanto a cualquiera de los elementos de este esquema que requieran atención? (ejemplo: vamos a trabajar sobre las normas que son muy rígidas o sobre un conflicto latente o sobre el objetivo).

Un modelo interfocal encierra la integración y la hermandad de modelos y elementos de análisis, disciplinas. Integrar y correlacionar variables. Tener un rico mapa de elementos de análisis a tener en cuenta, ya que el análisis es multivariable e incluye a la persona del profesional con sus capacidades personales. El imperativo de la autoobservación, el crecimiento y la supervisión. el trabajo sobre las propias actitudes

Es necesario tener formación en dinámica de grupos y en modelos para la intervención, para comprender y apoyar los procesos grupales.

Herramientas caben muchas, técnicas. Las artes aprendidas, la teoría, los autores, los modelos, son focos de luz que alumbran el análisis, el diagnóstico, la generación de hipótesis, las estrategias de acompañamiento, los indicadores de evaluación.

Cuanta más formación tengamos más conocimiento, estrategias, técnicas, sana actitud y arte pondremos en la conducción de grupos.

Es entrenarse en la observación. Expongo los elementos de análisis hacia los que creo que hay que orientar la mirada.

Un grupo es un sistema, con una estructura, con una dinámica y un proceso; con unos elementos en estrecha interrelación. Pongamos pues una mirada circular, abierta e interfocal. Lo primero a observar son los objetivos y normas del grupo como elementos estructurales a atender;

El clima grupal nos da infinidad de información, basado en la tensión o distensión del ambiente.

El esquema completado de los cuatro grandes tipos de fuerzas que intervienen en los grupos (López Yarto, 1997). Esquema muy valioso para unir enfoques y categorías analíticas. Estas cuatro tipos de fuerzas son:

1. Las fuerzas intrapersonales: Es la mirada al individuo. Los modelos humanistas Rogers, Gestalt y el enfoque de las necesidades de Schutz. Pertenencia, poder, afecto en clave intrapersonal. Lo inconsciente. El modelo psicoanalítico de Freud y otros desarrollos del psicoanálisis. Los mecanismos de defensa: proyección, identificación, racionalización y negación. Transferencia y Contratransferencia. Además de la mirada a cada uno, el foco hacia nuestra coordinación del grupo.
2. Las fuerzas grupales generadas por la historia. Como si el grupo fuera una nueva matriz familiar: La relación con la autoridad y el eje vertical común a todos. Las teorías de las que deriva el modelo psicoanalítico grupal: la mirada de Bion y los supuestos básicos. Anzieu y la escuela francesa de psicodrama psicoanalítico que contempla un eje regresivo, la transferencia, y un eje actual, el tele moreniano.
3. Las fuerzas interpersonales o la mirada hacia la interacción. La pertenencia, el control y el afecto en clave relacional. Nos apoyamos en teoría de la comunicación del modelo sistémico, teoría del campo de Lewin: y la de los roles con el enfoque del liderazgo funcional; de las actitudes y los roles en el psicodrama. La

técnica psicodramática y las técnicas de dinámica de grupos. el enfoque psicosocial de Pichon-Rivière y sus elementos analíticos del cono invertido. Las ansiedades básicas: miedo al ataque y a la pérdida.

4. Tipos de fuerzas a atender los valores o las creencias. Debemos hacer un análisis de los esquemas socioculturales, y también la consideración del trabajo con lo simbólico y arquetípico, con la metáfora. Este es un aporte que me viene de la antropología, del estudio de los rituales y de los vericuetos del arte plástico y expresivo. Insisto en la riqueza del trabajo con lo simbólico. El trabajo con la metáfora...

Como este árbol que nos preside. Lo importante del arraigo para las personas sin hogar. Fue especialmente interesante hacer varias creaciones con la idea del arraigo, varios trabajos individuales, dos montajes colectivos. Compartimos el sentido y la importancia que el arraigo tiene en sus vidas, la raíz. El pesar que sienten por el desarraigo que viven.

Me impactó al respecto de las raíces y el árbol, una afirmación de una persona que dormía en la calle hace 20 años. Me dijo: «Soy como un árbol caído, y cuando un árbol esta y fuera de la tierra es que está muerto.»

Hay un elemento de análisis que me he dejado para el final y en el que me quiero detener. Es el Conflicto.

Suele darse por diferencia de opiniones o luchas interpersonales de poder.

En los grupos, en los equipos, en los departamentos, hay mucha competición. Muchas veces más conflicto que armonía y operatividad.

Es verdad que hay personas tóxicas, directivos enfermos que mal dirigen, instituciones perversas. Es cierto.

¿Y si a la vez nos responsabilizamos cada cual de algo?

Tanto en los grupos en el acompañamiento, como en los equipos parto de la autorresponsabilidad como forma implicada de querer resolver un conflicto.

Los modelos racionales de resolución de problemas nos dan un esquema valioso que nos sirve para pensar en identificar los asuntos conflictivos y nos aportan las técnicas para resolverlos. La negociación. Ganar, ganar y ceder.

... A la vez creo que se quedan incompletas si no nos preguntamos al interior de cada cual. ¿Qué apporto yo al conflicto? En cualquier contexto. En el departamento de la facultad, por ejemplo. En mi equipo de formación. En el grupo de encuentro que coordino.

Invito a que todos lo hagamos, porque es sano hacerse cargo de los errores y crecer. Y como os decía al inicio de esta ponencia, querer cooperar.

Mi propuesta es: «miremos la viga en el ojo propio y será mejor para todos», no sirve atraparse en culpabilidades paralizantes o señalamientos acusatorios hacia fuera,

que son caras de la misma moneda. Ni verdugos, ni víctimas, ni salvadores ni salvados. Seamos profesionales responsables, que asumimos nuestra parte del problema y cooperamos para su resolución. Es una ética de la autorresponsabilidad y el autocuidado.

Propongo hacer autocrítica y cambiar cada uno desde su sitio y ayudar en los grupos que conducimos a juzgar menos y escuchar y acoger más. Cada cual responsabilizarse y a la vez reconocer nuestras propias capacidades y actitudes más humanas.

Nos encontramos pronto, en la plaza, creando presencia y vínculo, en las salas de los centros, en los seminarios de la universidad., en el parque del retiro de Madrid, por qué no, si es territorio comunitario, o por la playa de la Concha, Con los grupos seguro que habríamos caminado por la playa.

Es que los sin-hogar me enseñaron a romper con la rigidez de los contextos, al ofrecerme sus propuestas de salir al «aire», al campo, al parque, a comer, a compartir. Caminar por el Paseo del Prado, recogiendo materiales para sus cuadros. Visitar juntos el jardín botánico, a pasear y coger de los árboles su sabia, sus hojas, sus raíces, y sus frutos.

¡Qué saludable, ponernos en círculo bajo los árboles del parque del retiro y conversar y encontrarnos, y perdernos para encontrarnos y enfocar, como si una mirada cercana acariciara el alma de cada uno y de cada una!

En círculo hacer vínculo entre José Antonio, Guillermina, Rosalín, Manolo el cocinero y Manolo el albañil, José Luis, Rosa, Hermosinda, Ramón, Francisco, Eulogio, José, Luis, Justo. Nuestros queridos «huéspedes del aire» y Artistas, a quienes agradezco profundamente haberme enseñado a caminar juntos en un universo basado en la reciprocidad.

Si no sales al bosque, jamás ocurrirá nada.
El río siempre pedía que lo visitaran después
del anochecer, los campos necesitaban que
alguien los recorriera para poder expresarse
en susurros y las historias necesitaban que
las contaran fuera del alcance del oído (Clarisa Pinkola).

Muchas gracias.

Para cerrar os pido de nuevo que os pongáis de pie. Son tres minutos.

Va a sonar una canción que creo que todos conocemos. En la pantalla está traducida en castellano, Euskera e inglés. La traducción al Euskera es rudimentaria, tiene algunos errores. Está realizado por unos estudiantes universitarios. Es la pretensión de unidad la intención de esta propuesta.

Voy a pedir que la cantemos entre casi todos. Cada cual en la lengua que quiera. Os sugiero que pongáis la mano en el corazón y respiréis. Dejando que el cuerpo se deje impregnar por la música.

Imagine de John Lennon suena y casi todas las personas que están en la sala de conferencias cantan con la mano en el corazón y nos mecemos acompasadamente en una danza común.

Y así sucedió... en Deusto. «Imagine all the people sharing all the World»...

Referencias bibliográficas

- Anzieu, D. et al. (1971). *La dinámica de los grupos pequeños*. Buenos Aires: Kapelusz
- Arija, B. y Herrero, I. (1998). Trabajo Social de grupo con personas sin hogar: de la soledad al vínculo. En *Cuadernos de Trabajo Social* 11, 181-201.
- Arija, B. (2001). Reflexiones de la observadora. En T. Zamanillo, *Teoría y práctica del aprendizaje por interacción en grupos pequeños*. www.ucm.es/BUCM/tesis/cps/ucm-t25724.pdf
- Arija, B. (2004). Trabajo Social con grupos. Un proceso de vinculación a través del arte. En *Revista Trabajo Social Hoy, Monográfico Intervención con grupos* (pp. 91-113). Madrid: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Madrid.
- Bales, R. (1970). *Personality and interpersonal behaviour*. Nueva York: Holt Rinehart and Winston.
- Benne, K.D. y Sheats, P. (1948). Functional roles of group members. *Journals of Social Issues*, 2, pp. 42-47.
- Bion W.R. (1980). *Experiencias en grupos*. Barcelona: Paidós.
- Bowen. M. (1991). *De la familia al individuo*. Barcelona: Paidós.
- Cabrera, P. (1998) «Huéspedes del aire». *Sociología de las personas sin hogar en Madrid*. Madrid: UPCO.
- García, L. (2012). El Grupo operativo como método participativo: poder y aprendizaje en la relación profesional. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25, 205-219.
- Howe (1997) *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del Trabajo Social*. Barcelona: Paidós.
- Kisnerman, N. y Mustieles, D. (1997). *Sistematización de la práctica con grupos*. Buenos Aires: Ed. Lumen-Humanitas.
- Laplanche, J. y Pontalis, J. B. (1994). *Diccionario de psicoanálisis*. Barcelona: Labor.
- López-Yarto, L. (1997). *Dinámica de grupos: cincuenta años después*. Bilbao: DDB.
- Marinas, J.M. (2000). *La fábula del bazar: orígenes de la cultura del consumo*. Madrid: Antonio Machado.
- Moreno, J.L. (1966). *Psicoterapia de grupo y psicodrama*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Pichon-Rivière, E. (1985). *Del psicoanálisis a la psicología social I*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Rossell, T. (1998). Trabajo social de grupo: grupos socioterapéuticos y socioeducativos. *Cuadernos de Trabajo Social*, 11, 103-122.
- Rogers, C. (1961). *El Proceso de Convertirse en Persona*. Barcelona: Paidós.
- Rogers, C. (1973). *Grupos de encuentro*. Buenos Aires: Ed. Amorrortu.

- Schutz, W. (2001). *Todos somos uno, la cultura de los encuentros*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Valiente, D. (1987). *Psicoterapia psicoanalítica de grupos*. Madrid: Ed Fundamentos.
- Zamanillo, T. (2008). *Trabajo social con grupos y pedagogía ciudadana*. Madrid: Síntesis.
- Zamanillo, T. (dir.) (2011). *Ética, teoría y técnica la responsabilidad política del Trabajo Social*. Madrid: Talasa.

P8

Más allá de la intervención social más cerca del cuidado: construyendo cultura del cuidado

Carmina Puig i Cruells

Universitat Rovira i Virgili, Tarragona

1. Introducción

El trabajo social tiene por finalidad el bienestar humano y la calidad de vida de la población. Sin embargo, en el ejercicio del quehacer profesional se despliega en una constante tensión entre los requerimientos institucionales, el control y la regulación de los problemas sociales y los requerimientos de las complejidades de la sociedad actual donde se desarrolla la disciplina. Esta situación genera problemas, tensiones en la implementación y ejecución de las políticas sociales y del ejercicio del rol profesional.

Los trabajadores sociales se preocupan por el otro y esta preocupación implica relación. Este otro expresado en la desigualdad, la injusticia, los derechos sociales, el padecimiento, la estigmatización o el aislamiento, encuentran diferentes expresiones en función del momento histórico, pero siempre están presentes en la profesión. De ahí la importancia de incorporar la perspectiva de las personas atendidas en el modelo de atención, lo cual es imprescindible para dar sentido a este otro.

Los profesionales son uno de los recursos valiosos dentro de los sistemas de atención a las personas, y en concreto los servicios sociales. Ellos se enfrentan cada día a historias de superación, pero también de dolor y de frustración, elementos constituyentes del otro. Por este motivo es necesario que los profesionales desarrollen posicionamientos y conductas más reflexivas e innovadoras sobre la propia práctica con la finalidad de proporcionar un trato a las personas que les ayude a pensar, a poner palabra a las situaciones que se están viviendo. Es tiempo de preguntarse y explicarse lo que está pasando en los servicios y buscar efectos emancipadores que limiten el paso a prácticas profesionales estereotipadas.

A causa de los planteamientos neoliberales imperantes, las garantías del estado del bienestar están en peligro. En contrapartida, el uso de métodos de gestión del mundo industrial, basados en los retos de la competencia económica, sin apelación al sentido, ni a la ideología, están más presentes que nunca en los sectores públicos a través de la gestión

del caso, con protocolos que no interpelan, para nada, la construcción de las desigualdades ni sus padecimientos. Todo está gobernado por reglas de «*gestión*» que si bien son imprescindibles para la administración de los recursos no toman en cuenta el trabajo real de tener cuidado de las personas.

Esta lógica del sistema, basada en la fragmentación social, se traslada a las personas que perciben los encuentros con los servicios sociales como trámites de papeles, normas, barreras de acceso a servicios o recursos, a menudo acompañado de un sentimiento de poco respeto a su situación. Esto solo puede ser superado y trascendido si se aborda con una mirada singular en un entorno global, que aborde causas y consecuencias.

Hoy los profesionales a menudo están sometidos a una monitorización excesiva que, sin duda, tiene algunas ventajas, como la disminución de la angustia ante el qué hacer, pero también diversos inconvenientes, entre ellos que el exceso de burocratización debilita el ejercicio de pensar y por ende el de formarse criterios adecuados, educativos, clínicos o sociales.

Esta situación, cada vez más insostenible por parte de los profesionales, obliga a poner en valor la cultura del cuidado, en el sentido de ocuparse de la atención, del buen trato de los otros. Joan Tronto, politóloga, propone el cuidado como antídoto del neoliberalismo entendiéndolo como complemento de la justicia social y elemento de profundización democrática. Explica que el cuidado supera al individualismo y apela a la distribución de responsabilidades reconociendo la interdependencia (Tronto, 2013).

Actualmente resulta insuficiente distribuir correctamente los recursos sociales. Las personas «*quieren estar informadas, sentirse seguras, que se ocupen de sus problemas y sus preocupaciones*» (Molinier, 2015, p.2).

Se está necesitado de un trabajo social orientado desde el cuidar, siempre muy ligado a la vida cotidiana de las personas, donde estas interactúan con su contexto micro-social. En él es donde se construyen significados, formas de comprensión y explicación acerca de lo que está ocurriendo.

Una intervención cuidada debe dirigirse a las situaciones que trata dialogando con la cuestión social de las personas y con sus lazos sociales, su integración social y cultural, intentando no solo resolver o acompañar sino también realizar un proceso de apropiación y visibilidad de los condicionantes y causalidades que construyeron la demanda de intervención social.

Para fundamentar esta orientación hacia la cultura del cuidado es necesario transitar de la intervención basada en los recursos a la intervención cuidada, y esta se fundamenta en tres ejes: el derecho de la persona a cuidar, a cuidarse y ser cuidada.

Con el derecho a cuidar me refiero a propuestas de cambio en las formas de intervención, en cómo trabajar desde los servicios sociales y cómo dotar los profesionales de destrezas cuidadoras.

También es un derecho y un deber profesional cuidarse y tomar consciencia sobre los efectos que produce el trabajar con situaciones de riesgo psicosocial y promover activamente el autocuidado para evitar instalarse en el malestar y alejarse de desgastes y fatigas, ya que de lo contrario este malestar se traslada al interior de los equipos y, en última instancia, a las personas atendidas.

Finalmente las organizaciones, con todos sus dispositivos, deben ser garantes y estar vigilantes para proporcionar atención y medios adecuados para un buen cuidado de sus usuarios y profesionales.

Para poder tratar esta triada: cuidar, cuidarse y ser cuidado, estableceré diferentes conceptos y propuestas teórico-prácticas que pueden contribuir a fundar una intervención cuidada.

2. La interdependencia

Las personas somos interdependientes, nos necesitamos los unos a los otros para sobrevivir. Continuamente estamos intercambiando e interactuando. Todos formamos parte de este entramado de dependencias puesto que todos ayudamos y necesitamos ayuda.

La ética del cuidado, nacida en Estados Unidos, de la mano de Carol Gilligan, reconoce la vulnerabilidad como una condición común de la humanidad. En su obra destaca que somos seres vulnerables extraordinariamente frágiles y dependientes a lo largo de las diversas etapas de la vida y que es necesario aceptar que somos vulnerables, que nos necesitamos los unos a los otros (Gilligan, 1985). Estas afirmaciones se oponen al valor neoliberal de la autonomía total y la independencia de la necesidad del otro.

Con los planteamientos neoliberales imperantes basados en una desigualdad, de índole individual, naturalizada, ordenadora de la sociedad, y vista como irrevocable. Sería el mercado, con su mano invisible y la diseminación de lo que le sobra, el que armaría el bienestar. Así se han nutrido las formas de subjetividad que sostienen una sociedad desigual y que impacta en las formas de gestionar la socialización, el sentimiento de pertenecer a una comunidad y la construcción de sentido.

Este contexto individualista, basado en la búsqueda de la satisfacción de uno mismo, y que a menudo evita el encuentro con el otro, pudo hacer creer que el estado del bienestar conseguido suplía la propia responsabilidad. Quizás en el imaginario social no hacía falta el otro. En cambio, hoy es posible descubrir que las posiciones del cuidador y de la persona cuidada no son fijas y ambas tienen algo que ofrecerse, pues se basan en la relación y no son reducibles a la actividad o a la actitud de una sola persona, sino que se apoyan en el trabajo en común.

Se necesita volver a lo colectivo, a creer y sentir que la vida no sólo depende de uno mismo, sino de todos los que nos rodean porque se es interdependiente. El trabajo, el desarrollo profesional, la familia, los amigos, las personas con las que poder actuar, todos

dependemos de aquello que es común, de saber poner en valor el potencial colectivo. Se trataría de dar valor a la cultura del cuidado, en el sentido de preocuparse por poner énfasis en la atención y el trato a dar al otro.

La necesidad de bienestar atraviesa a todos, también a los profesionales que trabajan juntos, también a los equipos de diferentes instituciones que trabajan desconectados y con escasa comunicación. El trabajo que se realiza tiene siempre una dimensión de acto individual, sea éste educativo, social o clínico, y por ello insustituible. En cierto modo, aun trabajando en equipo, cada uno se encuentra solo en ese acto. Pero para que esa soledad necesaria no se transforme en un aislamiento, hace falta favorecer el encuentro con los profesionales del propio equipo, o de otros, incluso de distintas disciplinas. Intercambiar siempre ha sido importante. Ahora acontece como imprescindible porque los espacios de intercambio, de atención, de conocimiento consciente y compartido, transforman la manera de vivir y son saludables, curan y hacen bien. Aquí es donde las prácticas de red encuentran su justificación.

3. La subjetividad

Las transformaciones sociales son tan rápidas que requieren, más si cabe, atender a la subjetividad, de lo contrario no es posible asumirlas. No se pueden subjetivar, ni hacerlas nuestras tan deprisa (Leon y Zemelman, 1997). Los problemas se quieren superar y resolver de forma demasiado rápida. Se quiere todo para ahora mismo.

El tiempo de cuidado supera el presente y el aquí y ahora para hacerse cargo de un tiempo para observar, para captar los elementos que se presentan. Un momento para comprender, para tomar consciencia y finalmente un tiempo para concluir o realizar la actuación que pueda ser reflexionado y asumido.

A menudo la respuesta profesional es actuar, hacer. Lo que cuenta es que funcione, como si el hacer fuera un fin en sí mismo, obteniendo (en parte) gran satisfacción del trabajo realizado, a pesar de saber que cuidar de las personas no consiste tan solo en actuar, dar prestaciones, hacer informes o gestionar.

Para atender a la subjetividad hay que recuperar la espera, que es condición para el pensamiento y la creación, que no pasividad, sino de una intervención cuidada basada en la espera activa. Sostener la espera activa implica que se moviliza un proceso psíquico de reflexión y anticipación en el profesional, que puede resultar útil tanto para la persona atendida como para elaborar la propia irritación que se produce cuando se trata de un no hacer activo, de no ofrecer un recurso o de respetar otro ritmo profesional (Cancrini, 1991). Atender cuidadosamente la subjetividad del profesional es no danzar al ritmo de lo urgente, de lo que se presenta de forma apresurada; es no cancelar el tiempo para comprender y pasar a la acción sin solución de continuidad. Estar informado no es conformarse con reunir muchos datos sobre las personas. Sabemos que estar enterados, tener sobre o infra información, a veces puede disparar actuaciones y decisiones profesionales sin tomar la suficiente distancia que permita que fluya la reflexividad y la calma necesarias para intervenir cuidadosamente.

Con todo, el profesional no puede desatender el reconocimiento de las personas que atiende, en tanto que sujetos y como arte y parte de la complejidad de la intervención cuidada. A ello aluden las reflexiones de Teresa Zamanillo (1992) que indican que es necesario mantener una práctica arraigada y fundamentada en los conceptos teóricos que posibilite la unidad objeto-sujeto y, en consecuencia, un acercamiento a la situación del otro manteniendo un equilibrio entre el compromiso y el distanciamiento emocional óptimo.

Hay que tomar en consideración la co-construcción entre profesional y persona atendida, ya que el proceso de dirigirse a otra persona es un proceso de dirigirse a uno mismo. La relación entre el profesional y la persona tiene una identidad propia, que está constituida por la conciencia de los sujetos. En consecuencia, las modificaciones afectarán a ambos por igual.

En última instancia, ... para alcanzar una comprensión que permita orientar al sujeto y determinar algún tipo de acción, resulta absolutamente imprescindible reflexionar sobre el objeto intelectual, el significado, lo interpretado y, al mismo tiempo, atender y vigilar la tarea, lo vivido, lo experimentado (Zamanillo, 1992).

Durante la atención a la persona se ha co-construido su subjetividad, cómo se ve a sí mismo, influido por la mirada profesional y por cómo se nombran socialmente las situaciones en la agenda pública. La construcción de un caso también puede estigmatizar al sujeto. Atender, pues, la subjetividad es plantearse como revertir estas situaciones preguntándonos: ¿cómo descubrimos la estigmatización desde la intervención social?; ¿cómo han cambiado sus relaciones?; ¿cómo se ve él en relación con la sociedad y cómo lo ve la sociedad a él?

Se trata de poder pensar junto con la persona cómo construir su subjetividad, cómo desde una intervención revertir otra que puede haberle dañado y siempre a partir de intervenciones cuidadas y asumiendo que las prácticas de los trabajadores sociales son siempre subjetivas.

Para todo ello es recomendable, como práctica del trabajo social, recuperar la indagación de la historia social del individuo. No trabajar solo desde el ahora sino retomar la importancia de la historia de los sujetos. La intervención cuidada no es una fotografía, es una película. ¿Cómo está la persona con su historia? Es la manera de poder entender cómo el contexto lo ha construido y explica el ahora.

Una intervención cuidada no debe descuidar las trayectorias que tienen las personas atendidas ya que estas están en relación con las trayectorias institucionales que han tenido. Debe explorarse ¿cómo se ha construido a lo largo de sus relaciones con las instituciones?; ¿cómo ajustar nuestra capacidad de escucharle?; ¿cómo mirar al otro?; ¿cómo se construye la subjetividad estigmatizada?

No estaría de más, a título de revisión reflexiva de los profesionales, preguntarse: ¿cómo problematizamos la intervención?; ¿cómo se piensan las intervenciones cuidadas?; ¿qué se entiende por subjetividad?; ¿cómo construyo mi cosmovisión?

4. Una mirada molecular

Para todo ello hay que poder dotarse de una mirada molecular. La atención social está necesitada de una mirada más atenta a las transformaciones mínimas que acontecen en los procesos subjetivos de las personas. Precisa concentrarse, detenerse y apoyar la intervención en los procesos minúsculos que acontecen a las personas, también en los momentos de crisis. En términos de cuidado hay que prestar mucha atención a las relaciones, a las conexiones, y a las redes entre personas.

Esta propuesta de mirada atenta puede verse embestida por las exigencias de más calidad o rendimiento que aumentan de forma incesante la lógica de la gestión y la evaluación de los servicios. Sin duda, es lógico que se preserve dar una buena atención a la vez que se gestionan de manera eficiente los recursos de los ciudadanos, pero la pretendida objetividad evaluadora no siempre es compatible con la realidad de la intervención cuidada.

La cultura del cuidado implica mirada molecular, habilidades discretas, encaje emocional y atención a las pequeñas cosas inefables. Comporta conversaciones entrelazadas en la textura de la vida cotidiana, como nos remarca Oury (2007). A veces resulta difícil evaluar con elementos tangibles este trabajo que a menudo sólo tiene sentido a largo plazo o de manera inesperada. El tiempo de la gestión no siempre coincide con el tiempo del cuidado, más flexible y discontinuo.

5. Los planos del cuidado y la emergencia del sujeto inesperado

Es justamente la mirada molecular una buena conductora para intervenir en diversos planos del cuidado y la emergencia del sujeto inesperado. Es necesario que las intervenciones cuidadas se aseguren de trabajar en lo subjetivo y no solo con lo objetivo para así responder a los diferentes planos en los que se produce la intervención. Tres son los planos de la intervención siguiendo a Carballeda (2008): el micro-social o espacio de intervención frente a una persona; el meso-social o espacio concreto del barrio, la ciudad; y el macro-social o aquello que acontece en la sociedad.

Lo macro-social encuentra su expresión en los otros dos planos, así como lo micro-social nos habla de lo meso-social, que a menudo halla su expresión en lo macro-social. Por este motivo la escucha es tan importante. Los procesos de intervención social y su práctica en el trabajo social provocan preguntas al conocimiento disponible. La práctica interroga a la teoría: ¿qué sabemos del tema?, para a continuación plantear el marco social ¿dónde vive?, ¿con quién vive?, y finalmente ¿qué puede aportar el sistema? Este orden completamente cronológico e interactivo entre los diferentes planos micro y meso-social entran de lleno en el plano macro-social.

Los diferentes planos de la intervención deben mostrarse atentos a la emergencia del sujeto inesperado, tal como remarca Carballeda, y requieren mucho cuidado. El sujeto inesperado sería aquel sujeto que se presenta en una institución y no es el esperado por aquella institución. *«El sujeto que emerge no es el esperado por los viejos mandatos insti-*

tucionales. Esta persona recibe la mirada asombrada e interpelante de la institución que lo ratifica en el lugar de un objeto no anhelado» (Carballeda 2008, p 1). Irrumpe pues en las instituciones ese sujeto inesperado, con su padecimiento, y a menudo las instituciones no saben ni se reconocen aptas para atenderle. Las instituciones no se encuentran en situación de poder cumplir con el mandato para el que fueron creadas. No pueden cumplir con su disposición fundacional, tienen que aceptar múltiples problemas sociales. Su misión prioritaria queda en un segundo plano.

6. La confianza

La recuperación de la confianza hacia las personas que atendemos y hacia el profesional es un factor básico tanto para la autoestima como para la convivencia. Se necesita recuperar la confianza en los representantes, pero también la confianza en los compañeros, en las familias, en los jóvenes que son atendidos, en los compañeros. La desconfianza es un tóxico que deteriora y debilita.

Poder recuperar la confianza en las personas está en relación con la espera atenta y activa del otro, sostenida por el profesional. Consiste en realidad en construir un espacio de umbral (González, 2013)¹, simbólicamente un espacio de tránsito donde las personas atendidas no están ni integradas (dentro del sistema) ni excluidas (fuera del servicio). Están en un espacio evolutivo intermedio, de difícil evaluación debido a su invisibilidad, pero que les ayuda a construir su confianza, su capacidad de superación y sus acciones o reacciones a lo que les está sucediendo. Es un espacio de valor incalculable pero que no se puede medir bajo las leyes de la economía de mercado.

Ahora bien, también hace falta la confianza del profesional para poder decir no y mucho dominio para decir basta, para poner límites a las personas y al entorno.

Cuidar al otro y cuidarse, en tanto que profesional, implica esfuerzo, conocimientos, preguntarse cómo se conoce y se trata al otro, cooperando y reflexionando conjuntamente. Son precisamente este conjunto de prácticas de cuidado las que están llenas de decisiones donde no hay reglas fijas sino contextuales, que implican reflexión y tiempo improductivo (Molinier, 2013).

Hacerse confiable, ser más claro y riguroso, si cabe, en las narraciones sobre la realidad que se interviene profesionalmente. Mejorar la comunicación en los entornos de influencia; exponer con transparencia las características desde donde se puede intervenir cuidadosamente y manifestar posicionamientos. Todo ello otorga mayor credibilidad a los sistemas desde donde se actúa y hace más confiables a los profesionales en su relación con las personas y con las instituciones.

¹ Conferencia pronunciada 12/3/2013 por Itziar González. Arquitecta, con motivo de la entrega de la medalla de oro del Colegio profesional del Trabajo Social. Catalunya. Recuperado el 1 de junio de 2015 <https://youtu.be/xV1IHuRVSAk>.

Abandonar lo que Bleichmar denomina *una autocensura*, que no sólo está condicionada por ser funcionario o pertenecer a una determinada empresa, sino por algo menos tangible, que tiene que ver con la falta de una perspectiva compartida respecto a la posibilidad de esbozar o diseñar algún tipo de propuesta nueva para mejorar la intervención. Ella lo atribuye al *malestar sobrante*, en el sentido de que este malestar viene dado por la falta de un proyecto, por el sometimiento a la idea de que las cosas son así y siempre serán así, y que lo único que podemos hacer es amoldarnos a lo que hay (Bleichmar, 2009). De este modo, como dice Muraro (2009), nos reducimos a una existencia disminuida.

Es necesario recuperar el pensamiento sobre la intervención cuidada, sobre lo que pasa y sucede en el entorno, más allá de la inmediatez, sin asumir paradigmas insostenibles de cuidado que alejan del conocimiento de la realidad y colocan la intervención en una repetición ritualizada (PIRMIS, ayudas económicas...) que abocan al desaliento y a la parálisis de profesionales y personas atendidas.

7. Volver a la palabra

Quizás nos sobran imágenes, actos. Para ello hay que volver a la palabra. Faltan palabras, conversaciones, diálogos, entrevistas, para generar alternativas a los problemas o situaciones planteadas. Se necesita volver a la palabra, nombrar lo que pasa desde uno mismo, desde lo explorado con el sujeto y no desde el objetivo de dar respuesta a la agenda de los responsables. Una opción es recuperar de manera significativa la entrevista en el trabajo social ya que el lenguaje, la palabra, el cuerpo son marcos desde donde se realiza la intervención cuidada. La entrevista no es tan solo una técnica, es un instrumento muy complejo donde no se sabe qué va a pasar.

El regreso a la palabra abre nuevas posibilidades, ya que *el lenguaje es generador, da orden y sentido a nuestra vida y a nuestro mundo y opera como una forma de participación social* (Anderson, 2000, p. 22). El regreso a la palabra significa también recuperar el diálogo intergeneracional, el diálogo intercultural, y sobre todo el diálogo entre profesionales. Tan solo el diálogo, la palabra y el trabajo colaborativo puede conducir a una mayor creatividad en la intervención cuidada. Se necesita creatividad para generar alternativas de trabajo que deben recuperar aquello que sabíamos hacer cuando existían menos recursos económicos. La innovación necesita de la capacidad para impulsar prácticas concretas y sostener la impotencia, y así generar alternativas.²

8. Creatividad, cuidado y recursos

La conciliación entre creatividad, cuidado y recursos resulta imprescindible. La creatividad es necesaria para reconocer y participar en las iniciativas sociales que acon-

² Enrique Sacanell (2009). Curso sobre calidad servicios sociales. Recuperado el 27 de mayo de 2015 <http://es.slideshare.net/sacanell/curso-calidad-servicios-sociales-2009-eudel-ivap>

tecen en territorios concretos o en los servicios y requiere interés para conocer lo que saben los otros, las personas que se atienden, los compañeros de profesión u otros servicios del territorio. Hay que resaltar la importancia de incorporar la perspectiva del sujeto en los modelos de intervención cuidada y evitar dentro de lo posible las rutinas cotidianas acrílicas.

Los recursos sociales y materiales constituyen un elemento clave de las instituciones o dispositivos de los servicios sociales, así como de la práctica del trabajo social. *En los servicios a las personas hay tres elementos sustantivos: los elementos instrumentales que pueden satisfacerse a través de una prestación [...]; los elementos expresivos que están vinculados a la identidad, a la biografía personal, a los mundos vitales, como elementos unidos a la subjetividad [...] y sólo surgen en el interior de una interacción personal; y una reacción social que, al unir ambos elementos, produce forzosamente una gran diferenciación de respuestas [...], como prestación puede ser administrada e incluso mercantilizada [...], se consume en su uso, como significación se recrea a través de los encuentros humanos* (García Roca, 1996, p. 82).

Sin duda, como afirma García Roca, los recursos tienen la función de apoyar los procesos de mejora de la persona, aunque han de ser encuadrados en un marco significativo para el sujeto. El principal riesgo es administrarlos como un fin y no como un medio, con el convencimiento que estos resolverán el problema y producirán cambios por el solo hecho de ser usados. Es entonces cuando las prestaciones y los servicios se convierten en la única razón de ser de los servicios sociales y, en algunas ocasiones, de los trabajadores sociales.

Cuidar y cuidarse conlleva dotar a los recursos de un nuevo significado. Los recursos no pueden cubrir de manera total lo que las personas esperan. Los profesionales pueden a través de intervenciones cuidadas acompañar procesos, mostrar posibilidades o distribuir prestaciones, pero el grado de satisfacción de las personas atendidas y el de los profesionales es limitado. Es recomendable no caer en un sobre exceso de valoración del poder transformador de los recursos (Puig, 2008a).

Se necesita re-significar los recursos, otorgarles de nuevos significados y utilizarlos en su justa medida porque en caso contrario se devalúa su valor y el poder de cambio que tiene un recurso bien indicado y orientado (Puig 2008b).

Es importante prestar atención y mucho cuidado al modelo de gestión imperante: primero el recurso y después la persona. A menudo la gestión lógica del tiempo y la prisa en resolver problemas o listas de espera es una amenaza para la intervención cuidada, cuando todo ello es muy complejo y se sabe que algunos problemas solo pueden desaparecer a largo plazo y algunos no tienen solución. Trabajar ajustadamente con los recursos es una forma de autocuidado del profesional y al mismo tiempo la persona atendida, ya que de lo contrario es abandonarse profesionalmente ya que, como indica Leal (2006), *lo que genera más incomodidad en el profesional no es la necesidad que le expresa el usuario sino la posición que éste adopta ante la misma. Quizás la necesidad sea objetivable [...] pero el sujeto necesitado, el que expresa yo necesito..., me hace falta..., apela a la subjetividad y apunta a la subjetividad del que escucha* (Leal, 2006, p. 37). Hay que avanzar hacia una

re-significación de los recursos materiales. Con este propósito, planteé en algunos artículos de 2008 diferentes maneras de aproximación a las prestaciones y a los recursos, y a las que denominé micro-intervenciones para la mediación de los recursos, y que ahora denominaría prácticas de cuidado o intervenciones cuidadas.

Los enfoques profesionales deben buscar responsabilizar a las personas y potenciar su autonomía personal, actuando sobre las demandas mediante una nueva significación de los recursos que los situé en su capacidad real de apoyo, respetando los requisitos de una prestación, sin usarla como reparación de lo que no existe en el sistema.

De lo contrario, como expone Leal (2006), las personas no pueden aceptar las prestaciones como funciones neutrales y es justamente el vínculo y la implicación lo que fatiga y agota a los profesionales. Es necesario reconocer que aunque las instituciones han hecho un esfuerzo para dotarse de acciones estandarizadas, con ellas se afrontan las necesidades de distribución pero no los efectos vinculados a las mismas.

Esperanza Molleda, trabajadora social y psicoterapeuta, también cuestiona la importancia de los recursos como sostén de la relación, y propone algunos elementos claves para dotarlos de un nuevo significado. La capacidad de transformar la situación del recurso es muy limitada. Los cambios vienen del esfuerzo del propio usuario y de la elaboración y acompañamiento profesional que le ofrece la relación con el trabajador social (Molleda, 1999, p. 172).

Es necesaria pues una re-significación de los recursos elaborada desde los dispositivos asistenciales y sus profesionales, en la que se establezcan formas de intervención cuidada que aclaren, limiten y sean coherentes, para establecer un renovado uso de los recursos sociales.

Se trata de potenciar una línea de intervención y cuidado en trabajo social que, haciendo uso de las ayudas materiales y de los servicios, no descuide ni determine las posibilidades de la intervención ni sus instrumentos principales: la relación y la transformación. Son los dispositivos asistenciales quienes pueden establecer las bases para que los recursos y los servicios que en ellos se prestan puedan ser incorporados como formas de cuidado innovadoras.

9. Cuidar y autocuidar

La ética del cuidado nos indica la necesidad de mantener un doble cuidado hacia las personas atendidas y hacia uno mismo. Profesionalmente se está abocado a trabajar muy atentamente en un doble cuidado: por un lado se supone a los profesionales una experiencia y un saber que actúa como resorte de confianza en las personas atendidas, como facilitadores de acciones sociales en beneficio de las personas. Pero cómo escribe Tronto (2013), la atención se estructura como una continuidad con lo que cada uno necesita y nunca como una dicotomía entre los que son atendidos y los cuidadores. Los profesionales necesitan poder reconocer su vulnerabilidad e interdependencia y así quizás poder

pensar de nuevo sobre su rol y responsabilidad. *El cuidado no es una moral de los buenos sentimientos, es un proyecto social* (Tronto, 2013, p. 44).

Mantener una atención hacia uno mismo es completamente necesario para no causar daños, para atender a lo que se está sintiendo y no traspasarlo (dentro de lo posible) a las personas atendidas (mal humor, frustración). Igualmente es necesario para controlar las expectativas profesionales y deshacerse de la idea de que trabajar con los otros, o posibilitar el acceso a los servicios, satisface plenamente el espacio personal-profesional. A menudo se exige a los profesionales tomar distancia y separar de forma artificial la vida del trabajo, pero este mandato es contraproducente porque niega la realidad y el riesgo. Los profesionales, siempre subjetivos en tanto que sujetos, sufren, sienten, tienen esperanzas e ilusiones. Es desde el sujeto encarnado en el profesional que se crea empatía y se puede atender al otro. Tan solo la conciencia del riesgo y de los límites es lo que permite escuchar y aproximarse al otro, y comporta la necesidad de pensar y generar recursos protectores.

10. La inteligencia colectiva

Todo ello es posible a través de poner en valor la inteligencia colectiva o lo que he denominado «ni todo depende de mí, ni todo depende de los otros». Los acontecimientos y el insuficiente desarrollo del estado del bienestar se han ido tragando una gran cantidad de inteligencia colectiva de los profesionales, que ahora se encuentra desperdigada y no encuentra caminos para volver a re-pensar las situaciones. *La sensación de derrota es tan grande que ha dejado a los profesionales, a los intelectuales rendidos no sólo políticamente, sino a nivel de pensamiento. Es como si no se pudieran pensar nuevas opciones. Se ha impuesto una realidad, no la realidad* (Bleichmar, 2009, p. 30).

Ni todo depende de mí ni todo depende de los otros, así es. Esta actitud se refiere a las iniciativas y a las nuevas formas que pueden ejercerse sobre uno mismo y el entorno para que sea más equilibrado. La actitud de rechazo a la incorporación de propuestas, ideas, ajenas al equipo, dificulta la percepción de la complejidad y la complementariedad entre los miembros del equipo, entre equipos diversos o entre sistemas de cuidado del mismo territorio, generándose mucha desconfianza, si no enfrentamientos, entre servicios y profesionales.

La fragmentación de las intervenciones tiene como consecuencia un aumento del número de intervenciones que se realizan instalándose una lógica grupal que fomenta entre los profesionales la desconfianza. Este aislamiento también *oculta la vulnerabilidad de los profesionales que ve mermada su capacidad de protección frente al cansancio, el estrés porque su red profesional de referencia se resquebraja cuando no se rompe* (Olabarría, Mansilla, 2006, p. 414).

Poder cuidar a los demás empieza por uno mismo y por el entorno inmediato. Esto requiere poder preguntarse ¿con quién colaboro?; ¿dónde?; ¿de qué manera y de qué forma quieres y quieren ser cuidados, tomados en consideración?; ¿cómo establecer rela-

ciones, debates, construcción conjunta de ideas?; ¿en qué tiempos se quiere y puede hacer? No todo depende del otro.

11. Investigar y supervisar como autocuidado

Desde las organizaciones, investigar y supervisar son actividades clave para cuidar a las personas atendidas y a los profesionales. La investigación y la docencia es una manera de autocuidado. Esta se puede hacer investigando sobre la práctica y la acción profesional a través de la sistematización. Son necesarias investigaciones que aporten construcciones teóricas desde la experiencia práctica concreta. Se trataría de partir de la experiencia profesional como unidad sometida a un proceso de análisis (Aguayo, 1992, Ayllón, 1995).

Pero ¿cómo cuida la investigación a los profesionales? La investigación da conocimiento sobre aquello que se ha hecho y ha resultado útil y ha generado bienestar en las personas y ayuda a identificar aquellas actuaciones profesionales sin sentido y que no se tendrían que repetir. Permite identificar formas alternativas de hacer acción social que superen las estructuras rígidas de algunos encargos institucionales. Para realizar investigación y docencia se deben que proponer marcos, pedir tiempo reconocido institucionalmente y recursos en las instituciones y así poder repensarse como profesionales y hacerlo colectivamente.

La supervisión es también una forma de atención y autocuidado.

La supervisión es por excelencia una forma de atención, de cuidado de las personas atendidas y de los profesionales³. La supervisión, como espacio de renovación durante el ejercicio profesional, se caracteriza por ser un ámbito de reflexión sistemática sobre la acción profesional sin cumplir funciones de control. Es un espacio para preguntar, para exponer dudas, para canalizar la no solución y debatir conflictos. El grupo y el supervisor escuchan y permiten que fluya la subjetividad de los participantes (Puig, 2015).

La supervisión se basa en la experiencia y la práctica profesional, con el fin de mejorarla. Su función es pensar sobre lo que se hace, sobre el trabajo, para devolverlo a las personas atendidas. Este es su gran potencial formativo. Permite que puedan ser reconocidos problemas y experiencias dolorosas que se sufren en el trabajo, y tiene efectos terapéuticos en la medida que contiene, trata y posibilita la elaboración de dificultades de forma cooperativa. El supervisor no tiene funciones de control, ni de coordinación, ni de dirección. Por este motivo es una condición indispensable que el supervisor sea independiente y foráneo a la institución contratante. Es justamente esta posición del supervisor, distante de la tarea y de la institución, la que se convierte en una oportunidad para el supervisado de descubrir fortalezas personales y profesionales.

En las sesiones de supervisión se pueden tratar casos o los efectos de las situaciones institucionales en la intervención profesional. Aquello que permite intervenir al supervisor

³ Entrevista Carmina Puig. «Los profesionales somos el recurso más valioso del sistema de atención a las personas y debemos cuidarnos para cuidar» Obtenida 4 de junio 2015. <http://www.social.cat/entrevistes>

es el acuerdo de los participantes de mantener un espacio en el cual estén garantizadas la escucha, la palabra, la participación y la confidencialidad. Para los equipos, la supervisión resulta muy conveniente y aconsejable, a veces imprescindible y siempre útil (Puig, 2009).

En Cataluña diferentes instituciones han hecho suya esta práctica. Concretamente, existen experiencias de convenios entre colegios profesionales y diputaciones, o entre universidades y administraciones locales o comarcales, que han contratado servicios de supervisión externa y de este modo han apoyado y mejorado las prácticas de atención de sus profesionales.⁴

La supervisión es una herramienta que, después de décadas de prácticas, es muy útil en la lectura de la complejidad actual (Puig, 2011) y en la construcción de una cultura de autocuidado profesional.

12. Referencias bibliográficas

- Aguayo, C. (1992). Fundamentos teóricos de la sistematización. *Revista de Trabajo Social de la Universidad Católica de Chile*, 61, 31-16.
- Anderson, H. (2000). *Conversación, lenguaje y posibilidades: Un enfoque posmoderno de la terapia*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Ayllón, M.R. (1995). La sistematización de la práctica. Apuntes desde una experiencia docente. *Revista de Trabajo Social de la Universidad Católica de Chile*, 61, 2-28.
- Bleichmar, S. (2009). *Superar la inmediatez: Un modo de pensar nuestro tiempo*. Buenos Aires: Ediciones del CCC (Centro Cultural de la Cooperativa F. Gorini).
- García Roca, J. (1996). Preguntas y perfiles del trabajo social, *Madrid. Universidad Pontificia de Comillas*.
- Gilligan, C. (1985). *In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development*, Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press, 1982. Traducción: *La moral y la teoría. Psicología del desarrollo femenino*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Cancrini, L. (1991). *La psicoterapia, gramática y sintaxis*. Barcelona: Paidós.
- Carballeda, A. (2008). La intervención en lo social y las problemáticas sociales complejas. Los escenarios actuales del Trabajo social. *Revista Margen* n.º 8. Edición digital: <http://www.margen.org/suscri/margen48/carbal.html#nota#nota> (consultado: 4/10/2016)
- Leal, J. (2006). *La continuidad de cuidados y trabajo en red en salud mental*. Madrid: Asociación Española de Neuropsiquiatría.
- León, E., Zemelman, H. (1997). *Subjetividad: umbrales del pensamiento social*. México: Ed. An-thropos.
- Molinier, P. (2013). *Le Travail du care*. París: La disopute / Snédit.
- Molinier, P. (2015). Salud y trabajo en trabajadores hospitalarios: cultura de la gestión, cultura del cuidado, ¿Una condición imposible? *Revista Topia*. Recuperado de <http://www.topia.com.ar/articulos/salud-y-trabajo-trabajadores-hospitalarios-cultura-gestioncultura-del-cuidado-%C2%BFuna>
- Molleda, E. (1999). La intervención social a partir de una demanda económica en servicios sociales generales, *Cuadernos de Trabajo Social*, Madrid, Universidad Complutense de Madrid.

⁴ Col.legi Oficial de Treball Social de Catalunya. Obtenido el 4 junio 2015. <http://www.tscat.cat/>

- Muraro, L. (2009). El poder y la política no son lo mismo. *Revista Duoda*. Universidad de Barcelona. 37, 47-59.
- Olibarria, B. y Mansilla, F. (2006). Protección a los profesionales de los equipos que trabajan en servicios de salud mental en el territorio. *La continuidad y los cuidados y el trabajo en red en salud mental*. AEN. Madrid.
- Oury, J. (2007). *Psychothérapie institutionnelle, histoire et actualité*. Paris: Éditions du Champ Social.
- Puig, C. (2008a). La intervención social: más allá del recurso más cerca del vínculo. *Servicios sociales y política social*. Consejo General de Colegios de Trabajo Social de España. 82, 9-27.
- Puig, C. (2008b). Las posiciones institucionales y profesionales que se imbrican en la atención a la demanda de las personas en los servicios sociales: la mediación entre la demanda y los recursos ofertados. *Documentos Trabajo social*. 40, 195-208.
- Puig, C. (2009). El equipo, la coordinación y la supervisión: construyendo la red. Sistemas de trabajo que contribuyen al trabajo en red. Aportación singular de la supervisión. *VII Jornadas de servicios sociales de Atención Primaria*. Colegio de educadoras y educadores sociales de Cataluña. 157-168.
- Puig, C. (2011). La supervisión en los equipos de Servicios Sociales: una oportunidad para la reflexión, el pensamiento y el cuidado de los profesionales. *Cuadernos de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid*. 24. 123-133.
- Puig, C. (2015). La supervisión en la acción social. Una oportunidad para el bienestar de los profesionales. Publicaciones URV. Tarragona.
- Tronto, J.C. (2013). *Caring Democracy. Markets, equality and justice*. New York: University Press.
- Zamanillo, T. (1992). Cambio o intercambio, *Revista Trabajo Social*, n.º 126, Barcelona, Colegio de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Cataluña.

P9

Relaciones de autenticidad y mandato de autonomía en un mundo inestable

Josefa Fombuena Valero

Universitat de València

1. Introducción: la práctica, un reto para el trabajo social en un mundo inestable

De todos los retos del trabajo social que posteriormente se han convertido en polémicas como son las clásicas: trabajo social de casos *versus* trabajo de comunidades, teoría *versus* práctica, asistencia *versus* prevención, para toda la población *versus* para las personas merecedoras (Fombuena, 2012: 33-37), apostamos en este texto por destacar el de la práctica. En los retos anteriores, aparece una tendencia a la complementariedad o un consenso relativo. Así, cada vez más, se entiende el trabajo social con casos complementario y no opuesto al trabajo social con comunidades; el trabajo social asistencial y el preventivo trabajan a la par, aunque en momentos diferentes y el trabajo con personas «merecedoras» ha perdido su sentido, siendo la universalidad del trabajo social y de la protección social un pilar del Estado de Bienestar Social.

Sin embargo, la práctica profesional (Deslauriers et Hurtubise, 1994; Healy, 2000; Fombuena, 2015), la eficacia de sus resultados, sus relaciones con las personas y con las instituciones, su percepción y su vinculación con la teoría siguen siendo un desafío para el trabajo social y especialmente para el trabajo social relacional.

La práctica que exponemos pretende diferenciarse del sistema de servicios sociales, concretamente del binomio recursos-necesidades (De las Heras y Cortajarena, 2014), entendido como mera aplicación de unos recursos, no siempre eficaces, a unas necesidades estandarizadas y aisladas de la vida cotidiana de las personas. Nos referimos a la práctica que insiste en que el primer recurso del trabajo social es la trabajadora social (Subbury, 2002), desde la relación que establece con las personas, en una institución y un contexto dados. Nuestra tesis es que esta relación ha de ser auténtica, por tanto basada en la confianza; a la vez, ha de fomentar la autonomía en un entorno que se caracteriza por la inestabilidad y la fragmentación. Efectivamente, la autonomía es el primer mandato de una sociedad, inestable y fragmentaria que teme la dependencia y fantasea sobre las bondades de la autonomía (Giddens, 1995; Beck y Beck Gersheim, 2001; Sennett, 2006).

Así, la pregunta es: ¿Cómo mantener una relación profesional de autenticidad en la que la autonomía sea el primer mandato en una sociedad inestable?

Una característica de esta sociedad inestable es que el mundo ha reducido sus dimensiones. Las trabajadoras sociales del siglo XXI necesitan aprender idiomas, viajar, navegar por las redes sociales y por los recursos, intervenir *online*, etc. El territorio, el barrio o el pueblo se ha mudado en diferentes redes, territoriales pero también digitales: unas son reales, como la familia de las personas que han emigrado o las familias españolas con hijos e hijas estudiando o trabajando fuera de España; otras, son virtuales, pequeñas o grandes ayudas para soportar la soledad y en ocasiones el aislamiento. Las personas con las que trabajan las trabajadoras sociales utilizan cada vez más las redes sociales para encontrar información, ayuda, apoyo afectivo, etc.

Otra característica es que crece un sentimiento de escepticismo y desconfianza (Meulink-Korf y Noorlander, 2012) hacia el futuro, hacia las instituciones y las otras personas, puesto que las relaciones que se establecen tienden a tener una duración limitada, imprevisible y de poca intensidad (Bauman, 2006).

Por tanto, el trabajo social relacional requiere de profesionales conocedoras del mundo que les rodea, observadoras participantes de la realidad que pretenden mejorar, ya sea a nivel individual, grupal o comunitario. En este texto, mostraremos primero en qué consiste la práctica de las trabajadoras sociales para después señalar cómo se puede establecer una relación profesional de autenticidad (Boszormenyi-Nagy y Spark, 1973) en la que la autonomía sea su eje vertebrador. Así, los retos son tres: establecer una relación significativa, que ésta sea de confianza y que tenga el objetivo de fomentar la autonomía necesaria que desee la persona.

2. La práctica en el centro del Trabajo Social

De alguna manera, la práctica persigue a las trabajadoras sociales. Para el mundo mítico del trabajo social, la práctica es el eje sobre el que gira la identidad y la eficacia del ser profesional. Para las estudiantes de trabajo social, la premisa «la acción se encuentra en el centro del trabajo social» es una realidad o, al menos, un anhelo y un deber. Para las profesoras de trabajo social, las prácticas del estudiantado recogen un sistema de formación en el que participan las estudiantes, los centros de prácticas y la universidad, con un papel determinante de las trabajadoras sociales de la práctica, como tutoras fundamentales de un aprendizaje significativo (Guinot y Berasategui, 2016). Para las profesionales del trabajo social, la acción, «ser prácticos» es el objetivo de su profesión. No lo es la investigación, ni la «teoría». Esto significa que las profesionales prefieren un aprendizaje activo y concreto frente a las aportaciones abstractas y reflexivas de los resultados de la investigación (Deslauriers y Hurtubise, 1994). Son los y las investigadores las que deben acercarse a la práctica para descubrir su peculiar manera de hacer. Quizá, podríamos plantear que es la teoría quien tiene un problema con la práctica, que querría ver mejorada gracias a la aplicación de sus resultados.

Cuando las profesionales tienen problemas, recurren a sus pares, profesionales que conocen de primera mano cuáles son sus problemas y pueden ser de ayuda práctica.

También consultan a profesionales de éxito, de reconocido prestigio en su entorno, sean o no trabajadoras sociales. En el trabajo social, el conocimiento debe enmarcarse en un contexto específico. Así, no es todo el sistema de servicios sociales el que plantea problemas a las trabajadoras sociales, o a las instituciones, debido a su poca eficacia para resolver los problemas inacabables de algunas familias. Es sobre todo la parte de los servicios sociales generales, la que concita las críticas más vivas. El trabajo social para ser eficaz, debe enmarcarse en un contexto coherente con su socialización y sus conocimientos. En los servicios sociales generales, los contextos son excesivamente contradictorios, excesivamente alejados de la cultura de las trabajadoras sociales, que, por lo general, no pensaron en convertirse en administrativas cuando cursaban sus estudios. Más bien, pensaban en ayudar a personas, a través de la relación, con un trabajo de ayuda mutua, con recursos eficaces y rápidamente disponibles, con un cambio de las estructuras sociales. En los servicios sociales especializados del mismo sistema público de servicios sociales, existe una población definida, unos objetivos con sus métodos, una manera de hacer profesional en la que las profesionales se reencuentran consigo mismas y con el otro.

En los servicios sociales generales, conviene señalar los límites de la relación profesional de ayuda, cuando el apoyo a las personas supone tal carga que la trabajadora social corre el riesgo de no poder avanzar y de alcanzar el temido *burn out*. Mantener relaciones es una responsabilidad que debe ser medida, especialmente cuando el contexto no permite ni favorece el encuentro. Por esta razón, no abogamos por que el trabajo social relacional sea todo el trabajo social. Para muchas situaciones, el acompañamiento, la coordinación, la disponibilidad de recursos, son instrumentos válidos. Pero cuando la relación permite que estos se organicen en torno a unas reglas de autenticidad y autonomía es cuando estamos ante el mejor trabajo social.

Otro medio del que disponen las trabajadoras sociales para resolver sus dudas es a través de las nuevas tecnologías. Con ellas, las trabajadoras sociales pueden recurrir a las redes sociales de todo el planeta, dependiendo de en cuantas lenguas puedan comunicarse, de su habilidad para la búsqueda y de su curiosidad.

Sólo en último lugar, las trabajadoras sociales buscan posibles soluciones en libros, releen sus apuntes de estudiantes o preguntan a sus antiguas profesoras de trabajo social. Cuando lo hacen, no las eligen por la amplitud y profundidad de su conocimiento, sino por el buen recuerdo que guardan de ellas. Aunque pudiera parecer caricatural, hay que reconocerles a las trabajadoras sociales su resistencia a dejarse encerrar en los cánones de la academia (Méndez-Bonito, 1993). Se resisten a perder su autonomía siguiendo protocolos elaborados lejos de su entorno y de la presión que supone el nivel asistencial. Frente a los deseos de cientificidad que abogan por un conocimiento basado en la evidencia, las profesionales siguen prefiriendo su intuición y su experiencia, cualidades en las que confían. En algunas ocasiones, por su propia supervivencia, las trabajadoras sociales deciden dejar a un lado el saber «experto» para acompañar desde el sentido común, desde lo posible aunque no sea perfecto (Jouffray, 2014). En otras, a pesar de las evidencias, desean mantener una visión de la sociedad más amable e idealizada porque, a pesar de sus deseos, «ni el trabajo social ni la intervención social pueden cambiar el signo de los tiem-

pos, marcados hoy por la individualidad, la fragilidad y la ruptura de la solidaridad tradicional» (Montagud, 2015a: 33).

Desde su antigua experiencia como profesional de lo social, desde la realidad social francesa, su peculiaridad en materia de trabajo social¹ y desde la sociología actual, Dubet (2002) sugiere que las trabajadoras sociales se refugiarían en su práctica porque no dispondrían de un conocimiento propio, fácilmente identificado, como lo tendrían otras disciplinas de las ciencias sociales. En último lugar, escribe Dubet, las trabajadoras sociales sólo disponen de un saber colonizado por otras disciplinas. Como colonizadas cultural y profesionalmente, las trabajadoras sociales tendrían dificultades para aprehender los conocimientos procedentes de otras disciplinas que configuran otros mundos y requieren de otras formaciones «sabias» y teóricas. Así, las trabajadoras sociales estarían culturalmente dominadas por las ciencias cercanas como la psicología y la psiquiatría, la sociología y las ciencias políticas.

Además, el trabajo social es, por definición, la profesión que está permanentemente «en crisis» (Dubet, 2006: 138). Escribe textualmente Dubet que «Los trabajadores sociales están en crisis» representa una categoría profesional muy interesante porque su principal identidad (de las trabajadoras sociales) es la de sentirse mal.» Según Dubet, habría que relativizar la crisis del trabajo social. En realidad, señala, cuanto peor es la situación social, mejor les va a las trabajadoras sociales y, en todo caso, el trabajo social está en mejor situación que la educación o la salud.

El análisis social que hacen las trabajadoras sociales se imbrica en el concepto de crisis. Así, nos encontraríamos con una crisis clásica, una crisis objetiva y una crisis simbólica.

La crisis clásica sería la del «romanticismo de las edades de oro que han desaparecido» (Dubet, 2006: 138), aquella que convierte a las trabajadoras sociales en seres románticos, perdidos en la nostalgia de «cualquier tiempo pasado fue mejor», como aquellos barrios imaginados como cálidos en los que las personas se ayudaban entre sí aunque no tuvieran agua caliente ni medios de subsistencia. Desde la teoría de las generaciones de Mannheim (1952) aplicada al trabajo social, Brandt, Roose y Verschelden (2015) también analizan las críticas que se hacen a las nuevas generaciones de trabajadoras sociales. Estas críticas se basan en el mismo factor de nostalgia referido por Dubet. Consisten, según las trabajadoras sociales de anteriores generaciones, en una falta de método y de compromiso de las nuevas generaciones hacia las causas sistémicas de la precariedad y la exclusión social. Sería como si, en un «antes» mítico, todas las trabajadoras sociales se hubieran comprometido siempre e incondicionalmente con los problemas sociales, y todas las jóvenes de «ahora» hubieran dejado de hacerlo.

La crisis objetiva recoge cuatro factores que generan un profundo malestar entre las trabajadoras sociales. Se trata de los siguientes:

¹ Conviene recordar que el término «trabajo social» en Francia hace referencia a un término genérico que incluye a las trabajadoras sociales y a otras profesiones, no estando acuñado para referirse exclusivamente a las trabajadoras sociales.

- La huida de las clases medias con más poder adquisitivo de los barrios populares hacia barrios mejores, con mejores infraestructuras y mejores condiciones de vida ha perjudicado la calidad de vida, de las relaciones y de los recursos de la población que ha permanecido en los barrios que van deteriorándose.
- Siguiendo a Castel, Dubet señala que la pobreza ha dejado de ser útil. La pobreza de los pobres, señalan estos autores, era la causa de la riqueza de los ricos, era la explotación. Hoy en día, con la desaparición de la clase obrera, las personas en situación de pobreza desean profundamente formar parte del sistema pero ya no son la garantía de su existencia. Así, la pobreza se ha convertido en inútil.
- La globalización genera un sentimiento de pérdida de identidad y de pertenencia.
- La debilidad del aparato estatal, antes todo poderoso en una república francesa laica y pública, provoca la percepción de que el Estado prioriza los intereses privados de grandes multinacionales sobre los intereses generales.

Por último, aparece una crisis simbólica con dos factores:

- La percepción, equivocada desde un punto de vista objetivo, de que la descentralización genera mayor desigualdad puesto que ya no existe un árbitro, el Estado, que mantenga una igualdad entre todos los habitantes de la nación.
- Las crisis de las instituciones como la escuela o la familia generan análisis de tendencia conservadora que, a modo de ejemplo, responsabilizan del incremento de los divorcios o los malos resultados escolares de los hijos e hijas al trabajo de las madres.

La conjunción de estas crisis, que son de diferente naturaleza, generaría en las trabajadoras sociales, según Dubet (2006: 139), un malestar insostenible por tener un trabajo «imposible» y paradójal (Autès, 1999). Algunas de las paradojas son bien conocidas por las trabajadoras sociales de la práctica. Son, siguiendo los ejemplos de Dubet, que si bien se contribuye al mantenimiento del orden social desde el trabajo social, las propias trabajadoras sociales son especialmente críticas con el sistema. Son también aquellas profesionales que, en el día a día pueden responsabilizar a las personas con las que trabajan de su propia precariedad a la vez que son conscientes de que las causas que propician la desigualdad son estructurales. Esto genera una situación vital insostenible e intolerable.

Pero las paradojas no pueden deshacerse, forman parte intrínseca del trabajo social y contribuyen tanto a la identidad como al malestar de las trabajadoras sociales. Así, aparece una sensación de «se va a peor» (Dubet, 2006: 140), una creencia de que los medios de los que se disponen siempre son insuficientes y una representación de la profesión ella misma como insuficiente frente a retos tan imposibles como heroicos.

Frente a este análisis clásico del malestar y de la «crisis» del trabajo social, Dubet (2002) retomando otro texto, propone un análisis innovador en el que la crisis está en el centro, no del trabajo social, sino de la modernidad misma. En materia de profesiones de ayuda, se observa un incremento de las mismas, del número de profesionales y de personas atendidas. El fundamento de estas profesiones ha sido, tradicionalmente, los valores y principios de la iglesia, aun cuando se ejerzan en espacios laicos y públicos. Los princi-

pios dejaron de ser religiosos pero mantuvieron un aspecto «sagrado» en las personas, en las profesionales y en las instituciones. Así, ayudar a otros tenía un valor en sí mismo y quien ejercía esta profesión estaba legitimado antes mismo de iniciar la acción profesional, cuyos resultados no dependían en su totalidad de la persona concreta de la trabajadora social. Asimismo, los lugares en los que se ejercían estas profesiones eran considerados, ya no iglesias sino santuarios y protegían la relación que establecían médicos y pacientes, escolares y profesores, personas y trabajadoras sociales. Hoy en día, según Dubet, los santuarios y sus principios sagrados han desaparecido, dejando a los profesionales de la ayuda más desprotegidos y más autónomos.

A las trabajadoras sociales como a las enfermeras ya no se les pide que crean en Dios, condición imprescindible, escribe Dubet, para tolerar la miseria, el dolor o la muerte. Se les pide que den cuenta de la eficacia de políticas sociales, ellas mismas contradictorias en sus propios enunciados, principios, objetivos y procedimientos. Por tanto, las profesionales pueden apoyarse cada vez menos en principios sagrados y los santuarios ya no cumplen sus funciones de acogida y protección. Han de desarrollar sus propias estrategias, dependiendo de su contexto, de su personalidad o de sí mismas para legitimar no sólo su tarea concreta sino todo el sistema. La profesión, en un intento desesperado de mantener santuarios desaparecidos, concluye de nuevo Dubet, se hace insostenible.

Dubet no aporta soluciones concretas aunque sugiere alguna vía de mejora. Seguramente, advierte, insuficiente para el absoluto, religioso o revolucionario de las trabajadoras sociales. Se trata de una solución para profesionales adultas: tolerar sólo lo tolerable, no asumir misiones heroicas creyendo que la calidad del sistema público de servicios sociales depende sólo y exclusivamente de las trabajadoras sociales y mantener una cierta motivación en los aspectos humanos de la relación, sin renunciar a las oportunidades que pudieran aparecer pero sin perseguirlas desafortunadamente porque se pueden convertir en perseguidoras.

Así, desde la academia, no se trataría de dilucidar qué modelos y métodos aplican las trabajadoras sociales sino de saber si los resultados son suficientes para todos los participantes: personas, profesionales y sociedad. Saber qué modelos son relevantes es un tema que interesa a la investigación, lo que no le resta importancia. A las trabajadoras sociales les interesa saber cómo mantener la motivación y el compromiso con el trabajo diario, cómo poner sus cualidades intrínsecas en valor y cómo combinarlas con el suficiente conocimiento teórico para que este conjunto sea un factor de mejora de la práctica, sin que se convierta en un nuevo y arriesgado obstáculo. A lo sumo, la investigación puede señalar en qué consisten las mejores prácticas y visibilizar sus resultados.

3. Qué es una relación de autenticidad: la confianza como código relacional

Avanzar en el trabajo social desde la práctica implica algo más que conocimientos teóricos. Implica ser capaz de establecer una relación de autenticidad, en la que la confianza como código relacional sea la garantía de conseguir el éxito. No se trata de «resolver» la situación de fragilidad de que se trate, sino de que la relación establecida permita

el resurgir de la confianza en las relaciones (Fombuena y Petel, 2013). La confianza es también una de las diez propuestas que ofrece Puig (2015) para cuidarse y cuidar.

¿Cómo lograr una relación de autenticidad entre las trabajadoras sociales y las personas con las que trabajan, en esta sociedad inestable, individualista y con un trabajo social en crisis?

Stanislas Tomkiewicz (Varsovia, 1925-Paris, 2003) indica que una relación auténtica ha de solidarizarse con el dolor del otro, partiendo de una Actitud Auténticamente Afectiva (AAA) que recuerda las Convenciones de los Derechos Humanos y la de los Niños y niñas, insistiendo específicamente en las violencias institucionales: allí donde se debería amar, se castiga. (Tomkiewicz et Vivet, 1991). Esta relación de autenticidad se refiere a la humanidad que nos vincula, a la democracia y a los derechos humanos. Como escribe Dubet (2015): «sólo veo la democracia y los derechos humanos para hablar de lo que nos es común a todos».

En estos momentos de crisis económica prolongada, conviene buscar los puntos de encuentro entre la dimensión socio-económica y el modelo contextual, también llamado modelo de la ética relacional, de Ivan Boszormenyi-Nagy (Budapest, Hungría, 10-05-1920; Pennsylvania, Estados-Unidos, 2007). Se trata de dar cuenta de las consecuencias de la crisis económica en la esfera privada de los individuos y en sus sentimientos de confianza. Frente a las ideologías del miedo, Hanneke Meulink-Korf y Wim Noorlander (2012: 157), cuyas aportaciones seguimos en este apartado, abogan por una esperanza «realista» que permita reparar el dolor gracias al establecimiento de relaciones de confianza, como las plantean Boszormenyi-Nagy y Krasner (1985). Estas relaciones pueden mejorar las situaciones socio-económicas desfavorecidas conjugando tres factores: los hechos económicos en sí mismos, las representaciones sociales y las narraciones que se elaboran y las relaciones interpersonales que se construyen y resultan de estas narraciones. Poder establecer unas relaciones de confianza depende, en parte, de la llamada de la otra persona y de la respuesta que se le dé. Solos, insisten los autores, no seríamos humanos.

La crisis económica, señalan Meulink-Korf y Noorlander, ha dañado profundamente el sentimiento de confianza de las personas, incluso entre quienes no están, actualmente, en situación de precariedad o viven en países ricos como los Países Bajos, desde donde escriben los autores. Se genera un sentimiento de malestar debido a la percepción de sus consecuencias, creándose un sentimiento de «deuda» material y emocional hacia las próximas generaciones y en general hacia el futuro. Puede tomar la forma de preocupación tanto por la vejez como por la juventud que pueden tener un futuro que se prevé inestable e incierto, con riesgos de perder todo lo conseguido: ingresos o pensiones, puesto de trabajo, familia o vivienda, etc.

Desde un punto de vista macro económico, el fallo en el control de las entidades financieras y de las instituciones públicas responsables de la supervisión y seguimiento de las operaciones financieras generan sentimientos de desorden y de desinterés por parte de los responsables públicos, creciendo el peso de la indiferencia y del escepticismo, puesto que ya no se puede creer, no sólo en los responsables concretos, sino en las reglas del juego.

Las consecuencias micro sociales se reflejan en las dificultades para comprometerse y para establecer relaciones de colaboración, debido a que el espacio laboral, pero también el familiar y el individual se han convertido en espacios de competitividad en los que la otra personas puede ser quien arrebatara, por motivos de azar o de oportunidad, el puesto de trabajo o la relación afectiva. Esto significa: «estoy solo y sólo puedo ganar.» En esta perspectiva, la participación y la confianza se convierten en un nuevo e innecesario riesgo.

La meritocracia ya no se considera una posible solución a este ambiente de pérdida. Ahora, como una perversión del concepto de meritocracia, parecería que los «ganadores» lo son porque son los mejores, los más trabajadores, los más rápidos y competentes. Los «perdedores» lo serían por su mala actuación, sus malas decisiones y su incompetencia. Así, la sociedad se va dividiendo en perdedores y ganadores y ambos siguen manteniendo sentimientos de culpa, temor y hasta agresión hacia el otro que puede ser el responsable de una eventual y nueva pérdida. Estos análisis generan nuevas separaciones y fragmentaciones que se oponen y se violentan mutuamente: los hombres y las mujeres, los heterosexuales y los *gays* y lesbianas, los ricos y los pobres, etc.

Así pues, ¿Qué hacer? Los autores recuerdan que ninguna persona es una isla, que en la aparente dependencia de las lealtades familiares (Boszormenyi-Nagy y Spark, 1973) y de las sociales (Ducommun-Nagy, 2012), aparece la libertad que permite la confianza y el crecimiento. Sin lealtades, insiste Catherine Ducommun-Nagy, no existe posibilidad de mejora; sólo quien es leal, gana legitimidad para ejercer su libertad. En último lugar, sólo existe una categoría: la humanidad. Ducommun-Nagy explica que la base de las lealtades se encuentra en la necesidad de justicia y de equidad. Escribe textualmente que:

«(Boszormenyi-Nagy) fue tomando consciencia de hasta qué punto los conceptos de justicia y de equidad eran importantes en las relaciones familiares. Boszormenyi-Nagy entendió que la lealtad tenía un papel primordial en las familias. En su trabajo clínico, puso en evidencia que todos los seres humanos tienen una expectativa de justicia y de reciprocidad en las relaciones con los suyos y que esta expectativa determina, en buena parte, la actitud que tendrán posteriormente con ellos. Es entonces cuando se refiere a la ética relacional.» (Catherine Ducommun-Nagy, 2012: 16)

La gravedad de las rupturas sucesivas en la vida de las persona se debe a que para poder mantener las lealtades, y una relación de autenticidad, se debe reintroducir el tiempo para reconstruir trozos enteros desaparecidos de la biografía.

En el caso del trabajo social relacional, reintroducir el tiempo es especialmente salu- dable porque permite conectar posiciones diferentes que proceden de diferentes momentos y de diferentes personas. De ahí, señalan Meulink-Korf y Noorlandert, la importancia que están tomando la biografía y la autobiografía, con sus luces y sus sombras, en el trabajo social (Montagud, 2015 b) y en las ciencias sociales. Las rupturas son inevitables, forman parte de la vida pero conviene repararlas reintroduciendo el tiempo familiar (Boszormenyi-nagy y Framo, 1965) y social a través de ritos sanadores (Drôlet, 2000; Goguel d'Allondans, 2004).

Para el trabajo social relacional, el pasado representa tanto el valor de la experiencia personal como la interiorización profesional de valores comunitarios que sólo ocurren en contadas ocasiones y salen a la luz pública en momentos específicos como Mayo del 68 o la Transición Democrática. Sólo quienes vivieron estos acontecimientos pueden transmitir sus experiencias y los significados que les dan un sentido específico. Para algunas empresas, las trabajadoras sociales mayores pueden representar una carga en su organigrama y un sobrecoste en materia salarial. Sin embargo, las trabajadoras sociales mayores son necesarias tanto para la socialización en los valores y los métodos como para la identificación profesional. La presencia de trabajadoras sociales mayores facilita la introducción del paso del tiempo real y del tiempo mítico. A su vez, las trabajadoras sociales jóvenes reelaboran las preguntas y los modos profesionales, adaptándolos a los tiempos venideros, desde la seguridad de sus conocimientos, su entusiasmo y su creatividad. También reavivan, en las trabajadoras sociales, las dificultades y la dureza del trabajo social en la vida cotidiana. Siguiendo la misma idea, Sophie Ayers (2016) recuerda la importancia de que las trabajadoras sociales mayores y las directoras y responsables se comprometan en las tareas cotidianas para no alejarse de la práctica y del esfuerzo que implica.

Esta ruptura generacional y esta falta de vinculación entre el pasado y el presente fueron especialmente graves en la implementación del sistema público de servicios sociales. El diseño correspondió a las trabajadoras sociales mayores, que procedían de una administración centralizada que les dejaba una relativa autonomía. Sin embargo, la ejecución corrió a cargo de jóvenes y muy jóvenes trabajadoras sociales que tuvieron que enfrentarse, aisladas en municipios, a una administración local reticente y poco creativa, en la que la presencia de trabajadoras sociales no era tradición. Además, tuvieron que construir, solas, cada una en un municipio con sus propias características, una nueva manera de ser trabajadora social. Ni los colegios profesionales ni las administraciones garantizaron la continuidad de la profesión, hecho que quizá tampoco era deseado por cuanto las «asistentes sociales» eran catalogadas como «asistencialistas» y las nuevas «trabajadoras sociales» como profesionales progresistas, militantes y competentes. La profesión perdió así un eslabón de su cadena identitaria y profesional.

En el presente, se trabaja con frecuencia en el corto plazo. Meulink-Korf y Noorlander (2012) recuerdan que frente a las rutinas claramente establecidas por los años de práctica y los valores de las trabajadoras sociales mayores, la tendencia es a infravalorar los procesos conocidos, juzgados excesivamente trillados e ineficaces. Por el contrario, se prefiere los procesos «innovadores» en los que la creatividad corre de la mano de la competitividad. Sin embargo, se olvida que para el trabajo social relacional, como para las tareas de educar o las de cuidar, establecer rutinas claras y sencillas forma parte del éxito de muchas intervenciones sociales.

De cara al futuro, no se establecen líneas de relación social suficientemente claras ni definidas. El futuro, dirán, está por venir, con demasiada incertidumbre y demasiados riesgos. El futuro ya no es la utopía que marca la dirección y los objetivos a conseguir sino un tiempo temeroso del que se debe huir.

Entonces, ¿qué hacer para salir de esta crisis de confianza? Una posibilidad es volver a las fuentes del trabajo social y convertirnos, como trabajadoras sociales, en apo-

yos disponibles para las personas (Meulink-Korf y Noorlander, 2012: 172), volviendo a los valores de apoyo mutuo y sentido común, en el medio plazo. Se trata de volver a iniciar el camino, individualmente, pero buscando a otras trabajadoras sociales iguales, con los mismos objetivos, en las que poder identificarnos, confiando nuevamente en las trabajadoras sociales, en las compañeras y en las personas. Desde esta mirada, éstas ya no son usuarios exigentes, llenos de derechos unidireccionales sino personas que necesitan y pueden beneficiarse de nuestro apoyo. Establecer una relación de confianza, supone iniciar un camino individual desde las propias capacidades y las de las personas, siendo conscientes de nuestra fragilidad, interna y externa, de nuestras necesidades de reconocimiento y de validación pero también de nuestros contratos temporales y nuestros salarios precarios, de nuestra débil posición en la institución y de nuestra poca visibilidad en la sociedad. Desde una perspectiva de trabajo social relacional, ser eficaces es estar disponible y abiertas a una relación más democrática e igual, más cercana y más intensa. A partir de este momento, los conocimientos teóricos tienen un lugar privilegiado en la práctica del trabajo social relacional.

4. El mandato de autonomía

En una sociedad en la que la individualización es un requisito ineludible, la autonomía se convierte en un mandato. ¿Quién no quiere ser un individuo con su propia personalidad y tomar sus propias decisiones? Así, estamos en una sociedad más compleja y más individualista que permite y obliga a que los individuos se responsabilicen de sus actos y sean más autónomos.

Un signo de la voluntad de autonomía es el cambio de la denominación de las personas con las que trabajan las trabajadoras sociales por el de ciudadanos. Efectivamente, desde los años 1990 eran designadas como «usuarias» de servicios, como meras consumidoras de los mismos. El concepto de ciudadanía recoge la participación de las personas implicadas, con derechos, con voluntad de participar en sus asuntos y en los asuntos públicos y estableciendo con las trabajadoras sociales y las instituciones, relaciones cada vez más igualitarias. Los ciudadanos son actores de la vida y de su vida (Jaeger, 2016).

El mandato de autonomía va más allá de una relación dual entre la trabajadora social y la persona. Obliga a enmarcar la relación en un entorno, en una red en la que aparecen familia, amigos, conocidos y también, emociones y deseos, capacidades reales, imaginadas o deseadas, situación económica y social, cultura propia y adquirida, conocimiento teórico y experiencias. El mandato de autonomía va más allá de la participación de la persona. Incluye su propia historia, que obliga a la trabajadora social a construir una relación, quizá conocida en algunos de sus factores pero siempre única y nueva. Así, las clasificaciones de las personas que tienen en cuenta una sola característica pierden, en parte, su valor porque corren el riesgo de etiquetar a las personas desde estereotipos y prejuicios: un anciano puede no estar enfermo, puede conducir en plenitud de sus facultades o adaptando su estilo de conducción a sus capacidades y su entorno; una persona con diversidad funcional puede asumir el rol de madre o padre de familia, sosteniendo a los otros miembros de la familia, ya sean hermanos o padres y madres; una persona inmigrante puede

ser exitosa en sus negocios y estar integrada con conciencia de haber conseguido una vida buena para ella y su familia, etc. En otro momento, esta clasificación resultó útil porque pudo ayudar a establecer una relación que venía definida por su etiqueta y dejaba bien a las claras las reglas en las que se fundaba la relación, permitiendo que cada parte de la misma supiera a qué atenerse. Pero los tiempos actuales son excesivamente rápidos y exigentes para abarcar, en este etiquetaje, la amplia realidad de las personas.

Hoy en día, a las trabajadoras sociales se les pide un paso más, que puede incluso interpretarse como que deben hacer más (relación) con menos (recursos). Así, se les pide intervenir con la participación de las personas, en relaciones horizontales en las que deben construir un relato más saludable, con menos poder y con menos apoyo institucional. Efectivamente, las instituciones en las que trabajan las trabajadoras sociales siguen siendo rígidas, piden con frecuencia la aplicación de protocolos estandarizados, que son útiles para muchas funciones pero no necesariamente para establecer una relación de ayuda profesional. Esto podría parecer un impedimento mayor para el establecimiento de una relación de ayuda profesional. Sin embargo, perdiendo poder e institucionalización, las trabajadoras sociales ganan ayuda y su trabajo se suaviza. Cada vez más, las personas participan de la relación, convirtiéndose en una ayuda imprescindible para la trabajadora social que ya no es la única que debe sostener el relato. Con todo, las instituciones deberían, teniendo en cuenta los derechos democráticos de participación de las personas, modificar y adaptar sus normativas y procedimientos a estas nuevas demandas relacionales. Éstas implican una participación que vaya más allá de formar parte de consejos consultivos, en ocasiones simbólicos y sin relevancia en la toma de decisiones.

Para el modelo contextual de Boszormenyi-Nagy, la autonomía es el resultado de las relaciones con los demás, no de las fracturas en las relaciones interpersonales ni de la separación en sí misma. La lealtad con los miembros de la familia no debe entenderse como una limitación a la libertad individual y a la autonomía personal. Bien al contrario, la lealtad familiar se convierte en un recurso relacional para todo tipo de interacción social. La autonomía no se consigue con la huida de las relaciones familiares. Permanecer aun en situación de conflicto puede revelarse más útil que la separación prematura. Por ello, Boszormenyi-Nagy y Spark escriben (1983: 48):

«La autonomía es un concepto típicamente dialéctico, y el empleo erróneo de este concepto como meta terapéutica puede ser culpable de muchas fallas en la terapia. Aunque son pocos los terapeutas propensos a adoptar un enfoque tan simplista como para limitarse a equiparar la autonomía con la separación física, la práctica terapéutica subraya en buena medida la importancia de la vida independiente como meta y prueba básica de la emancipación física.»

El mandato de autonomía puede entenderse desde tres miradas complementarias: la autonomía como crecimiento personal, como competitividad y como empoderamiento y desarrollo de las capacidades.

La autonomía como crecimiento personal es la consecuencia de la individualización de la modernidad tardía analizada por Giddens o por Beck. Es el deseo y la necesidad de autodeterminación de los individuos. En su perspectiva positiva, la autonomía permite a

cada cual vivir según sus creencias y sus apetencias. Así, ya no se trata de saber si la pareja o la soledad representan la mejor manera de convivencia sino si la pareja o la soledad permiten alcanzar los propios objetivos que dan sentido a la vida. La soledad puede ser profundamente deseada (Hirigoyen, 2007) como medio para alcanzar la felicidad tan valorada en el espacio de las emociones y de las relaciones, en contraposición al mundo laboral que se mueve y se organiza con reglas del mercado como la competitividad y las rivalidades.

La autonomía como crecimiento personal tiene otra perspectiva, menos positiva. Es el resultado al que llegan aquellas personas que no han sido capaces de vivir autónomamente. Algunas personas pueden no tener la fuerza ni las ganas de vivir autónomamente y agradecen que otros les organicen su vida, de un modo rutinario y con pocos riesgos. Algunas personas ni saben ni desean vivir su «propia vida». Se sentirían felices y les resultaría satisfactorio obedecer las reglas imprescindibles para vivir una vida corriente.

En su peor perspectiva, la autonomía como crecimiento personal dificulta la comprensión y asunción de la propia dependencia de las personas que necesitan de otros para vivir. Las personas mayores quieren seguir viviendo solas aunque las capacidades de que disponen desaconsejarían quizás este deseo. Éste es uno de los problemas a los que deben enfrentarse las trabajadoras sociales cuando, desde la perspectiva objetiva de la sociedad, la persona necesita una ayuda que, desde su derecho a la autodeterminación, no quiere recibir. Dejarse ayudar, aceptar que incluso otros, seres queridos o profesionales, deban tomar decisiones por una misma no es fácilmente tolerable en una sociedad cuyo primer valor es la autonomía. Cuando las personas no desean esta autonomía que les pesa y que acaba convirtiéndose en soledad y en los casos más extremos en aislamiento, no siempre se sienten legitimadas para pedir una ayuda que puede ser aquello que no desean. Pedir ayuda no es aceptar, ni siquiera negociar, aquello que otros proponen.

La autonomía como competitividad procede de los Estados-Unidos (Ehrenberg, 2010b). Es diferente a la competitividad como aspiración que se daba en la Francia de los «treinta años gloriosos» (1945 a 1975 aproximadamente), cuando el Estado de Bienestar alcanzó sus máximas cotas de protección social. Para Ehrenberg (2010a), gran parte del malestar individual actual y de las patologías «narcisistas» procede de la obligación de autonomía. Es un mandato al que se somete a los individuos que deben tomar por sí mismos todas sus decisiones y responsabilizarse formalmente por ellas. Para la cultura norteamericana, la autonomía es sinónimo de independencia y competitividad. Es un mandato. En Francia, la autonomía es un anhelo y una aspiración que requieren cooperación entre las partes. La independencia es un valor que puede alcanzarse sólo con el apoyo del Estado. En los Estados-Unidos, las patologías «narcisistas» surgieron después del *New Deal* de Roosevelt (1933-38). El Estado asumió excesivas prerrogativas y, debido a su exceso de implicación en los asuntos públicos, se produjo un declive de la responsabilidad individual. Este declive tuvo consecuencias para la fragilidad de la comunidad «autogobernada» por la sociedad civil norteamericana. En Francia, las mismas patologías surgieron cuando el Estado disminuyó la protección social y el individuo se sintió desbordado por las responsabilidades que no pudo encarar y que, en su representación, correspondían al Estado. Se sintió desbordado e injustamente abandonado.

El vínculo social se debilita poco a poco y el individuo ha de asumir que sus actos tienen consecuencias por las que puede ser reclamado por el Estado. Éste podría ser el caso de los candidatos a trasplantes que fueran fumadores u obesos, estados que dependen, aparentemente, de su única voluntad y por los que pudieran responsabilizarse, quedando en las listas de espera detrás de los candidatos más responsables con su salud.

En Francia, y quizá en Europa, la falta de intervención del Estado promueve una autonomía individualista y competitiva en la que la ayuda mutua no tiene cabida. Esta autonomía promueve la igualdad de oportunidades pero no la igualdad de recursos por parte del Estado. Los individuos capaces de encontrar y tomar las mejores oportunidades se convertirán, temporalmente, en los ganadores. Los otros deberán aprender a desarrollar sus propias capacidades, a gestionar sus fracasos, etc.

La autonomía como empoderamiento puede seguir las aportaciones de Amartya Sen (2011) y Martha Nussbaum (2012) que superan las teorías utilitaristas y la conceptualización de justicia e igualdad de Rawls. Para las trabajadoras sociales, ésta es una mirada que permite investigar nuevas formas de relación profesional, teniendo en cuenta a la otra persona desde su globalidad y complejidad. Las trabajadoras sociales tienen la obligación de hacer menos pero hacer mejor (Jouffray, 2015), sin dejar a las personas solas o abandonadas ni delegando la relación de ayuda en la bondad de los recursos. Partiendo de la teoría de las capacidades, desde el trabajo social, Noé Palomerque (2014) describe y analiza los procedimientos y el funcionamiento en ocasiones humillante e ineficaz de la Renta Mínima de Inserción (RMI). Necesariamente, la relación que se establece implica una relación de poder y de persecución entre las y los «usuarios» y las profesionales, tan indigna para las unas como para las otras. La propuesta de Palomerque para mejorar sería convertir la RMI en la Renta Básica de Ciudadanía de Van Parjis, por sus características de incondicionalidad, universalidad e individualidad. Se superaría así el concepto meramente económico de igualdad y permitiría introducir una relación de ayuda respetuosa con la dignidad de las personas.

Con todo, incluso con una autonomía que fomente una mayor igualdad entre las personas entendidas como ciudadanas de una única categoría, la fraternidad humana, conviene insistir en que una sociedad sólo se construye desde la dependencia de unos con otros, el apoyo mutuo y alternativo. La autonomía llevada a su extremo podría participar del olvido de la fragilidad intrínseca del ser humano. Sólo desde relaciones de apoyo, de colaboración y de gratuidad en la secuencia de dar y recibir (Caillé, 2007) se puede construir individuos y sociedades justas y democráticas (Ehrenberg, 2010b). En esta tensión individuo-sociedad, se construyó y se busca en la actualidad el trabajo social.

5. Algunas conclusiones: reivindicar un trabajo social relacional humilde

Tenemos una profesión paradójica y vivimos en una sociedad llena de sinsabores y, a la vez, de nuevas posibilidades. Éstas existen, pero son distintas a las que siempre fueron, siguiendo un análisis nostálgico propio de las trabajadoras sociales. Para vencer esta época de escepticismo, hay que remontar hasta las fuentes, hasta el trabajo social clásico,

con sus valores de justicia y de solidaridad. El trabajo social nunca fue una profesión fácil pero sí con valores y con entusiasmo.

Así, hemos mostrado que el trabajo social es una profesión en una tensión paradójica que no puede resolverse y que genera una red de relaciones en la que saber ubicarse depende tanto del conocimiento teórico y de la experiencia personal como de los valores profesionales transmitidos por las trabajadoras sociales mayores y más experimentadas.

También hemos mostrado la existencia de una segunda tensión individuo-sociedad que tiende a privilegiar el individualismo y la autonomía por mandato. Aunque ya no se trata de aquel individuo que reivindicaba Mary E. Richmond que debía endurecer el «carácter» y hacerse más sólido para poder fortalecerse ante las vicisitudes de la vida, adaptándose mejor al entorno que le rodeaba. Bien al contrario, el individualismo actual persigue la competitividad, desde la incorporación de pérdidas y rupturas sucesivas, haciendo un individuo más sólo y más frágil hasta en su biografía. Este individualismo no resulta inspirador para desarrollar las cualidades de confianza y autonomía que pueden permitir un mejor trabajo social relacional, desde la construcción de relaciones democráticas.

Por último, hemos señalado que el trabajo social relacional no surge de un movimiento espontáneo sino que debe elaborarse buscando vías de compromiso desde la seguridad en la profesión y en la disciplina, es decir en un trabajo social mítico que representa las mejores aportaciones de las trabajadoras sociales de la práctica y de la teoría. Es el deseo equilibrado de estas aportaciones el que sostiene a las trabajadoras sociales en su difícil quehacer diario, permitiéndoles superar una realidad social áspera y desagradable. A la vista de la gravedad de los problemas sociales de todos los tiempos, frente a los discursos y deseos grandilocuentes, reivindicamos una posición de humildad para el trabajo social relacional, que permita establecer objetivos razonablemente alcanzables y exitosos para las personas y para las profesionales, sin omnipotencia ni impotencia, sin estridencias, con dedicación a las personas.

6. Bibliografía

- Autès, Michel (1999). *Les paradoxes du travail social*. Paris: Éditions Dunod.
- Ayers, Sophie (2016). «My 10-point plan for better social work. Social workers would love the opportunity to offer their ideas for sector reforms, form increased emotional support to mare accountability.» The Guardian Social Care Network. Consultado el 18-10-2016 en <https://www.theguardian.com/social-care-network/social-life-blog/2016/oct/13/10-point-plan-better-social-work?CMP=ema-1696&CMP=>
- Bauman, Zygmunt (2006). *Comunidad. En busca de seguridad en un mundo hostil*. Madrid: Siglo XXI.
- Beck, Ulrich y Beck Gersheim, Elisabeth (2001). *El normal caos del amor. Las nuevas formas de la relación amorosa*. Barcelona: Paidós.
- Boszormenyi-Nagy, Ivan. & Framo, James, L. (1965). *Intensive Family Therapy. Theoretical and practical aspects*. Hagerstown, Maryland. Harper & Row Publishers.
- Boszormenyi-Nagy, Ivan. & Zuk, Gerald. H. (1967). *Family therapy and disturbed families*. California: Science and Behavior Book.

- Boszormenyi-Nagy, Ivan & Spark, Geraldine M. (1973). *Invisibles loyalties: reciprocity in inter-generational family therapy*. New York: Harper and Row Publishers. Hay traducción al español, (1983). *Lealtades invisibles*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Boszormenyi-Nagy, Ivan & Krasner, Barbara (1986). *Between give and take. A clinical guide to Contextual therapy*. New York: Brunner/Mazel Publishers.
- Boszormenyi-Nagy, Ivan (1987). *Foundations of contextual therapy. Collected Papers of Ivan Boszormenyi-Nagy*. New York: Brunner/Mazel Publishers.
- Brandt, Steven; Roose, Rudi; Verschelden, Griet (2015). «Coming up for air: Exploring an inter-generational perspective on social work». *British Journal of Social Work*, 1-16. Doi: 10.1093/bjsw/bcv055
- Caillé, Alain (2007). *Anthropologie du don*. Paris: La Découverte.
- De las Heras, Patrocinio y Cortajarena, Elvira. (2014). *Introducción al bienestar social*. Madrid: Editorial Paraninfo. Colección Consejo General del Trabajo Social.
- Deslauriers, Jean-Pierre et Hurtubise, Yves (1994). «La connaissance pratique: un enjeu». *Nouvelles pratiques sociales*, 10 (2), 145-158. Doi:10007202/301410ar.
- Dubet, François (2002). *Le déclin de l'institution*. Paris: Le Seuil. Hay traducción al español: (2006). *El declive de las instituciones. Profesiones, sujetos e individuos en la modernidad*. Barcelona: Gedisa.
- Dubet, François (2006). «Au-delà de la crise: le «cas» du travail social». *Empan*, 61 (1), 138-145.
- Dubet, François. & Wulf, Christoph (2015). «Je ne vois guère que la démocratie et les droits de l'homme pour dire ce qui est commun». *Le sujet dans la cité*, 6, 18-32.
- Drôlet, Marion (2000). «Identités, identifications et rites de passages». *Thérapie Familiale*, 21 (1), 79-90.
- Ducommun-Nagy, Catherine (2012). «Comprendre les loyautés familiales à travers l'oeuvre d'Ivan Boszormenyi-Nagy». *Enfances & Psy*, 56 (3), 15-25.
- Ehrenberg, Alain (2010a). *La société du malaise*. Paris: Éditions Odile Jacob.
- Ehrenberg, Alain (2010b). «Société du malaise ou malaise dans la société?» *La vie des idées*. Ver en: <http://www.laviedesidees.fr/Societe-du-malaise-ou-malaise-dans.html>
- Fombuena, Josefa (2012). «La técnica y el otro en trabajo social», pp.15-48, en Fombuena, Josefa. (coord.). *El trabajo social y sus instrumentos*. Valencia: Nau Llibres.
- Fombuena, Josefa y Petel, Christian (2013). «La perspectiva contextual y la confianza en las relaciones familiares». *Revista de Treball Social*, 198,19-29.
- Fombuena, Josefa (2015). «Modelos de intervención en Trabajo Social» en Fombuena, Josefa, Montagud, Xavier; Senent, Ferran. *Métodos del Trabajo social: individuos, grupos y comunidad*. Valencia: Tirant Lo Blanch Humanidades.
- Giddens, Anthony (1995). *La transformación de la intimidad: sexualidad, amor y erotismo en las sociedades modernas*. Madrid: Cátedra.
- Goguel D'Allondans, Thierry (2004). *Rites de passages, rites d'initiation*. Laval: Presses de l'Université de Laval.
- Guinot, Cinta y Berasategui, Asunción (2016). «Metasupervisión: un espacio reflexivo de los procesos de supervisión para los tutores del alumnado en prácticas de Trabajo Social.» En Carbonero, D., Raya, E., Caparrós, N., Gimeno, C. (coords.). *Respuestas transdisciplinarias en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.
- Healy, Karen (2000). *Social Work Practices: Contemporary Perspectives on change*. London: Sage. Hay traducción al español: (2001). *Perspectivas contemporáneas del trabajo social*. Madrid: Morata.
- Hirigoyen, Marie-Françoise (2007). *Les nouvelles solitudes*. Paris: La Découverte.
- Jaeger, Marcel (2016). «Réinterroger et reformuler le rapport aux personnes». *Vie Sociale*, 13, 85-93. Doi:10.3917/vsoc.161.0085.

- Jouffray, Claire (dir.) (2014). *Développement du pouvoir d'agir: une nouvelle approche de l'intervention sociale*. Rennes: Presses de l'EHSP.
- Jouffray, Claire (2015). «L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir. Une approche qui vient faire bouger les postures dans l'accompagnement social». Congrès Unaforis, Porto. Ver en: http://aifris.eu/03upload/uplolo/cv143_56.pdf
- Mannheim, Karl (1952). «The sociological problema of generations.» en Kecskemeti, P. (ed.). *Essays on the sociology and Knowledge*. London: Routledge.
- Meulink-Korf, Hanneke.; Noorlander, Wim (2012). «Resourcing trust in a fragmenting world. The social-economic dimension and relational Ethics in the Track of Boszormenyi-Nagy». *European Journal of Mental Health*, 7 (2), 157-183. Doi: 10.5708/EJMH.7.2012.2.1
- Méndez-Bonito Zurita, Paz (1993). «Reflexiones sobre la realidad multicultural española: implicaciones para el trabajo social». *Revista de Política social y servicios sociales*, 31-32, 95-104.
- Misztal, Barbara, A. (2011). «Trust: Acceptance of, precaution against and cause of vulnerability». *Comparative Sociology*, 10, 358-379. Doi: 10.11637156913311X578190
- Montagud, Xavier (2015a). «Entre lo individual y lo colectivo». En Fombuena, Josefa., Montagud, Xavier, Senent, Ferran. *Métodos del Trabajo Social: individuos, grupos y comunidades*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Montagud, Xavier (2015b). «La narración de la experiencia profesional como expresión del conocimiento en Trabajo Social». *Cuadernos de Trabajo Social*, 28 (2), 199-209.
- Nussbaum, Martha (2012). *Crear capacidades*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Palomeque, Noé (2014). «El enfoque de capacidades para el Trabajo Social». *Trabajo Social Hoy*, 73, 7-26. doi: 10.12960/TSH.2014.0013.
- Puig, Carmina (2015). «Diez propuestas para cuidarse y cuidar a las profesiones sociales. Hacia la construcción de una cultura del cuidado en las profesiones.» *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 22, 171-183. Doi: 10.14198/ALTERN2015.22.10.
- Sen, Amartya (2011). *Nuevo examen de la desigualdad*. Madrid: Alianza Editorial.
- Sennett, Richard (2006). *La corrosión del carácter*. Madrid: Anagrama.
- Subbury John (2002). «Key features of therapeutic social work: the use of relationship» *Journal of social work practice*, 16 (2), 149-162.
- Tomkiewicz, Stanislas & Vivet, Pascal (1991). *Aimer mal, châtier bien*. Paris: Le Seuil.

P10

La centralidad de los vínculos relacionales en el ejercicio del Trabajo Social

Cinta Guinot Viciano

Universidad de Deusto

Introducción

Este relato parte del convencimiento de que el trabajo social es en esencia el arte de generar vínculos, y por tanto la perspectiva relacional es la mirada de nuestra profesión y disciplina, pues es en la fuerza de los vínculos donde se manifiesta el sentido y la necesidad de un Trabajo Social crítico que apuesta por la transformación social, un Trabajo Social comprometido con la construcción de conocimiento y al mismo tiempo de relaciones y entornos más humanos y justos.

Actualmente asistimos a un desarrollo profesional y disciplinar significativo en el ámbito de los servicios y prestaciones, así como en el de la investigación y en la implementación de herramientas diagnósticas. Esta realidad que enriquece nuestro corpus profesional, hace necesaria una llamada a mantener un equilibrio entre estos desarrollos y la esencia del Trabajo Social, de manera que no deje de ocupar un lugar central y relevante el cuidado del vínculo relacional y la importancia de tejer relaciones profesionales de calidad y calidez capaces de promover que las personas puedan mejorar y transformar sus realidades psicosociales.

Así pues, apostar por el Trabajo Social relacional nos plantea como profesión y disciplina el reto de poner en valor nuestras propias raíces disciplinares y construir estrategias capaces de superar las ataduras y la despersonalización de la burocracia y de los procedimientos. También significa reconocernos y ser reconocidos como profesionales especialistas en acompañar procesos de apoyo psicosocial que propicien el empoderamiento de personas que viven realidades que les generan sufrimiento y que necesitan construir junto con nosotros y nosotras alternativas para cambiarlas.

De modo que para el ejercicio del trabajo social hay que abrir espacios para reconocernos y reconocernos como profesionales capaces de generar vínculos y para ello es necesario trabajar en el conocimiento y reconocimiento de nuestras propias emociones, entendiendo que esta experiencia de trabajo personal es la que nos legitima para poder

acompañar profesionalmente a otras personas a conocerse a sí mismas y a expresar sus emociones.

1. Reflexiones desde mi propia experiencia

Antes de desarrollar los elementos centrales de este relato señalaré algunos aprendizajes y reflexiones de mi propia experiencia como trabajadora social, que considero permiten contextualizar el resto del contenido del mismo.

Soy trabajadora social desde hace ya más de tres décadas y creo que esta profesión y disciplina me ha brindado muchas oportunidades, permitiéndome crecer no solo como profesional, sino también y fundamentalmente como persona. He tenido la oportunidad de ejercer la profesión en contextos terapéuticos en los que lo prioritario ha sido la construcción del vínculo relacional y el ejercicio de la relación de ayuda desde el acompañamiento psicosocial y la escucha. Fundamentalmente he realizado esta tarea en el ámbito de las drogodependencias y la intervención familiar, he recibido mucho más de lo que he dado al tener el privilegio de compartir con muchos hombres y mujeres momentos del camino de sus historias de vida durante esos años de ejercicio profesional y he establecido vínculos relacionales muy significativos que me acompañarán siempre.

Cuando inicié mi recorrido profesional descubrí que para ejercer el trabajo social en el que creo, una herramienta y un recurso fundamental era yo misma y que por tanto para la implementación de buenas prácticas profesionales necesitaba aprender y poner en marcha técnicas para vincular con las personas y poder conectar con su propio marco de referencia, pero sobre todo necesitaba conocer mis propias capacidades y limitaciones no solo en lo referente a conocimientos y habilidades, sino respecto a todo a aquello que habitaba en la esfera de mis emociones, para después de darles nombre y de poder reconocerlas como propias, ponerlas al servicio de la intervención y del vínculo con las personas con las que compartía mi experiencia profesional.

Esta tarea de reconocer las emociones, que a priori no parece excesivamente compleja, sigue siendo para mí un trabajo constante y un reto diario; ya que en el ejercicio del trabajo social relacional es importante saber hacer, por supuesto también saber pues el conocimiento es una responsabilidad profesional indiscutible, pero es fundamental saber ser, es decir conocer y reconocer nuestras emociones y nuestros sentimientos, nuestras debilidades y fortalezas, y para ello se precisa una actitud de apertura a trabajar en el aspecto del autoconocimiento y el auto cuidado.

Afianzada esta idea, siguiendo a Koffman (2001), podemos entender el desarrollo profesional como un proceso configurado por tres dimensiones: una dimensión técnica asociada a las pericias profesionales y al manejo de habilidades, una dimensión conceptual ligada a la capacidad de comprender los conceptos, sistemas y teorías y en tercer lugar una dimensión humana relacionada con la capacidad de conocerse a sí mismo y de utilizar ese conocimiento para relacionarse de manera satisfactoria con los demás, es aquí donde se incluye la actualmente tan nombrada competencia emocional.

De modo que para construir un trabajo social generador de vínculos relacionales, estas tres dimensiones son requeridas en el transcurso de la formación universitaria y se van consolidando durante nuestra vida profesional, siendo la dimensión humana la que se despliega en forma creciente a lo largo del desarrollo profesional. Y es en esta dimensión humana y en la riqueza de sus múltiples posibilidades, donde se configura un estilo propio y único de establecer las relaciones con los demás y donde se consolida el manejo y la gestión de una misma.

Hace unos años, por una serie de circunstancias y de vínculos tejidos con personas referentes, mi vida profesional se ha ido situando, no sin cierta sorpresa, en el ámbito de la docencia universitaria, y es desde este rol de acompañante de itinerarios de formación a jóvenes que desean llegar a ser trabajadores y trabajadoras sociales desde donde hoy voy a compartir algunas propuestas y consideraciones que permiten situar la dimensión humana y la interacción en la centralidad del trabajo social.

Para ello tomaré como referencia, entre otras, la obra publicada en los años 60 del siglo pasado por Biesteck, una pequeña joya, en la que se plantea la esencia de las relaciones del *casework*, así como algunas enseñanzas significativas del modelo centrado en la persona de C. Rogers desde una clara perspectiva humanista a la que me siento muy vinculada.

Desde mi punto de vista estas propuestas aportan algunas de las mimbres necesarias para afrontar el reto y la responsabilidad de apoyar la formación de jóvenes que desean llegar a ser trabajadores y trabajadoras sociales, para que se sientan capaces de acompañar en procesos de cambio desde una perspectiva crítica, humanista y psicosocial.

Además estos planteamientos confirman que la esencia del trabajo social se encuentra justamente en la fuerza de los vínculos relacionales, y que es ahí donde se construyen las posibilidades de cambio de cada uno y cada una de nosotras.

Aunque en este relato serán los y las estudiantes los actores fundamentales, quiero señalar que se establece un claro paralelismo con el mundo profesional, ya que los temas abordados afectan e interpelan también a todos aquellos que ejercemos desde diferentes posiciones el Trabajo Social

Así pues sí, los y las trabajadoras sociales somos en esencia acompañantes de itinerarios vitales y tal y como afirma Navarro(2013) artesanos y artesanas capaces de tejer vínculos que abren posibilidades y alternativas, es porque de un lado tenemos conocimientos teóricos y metodológicos para ello, de otro y es aquí donde quiero incidir, porque hemos sido capaces de conocernos y reconocernos, de construirnos y de construirnos, de saber cada día más de nuestros límites y posibilidades y de aprender de las experiencias propias y ajenas.

Es justamente esta apertura al conocimiento propio, a la aceptación de nuestra propia singularidad la que permite que un trabajador o una trabajadora social pueda sentirse legitimada en la tarea profesional de acompañar a otras personas en sus procesos e itinerarios y favorecer que las mismas puedan conocerse y reconocerse y encuentren otras alternativas posibles para reconstruir realidades menos dolorosas y más humanizadoras.

Cuando inicio con los y las estudiantes de trabajo social un vínculo como acompañante de su proceso formativo, parto de la convicción de que tal y como planteaba Erickson (O'Hanlon, 2001), cada uno y cada una de ellas tienen los recursos necesarios para lograr los cambios que tengan que realizar, pero además apelando al principio de autodeterminación (Biestek, 1966) también tienen en su haber la libertad para elegir por sí mismos y adoptar sus propias decisiones respecto a en qué medida y cómo ir configurando ese proceso.

Es desde este punto de partida desde el que entiendo que mi tarea docente consiste en acompañarles, respetando su propia singularidad, en el reconocimiento y activación de estos recursos y posibilitar contextos relacionales y de aprendizaje en la universidad para que los y las estudiantes puedan aplicarlos más adelante en áreas y situaciones apropiadas al desempeño de su futuro quehacer profesional.

Me siento afortunada por tener la oportunidad de disfrutar y aprender en la tarea de acompañar a jóvenes que desean llegar a ser trabajadores y trabajadoras sociales en su itinerario formativo, realmente me supone un gran reto y me siento a gusto en ese rol de acompañamiento en el que aprendo cada día de la riqueza de los vínculos.

Así, el verdadero sentido de mi tarea de acompañante, similar a la que asumía como trabajadora social en otros contextos, reside en apoyarles para que puedan llegar a ser, si esa es su opción, profesionales capaces de tejer vínculos relaciones con las personas con las que van a compartir su trayectoria profesional, vínculos capaces de generar cambios y transformación social.

Este relato se basa en la confianza de que aunque cada uno de ellos cuando ejerza su profesión, desarrollará el trabajo social en contextos diversos y diferentes y trabajará allí donde esté con un estilo personal propio, existe en nuestra profesión un elemento central y en cierto modo intangible y transversal que se construye y configura en el contacto y la vinculación que establecemos con las realidades y experiencias de personas que tienen rostro y que desde su singularidad nos interpelan emocionalmente. De modo que más allá de los contextos y de los propios estilos personales, los y las trabajadoras sociales estamos siempre expuestos, cercanos a la singularidad de otras personas y abiertos a compartir y a sentir su experiencia emocional, es a esto a lo que Arambarri (2009) define como la zona emocional cero, entendida como nuestro territorio natural, el ecosistema profesional propio del trabajo social.

De manera que entiendo que en mi papel de acompañante, uno de los retos centrales consiste en promover y favorecer el que los y las estudiantes puedan tomar contacto de manera progresiva y desde su propia opción, con este aspecto emocional intrínseco a nuestra profesión y disciplina. Lo que en consecuencia supone construir en los itinerarios formativos contextos que permitan fomentar su autoconocimiento. Contextos que favorezcan abrir opciones de trabajo y de reflexión para tomar contacto con sus emociones y sentimientos. Entendiendo que este es el inicio de un largo camino que permite abrir posibilidades para que ellos y ellas puedan después ejercer el trabajo social relacional. Los y las trabajadoras sociales en ejercicio sabemos que este es un itinerario constante y que el aprendizaje sobre una o uno mismo es una tarea sin fin.

Así pues, esta no es una tarea de alta velocidad ni una carrera contrarreloj, puesto que la elaboración de experiencias propias, la interiorización de los acontecimientos y emociones, la reflexión sobre qué opciones tomar y en qué dirección, en definitiva la reflexión sobre la responsabilidad de nuestra acción profesional, requiere un tiempo de cocción lento, a veces incómodo, pero en muchas ocasiones muy gratificante.

Para asumir el reto de acompañar en el manejo de las emociones y en el trabajo de autoconocimiento, abordaré en las siguientes líneas dos ámbitos de aprendizaje y de trabajo, que considero favorecen que los profesionales apostemos por la centralidad de los vínculos relacionales en el ejercicio del trabajo social.

De un lado la importancia del manejo y cocimiento de las emociones propias, para luego poder vincular con las emociones de otras personas en el ejercicio del trabajo social, de otro la importancia del trabajo de apertura al autoconocimiento y el fomento de la autoestima como paso necesario para favorecer que en el ejercicio del trabajo social otros puedan acercarse junto con nosotras y nosotros a su propio conocimiento y a desarrollar su autoestima y sus potencialidades.

Ambos aspectos no pueden entenderse como bloques asilados, sino que de un modo relacional y dinámico se nutren e interactúan entre sí, para ir configurando un perfil profesional y un crecimiento personal que está abierto a conocerse más y mejor a uno mismo, sucediendo que al mismo tiempo que se va fraguando esta actitud de apertura se abren posibilidades que permiten ir legitimando la capacidad para acompañar a otras personas a cambiar sus realidades y vivencias psicosociales.

2. La importancia de acercarnos a (re) conocer nuestro mundo emocional para poder acercarnos a las emociones de los otros

En primer lugar, respecto a la importancia del reconocimiento y manejo de las emociones propias como paso necesario para construirnos como profesionales capaces de acompañar a otros en su mundo emocional, paso a destacar las siguientes reflexiones y planteamientos.

La mayoría de estudiantes, al inicio de su itinerario formativo, temen no ser capaces de manejar los elementos emocionales que surgen en el vínculo profesional. Un primer paso para ir trabajando esos temores y flexibilizar estos lógicos mecanismos de defensa, es reconocer que sentimos y ser capaces después de poner nombre a esos sentimientos y de expresarlos, porque el ser profesional va unido a la capacidad de emocionarse, pues de lo contrario surge el riesgo de que en los trabajadores y trabajadoras sociales se instaure un estado de hibernación emocional que no permita el vínculo necesario para acercarnos a comprender otras vivencias y realidades (Arambarri, 2009).

De este modo el ejercicio del trabajo social tiene sentido cuando se crea y construye en el espacio emocional, en la magia del encuentro humano, en la riqueza de las conversaciones capaces de entender que cualquier experiencia tiene significantes y significados distintos, y que lo importante es estar abiertos a escucharlos y reconocerlos (Arambarri, 2009).

Nuestra profesión nos brinda la oportunidad de compartir momentos significativos de las historias de vida de muchas personas, de manera que cuando contactamos y trabajamos con los afectos y los sentimientos de otras personas, tenemos que asumir la responsabilidad de reconocer, poner nombre y manejar nuestros propios sentimientos y afectos.

Es ahí donde radica la importancia de aprender a escuchar nuestras emociones, como paso previo y necesario para poder escuchar y entender las de los demás, sabiendo de la importancia de separar lo que es mío de lo que es del otro. En definitiva, escucharme a mí misma para poder acercarme a escuchar a los demás.

Otro de los temores de los y las estudiantes de trabajo social se sitúa en el área del manejo de las emociones de otros. Algunos, la mayoría, temen vincular en exceso y no saber cómo adquirir cierta perspectiva, es decir no manejar de manera adecuada la empatía, ni las relaciones transferenciales, y otros buscan lo que llaman objetividad necesitando poner una distancia emocional que les impulsa a hablar de casos y no de personas, a juzgar en lugar de entender. Estas dos respuestas emocionales son entendibles como expresión del temor y la inseguridad ante la tarea de sentir nuestras propias emociones y de acercarnos así a poder tomar el pulso a las de los demás.

A mi entender la cuestión radica en experimentar que la centralidad de los vínculos relacionales en el ejercicio del trabajo social, supone dejarnos tocar por las emociones sin que estas nos arrollen o nos bloqueen, pues esta apertura emocional es la que permite generar relaciones más colaborativas y fomentar el buen trato en el ejercicio profesional.

Cuando Biestek (1966) describe, a mi juicio de manera clarificadora, la esencia de las relaciones del trabajo social, señala que los problemas y las necesidades sociales van siempre acompañados de un componente emocional y plantea siete actitudes básicas que son comunes, en distintos grados de intensidad, a todas las personas que en un momento dado requieren de un acompañamiento profesional. De estas destaco la necesidad de expresar sus sentimientos, situando el autor que estos pueden ser «el miedo, la inseguridad, el odio, la injusticia etc., o sus contrarios» (Biestek, 1966, pág. 14)

Además matiza que uno de los principios básicos de trabajo social que incide en la configuración de las relaciones de «casework» es la participación emocional controlada, de modo que ya en los años 60 del siglo pasado, desde las teorías de nuestra disciplina, se define este principio como la sensibilidad del «caseworker» hacia los sentimientos del cliente, la comprensión de su significado y su respuesta intencionada y apropiada a esos sentimientos.

Esta sensibilidad supone la capacidad profesional de percibir y escuchar los sentimientos del cliente y se adquiere, nos indica Biestek, con un trabajo constante y disciplinado que permita reconocer nuestras propias emociones, así textualmente dice que conocer estas emociones favorece que «no le hagan al trabajador social sordo ni ciego para los sentimientos del cliente» (Biestek, 1966, Pág. 17).

Es por tanto un trabajo ineludible para el ejercicio del trabajo social relacional poder nombrar nuestras emociones y luego así ser capaces de acercarnos a comprender y compartir el mundo emocional de los otros.

3. La importancia de fomentar el autoconocimiento y fortalecer la autoestima

El poder reconocer nuestras emociones para acercarnos al mundo emocional del otro, es un paso previo y un trabajo a la vez continuo para iniciar un proceso de autoconocimiento más amplio y consecuentemente proceder a apuntalar nuestra autoestima, de manera que cobra sentido nuestro segundo elemento de análisis centrado en la importancia de fomentar el autoconocimiento y la autoestima, al respecto planteo las siguientes consideraciones.

Una de las enseñanzas significativas que expresa Rogers en su obra el proceso de convertirse en persona es la siguiente. «*Soy más eficaz cuando puedo escucharme con tolerancia y ser yo mismo*» (Rogers, 1960, pág. 27).

De modo que adquirir capacidad de auto observación y de conocimiento propio nos permite aceptarnos como personas imperfectas y contradictorias y no siempre capaces de actuar como quisiéramos, paradójicamente sucede que cuando más me conozco y más acepto mi singularidad, hay más posibilidades de cambio, así en palabras textuales de Rogers: «*No podemos dejar de ser lo que somos, en tanto no nos aceptemos tal y como somos*» (Rogers, 1960, pág. 27).

Además sucede que esa apertura propia al autoconocimiento y a la aceptación personal, posibilita que podamos establecer con otras personas relaciones significativas que les permitan y favorezcan vivir también esa experiencia personal.

Desde una perspectiva académica sabemos que para el ejercicio del trabajo social, es adecuado implementar propuestas metodológicas que favorezcan la adquisición de habilidades blandas o «soft skills», entendidas tal y como plantean Dubrin (2003) y Trevithick (2002) como un conjunto de talentos, habilidades y competencias vinculadas con la capacidad del profesional para relacionarse con otros, comunicarse eficazmente, compartir información, liderar o conducir, motivar, escuchar y empatizar, trabajar colaborativamente y en red, adaptarse a diferentes ambientes culturales, etc.

También sabemos que las habilidades interpersonales una vez aprehendidas y si somos capaces de cuidarlas nos acompañan siempre, de manera que son eternas y que aunque son muy difíciles de adquirir, todos los profesionales lo sabemos, afortunadamente se pueden entrenar y aprender de manera progresiva en nuestra vida profesional.

Pero es necesario puntualizar que para aprehenderlas es crucial partir del interés personal, de la constancia y de la toma de conciencia de que para desarrollarlas hace falta práctica diaria, así como disposición y apertura hacia el trabajo de conocerse a uno mismo.

Así, la tarea docente se centra en acompañar a cada estudiante en ir aprendiendo más de sí mismo, ofrecer seguridad y apoyo, y al mismo tiempo construir propuestas de trabajo que favorezcan romper muros internos y dar el paso de iniciar ese proceso de acercamiento a uno mismo, respetando los ritmos personales. Si nos damos cuenta es justamente lo mismo que hace un trabajador o una trabajadora social en su práctica diaria.

En este sentido Herrán (2004), plantea que desde la práctica didáctica, el autoconocimiento es un tema simultáneamente transversal y radical a cualquier otro ámbito que se pueda aprender, investigar o comunicar. Por eso una enseñanza de la que pueda obtenerse dominio cognoscitivo es eficaz; una educación que favorezca la realización de aprendizajes significativos y creativos es sin duda fértil; pero una didáctica que adopte al autoconocimiento como referente formativo es la más útil para conocer nuestras potencialidades y debilidades y permitirnos mejorar como personas y profesionales.

Epistemológicamente hablando, el autoconocimiento es un proceso de aprendizaje básico y continuo respecto al del resto de los aprendizajes posibles, precisamente por tratar al sujeto que conoce como objeto de sí mismo. ¿Acaso no es previa la cámara a la fotografía, el molde al adobe o el artista a la obra? (Herrán, 2004).

Es de interés, llegado a este punto, nombrar algunas de las capacidades que están asociadas al proceso de autoconocimiento, entendiendo que las mismas podrían ser, a la vez, causas y consecuencias de autoconocimiento, y que integran un sistema abierto de capacidades cultivables desde los procesos de aprendizaje en la universidad.

El trabajo de conocerse a uno mismo favorece la pérdida de egocentrismo, ya en *El Quijote* se advierte que: «Del conocerte saldrá el no hincharte, como la rana que quiso igualarse con el buey» (M. de Cervantes Saavedra, 1965, pág. 734)., también se cultiva la humildad: así Confucio plantea que Admitir que no sabemos lo que no sabemos; eso es saber; Además el autoconocimiento también nos permite mejorar en la práctica de la duda y romper con las creencias absolutas, así se favorece el reconocer nuestros prejuicios y poder buscar alternativas para superarlos, también fomenta la flexibilidad comprensiva y empática y posibilita el incremento de la autoconciencia y la motivación (Herrán y Muñoz, 2002).

Parece por tanto que las ganancias personales de este trabajo de apertura a uno mismo son de gran calado y constituyen recursos necesarios para el ejercicio del trabajo social.

Desde esta forma de entender el autoconocimiento y sus aportaciones, quisiera proponer un breve apunte respecto al papel de los docentes y la responsabilidad que supone la tarea de potenciar este aprendizaje en los y las estudiantes, ya que el acercarse a uno mismo repercute indirectamente en todo comportamiento cotidiano y profesional (Herrán, 2004).

De modo que estas capacidades cultivables a través del autoconocimiento deben ser trabajadas por parte del docente no sólo con ciencia, sino con *con-ciencia*. (Herrán, 2004). Así que antes de legitimarnos para acompañar a otros a cultivarlas se requiere de una experiencia de conciencia y autoconocimiento propia. Es este un requisito de gran importancia y significación que garantiza poder acompañar al alumnado desde la coherencia y otorgando la necesaria seguridad.

Así los principios didácticos, para acompañar en el camino del conocimiento de uno mismo son la coherencia —ejemplaridad, la interiorización— y la transmisión de inquietud por el conocimiento (Herrán, 2004). No puedo dejar de puntualizar en la importancia

de la formación del profesorado en el ámbito de la orientación, la supervisión y el apoyo psicosocial, así como destacar la riqueza que aporta el que el docente haya podido ejercer como trabajador o trabajadora social en contextos generadores de vínculos, pues su experiencia práctica favorece la apertura del estudiante a conocerse a sí mismo.

En segundo lugar y vinculado con el autoconocimiento, abordaré el concepto de autoestima, ya que tengo el convencimiento de que para que podamos ser capaces de establecer vínculos relacionales desde el ejercicio del trabajo social una piedra angular es fomentar y cuidar nuestra autoestima.

En consecuencia considero muy importante acompañar a los y las estudiantes a conocerse más a sí mismos y a quererse y aceptarse con sus debilidades y fortalezas. Porque la autoestima consiste en querernos y aceptarnos desde lo que somos y en trabajar también en la mejora de aspectos que podemos cambiar.

En algunas de las asignaturas que imparto les propongo a los y las estudiantes un ejercicio de reflexión y de autoconocimiento en el que tienen que ser capaces de concretar cuáles son sus fortalezas y debilidades, siempre me asombra que con frecuencia el apartado de debilidades cobra más peso y el de fortalezas a menudo se construye con ciertos tópicos o eslóganes que los estudiantes describen de modo poco conectado consigo mismos. Sin duda esta constatación refleja las dificultades de reconocernos y valorarnos.

Es, por tanto, difícil acompañar a otros a recuperar su autoestima si nosotros como personas y trabajadores y trabajadoras sociales no hemos realizado un trabajo personal de querernos y no hemos vivido la experiencia de sentirnos queridos.

Es desde esta convicción que considero que un paso imprescindible a realizar en el itinerario de la formación de los jóvenes, que desean llegar a ser trabajadores y trabajadoras sociales, es favorecer que vivan la experiencia de ir trabajando su autoestima acompañados por el *feedback* de su grupo de compañeros y compañeras y por la referencia del profesorado en su rol de facilitador.

Desde mi experiencia trabajar con los estudiantes las tres cualidades necesarias para establecer un vínculo relacional positivo, propuestas por C. Rogers (1960) permite crear el marco propicio para que cada persona pueda comprenderse a sí misma mejor, recobrar la confianza en sí misma y obtener la autoestima indispensable para su bienestar. De manera que considero que el enfoque centrado en la persona nos brinda la oportunidad de aprender a ser nosotros mismos, dejarse ser y sentir, aspirar a una vida plena, y conocernos más y mejor (Barceló, 2012).

No me voy a extender en explicar de manera detallada el contenido profundo de las tres cualidades facilitadoras propuestas por Rogers, que como es sabido son *la Autenticidad*, también llamada «congruencia», *la Aceptación incondicional* o «consideración positiva incondicional» y *la Empatía* o «escucha empática» (Rogers, 1989). Pero sí considero necesario destacar cómo las mismas pueden servir de apoyo para trabajar el autoconocimiento y la autoestima de los y las estudiantes y para que estos después puedan incorporarlas como cualidades terapéuticas en el manejo de las relaciones profesionales.

La primera condición actitudinal tiene que ver con la autenticidad, la sinceridad y la congruencia personal. Cuando como facilitadora en mi rol de acompañante me muestro a mí misma en la relación, sin esconderme detrás de una máscara, existe una mayor posibilidad de que las personas crezcan de manera constructiva y se muestren a sí mismas más auténticamente.

Para que en el ejercicio del trabajo social relacional sea posible actuar con congruencia, el estudiante tiene que ser capaz de reconocer previamente su propia incongruencia personal y analizar las disonancias entre lo que piensa, siente y actúa. En mi experiencia este trabajo de reconocimiento es ingrato y doloroso para algunos estudiantes, pero es un aprendizaje previo a poder ser congruente con otros, por lo que cuando el estudiante es capaz de reconocer y nombrar sus incongruencias empieza a poder ser congruente consigo mismo y con los demás.

La segunda condición actitudinal para la creación de un vínculo relacional terapéutico y adecuado para el crecimiento es la aceptación, el aprecio o la consideración positiva incondicional (Barceló, 2012). Cuando el facilitador docente consigue sentir y expresar una actitud positiva y de aceptación hacia los y las estudiantes es más probable el crecimiento y el cambio de éstos. Se trata de disponernos a aceptar que la persona pueda experimentar y expresar sus propios sentimientos y que éstos no serán juzgados ni manipulados sino considerados como significativos. Parto, así de la premisa de que para poder aceptar a otros, para tener una consideración positiva del otro, hay que poder experimentar el ser aceptado por los demás. Es aquí importante aprender a separar en nuestros vínculos profesionales los acontecimientos y los hechos de la persona y considerar que cada uno de nosotros somos más allá de lo que hacemos.

La tercera condición facilitadora de la relación terapéutica es la comprensión empática, y consiste en poder percibir el mundo interno del otro con una actitud de respeto y escucha profunda y activa para recoger con exactitud los significados personales que experimenta, en el momento, la persona y comunicar esta comprensión. Cuando una estudiante se siente escuchado empáticamente llega a comprender con más precisión el fluir de sus propias experiencias y se va preparando para poder ejercer esa comprensión en las relaciones que establece con otros.

Rogers (1960) plantea que estas condiciones son válidas en cualquier tipo de relación significativa y de ayuda: terapeuta-cliente, profesor-alumno, facilitador-grupo, de hecho son condiciones válidas en cualquier situación en la que el desarrollo de la persona sea una finalidad, por lo que parece una ganancia el aprehenderlas y hacerlas propias.

De manera que, trabajar desde la perspectiva de este enfoque humanista, posibilita al joven estudiante de trabajo social participar en una experiencia relacional que promueve su crecimiento personal, genera relaciones interpersonales más auténticas y satisfactorias, e impulsa eficazmente un aprendizaje significativo y creativo.

Así al igual que sucede en las relaciones terapéuticas, también en el aula para que pueda darse el aprendizaje de estas condiciones facilitadoras, no solamente desde una perspectiva conceptual sino también y fundamentalmente experiencial, es necesario construir un espacio y un encuadre de seguridad adecuado. Entendiendo que también es ne-

cesario que en nuestros contextos de trabajo se mantengan relaciones y espacios que den continuidad a estas experiencias, mediante el trabajo en equipo, la supervisión, las relaciones colaborativas y de apoyo profesional etc.

Pues es este clima de seguridad y confianza el que posibilita que cuando estos jóvenes sean profesionales se sientan capaces y legitimados para construir vínculos relacionales y acompañar desde una perspectiva psicosocial a otras personas en sus itinerarios vitales, desde relaciones de confianza generadas por un manejo adecuado de estas cualidades facilitadoras.

En definitiva cuando se vive la experiencia de permitirse ser uno mismo en la relación con las personas, sin mascarar o disfraces, somos capaces de tolerarnos mejor a nosotros mismos, y además somos más eficaces en las propias relaciones y en el arte de establecer vínculos relacionales (Rogers, 1960).

Para finalizar estas reflexiones desde mi tarea actual de acompañante en itinerarios de formación a jóvenes que quieren ser trabajadores y trabajadoras sociales, defiendo que es posible abrir espacios y posibilidades para la construcción de procesos de elaboración personal y grupal que permitan aprender la riqueza que conlleva el manejar el lenguaje de nuestras propias emociones y el conocimiento y la aceptación de uno mismo

Por supuesto cada profesional, en el ejercicio del trabajo social, decidirá cómo continuar su itinerario y qué opciones elegir, pero a menudo tengo la confianza de que algunos de los alumnos y alumnas con los que he tenido el privilegio de compartir su itinerario formativo, después de esforzarse en abrir oportunidades para su autoconocimiento, de empezar a poner nombre a sus emociones y de haber sido capaces de aceptarse a sí mismos, han abierto un camino que les legitima y prepara para ejercer el acompañamiento psicosocial.

Y estoy convencida de que serán trabajadores y trabajadoras sociales que crean en la fuerza de los proyectos colectivos, en futuros incluyentes e inclusivos para todos los seres humanos, que serán hombres y mujeres capaces de responder con la solidaridad y compromiso a las injusticias sociales, poniendo en la centralidad del trabajo social la fuerza de los vínculos relacionales como motores de cambio de aquellas realidades con las que trabajamos.

Referencias bibliográficas

- Arambarri Escobedo, P. (2009). *Mirada en la relación de ayuda: Mapas interiores y apuntes para un Trabajo Social sensible*. Comunicación XI Congreso Estatal de Trabajo social; Trabajo Social: Sentido y sentidos. Mayo 2009. Zaragoza.
- Barceló, T. (2012). *Las actitudes básicas rogerianas en la entrevista de relación de ayuda*. Miscelánea, Comillas. Vol. 70, n.º 136. Pág. 123-160.
- Biestek, F.P. (1966). *Las relaciones de casework*. Aguilar. Madrid.
- Cervantes Saavedra, M. (1965). *El ingenioso hidalgo don Quijote de la Mancha*. Ibéricas. Madrid.
- Dubrin, A. (2003). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Thomson Paraninfo. Mexico.
- Herrán, A. y Muñoz, J. (2002). *Educación para la universalidad. Más allá de la globalización*. Dilex, Madrid.

- Herrán, A. (2004). El autoconocimiento como eje de la formación. *Revista Complutense de Educación*, n.º 15 (1), pág. 11-50.
- Navarro Pedreño, S. (2013). La innovación es posible en trabajo social. *Luces, Ideas, Acción: Jornada «¿Es posible hoy el Trabajo Social?»* Organiza: Área de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Pamplona. Pamplona, 10 de octubre de 2013 <http://www.rayuelareactiva.com> (acceso 4 de noviembre de 2016).
- Koffman, F. (2001). *Metamanagement*, Tomos I, II y III. Granica. Argentina.
- O'Hanlon, B. (2001). *Desarrollar posibilidades. Un itinerario por la obra de uno de los fundadores de la terapia breve*. Paidós. Barcelona.
- Rogers, C. (1960). *El proceso de convertirse en persona. Mi técnica terapéutica*. Paidós Buenos Aires.
- Rogers, C. (1989). *El camino del ser»* Troquel Buenos Aires.
- Trevithick, P. (2002). *Habilidades de comunicación e interacción en intervención social. Manual práctico*. Narcea Madrid.

P11

The (re)Discovery of Emotions: Implications for Social Work Practice and Research

Karen Healy

The University of Queensland, Australia

Emotions are being (re) discovered in many fields of social and behavioural sciences. Researchers from disciplines as diverse as cultural studies and neuroscience are challenging the longstanding divisions between rationality and emotions, showing that both are vital to thought and action. Even the management researchers are recognising the importance of emotional intelligence for managers and leaders.

This should be good news for social workers. We have, after all, long championed the relational dimensions of human services work. We have advocated the value of the working relationship by which we refer to the quality of the relationship between the social worker and service user as being central to practice (Knight, 2015). Indeed, emotions are at the core of what we do. As Howe (2008, p. 8) states: «helping service users and clients feel in control of their lives, to be able to regulate their emotions, and to achieve emotional well-being is much of what social work is about.»

When it comes to the understanding of emotions we, as a profession, should be ahead of the pack. But are we? In this paper I propose that while we have long recognised emotions, but there is much we can learn from recent developments and debates about emotions in the social and behavioural sciences. These new insights are exposing tensions and gaps in our profession's knowledge about emotions. These are both exciting and challenging times.

I will begin this paper by defining emotions and providing a brief overview of the chequered history of emotions in the social and behavioural sciences. I will highlight recent insights and debates about the place of emotions particularly in relation to understanding human experience, decision-making and action. I will discuss the implications of these insights for social work, particularly in decision-making and in responding to heightened emotions in ourselves and in others. I will conclude with an outline of the implications of these insights for new directions in practice and in research.

What are Emotions?

In popular discourse the terms «emotions» and «feelings» are talked about interchangeably. Yet most social and behavioural scientists distinguish between the two concepts.

Elaine Fox, an experimental psychologist and authority on the science of emotions describes emotions as discrete and consistent responses to an external or internal event which has particular significance for the organism [or person]. Thus sensing significance or evaluating an object or a situation is a key component of emotions. Emotions are also rather brief in duration and consist of a co-ordinated set of responses to a significant event. These responses may be verbal, physiological, behavioural and neural. Feelings are probably the best understood as the subjective representation of emotions. (Fox, 2011, p. 17).

Emotions, as this definition recognises, are powerful and involve a conscious or unconscious response to an event. They have a specific focus. They come with a sense of urgency and usually also pass relatively quickly. Some researchers use the term «reflex emotions», to differentiate these responses to specific events or incidents from other more enduring emotional experiences. In contrast to reflex emotions, «moods» refer to «a diffuse affective state that is often of lower intensity than emotion but considerably longer in duration» (Fox, 2011, p. 17).

Jasper (2011), a sociologist studying emotions and social movements also refers to «Affective Loyalties» and «Moral emotions» as important emotional influences on thought and action. As Jasper (2011, p. 287) defines it: «Affective loyalties or orientations are attachments or aversions: love, liking, respect, trust, admiration, and their negative counterparts. They are less tied to short-term assessments of how we are doing in the world and more to the cognitive appraisals of others.» Jasper (2011, p. 287) refers to «moral emotions» involving moral principles associated with the satisfaction we feel when we do what we regard as right and what we feel is the right way of being or responding to a situation, such as «indignation over injustice.»

In sum, emotions are more than feelings. Emotions are powerful; they compel our attention. The emotional dimensions of communication are reflected in our thoughts, actions and our physiology, sometimes in ways we or others find difficult to understand or regulate. For example, when we are in heightened emotional states we may find ourselves unable to concentrate, to process information and that our bodily responses such as tone of voice are affected. The recognition of emotions as integral to thought and action has far reaching implications for social work including of course for relational social work.

The (re)Discovery of Emotions

Until relatively recently, the social and behavioural sciences have been ambivalent towards the recognition of emotions in understanding thought, behaviour and action. Many of the ancient philosophers starting with Plato and later the Stoics of An-

cient Greece assumed «feelings undermined rational thought» (Howe, 2007, p. 3). Many, though not all, of the Enlightenment philosophers believed that to achieve human enlightenment we must «rid ourselves of animal passion and rise above emotions» (Howe, 2007, p. 3).

While not exactly dismissing emotions, radical philosophers have also given little attention to emotions. Notions of consciousness including false consciousness and the development of critical consciousness are accorded much greater priority than the emotional processes of radical action. In his review of the social science literature on social movements, Jasper (2011, p. 286) notes: «Twenty years ago, emotions were almost entirely absent from scholarly accounts of politics, protests, and social movements.» We of course note that feminist scholars have long championed the role of emotions in various areas of sociological studies but these contributions tended to be concentrated within sub-disciplines within the field such as family studies.

Similarly, the discipline of psychology accorded emotions little importance until relatively recently. As Howe observes:

For the first half of the 20th century, psychologists got round the problem of writing about emotions by dismissing their importance, at least as far as the scientific study of human behaviour was concerned. They either ignored feelings or saw them as a contaminant to the proper study of people and their behaviour. Although several pioneering 19th century scientists including Charles Darwin, Sigmund Freud and William James, saw emotions as central to the task of enquiring about human psychology, by the 1920s behaviourists were dismissing the emotions as worthy of scientific study. The later ‘cognitive revolution’ in the 1950s also had little time for the emotions.

Of course, there were always schools of thought within these disciplines that acknowledged the emotional world. Most notably the humanistic psychologist Carl Rogers integrated recognition of the emotions for building a therapeutic alliance and for creating motivation for change. However, although Rogers was well recognised beyond the field of psychology, particularly in social work, counselling and peace-making, his contribution to the field was outside the cognitive revolution that dominated the discipline for many decades.

Somewhere around the mid 1980s a shift began to occur in the social and behavioural sciences leading to the study of emotions moving from margins to the centre of many of these disciplines. Many scholars now agree that the last three decades has seen «an explosion of research and writing on the emotions» (Howe, 2008, p. 7). Similarly reflecting on the social sciences, James Jasper (2011, p. 286) notes: «The intellectual pendulum has swung ... from structural theories of social movements toward cultural ones...», among other things, this has created space for the recognition of emotions in all domains of social life.

In the social sciences, the recognition of emotions was fuelled in part by a series of landmark feminist studies focusing on emotions of everyday life including in traditionally male dominated field of workplace studies. In 1983, Arlie Russell Hochschild published her groundbreaking study titled «The Managed Heart: The Commercialization of Human

Feeling» which examined the nature and costs of emotional labour for the provider of that labour. Hochschild suggests that emotional labour is integral to many industries, particularly services work, where «the emotional style of offering the service is part of the service itself» (Hochschild, 2012, p. 5).

Hochschild's study challenged the traditional separations between the public and the private, the rational and the emotion, the productive and the unproductive. She demonstrated the centrality of emotional labour to productivity in societies where service work has become an important arena of economic activity. Of course, Hochschild was not alone and her study was one of a growing body of critical social science studies that sought to highlight and disrupt the false dichotomies of rational/ emotional, the mind/ body, and public/private (Gatens, 1996; Nussbaum, 2001). These studies highlighted how these false dichotomies have served to marginalise particular groups within society and how the disruption of these binarisms is essential to achieving greater social justice for these groups.

Studies highlighting the value of emotions have had practical effects. For example, Hochschild's work has made visible the economic productivity of care work. Work on this topic has contributed to the economic re-valuation of care labour, a form of work which is performed overwhelmingly by women. In 2008, I was participated as an expert witness before an Industrial Commission Inquiry into care work in the community services sector. Drawing on decades on the value of care work, my colleagues and I successfully made the case for an improvement in the conditions of care workers including a 38% pay increase. While we have still a long way to go to achieve parity, the foundations laid by Hochschild and many others in her recognition of emotional work as labour has had positive practical effects on the lives of care workers and the quality of service available to those who use these services.

Psychological Insights into the Emotional Life of the Brain

Just as critical social scientists were teasing apart the false opposition between the rational and the emotional, psychologists too were also developing new understandings of emotions in thought and action. Experiments in social psychology and neuroscientific research has developed new understandings of importance of emotions in thought and action. New technologies, particularly fMRI has enabled researchers to understand the physiological bases of cognition and emotions and this has challenged the tradition separation and devaluing of the emotional from the rational dimensions of thought and action.

Insights into the importance of both emotions and rationality on how we think and act have been particularly influential in research on decision-making. In contrast to the long-standing view that emotions in some way contaminate good decision-making, fMRI scans have repeatedly demonstrated that emotions and mood play a major role in decision-making (Keinemans, 2011, p. 2181; Fox, 2011, p. 187). Further, far from being the enemy of good decision-making our emotional responses have increasingly been recognised as important to thoughtful consideration of issues. These insights have been

taken up by social worker Professor Eileen Munro in her work on decision-making in child protection. Drawing on the work of social psychologists, Munro (2008) has demonstrated that emotional responses and intuitions contribute to both decision-making errors and to good decisions. What seems to matter is not the presence of emotions but rather whether workers are given the space to acknowledge emotions, to analyse and critically evaluate emotions as part of a decision-making process (see also Keinemans, 2015).

Neuroscientific research has made particularly important contributions to the physiological basis of emotional trauma. Neuroscientists have identified structures within the brain that affect how we process and store the emotional content of memories (Ward, 2012, p. 81; see also Bauman et al., 2011). Research indicates that a part of the brain known as the «amygdala» is important to processing and storing memories, particularly memories associated with threat. This part of our brain can function independently of conscious thought with one consequence being that people can experience strong emotional reactions to events or circumstances that are separate to their conscious or rational understanding of that situation. People who have experienced complex trauma, particularly repeated trauma from early childhood may find it difficult to understand or articulate heightened emotional states arising from traumatic memories. This is particularly where these memories have been laid down prior to language acquisition. Howe (2008, p. 81) observes that:

Under stress, children and adults who have suffered unresolved abuse, neglect and trauma find that the primitive parts of the emotional brain take over from the reflective cognitive cortex. Under stress — any kind of stress including difficult and tense relationships — these individuals are catapulted into survival mode. They become alert, tense and fearful.

Furthermore, a person who has previously experienced severe abuse may «consciously» understand that they are now safe from that abuser but can nonetheless have traumatic memories triggered by apparently unrelated events, actions, sights or smells. These memories can be so powerful that the person experiences the same level of emotional intensity as when the abuse occurred.

Neuroscience research also indicates that early developmental stress or trauma may contribute lead to enduring changes in how people respond to stressful events later in life. It is proposed that early developmental stresses negatively impacts on the Hypothalamic-Pituitary-Adrenal (HPA) Axis and can contribute to the «enduring hyperarousal states» (Corbin, 2007, p. 543). This means that people who have experienced significant prior trauma, particularly early in life, may experience frequent states of alertness as their body and mind prepares to mobilise against threats to their survival (Corbin, 2007). In this state of alertness the person may be vulnerable to emotional triggers that are associated with escalation to a state of heightened emotions.

Of course, social workers have long known of the enduring nature of emotional trauma and neuroscientists have added to our understanding that the experience of this trauma has a biological as well as a psychological and social basis. The insights from

neuroscience on how experiences, particularly traumatic experiences, are retained and retrieved help us to understand why individuals may find it hard to predict or control distressing emotional states.

Emotions Where are we Today?

Recent decades of social and behavioural research have led to a dramatic shift in the recognition of emotions in all parts of social life, from individual experience of trauma, to decision-making, through to the understanding of new social movements. Some of these insights include that:

- Emotional responses and rational thinking are both important to good decision-making. Our decision-making is enhanced when we incorporate both emotional responses, such as intuitions and physiological responses, as well as rational processing of emotions and other forms of evidence;
- One's emotional state, particularly whether one feels safe or threatened has significant effects on how we process information. In situations of threat we may process information more slowly and less comprehensively. Some implications of this in our practice is creating safer spaces for social workers to review decisions. In relation to interpersonal practice, we need also to understand that people under circumstances of perceived threat may have difficulty hearing and processing information and may need additional time and support to do so.
- Emotional and rational responses may occur at different speeds. Emotions may process information faster than our conscious minds can operate (Leventhal and Tomarken, 1986, cited in Keinemans, 2015). For example, we may feel fear before we are conscious of the stimulus for that fear. Emotions can support our decision-making by providing us with intuitions and hunches, but we need also to engage our rational mind in reviewing the information our emotions have provided. Hence good decision-making involves permitting time for us to rationally review our emotional responses.
- Emotions unlike feelings unconscious or conscious. In relation to trauma an individual can have a trauma response that operates without their conscious understanding. An important role of social workers, and other helping professionals, is to recognise and assist people to process emotions for their information value and for developing people's capacity to regulate their emotions.
- Emotions are informative, emotions «reveal our values, our moral priorities and to whom these should be applied» (Pizzaro, 2000, cited in Keinemans, 2015, p. 2184). Emotions cannot and should not be suppressed.
- Because emotional responses can be unconscious, deliberate action is required to understand the role of emotions of our lives. Our capacity to understand and to act thoughtfully is enhanced when we subject our emotions to deliberation.

How Well Does Social Work Fare?

Possibly we are feeling a little smug right now. Surely emotions are an area in which social work as a discipline has excelled. Certainly, the (re)discovery of emotions gives support for several principles that social workers have long championed.

Social workers have emphasised the importance of the working alliance as the basis for social work practice. We have developed a substantial body of literature both in educational texts and in research on the importance of the relationship between worker and service user. Indeed, the relational model of social work places the working alliance as its central feature and further acknowledges both the rational and emotional dimensions of that relationship. Folgheraiter, 2004, p. 161 proposes that the helping relationship must be an authentic relationship. It must effectively involve the penetration of meaningful action by both poles of the helping process. On the one hand stands the expert pole, in possession of technical-methodological skills and able to inject rationality and objectivity into the situation; on the other hand, the experiential pole, by which is meant the person or persons involved in various ways and to various extents in the problem, and who therefore contributes essential knowledge to its solution.

In this Folgheraiter acknowledges both the rational and experiential dimensions of the working alliance.

Our research recognises service users' preferences for workers to demonstrate non-possessive warmth, genuineness, accurate empathy and helpfulness all point to the emotional dimensions of communication in social work (Sheldon and McDonald, 2010; Healy and Darlington, 2009). As a profession we understand that the people who use our services want us to be emotionally attuned and responsive to them.

Social workers are also embracing some of the insights about physiological basis of emotional trauma to help workers understand how to practice in a trauma informed manner with adult survivors of child sexual abuse. For example, the work of Kirsten Havig (2008) highlights how health professionals can be sensitive to the physiological triggers of emotional trauma that are experienced by survivors of childhood sexual abuse. As I have mentioned, Howe (2008) refers to the relevance of neuroscience for understanding why those who have experienced trauma preverbally, such as survivors of early childhood sexual abuse may find it difficult to articulate their experiences of trauma.

Yet, there are many ways in which the emerging insights on emotions is challenging to our discipline as well. Recent debates in the social sciences about the false opposition between rationality and emotion should lead us to question how this binarism might also continue in our field. Several social work authors have noted that the managerialist agendas since the 1980s has marginalised the role of emotions and of relationship in social work practice (Morrison, 2007; Reimer, 2013). Munro (2011, p. 20) observes that «The emotional dimensions and intellectual nuances of reasoning are undervalued in comparison with simple data about service processes such as time to complete a form.» Munro in

her review of child protection services argues for the importance of developing learning cultures in which workers are free to call upon rational and emotional knowledges and have the emotional safety in which to review their decisions.

But perhaps the problem lies within our profession as well. The (re)discovery of emotions challenges us to recognise and address gaps in our knowledge and skill base in relation to emotions in practice. Referring to his own field of sociology and social movements, sociologist James Jasper (2011) notes that dualistic thinking emotions versus rationality has led the field to focus on emotions selectively rather than the full ways in which emotions influence social action. The same can be said of us and I will provide two examples to support my case.

The first example refers to enduring assumptions within our profession that marginalise emotions in decision-making and problem solving. Modern social work is underpinned by a humanist philosophy and, according to Payne (2011, p. 5), humanism «attaches great importance to the capacity of human beings to use rational thinking to manage their lives and their environment.» While rational thought is powerful and important, the emphasis on rationality has perhaps occluded the importance of emotions as well. For example, problem solving approaches are incorporated in many approaches social work practice, including relational social work (see Raineri and Cabiati, 2015). Yet, as Keinemans (2015, p. 2187) observes «problem solving models that pay attention to emotions (eg. Hill et al., 1998) are rather scarce.»

The view of emotions as clouding judgement endures in our profession's approach to decision-making. In her recent and fascinating review of emotions in «daily practice of judging, deciding and acting by professions», Keinemans(2015, p. 2179) refers to numerous examples of the opposition between rationality and emotions as alive and well within our profession. To quote one of the family support workers to whom she refers:

You cannot be objective and forceful once you are too committed and too involved... When I have compassion, and literally feel the suffering (of a client), then it is difficult to make a good judgment, a value judgement... Your objectivity is gone.

Keinemans (2015) argues that rather than seek to disregard or suppress our emotions, «social work professionals should examine the emotions they experience in daily practice, as their [our] moral judgements, decisions and actions are influenced by them». She argues that we need to develop tools for critically examining our emotional responses in decision-making practices.

My second example of the gaps arising from our selective attention to emotions pertains to our profession's under-recognition of heightened emotions, particularly negative emotional states, in everyday practice. I use the term «heightened emotions» to refer to emotional arousal that is of sufficient intensity to substantially impact on one's feelings, physiological responses, cognitive processes and actions. The range of heightened emotional states is broad and can include states that a likely to be experienced positively, such as such as euphoria, and those that are likely to be expressed negatively, such as extreme distress or anger. Negative emotions are emotions are usually

associated with threat and «makes us feel agitated or uncomfortable» (Howe, 2008, p. 26). I propose that despite the fact that heightened negative emotional states are commonplace in practice, our understanding and response to these as a profession has been under-developed.

Indeed, since my first years as a social worker I have had an interest in heightened negative emotions. I recall the shock at the frequency with which I encountered people in heightened emotional states, these include, for example, the parent incandescent with rage about my presence as a statutory child protection officer, the devastation of a person who had lost a son to an horrific suicide, the adolescent so traumatised that she was unable to express her anger and despair in any other way than hitting out at people and objects. I felt so unprepared for responding to people experiencing these states. I had been supported to develop a working relationship, perhaps with a little resistance but not the kinds of heightened states I encountered. I would go so far as to say there was a silence about negative heightened emotional states in the education as well as the research foundations of the profession.

I am not alone in this experience nor has the situation resolved.

I will turn now to focus on one type of heightened «negative» emotional state- anger and its behavioural sequelae, aggression. I propose that exposure to this heightened emotion and behavioural consequence is not an uncommon experience for social workers. Indeed, given that many service users have experience of disadvantage, discrimination and that they meet social workers at a time of significant life challenges, it is not surprising they would be angry and that this anger may be expressed as aggression. And the research bears this out. Schraer (2014) reported that of 446 social workers in the United Kingdom who participated in an online survey about workplace aggression, 85% said they had been physically assaulted, verbally abused or harassed in the past year (see also see Criss, 2010; Robson, Cossar and Quayle, 2014).

Yet despite the prevalence of anger, aggression and the potential for violence in social work practice, many social workers report being unprepared for responding to anger and its behavioural sequelae (Savaya, Gardner, and Stange, 2011). In a review of a large survey of social workers in the United Kingdom Schraer (2014) observed: «part of the problem may be that half of social workers surveyed said they had never received any training on how to cope with violent individuals, despite most being required to enter high risk situations, often alone and without adequate support.» This absence of preparation leaves the work not only unprepared to respond to the anger and aggression but can have ongoing negative consequences for their professional identity and practice. In their study of social workers in Israel, Savaya et al. (2011, p. 69) reported that workers who had been exposed to verbal or physical aggression by clients felt «felt angry at the client and guilty about it, as well as being wracked by self-blame and doubts about their personal and professional competence.»

To what might we attribute the silence around heightened emotions, particularly negative emotions like anger? The humanist philosophy that leads us to recognise and value the inherent goodness of humans may contribute to the neglect of human emo-

tions and behaviours that fall outside our assumptions of what is good, such as emotions that threaten social bonds. Yet, ironically, learning to respond well to anger and aggression is important to building and maintaining a working alliance. Showing we can hear, acknowledge and respond to the anger of another, without letting the emotion either control or destroy the working alliance, demonstrates a commitment to working alongside another person in their most difficult times. Further anger, no less than other emotions, contains important information about what matters to a person and can be used as a basis of moving forward together. In some situations, too, helping people through anger and aggression can also assist in their developing new communication skills relevant to improving their interpersonal relationships.

Insights from the social and behavioural sciences also help us to understand heightened emotional states in new ways. First, it helps us to understand these states are usual, not unusual events; it «normalises» these states. We need to incorporate an understanding of these states as part of our foundational understanding of ourselves in practice as well as in communicating with others, particularly with people who face significant life challenges and stressors that increase the likelihood of heightened emotions.

Second, it helps us to understand the physiological and feeling dimensions of these emotional states and their value for drawing attention to what matters most for the person. Howe (2008, p. 31) notes that:

when we are in an aroused emotional state, what we see, what we think and how we behave are deeply influenced by that emotion. Emotions ensure that we pay attention to the things that matter until the matter is dealt with.

We also know that heightened emotions reveals important information about what matters to a person and following de-escalation it may be helpful to consider with the person what events and experiences have contributed to this state and what it means for our actions moving forward with them. In other words, rather than seek to put the heightened state behind us, we need to give it sufficient attention to understand the information contained within it.

The study of heightened emotions can also help us understand better ways of responding to these emotions in ourselves and in others in ways that promote not only our personal psychological well being but which also contribute to social justice. Gross and John, 2003 (cited in Mende-Siedlecki et al., 2011, p. 278) propose that reappraising rather than suppressing emotions is «associated with better interpersonal functioning, more positive emotion, less negative emotion, and greater well-being». In a similar vein, sociologist Arlene Hochschild (2012) warns against the suppression of negative emotions pointing out that service roles that require the insincere expression of positive emotions such as warmth and acceptance can have a negative impact on service workers. As she writes:

our culture has produced another form of false self: the altruist, the person who is overly concerned with the needs of others. In our culture, women - because they have traditionally been assigned the task of tending to the needs of others-are in greater danger of overdeveloping the false self and losing track of its boundaries.» (Hochschild, 2012, p. 196)

Recognition of emotions, including what have traditionally been the hidden or negative emotions of frustration, anger or distress, can contribute to social change. We may acknowledge that in certain circumstances it is necessary for workers and the people we work to perform certain expressions of emotions. For example, to de-escalate aggression we need to appear calm even when our emotional state is one of anxiety or fear. But recognition of the need to perform certain emotions to achieve a particular purpose is not to prescribe or limit the range of emotions that a social worker may acknowledge in themselves or in others. Understanding our emotional responses provides important information in any situation and, in addition, emotional reflection and expression are vital to the effective working relationship which is so highly valued in social work, particularly relational social work.

What Does This Mean for Research?

The implications of the rediscovery of emotions for social work research are, at least, two fold. The first implication is the focus of our research. The rich and diverse studies of emotions in daily life provide considerable opportunities for incorporating and translating the findings of these studies into social work practice. Indeed, social workers have already drawn on research on emotions to inform direct practice and the organisation of services particularly in relation to understanding trauma and in relation to improving decision-making practices (see Havig, 2008; Munro, 2011; Keinemans, 2015). As I have suggested, there are many more opportunities for translational research of this nature and, one example I have suggested today is that of increasing our understanding of heightened emotions in social work practice.

Of course, translational research is more than simply transferring findings from social and behavioural science research to the complex and diverse worlds of social workers. Social work researchers need to analyse and demonstrate how contemporary insights and findings on emotions in thought and action apply, as well as their limitations, in the everyday contexts of social work practice. Through our applied focus in diverse fields of human service, we have much to contribute to the understanding of emotions, and responses to, emotions in thought and in action.

I would also add that we need not only to apply these understandings to interpersonal situations but also to the understanding of macro practices as well, such as working with groups, communities, organisations and for social change. Research questions of particular relevance to relational social work include: How do emotions enable or prevent social action? How do emotions promote participation in networks of care and support and what prevent these?

The second implication is methodological. At one level, the recognition of emotions does not require new methods but rather the expansion of our research focus to include recognition of the full range of emotions across all domains of social work practice. Jasper (2011, p. 298) states that:

«Almost any technique that has been used to explain cognitive meanings can be adapted to studying emotions. We interpret texts, buildings, rituals, and other human artifacts [sic] for the emotions displayed or aroused in audiences. We observe people in interaction, as well as audio and video tape them... We ask subjects to keep diaries of their feelings, or we prod them at certain times for their emotions.... One challenge, as with cognitive meanings, is to line up the feelings that are displayed with those that are felt, and multiple methods are best for achieving this.»

Yet, a critical perspective requires that we incorporate two further aspects of our research approach. The first is that we include ourselves as subjects of the research endeavour. We need to critically reflect upon how ourselves, our thoughts and our emotions, engage with and influence the research process. And second we need also to expand our approach to recognise the cultural and structural dimensions of how emotions are generated, experienced and expressed. For example, when we seek to understand the heightened emotion of anger, we must also understand how the structural conditions in which the people who use social work service might give rise to frustration and anger and, thus to our responsibility for addressing those conditions. Similarly in understanding anger, we should also seek to understand how cultural conditions create differences across gender, class, sexualities and ethnicities in terms of how emotions are generated, expressed and recognised.

Conclusion

Emotions have moved from the margins to the centre of research on thought and action. This of course does not mean that emotions should replace rational thought but rather we acknowledge that rationality works in parallel with emotions. Furthermore, Keinemans (2015, p. 2190) warns against «sentimentalism» by which she refers to a shallow reflection on emotions which only takes away the burden of them but does not provide deeper insight into their role in thought and action.

Studies on emotions in everyday life have reinforced and developed social workers' longstanding commitment to relational practice. These studies have highlighted the value of emotional intelligence as part of building and maintaining working relationships, of making good decisions and of being an effective change agent. Yet, studies of emotion also challenge us to look at the gaps in our knowledge and our skill base. There is much our profession has to learn and to contribute to the understanding of emotion in everyday life. I hope this presentation has inspired further consideration of the possibilities offered by the rediscovery of emotions for developing evidence informed relational social work practices.

References

- Bauman, M., Bliss-Moreau, E., Machado, C. and Amaral, D. (2011). The neurobiology of primate social behaviour. In J. Decety and J. Cacioppo (eds.), *The Oxford Handbook of Social Neuroscience*. New York: Oxford Press.
- Corbin, J. (2007). Reactive attachment disorder: a biopsychosocial disturbance of attachment. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 24(6), pp. 539-552.
- Criss, P. (2010). Effects of client violence on social work students: A national study. *Journal of Social Work Education*, 46(3), 371-390.
- Folgheraiter, F. (2004). *Relational Social Work: Towards Networking and Societal Practices*. London: Jessica Kingsley.
- Fox, E. (2011). *Emotion Science*. Basingstoke: Palgrave, MacMillan.
- Gatens, M. (1996). *Imaginary Bodies: Ethics, Power and Corporeality*. New York: Routledge.
- Havig, K. (2008). The health care experiences of adult survivors of child sexual abuse: a systematic review of the evidence on sensitive practice. *Trauma, Violence & Abuse*, 9(1), pp. 19-33.
- Healy, K., & Darlington, Y. (2009). Service user participation in diverse child protection contexts: principles for practice. *Child & Family Social Work*, 14(4), 420-430.
- Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, US: University of California Press. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Howe, D. (2008). *The Emotionally Intelligent Social Worker*. Basingstoke: Palgrave.
- Jasper, J. (2011). Emotions and social movements: twenty years of theory and research. *Annual Review of Sociology*, 37, pp. 285-303.
- Keinemans, S. (2015). Be sensible: Emotions in social work ethics and education. *British Journal of Social Work*, 45(7), pp. 2176-2191.
- Knight, C. (2015). Trauma-Informed Social Work Practice: Practice Considerations and Challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(1), 25-37.
- Leventhal, H. and Tomarken, A.J. (1986). Emotion: Today's problems. *Annual Review of Psychology*, 37(1), 565-610.
- Mende-Siedlecki, P., Kober, H., Ochsner, R. (2011). Emotional regulation: Neural basis and beyond. In Decety, J., & Cacioppo, J.T. (2010). *The Oxford Handbook of Social Neuroscience*. New York: Oxford University Press.
- Morrison, T. (2007). Emotional intelligence, emotion and social work: Context, characteristics, complications and contributions. *British Journal of Social Work*, 37 (2), 245-263.
- Munro, E. (2008). *Effective Child Protection*. London: Sage.
- Munro, E. (2011). *Munro Review of Child Protection: Final Report – a Child Centred System*. London: UK Government.
- Nussbaum, M. (2001). *Upheavals of Thought: The Intelligence of Emotions*. New York: Cambridge University Press.
- Payne, M. (2011). *Humanistic Social Work: Core Principles in Practice*. Basingstoke: Palgrave.
- Pizarro, D. (2000). «Nothing more than feelings? The role of emotions in moral judgments», *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 30(4), 355-75.
- Raineri, M.L. and Cabiati, E. (2015). Kitwood's thought and relational social work. *European Journal of Social Work*, 1-17.

- Reimer, E. (2013). The relationship between family support workers and families where child neglect is a concern. In Arney, F. and Scott, D. (eds), *Working with Vulnerable Families: A Partnership Approach* (2nd edition), pp.142-159. Melbourne: Cambridge University Press.
- Robson, A., Cossar, J., & Quayle, E. (2014). Critical commentary: The impact of work-related violence towards social workers in children and family services. *British Journal of Social Work*, 44(4), 924-936.
- Savaya, R., Gardner, F., & Stange, D. (2011). Stressful encounters with social work clients: A descriptive account based on critical incidents. *Social Work*, 56(1), 63-71.
- Schraer, R. (2014). 85% of social workers were assaulted, harassed or verbally abused in the past year. *Community Care*. 16 September, 2014, <http://www.communitycare.co.uk/2014/09/16/violence-social-workers-just-part-job-70-incidents-investigated/>
- Sheldon, B., & Macdonald, G. (2010). *A Textbook of Social Work*. London: Routledge.
- Ward, J. (2015). *The Student's Guide to Cognitive Neuroscience*. London: Psychology Press.

P12

El (re)descubrimiento de las emociones: implicaciones para la práctica y la investigación en Trabajo Social

Karen Healy

Universidad de Queensland, Australia

Las emociones se están (re)descubriendo en muchos campos de las ciencias sociales y del comportamiento. Los investigadores de disciplinas tan diversas como los estudios culturales o la neurociencia se están cuestionando la arraigada división entre racionalidad y emociones, lo que demuestra que ambas son vitales para el pensamiento y la acción. Incluso los investigadores en dirección de empresas reconocen la importancia de la inteligencia emocional para los directores y los líderes.

Estas deberían ser buenas noticias para los trabajadores sociales; al fin y al cabo, llevamos mucho tiempo defendiendo las dimensiones relacionales de los servicios sociales. Hemos abogado por el valor de las relaciones laborales, al que nos referimos como la calidad de la relación entre el trabajador social y el usuario de los servicios como parte central de la práctica (Knight, 2015). De hecho, las emociones son el núcleo de nuestro trabajo, tal y como Howe (2008, p. 8) apunta: «en gran medida, el trabajo social trata de ayudar a los usuarios y clientes del servicio a sentir que tienen el control de sus vidas, a ser capaces de regular sus emociones y a conseguir una buena salud emocional».

Cuando se trata de entender las emociones, nosotros, como profesionales que somos, deberíamos estar a la vanguardia, pero ¿lo estamos? En este artículo propongo que, aunque hace tiempo que somos capaces de reconocer las emociones, aún hay mucho que aprender de los últimos desarrollos y debates sobre emociones en las ciencias sociales y del comportamiento. Estas nuevas perspectivas dejan al descubierto la tensión y las brechas existentes en el conocimiento que tenemos sobre las emociones dentro de nuestra profesión; estamos en una era emocionante, a la par que desafiante.

Empezaré este artículo definiendo las emociones y aportando una breve visión general de la enrevesada historia de las emociones en las ciencias sociales y del comportamiento. Destacaré nuevas perspectivas y debates sobre el lugar que ocupan las emociones, en particular en relación con el entendimiento de la experiencia humana, la toma de decisiones y la acción; analizaré las implicaciones que dichas perspectivas tienen para el trabajo social, en especial en la toma de decisiones y en la respuesta a los estados emocio-

nales alterados tanto en nosotros mismos como en otros; y terminaré explicando las implicaciones que tienen dichas perspectivas para el nuevo rumbo de la práctica y la investigación.

¿Qué son las emociones?

En el discurso popular, se habla de «emociones» y «sentimientos» indistintamente, pero la mayoría de sociólogos o científicos del comportamiento hacen una distinción entre ambos conceptos.

Elaine Fox, psicóloga experimental y una autoridad en la ciencia de las emociones, describe las emociones como

respuestas discretas y consecuentes a un suceso externo o interno que tiene especial importancia para el organismo [o persona], de modo que percibir la importancia o evaluar un objeto o una situación es un componente clave de las emociones. Además, las emociones son más bien breves y están compuestas por un conjunto de respuestas a un suceso importante, y dichas respuestas pueden ser verbales, psicológicas, conductuales o neuronales. Los sentimientos, seguramente, sean los que mejor se entiendan como representación subjetiva de las emociones. (Fox, 2011, p. 17)

Las emociones, tal y como establece esta definición, son poderosas e implican una respuesta consciente o inconsciente a un suceso, tienen un origen específico, llegan acompañadas de una sensación de urgencia y normalmente suelen pasar relativamente rápido. Algunos investigadores utilizan el término «emociones reflejas» para diferenciar estas respuestas a sucesos o incidentes específicos de otras experiencias emocionales más duraderas. A diferencia de las emociones reflejas, el «estado de ánimo» se refiere a «un estado afectivo difuso que suele ser de intensidad más baja que las emociones, pero bastante más duradero» (Fox, 2011, p. 17).

Jasper (2011), sociólogo que estudia las emociones y los movimientos sociales, también hace referencia a las «lealtades afectivas» y a las «emociones morales» como una influencia emocional importante en el pensamiento y la acción. Tal y como Jasper (2011, p. 287) las define: «las lealtades u orientaciones afectivas son apegos o aversiones: amor, simpatía, respeto, confianza, admiración y sus equivalentes negativos. Están menos vinculadas a las evaluaciones a corto plazo sobre cómo nos va en el mundo y más vinculadas a las evaluaciones cognitivas de los demás». Jasper (2011, p. 287) hace referencia a las «emociones morales» que implican principios morales vinculados con la satisfacción que sentimos cuando hacemos lo que vemos como correcto y con la que creemos que es la manera correcta de actuar o responder frente a una situación, como la «indignación ante las injusticias».

En síntesis, las emociones son más que sentimientos. Las emociones son poderosas; se ganan nuestra atención. Las dimensiones emocionales de la comunicación

se ven reflejadas en nuestros pensamientos, en nuestras acciones y en nuestra psicología, a veces de tal manera que a nosotros o al resto nos cuestan de entender o regular. Por ejemplo, cuando nos encontramos en un estado emocional alterado, es posible que no logremos concentrarnos, procesar información y que ciertas respuestas corporales, como el tono de voz, se vean afectadas. El reconocimiento de las emociones como un elemento fundamental del pensamiento y la acción tiene unas implicaciones trascendentales para el trabajo social, en el que por supuesto se encuentra el trabajo social relacional.

El (re)descubrimiento de las emociones

Hasta hace relativamente poco, en el campo de las ciencias sociales y del comportamiento había sentimientos encontrados hacia el reconocimiento de las emociones al entender el pensamiento, el comportamiento y la acción. Muchos de los filósofos de la antigüedad, empezando por Platón y más tarde los estoicos de la antigua Grecia, dieron por sentado que los «sentimientos debilitan el pensamiento racional» (Howe, 2007, p. 3). Muchos otros filósofos de la Ilustración, aunque no todos, pensaban que para alcanzar la iluminación humana debíamos «librarnos de la pasión animal y estar por encima de las emociones» (Howe, p. 2007, p. 3).

Aunque no han rechazado exactamente las emociones, los filósofos radicales tampoco les han prestado demasiada atención y se ha dado mucha más prioridad a las nociones de conciencia, en las que se incluye la falsa conciencia y el desarrollo de la conciencia crítica, que al proceso emocional de una acción radical. En su análisis de la literatura de las ciencias sociales sobre movimientos sociales, Jasper (2011, p. 286) apunta: «Hace veinte años, las emociones estaban casi ausentes en las intelectuales explicaciones de los políticos, las manifestaciones y los movimientos sociales». Por supuesto, cabe destacar que la investigación feminista lleva mucho tiempo defendiendo la función de las emociones en diversas áreas de los estudios sociológicos, pero estas contribuciones siempre han tendido a concentrarse en disciplinas de dentro de este campo, tales como los estudios de la familia.

De manera similar, la psicología había otorgado poca importancia a las emociones hasta hace relativamente poco. Tal y como señala Howe:

Durante la primera mitad del siglo XX, los psicólogos eludieron el problema de escribir sobre las emociones restándoles importancia, al menos respecto al estudio científico del comportamiento humano. Ignoraron los sentimientos o los vieron como un elemento contaminante para el estudio correcto de las personas y su comportamiento. Aunque hubo algunos científicos pioneros en el siglo XIX como Charles Darwin, Sigmund Freud o William James que vieron la emociones como algo indispensable para estudiar la psicología humana, en la década de 1920 los conductistas descartaron las emociones como objeto de estudio científico. La posterior revolución cognitiva de los años 50 tampoco prestó demasiada atención a las emociones.

Por supuesto, siempre ha habido escuelas de pensamiento dentro de estas disciplinas que reconocen el mundo emocional. Cabe destacar al psicólogo humanista Carl Rogers, que incorporó el reconocimiento de las emociones en la construcción de una alianza terapéutica y en el fomento de la motivación para el cambio. Sin embargo, aunque Rogers era bastante conocido fuera del campo de la psicología, en particular en el trabajo social, la terapia y la pacificación, su contribución al campo quedó fuera de la revolución cognitiva que dominó la disciplina durante décadas.

A mediados de los 80, empezó a verse un cambio en las ciencias sociales y del comportamiento que llevó el estudio de las emociones de un segundo plano al centro de la mayoría de estas disciplinas. Muchas investigaciones están de acuerdo en que en las últimas tres décadas se ha visto «una explosión investigadora y de escritura sobre las emociones» (Howe, 2008, p. 7). En una reflexión similar dentro de las ciencias sociales, James Jasper (2011, p. 286) apunta: «El péndulo intelectual se balancea entre las teorías estructurales de los movimientos sociales y los culturales». Entre otras cosas, esto deja lugar para el reconocimiento de las emociones en todos los dominios de la vida social.

En el campo de las ciencias sociales, el reconocimiento de las emociones se vio impulsado en parte gracias a una serie de estudios feministas que se tomaron como punto referencia, centrados en las emociones del día a día, incluidos dentro de los estudios en los puestos de trabajo con un claro dominio tradicionalmente masculino. En 1983, Arlie Russell Hochschild publicó su revolucionario estudio titulado *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*, que analizaba la naturaleza y los costes de la labor emocional del proveedor de dicho trabajo. Hochschild sugiere que la labor emocional es fundamental en muchos sectores, en especial en el sector servicios, donde «el estilo emocional de ofrecer el servicio es parte del propio servicio» (Hochschild, 2012, p. 5).

El estudio de Hochschild supuso todo un reto para la separación tradicional entre lo público y lo privado, lo racional y lo emocional, lo productivo y lo improductivo. Demostró la gran importancia del trabajo emocional en la productividad de una sociedad en la que el sector servicios se ha convertido en un campo importante de actividad económica. Por supuesto, Hochschild no estaba sola y su trabajo fue uno de tantos otros estudios críticos en el campo de las ciencias sociales que buscaban recalcar y desterrar las falsas dicotomías entre lo racional y lo emocional, el cuerpo y la mente, y lo público y lo privado (Gatens, 1996; Nussbaum, 2001). Estos estudios ponen de relieve cómo estas dicotomías falsas han servido para marginar a ciertos grupos sociales dentro de la sociedad y lo importante que es interrumpir estos binarismos para conseguir una mayor justicia social para dichos grupos.

Los estudios que destacan el valor de las emociones han tenido efectos prácticos, como en el caso del trabajo de Hochschild, que puso al descubierto la productividad económica del cuidado de personas. Los trabajos realizados en torno a este campo han contribuido a la revaloración económica del cuidado de personas, un oficio en el que predominan las mujeres. En 2008, participé como perito en una investigación de una comisión sectorial sobre el cuidado de personas en el sector de los servicios a la comunidad. Tras

recurrir a las décadas que llevábamos valorando el cuidado de personas, mis colegas y yo logramos defender con éxito la mejora de las condiciones de los cuidadores, entre las que se incluía un incremento del salario de un 38 %. Aunque seguimos teniendo mucho camino por recorrer hasta alcanzar la paridad, las bases que sentaron Hochschild y tantas otras personas al reconocer la labor emocional como un trabajo en sí han tenido efectos prácticos positivos en las vidas de los cuidadores y en la calidad de los servicios disponibles para aquellos que hagan uso de estos.

Conocimientos psicológicos en la vida emocional del cerebro

Al igual que los sociólogos críticos separaron la falsa oposición entre lo racional y lo emocional, los psicólogos también desarrollaron nuevos puntos de vista sobre las emociones en el pensamiento y la acción. Los experimentos en psicología social y en la investigación neurocientífica han desarrollado nuevos conocimientos sobre la importancia de las emociones en el pensamiento y la acción. Las nuevas tecnologías, en especial la IRMf, han permitido a los investigadores entender las bases psicológicas del conocimiento y las emociones, y esto ha supuesto un reto para la separación tradicional y el menosprecio de lo emocional frente a las dimensiones racionales del pensamiento y la acción.

El hecho de ser conocedores de la importancia tanto de las emociones como de la racionalidad en el modo que tenemos de pensar y actuar ha sido especialmente relevante en las investigaciones sobre la toma de decisiones. A diferencia de la arraigada perspectiva de que las emociones contaminan en cierta manera una buena toma de decisiones, las IRMf han demostrado en repetidas ocasiones que las emociones y el estado de ánimo desempeñan una función esencial en la toma de decisiones (Keinemans, 2011, p. 2181; Fox, 2011, p. 187). Es más, lejos de ser enemigas de la toma de decisiones, las respuestas emocionales cada vez se consideran más importantes al reflexionar seriamente sobre un tema. La trabajadora social y profesora Eileen Munro aborda estos puntos de vista en su trabajo sobre la toma de decisiones en la protección de la infancia. Teniendo en cuenta el trabajo de los sociólogos, Munro (2008) ha demostrado que las respuestas emocionales y la intuición contribuyen tanto a la toma de malas decisiones como a la de buenas. Lo que parece importar no es la presencia de las emociones, sino más bien si se facilita a los trabajadores que reconozcan las emociones para analizarlas y evaluarlas de forma crítica como parte del proceso de toma de decisiones (véase también Keinemans, 2015).

La investigación neurocientífica ha contribuido en gran medida a las bases psicológicas del trauma emocional. Los neurocientíficos han identificado estructuras cerebrales que afectan al modo en que procesamos y almacenamos el contenido emocional de los recuerdos (Ward, 2012, p. 81; véase también Bauman et al., 2011). Las investigaciones apuntan a que una parte del cerebro conocida como la «amígdala» es importante para procesar y almacenar recuerdos, en especial aquellos relacionados con situaciones de peligro. Esta parte del cerebro puede funcionar de forma independiente al pensamiento consciente, una de cuyas consecuencias es que las personas pueden experimentar reacciones emocio-

nales fuertes a sucesos o circunstancias que nada tienen que ver con su entendimiento consciente o racional de dicha situación. Es posible que para las personas que han experimentado traumas complejos, en especial traumas reiterativos en la infancia, sea complicado entender o expresar estados emocionales alterados derivados de recuerdos traumáticos. Esto ocurre en particular cuando dichos recuerdos son anteriores a la adquisición del lenguaje. Según Howe (2008, p. 81):

En situaciones de estrés, los niños y los adultos que han sufrido abusos, abandono o traumas sin resolver se encuentran con que las partes primitivas del cerebro emocional se anteponen a la corteza cerebral del pensamiento cognitivo. En situaciones de estrés (de cualquier tipo, incluidas las relaciones difíciles y tensas), estos individuos se ven catapultados al modo de supervivencia; se ponen alerta, tensos y temerosos.

Además, es posible que una persona que ha experimentado abusos graves en el pasado entienda de forma «consciente» que ahora está a salvo de dicho abusador, pero puede tener recuerdos traumáticos que se desencadenan con situaciones, acciones, imágenes u olores sin aparente relación con el trauma. Estos recuerdos pueden ser tan potentes que la persona experimenta el mismo nivel de intensidad emocional que en el momento del abuso.

Las investigaciones en neurociencia también apuntan a que el desarrollo prematuro del estrés o el trauma pueden contribuir a ciertos cambios perdurables en el modo que tienen las personas de responder a situaciones de estrés a lo largo de su vida. Se propone que el desarrollo prematuro del estrés tiene una repercusión negativa en el eje hipotalámico-hipofisiario-adrenal (HPA) y puede ser el responsable de los «estados duraderos de hiperactivación» (Corbin, 2007, p. 543). Es decir, es posible que las personas que han experimentado traumas importantes en el pasado, en especial durante la infancia, entren a menudo en estados de alerta, dado que el cuerpo y la mente se preparan para afrontar las amenazas para sobrevivir (Corbin, 2007). En este estado de alerta, la persona puede ser vulnerable a desencadenantes emocionales asociados con la aparición de un estado emocional alterado.

Por supuesto, los trabajadores sociales conocen de sobra la naturaleza duradera de los traumas emocionales y los neurocientíficos han añadido a nuestro entendimiento que la experiencia de este trauma tiene una base biológica, además de psicológica y social. Estos conocimientos que nos ofrece la neurociencia sobre cómo se retienen y recuperan las experiencias, en especial las traumáticas, nos ayudan a entender por qué es posible que para las personas sea difícil predecir o controlar los estados emocionales de angustia.

Emociones: ¿dónde estamos hoy?

Las últimas décadas de investigación social y del comportamiento han culminado en un cambio drástico en el reconocimiento de las emociones en todos los aspectos de la

vida social, desde las experiencias personales traumáticas, hasta la toma de decisiones, pasando por la comprensión de los nuevos movimientos sociales. Algunos de estos puntos de vista son:

- Las respuestas emocionales y el pensamiento racional son igualmente importantes en la toma de buenas decisiones. La toma de decisiones mejora cuando incorporamos tanto las respuestas emocionales, como la intuición o las respuestas psicológicas, o el procesamiento racional de las emociones y demás medios de prueba.
- Nuestro estado emocional, en especial cuando nos sentimos seguros o amenazados, tiene efectos muy importantes en cómo procesamos la información. Es posible que en situaciones de peligro procesamos la información más lentamente y de forma menos exhaustiva. Algunas consecuencias de ello en nuestra práctica son crear espacios seguros para que los trabajadores sociales puedan revisar las decisiones. En relación con la práctica interpersonal, también es necesario que entendamos que es posible que para las personas que experimenten situaciones de amenaza subjetiva sea complicado escuchar y procesar información, y que necesiten más tiempo y ayuda para lograrlo.
- Las respuestas emocionales y racionales pueden aparecer a diferentes velocidades. Es posible que las emociones procesen la información más rápidamente de lo que nuestra mente consciente puede funcionar (Leventhal y Tomarken, 1986, citado en Keinemans, 2015). Por ejemplo, puede que tengamos miedo antes de que seamos conscientes del estímulo de dicho miedo. Las emociones pueden ser clave en nuestra toma de decisiones, ya que nos aportan intuición y corazonadas, pero necesitamos que nuestra mente racional se involucre al revisar la información que nuestras emociones nos han proporcionado. Por consiguiente, una buena toma de decisiones implica tomarnos el tiempo necesario para revisar de forma racional nuestras respuestas emocionales.
- Las emociones no son como sentimientos inconscientes o conscientes. En cuanto al trauma, una persona puede tener una respuesta traumática que se desencadena sin su conocimiento consciente. Una función muy importante de los trabajadores sociales, y de otros profesionales de apoyo, es reconocer y ayudar a las personas a procesar las emociones para valorar su información y para desarrollar la capacidad que estas tienen para regularlas.
- Las emociones son informativas: «ponen al descubierto nuestros valores, nuestras prioridades morales y a quién deberíamos aplicarlas» (Pizzaro, 2000, citado en Keinemans, 2015, p. 2184). Las emociones no pueden y no deberían suprimirse.
- Dado que las respuestas emocionales pueden ser inconscientes, las acciones deliberadas son necesarias para entender la función de las emociones en nuestras vidas. Nuestra capacidad de entender y actuar de forma consciente mejora cuando sometemos nuestras emociones a juicio.

¿Qué tal le va el trabajo social?

Es posible que en estos momentos parezcamos un poco engreídos, pero las emociones son un área en la que, desde luego, el trabajo social como disciplina sobresale. Sin duda, el (re)descubrimiento de las emociones apoya varios principios que los trabajadores sociales han defendido largo y tendido.

Estos han hecho hincapié en la importancia de una alianza laboral como la base para la práctica del trabajo social. Hemos desarrollado una producción bibliográfica notable tanto en textos educativos como en investigación sobre la importancia de la relación entre el trabajador y el usuario del servicio. De hecho, el modelo racional de trabajo social considera esta alianza laboral como una característica principal y, además, admite las dimensiones racional y emocional de dicha relación. Folgheraiter (2004, p. 161) propone que

la relación de ayuda debe ser una relación auténtica. Debe implicar de forma efectiva la penetración de una acción significativa mediante ambos polos del proceso de ayuda. Por un lado, tenemos el polo experto, que posee los conocimientos técnicos y metodológicos, y es capaz de aportar racionalidad y objetividad a la situación; por otro lado, tenemos el polo experimental, que es la persona o personas que forman parte de alguna manera y en diferentes grados del problema, y que aportan conocimientos esenciales para solucionarlo.

Aquí, Folgheraiter acepta las dimensiones racional y experimental de la alianza laboral.

Nuestra investigación identifica las preferencias de los usuarios del servicio hacia los trabajadores para demostrar que la cordialidad no posesiva, la sinceridad, la empatía rigurosa y la buena voluntad conducen a las dimensiones emocionales de la comunicación en trabajo social (Sheldon y McDonald, 2010; Healy y Darlington, 2009). Como profesión, sabemos que las personas que hacen uso de nuestros servicios quieren que sintamos afinidad emocional hacia ellas y seamos receptivos.

Los trabajadores sociales también están aceptando algunos de los puntos de vista sobre las bases psicológicas del trauma emocional para ayudar a los trabajadores a entender cómo actuar con plenos conocimientos frente a los traumas en adultos que padecieron abusos sexuales en la niñez. Por ejemplo, el trabajo de Kirsten Havig (2008) recalca cómo los profesionales sanitarios pueden ser vulnerables a los desencadenantes psicológicos de los traumas emocionales de personas que padecieron abusos sexuales cuando eran niños. Como he mencionado anteriormente, Howe (2008) hace referencia a la relevancia de la neurociencia para entender por qué para las personas que han experimentado traumas en su etapa preverbal, como los casos de abusos sexuales durante la infancia, puede ser complicado expresar sus experiencias traumáticas.

Sin embargo, los conceptos emergentes sobre las emociones suponen igualmente un reto para nuestra disciplina de muchas maneras. Los últimos debates de las ciencias socia-

les sobre la falsa oposición entre lo racional y lo emocional debería llevarnos a preguntarnos cuál es la razón por la que este binarismo debería seguir vigente en nuestro campo de estudio. Varios autores de escritos sobre trabajo social apuntan que, desde la década de los 80, las agendas gerencialistas han marginado la función de las emociones y de las relaciones en la práctica del trabajo social (Morrison, 2007; Reimer, 2013). Munro (2011, p. 20) observa que «las dimensiones emocionales y los matices intelectuales del razonamiento están infravalorados en comparación con ciertos datos simples sobre los propios procesos del servicio, como el tiempo empleado en rellenar un formulario». En su análisis de los servicios de protección de la infancia, Munro aboga por la importancia de desarrollar culturas del aprendizaje en las que los trabajadores puedan recurrir libremente a conocimientos racionales y emocionales, y tengan seguridad emocional para poder revisar sus decisiones.

Sin embargo, el problema también reside en nuestra propia profesión. El (re)descubrimiento de las emociones nos reta a reconocer y compensar carencias de conocimiento y habilidades relacionadas con la emoción en la práctica. En referencia a su propio campo de la sociología y los movimientos sociales, el sociólogo James Jasper (2011) apunta que el pensamiento dualista de las emociones frente a la racionalidad ha llevado al campo a centrarse en las emociones de forma selectiva, en lugar de hacerlo en conjunto, tal y como estas influyen en la acción social. Lo mismo se puede decir de nosotros, y daré dos ejemplos para ilustrar el caso.

El primer ejemplo hace referencia a las conjeturas que llevan tiempo instaladas en nuestra profesión que marginan las emociones en la toma de decisiones y la resolución de problemas. El trabajo social moderno está respaldado por una filosofía humanista y, según Payne (2011, p. 5), el humanismo «otorga gran importancia a la capacidad de los seres humanos de usar el pensamiento racional para gestionar sus vidas y su entorno». A pesar de que el pensamiento racional es potente e importante, puede que el énfasis y la racionalidad también hayan bloqueado la importancia de las emociones. Por ejemplo, los métodos para resolver problemas están presentes en la mayoría de enfoques de la práctica del trabajo social, incluido el trabajo social racional (véase Raineri y Cabiati, 2015). Sin embargo, tal y como apunta Keinemans (2015, p. 2187), «los modelos de resolución de problemas que prestan atención a las emociones (p. ej. Hill *et al.*, 1998) son más bien escasos».

La percepción de las emociones como elementos que enturbian el juicio sigue presente en los enfoques de nuestra profesión sobre la toma de decisiones. En un análisis reciente y fascinante sobre las emociones en «la práctica diaria de juzgar, decidir y actuar como profesiones», Keinemans (2015, p. 2179) hace referencia a la gran cantidad de ejemplos que existen sobre la oposición entre la racionalidad y las emociones como elementos activos y bien integrados en nuestra profesión. Cito textualmente a una persona que trabaja en el ámbito del apoyo familiar a la que hace referencia:

No puedes ser objetivo y contundente cuando estás demasiado entregado o involucrado. Cuando siento compasión y siento el sufrimiento (de un cliente) en mis

propias carnes, es complicado emitir un buen juicio, un juicio de valor. Has perdido la objetividad.

Keinemans (2015) sostiene que en lugar de procurar ignorar o suprimir las emociones, «los profesionales del trabajo social deberían examinar las emociones que sienten en su día a día, dado que estas tienen una clara influencia en sus [nuestros] juicios morales, decisiones y acciones». Sostiene que debemos desarrollar herramientas para examinar de forma crítica nuestras respuestas emocionales en la toma de decisiones.

Mi segundo ejemplo de las carencias derivadas de nuestra atención selectiva hacia las emociones reside en la falta de reconocimiento en nuestra profesión de los estados emocionales alterados, en particular los negativos, en nuestro día a día profesional. Utilizo el término «estados emocionales alterados» para referirme al estado de estimulación emocional de intensidad suficiente como para que tenga un efecto importante en los sentimientos, las respuestas psicológicas, los procesos cognitivos y las acciones de una persona. La gama de estados emocionales alterados es amplia y puede incluir algunos que es probable que se experimenten de forma positiva, como la euforia, y los que es probable que se expresen de forma negativa, como la angustia extrema o la ira. Las emociones negativas se suelen asociar con el peligro y «nos perturban y nos hacen sentir incómodos» (Howe, 2008, p. 26). Desde mi punto de vista, a pesar de que los estados emocionales alterados negativos son habituales en la práctica, nuestra comprensión y respuesta hacia ellos como profesión no se ha desarrollado correctamente.

De hecho, desde mis primeros años como trabajadora social, siempre he sentido especial interés por los estados emocionales alterados negativos. Recuerdo la conmoción por la frecuencia con la que me encontraba con gente en estados emocionales alterados, como casos en los que los progenitores estaban enfurecidos por mi presencia como encargada legal de la protección de la infancia, en los que vi la desolación de una persona que había perdido a su hijo tras un suicidio horrible, en los que la adolescente estaba tan traumatizada que no era capaz de expresar ira y desesperación de otra forma que no fuese golpeando a otras personas u objetos. Sentía que no estaba nada preparada para responder a las personas que se veían en estas situaciones; recibí ayuda para desarrollar una relación laboral, puede que con cierta reticencia, pero no para afrontar el tipo de estados con los que me encontraba. Incluso diría que se guardaba silencio sobre los estados emocionales alterados negativos tanto en la formación como en los fundamentos investigadores de la profesión.

Ni soy la única que se vio en estas circunstancias ni se ha resuelto aún la situación.

A continuación, me centraré en un tipo de estado emocional alterado negativo: la ira y su secuela conductual, la agresividad. Desde mi punto de vista, la exposición a este estado emocional alterado y su consecuencia conductual no es una experiencia poco habitual para los trabajadores sociales. De hecho, dado que muchos usuarios se han visto en situaciones de desventaja o de discriminación y han conocido a los trabajadores sociales en un momento que suponía un reto importante en sus vidas, no sorprende que estén enfa-

datos y que esa ira se exprese mediante la agresividad; y las investigaciones así lo confirman. Schraer (2014) apuntó que de 446 trabajadores sociales del Reino Unido que participaron en una encuesta en línea sobre las agresiones en su lugar de trabajo, el 85% afirmó haber sufrido agresiones físicas, verbales o amenazas en el último año (véase también Criss, 2010; Robson, Cossar y Quayle, 2014).

A pesar del predominio de la ira, la agresividad y el potencial de violencia en la práctica del trabajo social, muchos trabajadores sociales afirman no estar preparados para responder a la ira y a su secuela conductual (Savaya, Gardner y Stange, 2011). En un análisis de una amplia encuesta a trabajadores sociales del Reino Unido, Schraer (2014) observó que: «parte del problema puede residir en que la mitad de los encuestados confesó no haber recibido nunca formación específica para tratar con personas violentas, a pesar de que muchos de ellos se vieron obligados a pasar por situaciones de riesgo, a menudo solos y sin el apoyo adecuado». Esta ausencia de formación no solo deja al trabajador sin recursos para saber responder a la ira o a la agresividad, sino que también puede tener consecuencias negativas para su identidad profesional y su trabajo. En su estudio sobre trabajadores sociales de Israel, Savaya *et al.* (2011, p. 69) apuntaron que los trabajadores que habían sufrido agresiones físicas o verbales por parte de clientes «estaban enfadados con dicho cliente y se sentían culpables por ello, además de muy afectados por dicha autoculpabilidad y las dudas sobre su competencia personal y profesional».

¿A qué se debe el silencio en torno a los estados emocionales alterados, en particular los negativos como la ira? La filosofía humanística que nos lleva a reconocer y valorar la bondad inherente del ser humano puede contribuir a desatender las emociones y los comportamientos humanos, que quedan fuera de lo que asumimos como bueno, como las emociones que amenazan los vínculos sociales. Sin embargo, resulta irónico que aprender a responder correctamente a la ira y la agresividad sea importante para construir y mantener una alianza laboral. El hecho de que podamos escuchar, reconocer y responder a la ira de otros sin dejar que las emociones controlen o destruyan la relación laboral demuestra un compromiso a la hora de trabajar junto a otras personas en sus momentos más difíciles. Es más, la ira, no menos que otras emociones, contiene información importante sobre lo que le importa a una persona y se puede utilizar como base para avanzar juntos. En algunos casos, además, ayudar a las personas a través de la ira y la agresividad puede ser de utilidad para desarrollar nuevas habilidades comunicativas importantes para mejorar sus relaciones interpersonales.

Los conceptos de las ciencias sociales y del comportamiento también nos ayudan a entender los estados emocionales alterados de otras formas. En primer lugar, nos ayuda a entender que estos estados son algo habitual, no sucesos aislados; se «normalizan» dichos estados. Debemos incorporar la comprensión de estos estados como un concepto fundamental de nosotros mismos en nuestro trabajo y en la comunicación con los demás, en especial con personas que se enfrentan a retos importantes en su vida y a factores estresantes que aumentan la probabilidad de que aparezcan dichos estados.

En segundo lugar, nos ayuda a entender las dimensiones psicológica y sentimental de estos estados emocionales y su valor para destacar lo más importante para la persona. Howe (2008, p. 31) apunta que:

cuando estamos en un estado emocional alterado, las emociones tienen un efecto muy profundo en lo que vemos, lo que pensamos y la forma en que nos comportamos. Las emociones garantizan que prestamos atención a las cosas que nos interesan hasta que el problema se resuelve.

También sabemos que los estados emocionales alterados revelan información importante sobre lo que le importa a una persona y, a medida que va saliendo de esos estados, sería útil sopesar junto con esa persona qué situaciones o experiencias han contribuido a entrar en dichos estados y qué implica para nuestras acciones avanzar junto a esas personas. En otras palabras, más que pretender olvidarnos de los estados emocionales alterados, debemos darles la atención suficiente como para entender la información que contienen.

El estudio de los estados emocionales alterados también nos puede ayudar a entender formas mejores de responder a dichas emociones en nosotros mismos o en los demás que fomenten no sólo nuestro bienestar psicológico, sino que también contribuyan a la justicia social. Gross y John, 2003 (citados en Mende-Siedlecki *et al.*, 2011, p. 278) proponen que replantearse las emociones en lugar de suprimirlas está «asociado con un mejor funcionamiento interpersonal, unas emociones más positivas, menos negativas y un mayor bienestar». En el mismo sentido, la socióloga Arlene Hochschild (2012) advierte sobre la supresión de las emociones negativas, señalando que las funciones del servicio que requieren la expresión falsa de emociones positivas, como la amabilidad o la aceptación, pueden tener un efecto negativo en los trabajadores sociales. En sus propias palabras:

nuestra cultura ha producido otra forma de falso yo: el altruista, la persona que está excesivamente preocupada por las necesidades de los demás. En nuestra cultura, las mujeres, a quienes tradicionalmente se ha asignado la tarea de ocuparse de las necesidades de los demás, corren un riesgo importante de desarrollar en exceso ese falso yo y perder la perspectiva de cuáles son sus límites». (Hochschild, 2012, p. 196)

Reconocer las emociones, incluidas las que tradicionalmente se han escondido o las negativas, como la frustración, la ira o la angustia, puede contribuir a un cambio social. Cabe admitir que en algunos casos es necesario que los trabajadores y las personas para las que trabajamos expresemos ciertos tipos de emociones. Por ejemplo, para reducir la intensidad de la agresividad, necesitamos transmitir calma incluso cuando nuestro estado emocional sea de ansiedad o miedo. Sin embargo, reconocer la necesidad de expresar ciertas emociones para lograr un objetivo concreto no es prescribir o limitar la gama de emociones que un trabajador social debería aceptar en sí mismo o en los demás. Entender nuestras respuestas emocionales nos da una información valiosa en cualquier situación y, además, la respuesta y la expresión emocionales son fundamentales para una relación la-

boral efectiva, algo que se valora muchísimo en trabajo social, en particular en trabajo social relacional.

¿Qué implicaciones tiene esto para la investigación?

La implicación del redescubrimiento de las emociones para la investigación en trabajo social es, al menos, doble. La primera implicación es el enfoque de nuestra investigación. Los abundantes y diversos estudios sobre las emociones en la vida diaria nos permiten incorporar y traducir los resultados a la práctica del trabajo social. De hecho, los trabajadores sociales ya han recurrido a la investigación sobre emociones para conformar la práctica directa y la organización de servicios, en especial la relacionada con la comprensión del trauma y la mejora de la toma de decisiones (véase Havig, 2008; Munro, 2011; Keinemans, 2015). Como he comentado anteriormente, hay muchas más oportunidades para la investigación traslacional de este tipo y un ejemplo que he propuesto es aumentar nuestra comprensión de los estados emocionales alterados en la práctica del trabajo social.

Por supuesto, la investigación traslacional es mucho más que transferir simplemente unos resultados del campo de la investigación en ciencias sociales y del comportamiento a los complejos y diversos mundos de los trabajadores sociales. Los investigadores del trabajo social deben analizar y demostrar cómo se aplican en el día a día de la práctica del trabajo social los puntos de vista y los resultados actuales a las emociones en el pensamiento y la acción, así como sus limitaciones. Con nuestro enfoque aplicado a diversos campos de los servicios humanos, tenemos mucho que aportar al conocimiento de las emociones y a las respuestas a emociones en el pensamiento y la acción.

También me gustaría añadir que no solo necesitamos aplicar estos conocimientos en situaciones interpersonales, sino que también debemos hacerlo en situaciones a escalas mayores, como al trabajar con grupos, comunidades, organizaciones o para conseguir cambios sociales. Los temas de investigación de especial relevancia para el trabajo social relacional son: ¿Cómo permiten o impiden las emociones la acción social? ¿Cómo promueven las emociones la participación en redes de atención y apoyo, y qué impiden?

La segunda implicación es metodológica. Por un lado, para reconocer emociones no se requieren nuevos métodos, sino más bien la expansión de nuestro enfoque investigador de modo que este incluya el reconocimiento de toda la gama de emociones en todos los campos de la práctica del trabajo social. Jasper (2011, p. 298) afirma que:

«Se han utilizado casi todas las técnicas para explicar que los significados cognitivos se pueden adaptar al estudio de las emociones. Analizamos los textos, las construcciones, los rituales y otros artefactos humanos [sic] para ver las emociones expuestas o intensificadas en público. Observamos a la gente interactuar y los grabamos en audio y vídeo. Pedimos a los sujetos que registren a diario sus sentimientos o los provocamos para que muestren ciertas emociones. Un reto, como sucede con los significados cognitivos, es poner en línea los sentimientos mostrados con los sentidos, y hay métodos mucho mejores para lograrlo».

Sin embargo, una perspectiva crítica requiere que incorporemos dos aspectos más a nuestro enfoque investigador. El primero es que nos incluyamos a nosotros mismos como sujetos de los trabajos de investigación. Es preciso que reflexionemos de manera crítica sobre cómo nosotros mismos, nuestros pensamientos y nuestras emociones se integran e influyen en el proceso de investigación. El segundo es que también necesitamos expandir nuestro enfoque para reconocer las dimensiones cultural y estructural de cómo se generan, se experimentan y se expresan las emociones. Por ejemplo, cuando tratamos de entender el estado emocional alterado de la ira, también debemos entender cómo las condiciones estructurales de las personas que utilizan los servicios de un trabajador social pueden dar lugar a la frustración y la ira, y por consiguiente a nuestra responsabilidad de abordar dichas situaciones. Al igual que al entender la ira, también deberíamos procurar entender de qué forma las condiciones culturales crean diferencias entre sexos, clases, sexualidades y étnicas desde el punto de vista de cómo se generan, se expresan y se reconocen las emociones.

Conclusiones

Las emociones han pasado de estar en un segundo plano a estar en el centro de estudio del pensamiento y la acción. Por supuesto, esto no significa que las emociones deban sustituir el pensamiento racional, sino más bien aceptar que la racionalidad funciona en paralelo a las emociones. Es más, Keinemans (2015, p. 2190) advierte sobre el «sentimentalismo», al que se refiere como un reflejo superficial en las emociones que solo alivia la carga de estas, pero que no ofrece conocimientos más profundos sobre su función en el pensamiento y la acción.

Los estudios sobre las emociones en la vida diaria han reforzado y desarrollado el compromiso tradicional de los trabajadores sociales hacia la práctica relacional. Dichos estudios han resaltado el valor de la inteligencia emocional como parte de la construcción y el mantenimiento de las relaciones laborales, de la toma de buenas decisiones y de ser un agente de cambio eficaz. Además, el estudio de las emociones también nos reta a vigilar las carencias en nuestros conocimientos y nuestras capacidades básicas. Hay mucho en lo que nuestra profesión tiene que aprender y contribuir al entendimiento de las emociones en el día a día. Espero que esta presentación estimule la consideración de las posibilidades que ofrece el redescubrimiento de las emociones para desarrollar la práctica del trabajo social relacional basada en evidencias.

Bibliografía

- Bauman, M., Bliss-Moreau, E., Machado, C. and Amaral, D. (2011). The neurobiology of primate social behaviour. En J. Decety y J. Cacioppo (Eds), *The Oxford Handbook of Social Neuroscience*. New York: Oxford Press.
- Corbin, J. (2007). Reactive attachment disorder: a biopsychosocial disturbance of attachment. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 24(6), pp. 539-552.

- Criss, P. (2010). Effects of client violence on social work students: A national study. *Journal of Social Work Education*, 46(3), 371-390.
- Folgheraiter, F. (2004). *Relational Social Work: Towards Networking and Societal Practices*. London: Jessica Kingsley.
- Fox, E. (2011). *Emotion Science*. Basingstoke: Palgrave, MacMillan.
- Gatens, M. (1996). *Imaginary Bodies: Ethics, Power and Corporeality*. New York: Routledge.
- Havig, K. (2008). The health care experiences of adult survivors of child sexual abuse: a systematic review of the evidence on sensitive practice. *Trauma, Violence y Abuse*, 9(1), pp. 19-33).
- Healy, K., y Darlington, Y. (2009). Service user participation in diverse child protection contexts: principles for practice. *Child y Family Social Work*, 14(4), 420-430.
- Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, US: University of California Press. Obtenido de <http://www.ebrary.com>
- Howe, D. (2008). *The Emotionally Intelligent Social Worker*. Basingstoke: Palgrave.
- Jasper, J. (2011). Emotions and social movements: twenty years of theory and research. *Annual Review of Sociology*, 37, pp. 285-303.
- Keinemans, S. (2015). Be sensible: Emotions in social work ethics and education. *British Journal of Social Work*, 45(7), pp. 2176-2191.
- Knight, C. (2015). Trauma-Informed Social Work Practice: Practice Considerations and Challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(1), 25-37.
- Leventhal, H. and Tomarken, A.J. (1986). Emotion: Today's problems. *Annual Review of Psychology*, 37(1), 565-610.
- Mende-Siedlecki, P., Kober, H., Ochsner, R. (2011). Emotional regulation: Neural basis and beyond. In Decety, J., y Cacioppo, J.T. (2010). *The Oxford Handbook of Social Neuroscience*. New York: Oxford University Press.
- Morrison, T. (2007). Emotional intelligence, emotion and social work: Context, characteristics, complications and contributions. *British Journal of Social Work*, 37 (2), 245-263.
- Munro, E. (2008). *Effective Child Protection*. London: Sage.
- Munro, E. (2011). *Munro Review of Child Protection: Final Report – a Child Centred System*. London: UK Government.
- Nussbaum, M. (2001). *Upheavals of Thought: The Intelligence of Emotions*. New York: Cambridge University Press.
- Payne, M. (2011). *Humanistic Social Work: Core Principles in Practice*. Basingstoke: Palgrave.
- Pizarro, D. (2000). «Nothing more than feelings? The role of emotions in moral Judgments», *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 30(4), 355-75.
- Raineri, M.L. y Cabiati, E. (2015). Kitwood's thought and relational social work. *European Journal of Social Work*, 1-17.
- Reimer, E. (2013). The relationship between family support workers and families where child neglect is a concern. En Arney, F. y Scott, D. (eds), *Working with Vulnerable Families: A Partnership Approach (2ª edición)*, pp.142-159. Melbourne: Cambridge University Press.
- Robson, A., Cossar, J., y Quayle, E. (2014). Critical commentary: The impact of work-related violence towards social workers in children and family services. *British Journal of Social Work*, 44(4), 924-936.

- Savaya, R., Gardner, F., y Stange, D. (2011). Stressful encounters with social work clients: A descriptive account based on critical incidents. *Social Work*, 56(1), 63-71.
- Schraer, R. (2014). 85% of social workers were assaulted, harassed or verbally abused in the past year. *Community Care*. 16 September, 2014, <http://www.communitycare.co.uk/2014/09/16/violence-social-workers-just-part-job-70-incidents-investigated/>
- Sheldon, B., y Macdonald, G. (2010). *A Textbook of Social Work*. London: Routledge.
- Ward, J. (2015). *The Student's Guide to Cognitive Neuroscience*. London: Psychology Press.

Segunda parte

Momentos de Encuentro

A1. Aportaciones teóricas, metodológicas e investigaciones vinculadas al Trabajo Social relacional	199
A2. Trabajo Social: buenas prácticas en el arte de generar vínculos	425
A3. Retos y desafíos del Trabajo Social relacional	553
A4. Servicios sociales: espacio para trabajar vínculos	607
A5. La comunidad: oportunidad para la generación de redes	681
A6. Los vínculos interprofesionales y trabajo en equipo en las organizaciones	747
A7. Trabajo en red y perspectiva relacional	797

A1

*Aportaciones teóricas,
metodológicas e investigaciones
vinculadas al Trabajo Social relacional*

A1.1	Álamo Gómez, Nuria del; Brezmes Nieto, Milagros; Pérez Álvarez, Encarnación y Picornell Lucas, Antonia, <i>La entrevista en encuentros informales como técnica de Trabajo Social</i>	201
A1.2	Báñez Tello, Tomasa, « <i>En el cuidado, a nosotros nos toca el papel de objetos</i> ». <i>Discursos de las personas cuidadas sobre su capacidad de agencia de los cuidados y sus preferencias y relación con la persona cuidadora</i>	208
A1.3	Báñez Tello, Tomasa; Besa Roig, Santi; García Martínez, Estela y Mas March, Adriana, <i>Autoconocimiento y Trabajo Social reflexivo. De cómo coprotagonizar una práctica dialogada del Trabajo Social</i>	219
A1.4	Campos Vidal, José Francisco y Cardona Cardona, Josefa, <i>El dolor del vínculo: la fatiga por compasión</i>	229
A1.5	Cuartero Castañer, María Elena y Casado de Staritzky, Tatiana, <i>Empatía y/o eempatía: encontrando el equilibrio en el arte de generar vínculos</i>	241
A1.6	Facal Fondo, Teresa, <i>Los factores estresores en las prácticas curriculares en el Grado en Trabajo Social</i>	251
A1.7	García García, Clara María, <i>Capitalismo y patriarcado, una aproximación desde la teoría feminista</i>	258
A1.8	Gómez Ciriano, Emilio José; Herranz de la Casa, José María y Mercado García, Esther, <i>El proyecto MOMU o cómo trabajar sinérgicamente desde Periodismo, Bellas Artes y Trabajo Social para favorecer la integración laboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad social</i>	266
A1.9	Maroto Sáez, Ángel Luis, <i>Por un Trabajo Social colaborativo. Vías para la generación de procesos dialógicos en Trabajo Social</i>	271
A1.10	Masiá Martínez, Rubén y Bueno Sánchez, Lydia, <i>Diseño de herramienta para la representación gráfica de mapas de red de apoyo social</i>	281
A1.11	Matulič Domandžič, María Virginia y Munté Pascual, Ariadna, <i>La aplicación de metodologías relacionales en los procesos de inclusión social con personas sin hogar</i>	293
A1.12	Mesina Polanco, Marisa; Delgado Niebla, María Luisa y Corona Aguilar, Antonia, <i>Cerrando círculos. Metodología de Trabajo Social</i>	303
A1.13	Montagud Mayor, Xavier, <i>Reflexionar para conocer: La autoetnografía, un instrumento para el (auto)conocimiento de la relación profesional</i>	315
A1.14	Morán Carrillo, José María, Flores Sánchez, Manuel, <i>El sujeto del Trabajo Social Relacional: una propuesta desde la filosofía de Badiou, Negri y Hardt, Laclau y Mouffe y Žižek</i>	325
A1.15	Ona Sáenz, Jon, <i>Construcción Social, vida buena y virtud: algunas claves para la formación ética del trabajador social</i>	335
A1.16	Prat Bau, Núria, <i>La postura ética epistemológica en la construcción de los vínculos de la investigación-acción en Trabajo Social</i>	345
A1.17	Ramos Feijóo, Clarisa y Lorenzo García, Josefa, <i>Trabajo Social y vínculos en situaciones de gran complejidad</i>	353
A1.18	Riera Adrover, Joan Albert, <i>La generación de confianza: una aproximación a los factores que determinan el éxito de la mediación</i>	360
A1.19	Rodríguez Álvarez, María Dolores, <i>Metodología de intervención en redes sociales y desarrollo comunitario</i>	370
A1.20	Sancho Salido, Jordi, <i>Análisis de elementos y patrones que definen las relaciones en adolescentes en Sant Boi: relaciones, espacio y actividades</i>	383
A1.21	Suárez Alemán, Miguel Ángel, <i>El autoconocimiento: una herramienta para la calidad en la «relación de ayuda»</i>	397
A1.22	Uriarte Arteche, Ana María; Sobremonte de Mendicuti, Emma y Ruda Montaña, María del Pilar, <i>Creando vínculos: el enfoque narrativo en el acompañamiento de final de vida</i>	409

A1.1

La entrevista en encuentros informales como técnica de Trabajo Social

Nuria del Álamo Gómez, Milagros Brezmes Nieto, Encarnación Pérez Álvarez
y Antonia Picornell Lucas

Área de Trabajo Social y Servicios Sociales
Universidad de Salamanca

1. Justificación

El escaso interés que parece concederse a los encuentros informales como técnicas de intervención (estaríamos hablando de un tipo de entrevista) creemos tiene que ver con la poca relevancia que se da a todo aquello que no se somete a normas muy rígidas y protocolizadas. De hecho, se minimiza la trascendencia de las técnicas cualitativas que pueden y deben tener el mismo rigor y validez que las cuantitativas como bien pone de relieve Joaquín Guerrero Muñoz cuando nos habla de la práctica narrativa del Trabajo Social (2013 y 2014), o Ana Alcázar y María Spínola (2014) al señalar nos la importancia de considerar a la persona en su vida cotidiana.

Se olvida que en Trabajo Social los elementos que son difícilmente cuantificable son imprescindibles, y por ello ha de prestárseles atención específica que los convierta en instrumentos/técnicas profesionales.

La importancia de que la persona o grupo pueda construir su relato nos obliga a pensar en escenarios en que esto sea más fácil: en contextos informales. De esta manera se estaría intentando superar las limitaciones que se producen en marcos institucionales como bien sugiere Rosana Guber al hablarnos de la entrevista antropológica (2004).

Es necesario no olvidar que, aunque a nivel teórico se admiten tipos de entrevistas y que no todas ellas tienen que realizarse en contextos formales, parece extenderse entre los trabajadores sociales¹ la idea de que las que se realizan en medios informales poco tienen que ver con la intervención profesional, ligándose, en la mayoría de los casos, a intervenciones de voluntariado.

¹ Se utiliza el género masculino para facilitar la lectura, sabiendo que al hablar de profesionales en Trabajo Social la feminización es una constante.

Hay que recordar que los encuentros informales, para ser considerados actuaciones dentro del Trabajo Social, han de ser utilizados como entrevistas focalizadas. Estamos, por tanto, ante entrevistas que se realizan cuando ya se ha tenido un encuentro formal con la persona o grupo²; cuando ya se tienen datos sobre ellos porque se ha realizado al menos una entrevista de estudio y diagnóstico inicial y se determina que es preciso otro contexto para profundizar en lo que se considere necesario.

2. Importancia de convertir los encuentros informales en entrevistas profesionales

Se trata de resaltar los aspectos de estudio y terapéuticos (en la realidad están unidos) en este tipo de intervenciones que, como ya se ha dicho, han de articularse con una finalidad concreta y cuando ya se han producido actuaciones que aconsejen continuar en contextos diferentes.

El trabajador social debe convertir estos encuentros³ en instrumentos para articular procesos de ayuda y, por consiguiente, no se producen por casualidad sino que se provocan, se utilizan, se controlan y evalúan como intervenciones profesionales desde el punto de vista del Trabajo Social.

Las tres principales finalidades de estos encuentros son:

A) *Crear un clima adecuado de confianza*

A través de momentos fuera del despacho, en los que sabemos que la persona va a estar más relajada, más accesible, y en los que el trabajador social, sin dejar de ser un profesional, se muestra como una figura más cercana, creando un clima menos tenso, menos frío que en el despacho.

Esta situación sólo se creará cuando se haya observado previamente que la persona desarrolla unos fuertes mecanismos de defensa que dificultan la comunicación y es aconsejable utilizar otro medio en el que creamos que la persona va a rebajarlos por encontrarse más segura.

El trabajador social mostrará que se está junto a la persona en momentos en los que los aspectos formales (búsqueda de información...) pasan a segundo plano. Compartirá trabajo, actividad, las dificultades (enfados), momentos relajados (risas) etc.

El profesional está utilizando la actividad que se desarrolla como un instrumento para crear confianza, para neutralizar los mecanismos de defensa que se ponen en funcionamiento cuando uno se siente estudiado... En definitiva el profesional ha de poner los ci-

² Aunque la entrevista realizada en encuentro informal puede realizarse a nivel individual y grupal en el desarrollo de esta comunicación nos centraremos en entrevistas individuales.

³ A lo largo del texto se utiliza normalmente el singular (encuentro), pero ha de entenderse que en muchos casos puede tratarse, en realidad, de varias intervenciones (encuentros).

mientos para establecer una relación que permita mayor y más profundo acercamiento a la persona. Todo ello ayudará a articular otro tipo de actuaciones.

B) *Obtener información*

Es muy posible que si se ha creado el clima adecuado se pueda controlar, «dirigir la conversación» hacia aspectos que anteriormente se han fijado como esenciales. Es decir, previamente se ha establecido que es necesario profundizar en algún aspecto de la realidad social de la persona y que la mejor manera de hacerlo es por medio de encuentros informales.

Sin dejar de realizar la actividad concreta el trabajador social obtendrá una información más amplia y de mayor calidad porque se produce de forma «natural», sin que por ello dejen de estar presentes todos los aspectos terapéuticos que caracterizan a esta técnica en Trabajo Social (funciones de ayudar a racionalizar la situación por medio de la construcción del relato, de aireación, etc.).

La persona ha de poder contar todo lo que quiere y el profesional se limitará a sugerir, a estimular el relato basándose en lo ya dicho, respetando su orden y ritmo, ayudando a que construya su discurso, utilizando la tarea/actividad como instrumento de normalización.

Todo ello supone que previamente el trabajador social ha estructurado cuidadosamente el esquema de la entrevista, concretando los aspectos en los que se quiere profundizar y cuáles han de ser las preguntas, sugerencias, etc. que se van a utilizar para ello. Siempre teniendo en cuenta las características de la persona, lo que ya se sabe sobre ella y los elementos presentes en el encuentro informal.

C) *Articular la ayuda*

Recordemos que sólo haciendo un ejercicio teórico, académico, se puede separar el estudio de la intervención (de hecho el estudio es ya una intervención). Es evidente que si el estudio es realizado correctamente estamos desarrollando funciones terapéuticas. También es cierto que según sea la principal finalidad de la entrevista primará un aspecto u otro y por ello la preparación de los encuentros ha de ser diferente, con diversos matices.

En el caso en el que nos centramos el trabajador social ha de establecer claramente cuáles son los aspectos en los que fijar especialmente la atención y las estrategias a utilizar, teniendo en cuenta la actividad que se realiza. En encuentro informal es totalmente planificado, no casual, buscando el momento preciso que permita utilizar la actividad para conseguir el objetivo que se haya planteado.

No es y no puede ser lo mismo el momento, la actividad si queremos trabajar la permanencia, el trabajo continuado en una misma tarea, que si el objetivo es que la persona aprenda a compartir, a actuar cooperativamente, etc.

Todos estos argumentos para reflexionar sobre las diferentes finalidades nos están indicando que, para planificar el encuentro informal como técnica profesional en Trabajo Social, hemos de tener en cuenta al menos los requisitos que a continuación se explicitan:

- a) Se debe conocer muy bien a la persona con la que se va a realizar la actividad. Hay que recoger y estudiar toda la documentación que se tenga sobre ella, de forma que establezcamos claramente el objetivo del encuentro informal.
- b) Hay que diseñar específicamente, plasmándolo en un esquema, el contenido del encuentro. Se debe concretar la entrevista señalando los aspectos a tratar, los núcleos de interés de la persona que nos permitan articularla, los estímulos y las técnicas específicas que nos ayuden a desarrollarla adecuadamente, etc.
- c) Se deberá elegir cuidadosamente el momento del encuentro, teniendo en cuenta lo que se quiere conseguir.

Hay que reiterar que no se trata de un encuentro casual, ni de actividades de voluntariado. Hay que transformarlo en momento de intervención profesional y para ello hay que seleccionarlo conforme al objetivo que se señale.

3. Diseño de las entrevistas

Como ya se ha dicho, para que la entrevista en contexto informal sea una intervención profesional ha de diseñarse previamente, según sea el objetivo que se pretenda conseguir, y para ello ha de considerarse al menos lo que a continuación se indica:

1. Encuentro para crear clima de confianza

Se puede elegir cualquier actividad siempre que permita tener una conversación relajada. El trabajador social se presentará y hará comentarios sobre la actividad que se está llevando a cabo.

La conversación se iniciará sobre la propia actividad: si le gusta o no; si le parece difícil o no. Todo ello intentando que la persona se relaje, hable y diga su opinión.

El trabajador social aprovechará cualquier comentario de la persona para que continúe hablando sobre ella (intereses, amigos, aficiones, etc.). Sólo introducirá nuevos elementos, preguntas etc., cuando lo considere necesario y tratando siempre de partir de lo ya dicho. Por tanto mostrará especial interés por todo lo que la persona manifieste y profundizará en cualquier aspecto que ayude a que la persona se sienta segura y perciba que puede contar lo que desee.

2. *Obtener información*

Es necesario repetir que no se deben utilizar los encuentros informales como entrevistas de estudio y diagnóstico inicial. Se debe haber realizado este tipo de entrevistas y determinado el aspecto de la realidad social en el que se quiere profundizar en un medio que lo facilite (informal, fuera del despacho).

Lo ideal es que se haya producido un primer contacto y que la persona conozca al trabajador social, de forma que se pueda comenzar por lo ya hablado, utilizándolo como puente, como enlace introductorio y para que el diálogo fluya con facilidad, centrándolo en los aspectos en los que se quiere profundizar.

La actividad debe ser la adecuada para que la conversación se pueda mantener sin interrupciones y con una cierta intimidad. Lo más conveniente es que el trabajador social parta de algo de lo que ya se ha dicho en encuentros anteriores y que sea significativo para introducir los elementos en los que se quiere centrar el interés.

Es indispensable que previamente se haya realizado un esquema concretando los comentarios que van a servir de estímulo para que la persona relate algo sobre lo que queremos conocer y que le permita construir su discurso. Por ejemplo, si lo que se pretende es profundizar en la dinámica familiar y la persona nos ha hablado previamente de la serie «Cuéntame», se le debe preguntar sobre el último capítulo; si lo ha visto; qué le ha parecido; si lo vio sola o con alguien de su familia; qué le parece a su familiar la serie; etc. Es decir partiendo de un dato anterior seguimos con generalidades para conducir la conversación hacia lo que queremos conocer. Ello implica preparar muy cuidadosamente el contenido del encuentro y cómo desarrollarlo. Sin olvidar nuestro objetivo nos vamos acercando a él a través de lo «anecdótico», de manera que finalmente se habla de aquel aspecto de la vida de la persona que centró nuestro interés, que pensamos que es imprescindible conocer mejor.

3. *Articular la ayuda*

Supone que se ha estudiado y diagnosticado la realidad social y, por tanto, establecido los aspectos en los que se quiere intervenir. Igualmente es preciso determinar cuidadosamente qué actividad permitirá trabajar mejor los aspectos diagnosticados.

El trabajador social, una vez fijado lo ya señalado, realizará un esquema en el que concretará para cada encuentro lo que se va a trabajar y cómo se va a trabajar (instrumentalizar la actividad para ello).

4. **Documentos a utilizar**

Ya se ha indicado que los trabajadores sociales han de desarrollar un diseño de la intervención que ha de ajustarse a la persona/grupo y a la finalidad de la entrevista. Posteriormente han de emitir el informe social correspondiente en el que básicamente se reflejará:

1. *Datos de identificación de la persona/grupo con la/el que se mantiene la entrevista*

Aquí sólo se recogerán aquellos datos que permitan identificar/personalizar el documento, ya que todos los datos formales tendrán que haber sido recogidos previamente en las entrevistas que se hayan realizado

2. *Datos formales de la entrevista: fecha, lugar actividad que se estaba realizando, duración...*

Se trata de caracterizar el encuentro siendo especialmente relevante describir la actividad y las razones de la elección.

3. *Breve resumen del contenido de la entrevista, haciendo explícitas las técnicas específicas utilizadas para la consecución de los objetivos, dinámica, dificultades, etc.*

La cumplimentación de este apartado supone la descripción de lo que se ha hecho, cómo se ha hecho, qué ha ocurrido, etc. Se trata de que al leerlo se sepa claramente cómo se ha desarrollado la intervención, aportando datos suficientes para poder valorar la actuación del trabajador social.

4. *Valoración de la entrevista teniendo en cuenta todo lo relatado y la consecución de objetivos*

El trabajador social ha de realizar un juicio profesional sobre lo acontecido. Ha de establecer claramente la modificación o ratificación del diagnóstico/evaluación y de la intervención inicial.

En este punto se han de reflejar tanto los aspectos negativos como positivos del encuentro, de la consecución de objetivos, etc. Todo ello como conclusión de lo previamente relatado.

5. *Orientaciones, indicando si son necesarios o no futuros encuentros. Si se prevén otras entrevistas se concretará todo lo posible sobre ellas (objetivos, actividad, etc.)*

Como no puede ser de otra manera todas las orientaciones se desprenderán de lo señalado en el apartado anterior. Son muy importantes las orientaciones que tengan que ver con la validez o no del momento y actividad elegidos así como las habilidades y destrezas profesionales que hayan sido útiles o inútiles para el caso concreto.

6. Fecha de emisión del informe y firma legible de la persona que lo realiza

Aunque es una constante en todos los documentos profesionales hemos de recordar que éstos han de estar redactados y confeccionados de tal manera que cualquier otro profesional lo pueda consultar y se entere de lo que se quiere comunicar y han de tener el rigor necesarios para ser considerados instrumentos de documentación escritos por trabajadores sociales.

Bibliografía

- Alcázar Campos, A. y Espinosa Spínola, M. (2014): «¿Por qué es importante la etnografía para el Trabajo Social?. Algunas reflexiones para el debate». En *Humanismo y Trabajo Social*. N.º 13-14. Pp. 335-347.
- Guber, R. (2004): *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Buenos Aires. Paidós.
- Guerrero Muñoz, J. (20013): «Recursos narrativos para el Trabajo Social con grupos». En *Humanismo y Trabajo Social*. N.º 12. Pp. 95-108.
- Guerrero Muñoz, J. (2014): «Reflexiones sobre la investigación y la práctica narrativa en trabajo Social». En *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*. N.º 21. Pp. 63-79.

A1.2

«En el cuidado, a nosotros nos toca el papel de objetos». Discursos de las personas cuidadas sobre su capacidad de agencia de los cuidados y sus preferencias y relación con la persona cuidadora

«In Care, our Role is Being Objects». Cared People's Speeches about their Agency with the Care, Preferences and Relationship with the Caregiver

Tomasa Báñez Tello¹

Universidad de Barcelona

Resumen

Esta comunicación presenta los resultados preliminares del análisis de los discursos de las personas adultas cuidadas por hombres sobre sus vivencias y sentimientos del cuidado, en el marco de una investigación² que tiene como objetivo la identificación de las barreras que son un obstáculo para que los hombres se impliquen en el trabajo de cuidado y detectar los modelos emergentes de cambio en las relaciones de género tanto en el ámbito laboral, como doméstico y comunitario.

La metodología de la investigación, predominantemente cualitativa, ha incluido la realización de entrevistas en profundidad a personas proveedoras y receptoras de cuidado (hombres y mujeres en ambos casos), tanto en el marco de las actividades de trabajo no remunerado como en el remunerado.

La mayoría de los receptores de cuidados entrevistados manifiestan no tener preferencias en cuanto al género del cuidador profesional, señalan las interacciones del trabajo y del afecto como dimensiones del concepto de cuidado; así como la importancia del vínculo y la comunicación con la persona que les ayuda, además de sus habilidades técnicas. Finalmente, sienten que el reconocimiento de su derecho a la atención los ha convertido en meros objeto de cuidado y ha supuesto la pérdida de su capacidad de agencia, en contraste con la autoridad de los expertos y profesionales.

Este análisis de los discursos de las personas cuidadas puede contribuir a su reconocimiento como sujetos con capacidad de agencia y control de los procesos de cuidado, así como al in-

¹ Profesora Titular de Universidad, Unidad de Formación e Investigación. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Barcelona. tomasabanez@ub.edu

² Esta comunicación se ha elaborado en el contexto del Proyecto de investigación Hombres cuidados. Retos y oportunidades para reducir las desigualdades de género y afrontar las nuevas necesidades de cuidado, financiado por el programa RecerCaixa, de la Obra Social 'la Caixa' con la colaboración de la Asociación Catalana de Universidades Públicas (2014ACUP00045).

cremento de su presencia en las investigaciones sobre cuidado, en las que están prácticamente ausentes.

Palabras clave: cuidado, receptores de cuidado, capacidad de agencia.

Abstract

This contribution presents the preliminary results of the adults cared by men talk about their experiences and feelings of care, within the framework of a wider research aims to identify the barriers that are an obstacle to men to get involved in care work and detect emerging change patterns in gender relations both in the labour and domestic arena.

The research methodology, predominantly qualitative, has included in-depth interviews with providers and cared people (men and women in both cases), both within the framework of paid and unpaid work.

The majority of cared people participants in the research expressed no preference regard to the professional caregiver gender; they also talk about the interactions of work and affection, as dimensions of the care concept; and the importance of the attachment and communication with the person who helps them in addition to their technical skills. Finally, they feel that the recognition of their right to care has transform them in care objects, with the loss of their agency, in contrast to the authority of experts and professionals.

This analysis of cared people talk can contribute to their recognition as subjects with agency and control over the care process as well as to increase their, currently virtually absent presence, in care research.

Keywords: care, caredpeople, agency.

Introducción

El análisis de los resultados preliminares que sobre los discursos de las personas receptoras de cuidado se presentan en esta comunicación, forma parte de un proyecto de investigación más amplio sobre las causas de la desigualdad entre hombres y mujeres desde la posición diferencial respecto a los trabajos de cuidado que ocupan y que incide negativamente en la trayectoria laboral, salarios, categorías laborales, tipos de jornada y pensiones de jubilación de las mujeres (Torns, 2008; Brullet, 2009; Tobío et al. 2010; Carrasco et al., 2011). Pero la implicación de los hombres en los trabajos de cuidado, en un momento como el actual, no es sólo una cuestión de justicia social vinculada a la igualdad de género, sino también un imperativo social, debido a la crisis del cuidado consecuencia de los cambios socio-demográficos que se han producido en los últimos años en Europa (Pérez Orozco, 2006; Mandell, 2010; Benería, 2011; Comas de Argemir, 2014). El objetivo principal de la investigación es identificar las barreras culturales (las construcciones de género) y las barreras de oportunidad (la mejor situación de los hombres en el mercado de trabajo y la precariedad de las ocupaciones vinculadas al cuidado) que obstaculizan la implicación de los hombres tanto en el trabajo de cuidado no remunerado como en el remunerado.

En coherencia con la perspectiva de justicia social en relación con el cuidado (Barnes, 2006; Razavi, 2007; Williams, 2010 y 2012; Esquivel, 2011), en esta investigación se han tenido en cuenta los deseos, preferencias y vivencias de las personas receptoras de cuidado, ya que son sujetos activos, con capacidad de agencia y control de los procesos de cuidado y cuyos derechos se encuentran a menudo en tensión con los de otros actores como por ejemplo las personas cuidadoras. En relación a las personas receptoras de cuidado el objetivo de la investigación es analizar sus preferencias en cuanto a ser atendidas por un hombre o por una mujer, el tipo de relaciones que se establecen con la persona cuidadora, y hasta qué punto la persona receptora de cuidado tiene capacidad de agencia y control sobre su situación y sobre los cuidados que recibe.

El diseño metodológico utilizado en la investigación es de tipo cualitativo con el objetivo de profundizar en las prácticas, pero también en los discursos de los protagonistas del cuidado para comprender tanto las condiciones, como los contextos en los que se toman las decisiones en relación con el cuidado y las barreras culturales y de oportunidad que impiden o dificultan el acceso de los hombres al mismo. La técnica principal de la investigación ha sido la entrevista en profundidad (personal y en grupos focales), acompañada de la observación de los modelos de gestión de los trabajos de cuidado en diferentes contextos (doméstico o institucionalizado). Del total de 160 personas entrevistadas, 40 son personas cuidadas por un hombre, de las que 29 son personas que tienen un diagnóstico de salud mental, 8 son personas mayores de 65 años con necesidades de apoyo para su desempeño en la vida diaria y 3 son personas con diversidad funcional. Dado que la investigación no ha finalizado todavía, en esta comunicación se presenta el análisis preliminar de los discursos de las personas receptoras de cuidado sobre sus vivencias y sentimientos, en especial en relación a su capacidad de agencia, así como sobre sus preferencias y relación con la persona cuidadora.

«El cuidado es todo lo que necesita un ser humano». Vivencias y sentimientos en relación con el cuidado

La actual percepción social de las actividades de cuidado no refleja su importancia para la vida y el bienestar de las personas y para la reproducción de la sociedad, en comparación con el valor que se reconoce a la producción de mercancías. De acuerdo con la propuesta de comprensión del cuidado como construcción social (Thomas, 2011; Comas-d'Argemir, 2014), esta falta de reconocimiento social tiene que ver con la existencia de discursos sociales dominantes en relación con el papel de las mujeres y de la familia y con el ideal de la independencia y de la autosuficiencia personal. La ideología dominante sobre el papel de las mujeres y de la familia sitúa la responsabilidad del cuidado únicamente en el ámbito familiar, enfatizando sus dimensiones afectivas y morales, esperando que sean asumidas por las mujeres, en virtud de su naturaleza femenina. Por otra parte y a pesar de que todos los seres humanos necesitamos cuidados a lo largo de nuestras vidas, no solo durante la infancia y la vejez, persiste en nuestra sociedad el ideal de la independencia y de la autosuficiencia personal (Fineman, 2000, 2004). Esta

conceptualización social del cuidado, además de tener importantes consecuencias para la desigualdad de hombres y mujeres (Torns, 2008; Brullet, 2009; Tobío et al. 2010; Carrasco et al. 2011; Comas-d'Argemir, 2014), invisibiliza las necesidades de cuidado a lo largo de toda la vida, destacando únicamente el cuidado que necesitan las personas mayores, discapacitadas o enfermas, cuya vida es considerada como dependiente y por tanto no autónoma (Fons, 2008).

En sus testimonios algunas de las personas receptoras de cuidado entrevistadas señalan esta importancia del cuidado para su existencia como seres humanos y como contribución a su bienestar personal, haciendo referencia a la tranquilidad y seguridad que sienten al poder contar con la ayuda que necesitan.

¿Qué es cuidar para usted?

«Todo lo que necesita un ser humano.» (Joan Pere, receptor, trastorno mental)

¿En qué ha cambiado su situación desde que recibe ayuda?

«Pues en que estoy mucho más tranquila, mucho más segura, de que voy seguir una pauta que ustedes me dan y que no va a pasarme nada.» (Meritxell, receptora, trastorno mental)

Sin embargo, otras personas, expresan sentimientos negativos en relación con sus necesidades de cuidado, utilizando términos como impotencia, inutilidad, indefensión o dependencia y sintiéndose una carga para sus cuidadores, en especial cuando estos son familiares. Estos sentimientos pueden ser consecuencia de la influencia del ideal social de la independencia y de la autosuficiencia personal, así como de la consideración de persona dependiente y no autónoma de las personas mayores, discapacitadas o enfermas que tienen necesidades especiales de cuidado. En los testimonios que se presentan a continuación, a esta imagen negativa del cuidado se suma el estigma social en relación con los trastornos mentales.

«Cuando necesito ayuda me siento muy indefenso, muy inútil, sobre todo inútil» (Josep Lluís, receptor, trastorno mental)

«Me siento una carga, porque tener una enfermedad mental pues, pues no es como tener un cáncer, está más mal visto.» (Desiree, receptora, trastorno mental)

Por otra parte, en sus discursos las personas con diversidad funcional entrevistadas señalan el carácter de construcción social y política del concepto de dependencia, en el marco de la organización social del cuidado, que aunque ha supuesto el reconocimiento del cuidado como derecho, enfatiza la consideración de dependientes de las personas que necesitan ayuda, en lugar de poner el acento en la ayuda como un apoyo a su autonomía personal. Manifiestan como ellos mismos han interiorizado esta imagen de personas dependientes y carentes de autonomía, como consecuencia de la escasa presencia y difusión de discursos alternativos, cuando en realidad los seres humanos somos interdependientes y todos ayudamos y necesitamos ser ayudados.

«Cuando se contempla esta cuestión (el cuidado como derecho), nuestro papel es el de objetos (...) Tú, interiorizas eso (que eres dependiente) porque no hay un discurso alternativo (...) Cuando tienes el recurso ves que lo que queda de aquella de dependencia no era algo que estuviera en ti, que llevaras en la chepa, que tuvieras la dependencia dentro de ti, sino que era una construcción política, social (...) Hay como una ficción de que hay personas que no necesitan a los otros, que son autónomos, pero esto es una falacia, porque al final todos necesitamos a todos.» (Agustí, receptor, diversidad funcional)

En sus testimonios las personas con diversidad funcional entrevistadas no solo cuestionan esta conceptualización de las personas que necesitan ayuda, sino que, en el marco de la filosofía de una vida independiente (Rodríguez-Picavea, 2007), tienen sus propios proyectos de vida independiente, que pueden realizar con la asistencia personal que ellos mismos gestionan a través de la Oficina de Vida Independiente de Barcelona³. Unos proyectos que, además de la asistencia personal, no hubieran sido posibles sin la voluntad y el tesón con los que se enfrentan y gestionan las resistencias de su propio entorno familiar, así como los miedos e inseguridades que supone la toma de decisiones consecuencia del ejercicio de la propia autonomía personal.

¿Cómo vivió tu familia tu deseo de vivir de forma independiente?

Mi madre muy tensa. No entendiéndolo (...) inicialmente con frases como: «si me quieres no te irás» o «quién te crees que te va a aguantar todo lo que nosotros aguantamos» (...) Vivir de forma independiente es muy difícil. Como cualquier persona que tenga que tomar decisiones. No es una decisión fácil, es una decisión con sus riesgos y con sus estímulos, evidentemente» (Caetà, receptor, diversidad funcional)

Las personas con diversidad funcional entrevistadas sienten que a través de la posibilidad de seleccionar y contratar asistentes personales tienen una mayor capacidad de decisión sobre el cuidado/ayuda que reciben y como lo reciben. Critican que los recursos de asistencia están más pensados para los cuidadores familiares que para la persona que necesita la ayuda y que los servicios de atención (en centros y en el domicilio) están organizados para que la persona que necesita la ayuda se adapte a ellos y no al revés.

«Lo que sí que es cierto, que yo lo gestiono (la asistencia personal), yo lo controlo, pero en cada momento depende de las circunstancias.» (Caetà, receptor, diversidad funcional)

«Tengo suficientes herramientas para controlar y gestionar la ayuda que necesito. O sea que no soy yo el que me tengo que adaptar al servicio, sino que está pensado para que el servicio (de asistencia personal) se adapte a lo que yo necesito para hacer mi vida.» (Agustí, receptor, diversidad funcional)

³ <http://ovibcn.org/>

Las personas mayores entrevistadas que viven en una residencia manifiestan tener una cierta capacidad de decisión, por ejemplo en cuanto a cómo vestirse, ya que la mayor parte del cuidado que reciben está pautado por la dirección y los profesionales del centro donde viven, algo que parecen aceptar, renunciando a decidir sobre sus vidas y sobre los cuidados.

«Hoy me ha tocado ducha porque ya está asignado por la residencia (...) Como veo que lo hacen bien, me parece bien que lo decidan (...) lo que por ejemplo sí que puedo pedir cuando me levantan es como quiero que me vistan». (Adam, receptor, persona mayor)

«La amabilidad y que sepan realmente lo que se hacen». Preferencias y relaciones con la persona cuidadora

Dado que la mayor parte de los testimonios analizados hasta el momento son de personas receptoras de cuidado profesional, muestran una mayor indiferencia en cuanto a su preferencia de ser atendidas por un hombre o por una mujer, que cuando el cuidado se realiza en la familia, ya que en estos casos mayoritariamente el cuidado es gestionado y realizado por las mujeres (Comas-d'Argemir, (1995; Torns, 2008; Tobío et al., 2010; Carrasco et al., 2011).

¿Quién prefiere usted que le cuide hombres o mujeres?

«Me da exactamente lo mismo, porque tanto lo puede hacer bien un hombre como una mujer.» (Desiree, receptora, trastorno mental)

«Cuando estoy fuera de casa uno de los factores importantes no es tanto que sea hombre o mujer, sino que tengan fuerza.» (Caetà, receptor, diversidad funcional)

Cuando las personas receptoras de cuidado son mujeres, prefieren mayoritariamente ser cuidadas por otra mujer, en especial cuando se refieren a tareas de higiene personal, justificando esta preferencia por el pudor y la vergüenza que sienten al ser atendidas por un profesional hombre.

¿Quién prefiere usted que le cuide un hombre o una mujer?

«Para la higiene personal preferiría una mujer siempre, por pudor.» (Elisabeth, receptora, trastorno mental)

Por otra parte, algunos receptores de cuidado hombres manifiestan que prefieren ser cuidados por una mujer, justificando esta preferencia por las cualidades para el trato personal que tienen las mujeres por naturaleza. Estos testimonios reflejan la existencia de un discurso social que enfatiza la dimensión afectiva y emocional sobre la dimensión de trabajo que implica el cuidado; a la vez que pone de manifiesto el carácter de relación interpersonal del cuidado (Daly y Lewis, 2000; Willians 2001; Fons, 2008).

¿Quién prefiere usted que le cuide un hombre o una mujer?

«Como cuidadores, creo que la mano femenina es más delicada que la masculina».

Explique un poquito eso.

«Por ejemplo, son... es una cosa genética lo de las mujeres. Las mujeres tocan o hacen las cosas con más suavidad que los hombres, que somos más bruscos.»
(Ricardo, receptor, trastorno mental)

En sus testimonios la mayoría de las personas receptoras de cuidado entrevistadas señalan la importancia de las cualidades personales del cuidador o cuidadora, incluso cuando se trata de profesionales: que sea buena persona, amable, cariñosa, paciente, que escuche y respete. Dado que la mayor parte de los testimonios analizados hasta el momento son de personas receptoras de cuidado profesional, junto a estas cualidades personales, se destacan también las habilidades y competencias profesionales en la realización de las tareas y actividades que implica el cuidado.

Adam, ¿quiere comentar alguna cosa más antes de terminar la entrevista?

«No, simplemente que el trato aquí en la residencia es genial, todas te atienden con respeto y cariño (se emociona).» (Adam, receptor, persona mayor)

¿Qué cualidades personales o profesionales valora usted en la persona que le cuida?

«Pues yo la amabilidad, la amabilidad y que sepan realmente lo que se hacen (...) que me cuiden sin intereses.» (Rafael, receptor, trastorno mental)

Junto a las cualidades personales del cuidador, las personas con diversidad funcional entrevistadas, señalan la importancia que en la creación de una buena relación interpersonal de ayuda tienen, además de estas cualidades, la afinidad entre las dos personas y que el asistente personal entienda que su trabajo consiste en ayudar a la persona a tener su propia vida y a vivirla de forma autónoma.

«Al ser yo quien contrata, una de las variables que puedo tener en cuenta es si va a haber feeling o no, conmigo y con mi entorno (...) Lo más importante es que escuche y atienda, y de alguna manera se adapte a ti. Y que sepa que está ayudando a realizar mi propia vida.» (Caetà, receptor, diversidad funcional)

«Valoro sentirme a gusto con aquella persona (asistente personal) porque estará contigo en mis círculos de intimidad (...) que haya afinidad, que es algo que por desgracia no se puede construir tan fácilmente.» (Agustí, receptor, diversidad funcional)

En contraste con la formación reglada de las personas que cuidan de forma profesional, las personas con diversidad funcional entrevistadas, insisten, en la misma línea que los activistas del Foro de Vida Independiente (Rodríguez-Picavea, 2007), en

que ellos no necesitan un cuidador que desde su autoridad y conocimientos profesionales tome las decisiones, sino personas con actitudes y cualidades personales de empatía y respeto y que comprendan y compartan la filosofía de vida independiente. Por esta razón creen que la garantía de la calidad en la ayuda que necesitan no depende tanto de la formación, sino de la capacidad que tienen para seleccionar y contratar a su asistente personal. Consideran que una formación especializada debería ser reconocida como derecho de las personas atendidas y de los asistentes personales, pero no como un requisito, ya que podría tener el riesgo de que el profesional intente imponer su criterio.

«La formación es muy poderosa pero tiene sus límites (...) creo que está muy mitificada (...) al final lo que garantiza que la cosa funcione bien es tener claro cuál es el rol y la responsabilidad de cada uno (...) Como yo tengo la responsabilidad de contratar y despedir a mis asistentes personales, creo que eso es mejor garantía para que la que la relación y el trato sea adecuado, que ninguna formación. Otra cosa es que después tu para alguna tarea concreta necesites a una persona que tenga formación (...) el problema de la formación es cuando se coloca como filtro y no como derecho.» (Agustí, receptor, diversidad funcional)

«Que tenga formación sanitaria por ejemplo (...) a mí me puede dar miedo. Alguien que te venga con mucha formación y que en vez de facilitártela, venga con la idea de que sabe lo que te conviene... vamos a estar en conflicto continuamente. Vamos a chocar.» (Caetà, receptor, diversidad funcional)

Conclusiones

Este primer acercamiento a las vivencias y sentimientos de las personas receptoras de cuidado en relación con el cuidado que acabamos de presentar ha puesto en evidencia el contraste entre la importancia del cuidado para la existencia de la vida humana y el bienestar de las personas con su falta de reconocimiento social; así como su crítica a la consideración de las personas que necesitan ayuda como dependientes y carentes de autonomía. Una concepción a la que las personas con diversidad funcional entrevistadas contraponen sus proyectos de vida independiente, con el apoyo de la asistencia personal. En cuanto a sus preferencias en relación con la persona cuidadora, las personas entrevistadas destacan sobre todo las cualidades personales del cuidador o cuidadora, aunque al tratarse de cuidadores profesionales también se señalan las habilidades y competencias técnicas en la realización de las tareas y actividades que implica el cuidado. Por otra parte, las personas con diversidad funcional entrevistadas, destacan la importancia que en la creación de una buena relación interpersonal de ayuda tienen, además de estas cualidades, la afinidad entre las dos personas y que el asistente personal entienda que su trabajo consiste en ayudar a la persona a tener su propia vida y a vivirla de forma autónoma.

La incorporación de los discursos de las personas cuidadas a esta investigación pretende contribuir a su reconocimiento como sujetos con capacidad de agencia y control de los procesos de cuidado, mediante su participación en la toma de decisiones en

su vida cotidiana, pero también en la planificación y en la investigación, en la línea de las numerosas experiencias que ya se están realizando. Experiencias de planificación y de intervención centradas en las personas (López et al., 2004; Collins, 2014; Morgan and Yoder, 2012; Martínez, 2013) y de participación de personas con demencia en la toma de decisiones sobre su vida cotidiana (Menne and Whitlatch, 2007; Livingston et al., 2010). Por otra parte, la participación de personas receptoras de cuidados y de cuidadores familiares se está produciendo también en la planificación, organización y gestión de los servicios de cuidado (Carr, 2004), en la realización de investigaciones (Barber et al., 2011; Littlechild-2016) y en la formación de los profesionales del cuidado (Warren, 2007). Las evaluaciones que comienzan a realizarse de estas experiencias muestran importantes beneficios de proceso, es decir las personas receptoras de cuidados manifiestan que sus experiencias y saberes son valorados y que se sienten escuchados, útiles y reconocidos. El reto, como en cualquier proceso de participación reconocido formalmente como derecho ciudadano, es que ésta no se quede en retórica, sino que las propuestas y puntos de vista de las personas receptoras de cuidado se incorporen a la agenda política (Barnes, 2003; Carr, 2004).

Referencias Bibliográficas

- Barber, R., Beresford, P., Boote, J., Cooper, C., & Faulkner, A. (2011). Evaluating the impact of service user involvement on research: a prospective case study. *International Journal of Consumer Studies*, 35(6), 609-615.
- Barnes, M. (2006). *Caring and Social Justice*. Palgrave Macmillan, Basingstoke.
- Benería, L. (2011). «Crisis de los cuidados, migración internacional y políticas públicas», en en Carrasco, C., Borderías, C. y Torns, T. (eds.), *El trabajo de cuidados. Historia, teoría y políticas*. Madrid: La Catarata, 359-389
- Brullet, C. (coord.) (2009). *Temps i cura. La coresponsabilitat social de la cura a la vida quotidiana*, Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament d'Acció Social i Ciutadania. Disponible en: http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/portal_social/index/assoc/gencat01/02.dir/gencat0102.pdf
- Carr, S. (2004). *Has service user participation made a difference to social care services?*. Social, London: CareInstituteForExcellence.
- Carrasco, C., Borderías, C., y Torns, T. (eds.) (2011). *El trabajo de cuidados. Historia, teoría y políticas*. Madrid: La Catarata.
- Collins, A. (2014). *Measuring what really matters*. London: The Health Foundation.
- Comas-d'Argemir, D. (2014). Los cuidados y sus máscaras: Retos para la antropología feminista». *Mora* (B. Aires), 20 (1). Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-001X2014000100005&lng=es&nrm=iso
- Daly, M. y Lewis, J. (2000). The concept of social care and the analysis of contemporary welfare states, *British Journal of Sociology*, 51(2), 281-299.
- Esquivel, V. (2011). *La economía del cuidado en América Latina: poniendo a los cuidados en el centro de la agenda*. PNUD. Disponible en: http://www.americalinagenera.org/es/documentos/Atando_Cabos.pdf

- Fineman, M.A. (2000). «Cracking the Foundational Myths: Independence, Autonomy, and Self-Sufficiency», en *Journal of Gender, Social Policy and the Law*, vol. 8, pp. 13-29.
- Fineman, M.A. (2004). *The Autonomy Myth. A Theory of Dependency*, Nueva York: The New Press.
- Gilligan, C. (2013). *La ética del cuidado*. Barcelona: Fundació Víctor Grífols i Lucas. Disponible en: <http://www.secpal.com/%5CDocumentos%5CBlog%5CCuaderno30.pdf>
- Littlechild, R., Tanner, D., & Hall, K. (2014). Co-research with older people: perspectives on impact. *Qualitative Social Work*, 1473325014556791
- Livingston, G., Leavey, G., Manela, M., Livingston, D., Rait, G., Sampson, E. and Cooper, C. (2010). Making decisions for people with dementia who lack capacity: qualitative study of family carers in UK. *BMJ*, 341: c4184. doi:10.1136/bmj.c4184
- López Fraguas, M.Á., Marín González, A.I., y Parte Herrero, J.M.D.L. (2004). La planificación centrada en la persona, una metodología coherente con el respeto al derecho de autodeterminación. *Siglo Cero*, 35(210), 45-55.
- Mandell, B.R. (2010). *The Crisis of Caregiving. Social Welfare Policy in the United States*. New York: PalgraveMacmillan.
- Martínez, T. (2011). *La atención gerontológica centrada en la persona*. Álava: Departamento de Trabajo y Asuntos Sociales. Gobierno del País Vasco.
- Menne, H.L., and Whitlatch, C. J. (2007). Decision-making involvement of individuals with dementia. *The Gerontologist*, 47(6), 810-819.
- Morgan, S., and Yoder, L. H. (2012). A concept analysis of person-centered care. *Journal of HolisticNursing*, 30(1), 6-15. Barnes 2003.
- Pérez-Orozco, A. (2006). «Amenaza tormenta: la crisis de los cuidados y la reorganización del sistema económico», *Revista de Economía Crítica*, 5, 7-37. Disponible en: http://observatoridesc.org/sites/default/files/1_amenaza_tormenta.pdf
- Razavi, S. (2007). «The Political and Social Economy of Care in a Development Context. Conceptual Issues, Research Questions and Policy Options», *Gender and Development Programme, Paper number 3*. United Nations Institute for Social Development. Disponible en: [http://www.unrisd.org/80256B3C005BCCF9/\(httpAuxPages\)/2DBE6A93350A7783C12573240036D5A0/\\$file/Razavi-paper.pdf](http://www.unrisd.org/80256B3C005BCCF9/(httpAuxPages)/2DBE6A93350A7783C12573240036D5A0/$file/Razavi-paper.pdf)
- Rodríguez-Picavea, A. (2007). Reflexiones en torno a la figura del asistente personal para la vida independiente y la promoción de la autonomía de las personas con diversidad funcional (discapacidad). *Zerbitzuan: Gizartezerbitzuetarakoaldizkaria/Revista de servicios sociales*, (41), 115-128.
- Thomas, C. (2011). «Deconstruyendo los conceptos de cuidados», en Carrasco, Cristina, Cristina Borderías y Torns, Teresa (eds.), *El Trabajo de cuidados. Historia, teoría y políticas*, Madrid: Catarata, pp. 145-177.
- Tobío, C., Agulló, M.S., Gómez, M.V. y Martín, M.T. (2011). *El cuidado de las personas. Un reto para el siglo XXI*. Barcelona: Fundación La Caixa. Disponible en: https://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Estudios_sociales/vol128_completo_es.pdf
- Torns T. (2008). *El trabajo y el cuidado: cuestiones teórico-metodológicas desde la perspectiva de género*. *Empiria: Revista de metodología de ciencias sociales*, (15), 53-73.
- Warren, J. (2007). *Serviceuser and carer participation in social work*. Exeter: LearningMatters.

- Williams J.F. (2012) «Care relations and public policy: social justice claims and social investment frames», *Families, Relationships and Societies*, 1 (1), 103-119.
- Williams, F. (2010). «Claiming and Framing in the Making of Care policies. The Recognition and Redistribution of Care», *Gender and Development Programme*, Paper number 3. United Nations Institute for Social Development. Disponible en: [http://www.unrisd.org/80256B3C005BCCF9/\(httpAuxPages\)/F0924AD817FE8620C125780F004E9BCD/\\$file/Williams.pdf](http://www.unrisd.org/80256B3C005BCCF9/(httpAuxPages)/F0924AD817FE8620C125780F004E9BCD/$file/Williams.pdf)

A1.3

Autoconocimiento y Trabajo Social Reflexivo. **De cómo coprotagonizar una práctica dialogada del Trabajo Social**

Self-Knowledge and Reflexive Social Work. **How to Cooperate to Build a Dialogical Social Work Practice**

Tomasa Bález Tello¹, Santi Besa Roig², Estela García Martínez³ y Adriana Mas March⁴

Universidad de Barcelona

Resumen

Esta comunicación presenta los resultados de una experiencia de innovación docente⁵ realizada con estudiantes de la asignatura Iniciación a la práctica del trabajo social del Grado de Trabajo Social de la Universidad de Barcelona con el objetivo de promover el desarrollo del autoconocimiento como competencia profesional básica para el ejercicio reflexivo del trabajo social. En coherencia con el planteamiento innovador de esta experiencia, el análisis de sus resultados se ha realizado de forma colaborativa por parte de la docente y del alumnado.

La metodología utilizada en la experiencia de innovación incluye la motivación, el apoyo y el acompañamiento de los estudiantes en el proceso de autorreflexión, de evaluación de la coherencia de sus valores y compromisos personales y profesionales y de gestión de las posibles influencias en la realización de una práctica profesional competente. Además los estudiantes comienzan también a construir el relato de la que será su práctica profesional y a partir del cual dialogaran con los diferentes actores implicados en la misma como por ejemplo los usuarios y los responsables políticos e institucionales.

La participación en esta experiencia, además de facilitar el desarrollo y fortalecimiento del autoconocimiento y la identidad personal y profesional de los estudiantes, nos ha permitido tomar conciencia de la importancia del autoconocimiento como competencia profesional básica para el ejercicio reflexivo del trabajo social e identificar los elementos clave para su desarrollo.

Palabras clave: Innovación, autoconocimiento, trabajo social reflexivo.

¹ Profesora Titular de Universidad, Unidad de Formación e Investigación. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Barcelona. tomasabanez@ub.edu

² Estudiante del Grado de Trabajo Social, Universidad de Barcelona. besantiroig@gmail.com

³ Estudiante del Grado de Trabajo Social, Universidad de Barcelona. estela.intowild@gmail.com

⁴ Estudiante del Grado de Trabajo Social, Universidad de Barcelona. adrianamasm1@gmail.com

⁵ Esta comunicación se ha elaborado en el contexto del Proyecto de innovación docente Tejiendo identidades profesionales. Autoconocimiento y Trabajo Social, 2015PID-UB/026, reconocido y financiado por el Programa de Mejora e Innovación Docente del Vicerrectorado de Política Docente y Lingüística de la Universidad de Barcelona. Este proyecto forma parte del grupo de innovación docente consolidado Trans@net, vinculado a la Unidad de Formación e Investigación. Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Barcelona.

Abstract

This communication shows the results of the teaching innovation experience made with the students of the subject Introduction to social work practice of Social Work in the social work degree at the University of Barcelona, with the aim of promoting the development of self-knowledge as a basic professional competence for the reflexive practice of social work. Consistent with the innovating approach of this experience, we, teacher and students, have evaluated this experience collaboratively.

The methodology used in the innovation experience includes motivation, support and accompaniment of the students in their self-reflection process, the evaluation of the coherence of their personal values with the professional values and commitments and the management of the influences on a competent professional practice. In addition to that, the students also have begun to build their future professional practice model, taking into account the interactions with the other involved actors, like service users and politicians.

The participation in this innovative project, besides facilitating the development and strengthening of self-knowledge and the students' personal and professional identity, has raised our awareness about the self-knowledge as a basic professional competence for the reflexive practice of social work, and has allowed us to identify the key elements to development such self-knowledge process.

Keywords: Innovation, self-knowledge, reflexive social work.

Introducción

En la asignatura Iniciación a la práctica del Trabajo Social del Grado de Trabajo Social de la Universidad de Barcelona trabajamos el autoconocimiento desde una perspectiva transformadora y reflexiva del trabajo social. Desde una perspectiva transformadora, se pretende que a partir de la toma de conciencia de sus valores personales y en coherencia con los mismos, los estudiantes comiencen construir la que será su práctica profesional del trabajo social, en diálogo con los diferentes actores implicados en la misma como por ejemplo los usuarios y los responsables políticos e institucionales. Por otra parte, desde un planteamiento reflexivo, se promueve el desarrollo del autoconocimiento como competencia profesional básica, mediante la identificación de los valores personales y de su posible influencia en la práctica profesional y el diseño de estrategias para la gestión de estas influencias en la realización de una práctica profesional reflexiva y competente.

Esta experiencia de innovación docente se inició en el curso 2013-14 como parte de proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de las asignaturas Conceptos básicos del Trabajo Social e Iniciación a la práctica profesional del Trabajo Social del primer curso del Grado de Trabajo Social. Los contenidos y la metodología de estas dos asignaturas se diseñaron de forma conjunta con el objetivo de facilitar a los estudiantes la comprensión del trabajo social como profesión desde el reconocimiento del protagonismo de los trabajadores sociales en el proceso intersubjetivo y complejo de definición del mismo (Howe, 1999; Banks, 1997; Payne, 2006; Zamanillo, 2011). El Trabajo Social como profesión no es solo el resultado de la voluntad de unas personas que a finales del siglo XIX

decidieron profesionalizarse, sino que lo que da sentido a su existencia, es que forma parte del proyecto de reforma social. Al tratarse de una profesión que nace como consecuencia de este proyecto de reforma social, tanto en su nacimiento como en su definición intervienen diferentes actores (los ciudadanos, los políticos y responsables de las instituciones y los profesionales), quienes en los diferentes contextos nacionales e históricos, interactúan a partir de sus valores personales y de la posición de poder que ocupan en la sociedad, para definir el Trabajo Social de forma intersubjetiva (Payne, 2006). Unas interacciones en las que por supuesto, también participan los profesionales de Trabajo Social a través de sus prácticas, de sus narrativas y de sus conversaciones con los otros actores.

Un protagonismo, el de los trabajadores sociales especialmente urgente y necesario en un momento como el actual en el que la gestión política de las consecuencias de la crisis financiera y la austeridad, entre otras razones, están afectando profundamente tanto a las políticas sociales, como al ejercicio del Trabajo Social, reduciéndolo a sus aspectos autoritarios de control social, con la exigencia a los perceptores de prestaciones para que se esfuercen en mejorar su empleabilidad y en el acceso a unos servicios sociales de carácter residual y de mera subsistencia (Jordan, 2011). Un reduccionismo que según Simon Duffy⁶, Director del Centre for Welfare Reino Unido hace que los trabajadores sociales de la administración local sientan que su práctica se ha distanciado de los valores y habilidades para las que se formaron en el Trabajo Social y que en lugar de establecer relaciones con las personas y apoyar el desarrollo de las comunidades, están realizando tareas mecánicas de valoración, seguimiento y control: «They didn't feel they were being true social workers any more⁷».

Según T. Zamanillo (2011) nuestra actitud como profesionales no puede ser de pasividad y resignación ante estas influencias del contexto, sino que se necesita la visión creativa y comprometida de la profesión que posibilitó su nacimiento a principios del siglo XX cuando, los llamados técnicos de la reforma social, como Mary E. Richmond, definieron el trabajo social como la profesión que no solo interviene en los procesos de desarrollo de la personalidad de los individuos, sino que además puede y debe contribuir a las reformas sociales, que mejoren las condiciones y las oportunidades vitales de las personas. Este exige no solo el que los trabajadores sociales se movilicen y manifiesten de forma individual y/o colectiva, mediante la publicación de manifiestos y/o la participación en mareas o plataformas profesionales y ciudadanas. Son necesarios profesionales del Trabajo Social reflexivos y autocríticos, formados para poder acometer la complejidad de la vida social y publicar y difundir las observaciones y análisis de la realidad social que tan bien conocen por su trabajo (Zamanillo, 2009).

En coherencia con esta concepción activa y comprometida de la profesión resulta inevitable trabajar el autoconocimiento mediante la motivación, el apoyo y el acompañamiento de los estudiantes para que reflexionen sobre sus valores personales y comiencen a escribir el relato de la que será su práctica profesional del trabajo social y a partir del cual

⁶ «*Social work is losing its identity – how can it be saved?*». http://www.theguardian.com/social-care-network/2015/sep/07/social-work-heart-identity-crisis?CMP=share_btn_tw

⁷ «*Sentían que ya no eran verdaderos trabajadores sociales.*»

dialogaran con los diferentes actores implicados en la misma como por ejemplo los usuarios y los responsables políticos e institucionales.

Este trabajo de autoconocimiento iniciado en las asignaturas Conceptos básicos del Trabajo Social e Iniciación a la práctica profesional del Trabajo Social se ha enriquecido y consolidado con la puesta en marcha el curso 2015-16 del proyecto de innovación docente Tejiendo identidades. Autoconocimiento y Trabajo Social para promover el desarrollo del autoconocimiento como competencia profesional básica en los estudiantes del Grado de Trabajo Social de la Universidad de Barcelona (Báñez et al., 2016). El proyecto ha permitido no solo canalizar el compromiso del profesorado con la calidad y la innovación docente, sino también las inquietudes manifestadas por los estudiantes ante la complejidad del proceso de identificación y gestión de sus emociones, sentimientos y prejuicios cuando trabajan o participan en dramatizaciones de situaciones o en supuestos prácticos, así como sus preocupaciones en relación a estas cuestiones durante la realización de las prácticas externas y en su futuro como profesionales del trabajo social. El profesorado que participa en el proyecto trabaja el autoconocimiento de forma transversal desde las diferentes asignaturas, motivando, apoyando y acompañando a los estudiantes en el proceso de autorreflexión, de evaluación de la coherencia de sus valores y compromisos personales y profesionales y de gestión de las posibles influencias en la realización de una práctica profesional competente.

Esta manera de trabajar el autoconocimiento como competencia profesional básica para la práctica profesional es coherente con los planteamientos del trabajo social relacional (Trevithick, 2003, 2011 y 2014; Howe, 1998; Murphy, et al., 2013), que implican el uso de uno mismo en el establecimiento de la relación profesional de ayuda y que exige a los profesionales el autoconocimiento y la autoconciencia respecto de sus valores personales y culturales, creencias, tradiciones y prejuicios, así como la capacidad de reflexión para identificar cómo estos valores y creencias pueden influir en su habilidad para establecer relaciones con las personas, y trabajar con diversos grupos de la población y de establecer estrategias de gestión de estas influencias en la realización de una práctica profesional competente. Esta importancia del autoconocimiento como exigencia para un ejercicio competente y responsable del trabajo social se incluye en los estándares globales para la formación de los trabajadores sociales⁸, con la petición a los centros y escuelas de formación para que proporcionen a los estudiantes las oportunidades para desarrollar su autoconciencia respecto de sus valores personales y culturales, creencias, tradiciones y prejuicios, y les ayuden a identificar cómo estos valores pueden influir en su habilidad para establecer relaciones con las personas, y trabajar con diversos grupos de la población. Por otra parte, existen a nivel internacional diversas experiencias de promoción en los estudiantes de Trabajo Social del autoconocimiento y la autoconciencia de su identidad de raza, etnia y género, orientación sexual, habilidades psíquicas y estatus socioeconómico, en el marco de una práctica profesional reflexiva (Cournoyer,

⁸ En el documento *Global standards for the education and training of the social work profession*, aprobado por la asamblea general de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y de la Federación Internacional de Escuelas de Trabajo Social en 2004 en Adelaida (Australia), <http://ifsw.org/policies/global-standards/>

1996; Heydt, and Sherman, 2005; Knott-Scragg, 2007; Benderet al 2010; Gardner, 2001; Negi, et al., 2010).

Presentamos a continuación los elementos clave para trabajar el autoconocimiento en la formación en trabajo social que, a partir de la reflexión conjunta de estudiantes y docente, hemos identificado al realizar la evaluación de nuestra experiencia de trabajo en torno al autoconocimiento en la asignatura Iniciación a la práctica del Trabajo Social. Para concluir la comunicación presentaremos nuestras reflexiones sobre lo que puede aportar tanto nivel individual como colectivo el trabajo de autoconocimiento, con la intención de inspirar y buscar complicidades para imaginar y coprotagonizar una práctica dialogada del trabajo social.

Elementos clave para trabajar el autoconocimiento en la formación de Trabajo Social

Motivación e implicación

La motivación y la implicación personal han sido fundamentales para la realización del proceso de autoconocimiento. Consciente de esta importancia la docente realizó una explicación de la propuesta de trabajo de autoconocimiento a realizar en la asignatura, con el apoyo de diferentes referencias bibliográficas sobre el concepto de autoconocimiento y sobre su importancia para el desarrollo personal y profesional, para coprotagonizar la propia práctica profesional y para la realización de una práctica reflexiva y competente del trabajo social. Además, dos trabajadoras sociales que a través dos actividades diferentes, han colaborado en la docencia de la asignatura han compartido con los estudiantes sus motivaciones y valores personales, su manera de entender el trabajo social y sus estrategias para realizar una práctica profesional reflexiva y comprometida, a pesar de las limitaciones del contexto social e institucional.

Las explicaciones de la profesora y las actividades con las trabajadoras sociales, como forma de motivación externa produjo un efecto diferencial en el alumnado, dependiendo de sus valores y vivencias personales en relación a su decisión de estudiar el Grado de Trabajo Social, así como al trabajo de autoconocimiento que hubieran podido realizar en sus experiencias educativas y de desarrollo personal previas. Por otra parte, la realización de las diferentes actividades de autoconocimiento ha tenido en el caso de algunos estudiantes y según sus propios testimonios, el efecto de automotivación y toma de conciencia de la importancia del autoconocimiento a nivel personal y profesional. Estos estudiantes más motivados compartirán al inicio de la docencia el próximo curso académico su experiencia con el nuevo alumnado, explicándoles cómo se sintieron ante la propuesta de la profesora, como gestionaron esos sentimientos y emociones y lo que han aprendido sobre ellos mismos como persona, sobre sus potencialidades y debilidades en relación con el trabajo social y sobre su forma entender la profesión en coherencia con sus valores personales.

Honestidad personal

A través de las reflexiones compartidas y el diálogo de la docente y los estudiantes nos hemos dado cuenta de que la honestidad personal necesaria para poder identificar sus valores y características personales, sus potencialidades y limitaciones para una práctica competente del trabajo social, podría verse comprometida por el miedo a ser de los estudiantes a ser juzgados como parte del proceso de evaluación de sus aprendizajes, ya que las actividades se realizan en el marco de su proceso de formación académica formal como trabajadores sociales. Planteamos como alternativa que las actividades de autoconocimiento diseñadas por la docente para facilitar el proceso de autoconocimiento no sean evidencias de evaluación de la asignatura, sino que proporcionen al estudiante el conocimiento sobre sí mismo/a necesario para poder elaborar el trabajo tutelado de la asignatura, que si es una evidencia con un importante peso en la evaluación de la asignatura. Las actividades de autoconocimiento se vertebran en torno a tres ejes diferentes: como soy como persona, como me motiva y como aprendo. La metodología propuesta a los estudiantes incluye la autorreflexión, el uso de algunos instrumentos de evaluación⁹, las conversaciones con personas cercanas y la participación en talleres dinamizados por usuarios de servicios sociales.

Este trabajo tutelado que se evalúa consiste en elaborar el relato sobre cómo el estudiante se imagina a sí mismo/a como futuro/a trabajador/a social. En las orientaciones del trabajo se dice: «El formato del trabajo es libre. Se trata de que te des permiso para ser creativo al máximo. No sólo es importante el contenido del relato que vas a crear, sino también la forma que eliges para compartirlo, la cual habla mucho de ti. Se trata de que te proyectes en el tiempo con libertad, dejando que conviva el pensamiento lógico y racional con aquel otro imaginativo, creativo, emocional y lúdico. Disfruta al máximo realizando el trabajo y aprovéchalo para conocerte un poco más a ti mismo/a, para valorar todo lo que has aprendido este curso y para conectar con el deseo y tu capacidad de plantearte retos apasionantes que te ayuden a crecer. Este trabajo puede ser para ti la oportunidad de empezar a convertirte en el trabajador/a social que quieres ser y de comprometerte ya con el Trabajo Social en el que crees.»

Afrontar y gestionar los miedos, las inseguridades y la impaciencia

La propuesta de trabajar el autoconocimiento como parte de su proceso de formación como trabajadores sociales provocó en los estudiantes en un momento inicial desconcierto, por tratarse de un tipo de actividad que no respondía a sus expectativas en relación con la formación académica formal. Además se situaron ante esta propuesta con una cierta reserva a compartir con una persona ajena, en este caso la profesora, los valores,

⁹ Como por ejemplo el Inventario de Autoestima (SEI) de Copersmith (1967); el Índice de Reactividad Personal (Interpersonal Reactivity Index, IRI) de David (2000), en su adaptación validada al español (de Paúl Ochotorena, et al., 2003); el Inventario de fortalezas (VIA-IS) de Linley et al. (2007); el cuestionario de estilos de aprendizaje de Honey y Mumford (1986).

actitudes, prejuicios y aspectos íntimos personales que se identifican y sobre los que se produce una toma conciencia como resultado del trabajo de autoconocimiento. Con el objetivo de respetar la intimidad personal, los estudiantes entregaban a la profesora sus reflexiones personales a partir de sus resultados en los instrumentos de evaluación utilizados para facilitar el autoconocimiento, pero no estos resultados.

Por otra parte, el trabajo de autoconocimiento implica el riesgo de descubrir aspectos personales que se han negado o minimizado y que ahora con la toma de conciencia se hacen evidentes. Un autodescubrimiento que puede provocar sentimientos incómodos e inseguridades e incluso el replanteamiento de opciones significativas previas en la vida. Superados estos sentimientos de incomodidad los estudiantes manifiestan que el este proceso autoconciencia merece la pena.

Tener paciencia es clave en este proceso de autoconocimiento, ya que ni los resultados ni los cambios son inmediatos por lo que esa sensación de no progresar puede llegar a ser muy frustrante para el alumno. Además el autoconocimiento es un proceso dinámico, complejo e inacabado, ya que nuestra propia evolución personal, pero también las interacciones y las experiencias que vivimos nos hacen cambiar.

Autorreflexión

La autorreflexión sobre los valores, actitudes y características personales ha sido la estrategia más utilizada por los estudiantes para profundizar en su autoconocimiento. La autorreflexión requiere motivos sobre los que reflexionar, capacidad para hacerlo y la oportunidad de contrastar o poner a prueba lo que creemos conocer de nosotros mismos con lo que nos dicen personas cercanas o participando en diferentes situaciones académicas y sociales que nos confrontan con nuestros valores y actitudes.

Los instrumentos de evaluación de diferentes características personales propuestos por la profesora tienen la intención de facilitar a los estudiantes motivos, además de los que ellos mismo pudieran identificar, sobre los que reflexionar (su empatía, fortalezas personales, estilos de aprendizaje, etc.). Por otra parte, los talleres realizados en el aula y dinamizados por personas con un diagnóstico de salud mental y por personas con diversidad funcional pretenden facilitar a los estudiantes la oportunidad de identificar sus sentimientos y reacciones cuando se relacionan e interaccionan con personas con las que trabajaran como profesionales del trabajo social. Los estudiantes han manifestado la importancia de entrenar la reflexión como habilidad o destreza, no solo para el autoconocimiento, sino también como parte del proceso de aprendizaje y de construcción de nuevos conocimientos. Nos planteamos para próximo curso trabajar con los estudiantes en la mejora de su capacidad de reflexión, a partir de la propuesta de comprensión del proceso de reflexión realizada por Boud et al (1985) y de las experiencias de formación para el trabajo social reflexivo (Schön, 1987; Gould y Taylor, 1996).

Además de tener capacidad para la reflexión, hay que tener los factores que pueden dificultar el proceso de reflexión, como pueden ser la impaciencia, la existencia de un entorno inadecuado (ruidoso, falta de espacio, falta de intimidad, etc.) o el cansancio.

Contexto facilitador

Valoramos muy positivamente la incorporación de este trabajo entorno al autoconocimiento a una asignatura obligatoria del Grado de Trabajo Social, ya que permite a los estudiantes contar con el apoyo y acompañamiento docente a la vez que reconoce su trabajo y esfuerzo como parte de su proceso de formación académica. La puesta en marcha el curso 2015-16 del Proyecto de innovación docente Tejiendo identidades profesionales. Autoconocimiento y Trabajo Social, ofrecerá a los estudiantes la posibilidad de trabajar el autoconocimiento como competencia profesional básica del trabajo social de forma transversal desde las diferentes asignaturas que participan en el proyecto (Báñez et al., 2016).

Teniendo en cuenta la importancia que en la literatura se reconoce al autoconocimiento, tanto en el proceso de aprendizaje (Nisbet y Shucksmith, 1987; Peralbo et al., 1990; Barca y Peralbo, 2002; Herrán, 2003) como en el desarrollo profesional (Gallego, 2005; Caballero, 2006; Martín y Mangas, 1999; Rodríguez, 2012) y las recomendaciones de los actuales estándares globales para la formación de los trabajadores sociales para que los centros y escuelas de formación se comprometan a promover el autoconocimiento, la autoconciencia y el desarrollo de la capacidad de autocrítica y autorreflexión, el Grado de Trabajo Social de la Universidad de Barcelona debería incorporar el autoconocimiento como competencia profesional básica de forma que el trabajo transversal e interdisciplinar en torno a esta cuestión no dependiera solo del interés y la voluntad de algunos profesores motivados.

Buscando complicidades

Vivir y relacionarnos de forma auténtica y honesta

El trabajo de autoconocimiento nos ha servido para vivir y relacionarnos personal y profesionalmente, de forma auténtica y honesta, de acuerdo con las creencias, valores y convicciones personales. Es decir, este trabajo además de ser positivo a nivel personal también lo es a nivel profesional, ya que para establecer un vínculo profesional de ayuda es necesario ser honesto y auténtico y ser consciente de las influencias de nuestros valores personales y emociones en nuestra práctica profesional y por una cuestión de autocuidado.

Pensar estrategias de desarrollo personal y profesional

La identificación y toma de conciencia de nuestras limitaciones personales para realizar la práctica del trabajo social que imaginamos, nos ha permitido comenzar a pensar en estrategias de desarrollo profesional, que incluyen no solo las oportunidades de aprendizaje que nos ofrece el Grado de Trabajo de Trabajo Social, sino también actividades de aprendizaje-servicio, sociales, culturales, etc.

Como automotivación

La toma de conciencia de tus valores personales puede suponer una forma de automotivación, que en los momentos de desánimo y dificultad pueden reconectarte, a modo de motivación intrínseca, con aquello que da sentido al trabajo social como profesión, más allá de los motivos extrínsecos.

Protagonizar tu práctica profesional del trabajo social y conspirar para construir un relato colectivo del trabajo social

Realizando el trabajo de autoconocimiento y el relato Yo como futuro/a trabajador/a social nos hemos sentido protagonistas activos y creativos del proceso de construcción de nuestra forma de entender y hacer trabajo social, a partir y en coherencia con nuestros valores y fortalezas personales. Finalmente, también nos hemos dado cuenta de la importancia de buscar complicidades con otras personas que compartan tu forma de ver el mundo, la vida y el trabajo social, con las que imaginar y coprotagonizar una práctica dialogada del trabajo social.

Referencias bibliográficas

- Báñez T., Matulic M.^aV., Falcon, A.M., Boixadós, A. (2016). Tejiendo identidades. Autoconocimiento y trabajo social, en Carbonero, D., Raya, E., Caparros N., Gimeno C. (coords.), Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social, Universidad de La Rioja. (En línea) https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/TC417.pdf
- Banks, S. (1997). Ética y valores en el Trabajo Social. Barcelona: Paidós.
- Barca, A., y Peralbo, M. (2002). Los contextos de aprendizaje y desarrollo en la educación secundaria obligatoria (ESO). Perspectivas de intervención psicoeducativa sobre el fracaso escolar en la comunidad autónoma de Galicia. Madrid: Ministerio de Ciencia y Tecnología.
- Bender, K., Negi, N., & Fowler, D.N. (2010). Exploring the relationship between self-awareness and student commitment and understanding of culturally responsive social work practice. *Journal of ethnic & cultural diversity in social work*, 19(1), 34-53.
- Boud, D., Keogh, R. and Walker, D. (1994). *Reflection: Turning Experience into Learning*. London: Kogan Page.
- Caballero, L. (2006) Planificación y autoconocimiento como primer paso en la búsqueda de empleo, Junta de Andalucía, disponible en http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/Contenidos/PSE/orientacionyatiendadiversidad/orientacion/PublicacionesI/1164098580331_autoempleo.pdf
- Coopersmith, S. (1967) *The antecedents of self-esteem*. San Francisco: W.H. Freeman & Co.
- Cournoyer, B. (1996). *The Social work skills workbook*. Belmont (USA): Pacific Grove: Brooks/Cole.
- De Paúl Ochotorena, J., Etxebarria, J., Álvarez, E.T., de Albéniz Iturriaga, A.P., & Montes, M.P. (2003). Adaptación de interpersonal reactivity index (IRI) al español. *Psicothema*, 15(2), 267-272.

- Gallego, S. (2005). El proyecto profesional: una vía de inserción y un espacio de tutoría. *Educación y Ciencia*. Nueva época Vol. 9, 17 (31), 41-52.
- Gardner, F. (2001). Social Work Students and Self-awareness: how does it happen?. *Reflective Practice*, 2(1), 27-40.
- Gould, N. and Taylor, I. (1996). *Reflective Learning for Social Work*. Aldershot: Arena.
- Herrán, A. (2003). Autoconocimiento y Formación: Más allá de la Educación en Valores. *Tendencias pedagógicas*, (8), 13-42.
- Heydt, M.J. and Sherman, N.E. (2005). Conscious Use of Self: Tuning the Instrument of Social Work Practice with Cultural Competence, *The Journal of Baccalaureate Social Work*, Vol. 10 (2), 25-40.
- Honey, P. y Mumford, A. (1986) *Using your learning style*, Maidenhead: Berkshire.
- Howe, D. (1998). Relationship-based thinking and practice in social work. *Journal of Social Work Practice*, 12(1), 45-56.
- Howe, D. (1999). *Dando sentido a la práctica: una introducción a la teoría del Trabajo Social*. Granada: Maristán.
- Jordan, B. (2011). Austeridad y transformaciones en la política social y el Trabajo Social. *Documentación Social*, 163, 213-232.
- Knott, C.-Scragg, T. (2007). *Reflective practice in social work*, Exeter: Learning, Matters.
- Linley, P.A., Maltby, J., Wood, A.M., Joseph, S., Harrington, S., Peterson, C., & Seligman, M.E. (2007). Character strengths in the United Kingdom: The VIA inventory of strengths. *Personality and individual differences*, 43(2), 341-351.
- Martín, M.Á.C. y Mangas, S.L. (1999). Desarrollo del autoconcepto y autoeficacia a través de un programa de orientación profesional en Educación Secundaria. *Revista de psicodidáctica*, (8), 89-100.
- Murphy, D., Duggan, M., & Joseph, S. (2013). Relationship-based social work and its compatibility with the person-centred approach: Principled versus instrumental perspectives. *British Journal of Social Work*, 43(4), 703-719.
- Negi, N.J., Bender, K.A., Furman, R., Fowler, D.N., & Prickett, J.C. (2010). Enhancing self-awareness: A practical strategy to train culturally responsive social work students. *Advances in Social Work*, 11(2), 223-234.
- Nisbet, J., y Shucksmith, J. (1987). *Estrategias de aprendizaje*. Madrid: Santillana.
- Payne, M. (2006). *What is professional social work?*, Bristol: The Policy Press, University of Bristol, 23-52.
- Peralbo, M., y Sánchez, J.M. (1990). Reflexiones sobre autoconocimiento y educación. *Revista de Educación*, (292), 351-360.
- Rodríguez, A. (2012). *Orientación profesional por competencias transversales para mejorar la empleabilidad*. Tesis Doctoral Universidad de Zaragoza, Ciencias de la Educación.
- Schön, D. (1987). *Educating the Reflective Practitioner*. San Francisco: Jossey Bass
- Trevithick, P. (2003). Effective relationship-based practice: a theoretical exploration. *Journal of Social Work Practice*, 17(2), 163-176.
- Trevithick, P. (2011). *Social work skills and knowledge: A practice handbook*. Maidenhead: McGraw-Hill Education (UK).
- Trevithick, P. (2014). Humanising managerialism: reclaiming emotional reasoning, intuition, the relationship, and knowledge and skills in social work. *Journal of Social Work Practice*, 28(3), 287-311.
- Zamanillo, T. (2011). Prólogo en Zamanillo, T. (dir.) (2011), *Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del Trabajo Social*, Madrid: Talasa, 7-17.
- Zamanillo, T. (2009). *Invitación a un Trabajo Social reflexivo*, Ponencia Inaugural, XI Congreso Estatal de Trabajo Social, Zaragoza. (Texto sin publicar).

A1.4

El dolor del vínculo: la fatiga por compasión

José Francisco Campos Vidal¹ y Josefa Cardona Cardona²

Universidad de las Islas Baleares, España

Resumen

El concepto de Desgaste por Empatía (Compassion Fatigue) es inexistente en la literatura científica de Trabajo Social en nuestro país. El Desgaste por Empatía es definido como un estado de agotamiento y disfunción biológica, psicológica y relacional, resultado de la exposición prolongada al estrés por compasión, continuado e intenso con clientes o pacientes. El mantenimiento del desgaste puede derivar en cuadros severos típicos de traumatización secundaria o en el inicio del Síndrome del Profesional Quemado (Burnout). En todo caso, si un profesional del trabajo social experimenta dicho fenómeno, su capacidad para empatizar, conectar y ayudar a sus clientes se ve gravemente disminuida. Ello significa que el Desgaste por Empatía es por una parte, necesario e inevitable si se desarrolla una buena práctica; por otra, peligrosa e inhabilitante si no se compensa mediante otros mecanismos, sean intencionales o no intencionales. El Desgaste por Empatía no se puede prevenir pero puede y debe paliarse de forma consciente. Incrementar la capacidad de reconocer y minimizar el impacto del desgaste es una responsabilidad del profesional y de la organización en la cual trabaja. La comunicación presenta las singularidades y características del fenómeno, la confusión terminológica y conceptual existente, las distintas fases y sus desarrollos, así como el balance de saldo negativo a favor de la fatiga. Analizado el fenómeno del Desgaste por Empatía, la comunicación presenta los resultados de una búsqueda sistemática relacionada con las experiencias de autocuidado y sus resultados.

Palabras clave: fatiga por compasión, Relación de ayuda, Autocuidado.

Abstract

The concept of Compassion Fatigue (Compassion Fatigue) is non existent in the scientific literature of social work in our country. The Compassion Fatigue is defined as a state of exhaustion and biological, psychological and relational dysfunction resulting from prolonged exposure to stress compassion, continuous and intense with clients or patients. Maintaining the typical wear can lead to severe secondary traumatization boxes or at the beginning of Que-

¹ quico.campos@uib.cat

² jp.cardona@uib.cat

mado Professional syndrome (burnout). In any case, if a professional social work experience this phenomenon, their ability to empathize, connect and help their clients is severely diminished. This means that the Compassion Fatigue is on the one hand, necessary and inevitable if good practice is developed; on the other, dangerous and disabling if not offset by other mechanisms, whether intentional or unintentional. The compassion fatigue can not be prevented but it can and should be alleviated consciously. Increase the ability to recognize and minimize the impact of wear is a responsibility of the professional and the organization in which he works. The communication presents the peculiarities and characteristics of the phenomenon, existing terminological and conceptual confusion, the different phases and developments, as well as the balance of negative balance in favor of fatigue. Analyzed the phenomenon of Compassion Fatigue, communication presents the results of a systematic search related to self-care experiences and outcomes.

Keywords: Compassion Fatigue, Relationship Help, Alliance.

Introducción

En la literatura sobre la práctica del trabajo social, se ha prestado una escasa atención a los procesos de desgaste y deterioro que los profesionales experimentan en su quehacer cotidiano. Las referencias ligadas al «síndrome de estar quemado», Burnout, no proporcionan una marco claro para explicar el fenómeno del desgaste de los profesionales. Dicho desgaste es una evidencia constatada empíricamente en numerosas investigaciones y forma parte de la realidad de los profesionales que trabajan desde una referencia psicosocial y relacional (Adams, Boscarino, & Figley, 2006; Bourassa, 2009; Dekel & Baum, 2010; Figley, 1995).

Consideramos necesario redefinir las bases teóricas y conceptuales que explican el malestar de los profesionales, así como identificar los distintos conceptos explicativos del fenómeno del malestar provocado por la relación vincular entre el trabajador social y su cliente.

Los trabajadores sociales de los servicios comunitarios y especializados que desarrollan su actividad cara a cara con sus clientes, experimentan síntomas de desgaste físico, psicológico y emocional. Estos activan intencionalmente su capacidad de empatía y desarrollan una alianza terapéutica (Friedlander, Heatherington, & Escudero, 2009) como base de su actividad relacional (Cardona, 2012). Figley (1995), pone en evidencia que el desarrollo de la actitud empática tiene un coste energético y emocional que es inevitable si se quiere garantizar una práctica eficiente.

Dicho en otros términos: vincularse, duele. Estar con alguien que sufre, nos hace sufrir y, paradójicamente, para comprender lo que le sucede al otro y para ayudar en el proceso de cambio del otro, debemos experimentar también parte de su sufrimiento.

El coste de la relación ha sido denominado Fatiga por Compasión o Desgaste por Empatía y en ocasiones se ha relacionado con el fenómeno de la Traumatización Secundaria, la

Traumatización Vicaria y el Síndrome de Burnout, manteniéndose todavía la confusión teórica y conceptual en la literatura científica (Rothschild, 2006). A pesar de su escasa divulgación en la literatura científica sobre Trabajo Social en nuestro país, sostenemos que el fenómeno de Fatiga por Compasión tiene suficiente consistencia teórica y empírica como para ser considerado una forma de riesgo personal y profesional de los trabajadores sociales.

Las fuentes del desgaste

Una relación de ayuda eficaz requiere del desarrollo de una relación de confianza entre el profesional y las personas con las que trabaja. La relación de confianza se deriva del desarrollo de dos elementos: en primer lugar, la capacidad de empatizar con las personas, es decir, la capacidad de ponerse en el lugar del otro(s) para ver y comprender con la perspectiva de cada uno, sin entrar en valoraciones y juicios. En segundo lugar, la necesidad de desarrollar una alianza para el cambio entre el profesional y sus clientes, que se concreta en la cualidad y fortaleza de la relación de colaboración entre ellos y que incluye los lazos afectivos entre ambos, la confianza mutua, el respeto y el interés por el proceso de cambio, un compromiso activo por el proceso y un sentido de asociación para alcanzar un común objetivo (Friedlander, Escudero y Heatherington, 2009). Estos dos elementos, la empatía y la alianza, generan tres significativas fuentes de desgaste (Campos, Cuartero, Riera y Cardona, 2016).

1. *Escucha activa y alianza*

Considerando la escucha activa como aquella predisposición a comprender e interiorizar la vivencia de las personas que experimentan una situación problema, la escucha activa se desarrolla preferentemente desde un canal narrativo. Son historias inundadas de problemas, malestar y sufrimiento de nuestros clientes las que nos permitirán aproximarnos a la naturaleza de su situación pasada y presente.

Es en el marco de éstas aguas turbulentas donde el profesional debe hacer el esfuerzo de comprender colocándose en el lugar del otro y ajustar esta comprensión aprehendiendo el significado que la situación tiene para las personas con las que trabaja. Esta es una de las primeras fuentes de desgaste.

La comprensión del significado de lo que están viviendo las personas no es suficiente para procurar un proceso de cambio. Desde otros ámbitos como el de la psicoterapia (Muran, Safran, Samstag, y Winston, 2005; Friedlander et al., 2009;) o el trabajo social (Cardona y Campos, 2009) se ha prestado especial atención a las relaciones entre los profesionales y sus clientes, considerando que una buena alianza tiene una influencia crucial en los resultados del trabajo de ayuda, siendo ésta el predictor más robusto para el éxito del proceso de cambio. Hablar de alianza con los clientes implica referirnos a cuatro elementos: el enganche en el proceso de ayuda, la conexión emocional con el profesional, la seguridad dentro del sistema de ayuda y el sentido que el trabajador social desarrolla de compartir el proceso con sus clientes. Estos cuatro movimientos que no vamos a describir

en estos momentos, implican un desgaste psíquico y emocional para el profesional que no podemos ignorar. Vincularse, cuesta, no es un movimiento gratuito (Campos et al., 2016).

2. *El uso necesario de la empatía*

Entendemos a la empatía como esa capacidad psicofisiológica que nos permite sentir y percibir el bien y el malestar del otro desde una perspectiva cognitiva y emocional: es la capacidad de identificar lo que el otro piensa o siente, y responder a sus pensamientos o sentimientos con una emoción adecuada (Baron-Cohen, 2012). Posee una base neurofisiológica compleja en la cual destacan el papel de la amígdala, el circuito cerebral empático específico y las neuronas espejo (Rizzolatti y Gallese, 2006). El desarrollo de la empatía significa que los clientes se sienten escuchados y valorados, reconocidos, legitimados y respetados. Es tan central que nos atrevemos a afirmar que sin el desarrollo y la puesta en juego de la empatía, el trabajo social centrado sobre la persona, es imposible (Adams et al., 2006).

El desarrollo de la empatía mediante la escucha activa se convierten también en fuentes de desgaste del profesional. En primer lugar, se hace necesario contrarrestar el reflejo empático espontáneo. Éste es irreflexivo e inconsciente, y se traduce en una escucha desequilibrada de las narrativas que aportan las personas. Es inevitable que al escuchar narraciones de problemas, narraciones cargadas de sufrimiento, de dolor y malestar, tengamos una tendencia espontánea a ser más o menos empáticos con nuestros clientes. La identificación de género, resonancias emocionales que se ligan a nuestra propia historia o sentido de la justicia nos inclina a una predisposición empática en la cual hay víctimas y victimarios, ganadores y perdedores. Esta reacción empática espontánea que nos inclina a predisponer una mayor atención y escucha hacia aquella persona que identificamos como el perdedor o el maltratado, debe ser corregida si queremos llevar a cabo un trabajo adecuado. Este proceso de corrección implica una fuente de desgaste que consideramos muy importante, ya que nos obligamos a comprender el significado de las conductas y sentimientos y especialmente de aquella persona que inicialmente nos despierta menor empatía.

Existe una segunda fuente de desgaste relacionada con la empatía que nos obliga a desarrollar un trabajo adicional para contrarrestarla. Nos referimos al impacto del uso de la escucha activa mediante el desarrollo de la actitud empática. A diferencia del reflejo empático, la actitud empática implica una predisposición consciente para comprender la posición del otro, el discurso del otro y el significado que el otro da a su discurso, sus emociones y sus vivencias. Para desarrollar una aprehensión de los significados, los profesionales deben percibir y experimentar parte del malestar que sienten las personas. Una escucha activa activada por una predisposición y una actitud empática, implica percibir en sí mismo parte del malestar del otro. Por tanto, una buena práctica implica asumir y reconocer en sí mismo el malestar de los demás. Esta situación origina un importante desgaste que si no es compensado puede provocar efectos no deseados en la competencia inmediata o futura del profesional.

Fue Figley (1995) quien acuñó por primera vez el término *Compassion Fatigue* en 1995, haciendo referencia al «sentimiento de profunda empatía y pena por otro que está

sufriendo, acompañado por un fuerte deseo de aliviar el dolor o de resolver sus causas» (p. 24). Para Bermejo (2012) la compasión constituye una palabra compuesta que significa «sufrir juntos». Es una emoción del ser humano que se ve manifestada ante el sufrimiento de otro ser. Es más intensa que la empatía pues en principio, la compasión describe el entendimiento del estado emocional de otro, y se ve combinada frecuentemente con un deseo por aliviar o reducir su sufrimiento. Figley (1995) señala que la capacidad de compasión y de empatía parecen estar en el centro de la capacidad de los profesionales de la relación de ayuda para realizar el trabajo con los clientes, y al mismo tiempo, en nuestra capacidad para ser lastimados por el trabajo.

3. *La tensión entre empatía y ecpatía*

Un profesional que pretenda ser eficiente no puede quedar atrapado ni comprometida por la posibilidad de identificación o sobre-involucración del profesional. Construir una distancia emocional adecuada para no identificarse o sobre-involucrarse y hacer posible una relación de ayuda es imprescindible. El concepto de ecpatía (González de Rivera, 2004) hace referencia a nuestra capacidad de controlar la reacción empática mediante la exclusión activa de los sentimientos inducidos por los demás. Desarrollar la ecpatía no significa renegar de la empatía ni adoptar una actitud dispática o cínica respecto a los otros, se trata de una maniobra o acción mental positiva compensadora de la empatía y no de su carencia (González de Rivera, 2004). La práctica de la ecpatía nos protege de la inundación afectiva y del dejarnos llevar por las emociones de las partes mediante una forma de control intencional de la subjetividad interpersonal.

Así pues, entre la empatía que se requiere para comprender al otro y la ecpatía imprescindible para desarrollar la distancia emocional necesaria, nos encontramos ante una tensión paradójica entre distancia emocional y proximidad emocional que es necesario mantener. Parece evidente que tal tensión provoca una nueva fuente de desgaste. Por todo lo señalado anteriormente, podemos considerar la Fatiga por Compasión o el Desgaste por Empatía como un fenómeno inevitable y necesario en la medida que es inherente a la activación de la capacidad empática. Sin embargo, si no es contrarrestado o prevenido por los profesionales y por las condiciones de organización de la actividad profesional en los servicios, puede derivar en trastornos de Traumatización Secundaria o el Síndrome de Burnout.

Fatiga por compasión: origen, concepto y características

El primer antecedente que encontramos de un cierto interés por parte de los investigadores sobre los posibles efectos perjudiciales de la relación de ayuda con personas con una historia traumática de forma continuada se remonta a 1971. A inicios de los años setenta C. Figley (1995) estudia por primera vez estas consecuencias con enfermeras que atendieron veteranos de la guerra de Vietnam en la década de los 60. Según el autor, estas profesionales tenían sentimientos de culpa y remordimiento por no haber podido «salvar» a sus pacientes. Estos recuerdos se asociaban a numerosos problemas psicológicos

que en 1980, se compilaron en el DSM-III como Síndrome de Estrés Post-Traumático. El diagnóstico no sólo incluía la traumatización consecuencia de ser víctima de un acontecimiento altamente estresante, si no también la sufrida por las personas que apoyan a estas, como los familiares, amigos cercanos y profesionales, es decir, las que sufrían de forma indirecta el trauma (Figley, 2002). Joison (Jiménez et al., 2004) utilizó el término *Fatiga por Compasión* para referirse al efecto nocivo de la exposición continuada de las enfermeras a las historias de dolor y sufrimiento de sus pacientes. Podemos definir la *Fatiga por Compasión* como «el estado de agotamiento y disfunción biológica, psicológica y social, resultado de la exposición prolongada al estrés por compasión y todo el que ello evoca» (Lynch & Lobo, 2012, pp. 21-25). Para Figley (2002), «la *Fatiga por Compasión* como cualquier otra forma de fatiga, reduce nuestra capacidad o nuestro interés en soportar el sufrimiento de los demás» (pp. 14-30). Si un profesional experimenta dicho fenómeno, su capacidad para empatizar, conectar y ayudar a sus clientes se ve gravemente disminuida. Dicho autor define la *Fatiga por Compasión* como «las conductas y reacciones emocionales naturales derivadas de conocer un evento traumático experimentado por una persona significativa, o sea, una traumatización indirecta de instauración rápida y repentina como consecuencia de ayudar a aquellos que experimentan el trauma de manera directa y primaria (Figley, 2002). McHolm (2006) añade el componente espiritual a la definición, indicando que la *Fatiga por Compasión* «describe el agotamiento emocional, físico, social y espiritual que se apodera de una persona y provoca un descenso generalizado de su deseo, capacidad y energía de sentir y tener la energía para ayudar a otro» (p.14). Coetzee & Klopper (2010), definen la *Fatiga por Compasión* como «el resultado final del proceso progresivo y acumulativo consecuencia del contacto prolongado, continuado e intenso con pacientes, el uso de uno mismo y la exposición al estrés» (p. 237).

Los últimos trabajos ya no se centran en una visión restringida y vinculada al trauma, sino más bien amplían la aplicación del concepto de *Fatiga por Compasión* entendiéndola como el resultado progresivo y acumulado de un intenso contacto con las personas que sufren y por la exposición al estrés (Smart et al., 2014) y que incluyen a todos los profesionales que desarrollan una relación de ayuda (Adams, Boscarino, & Figley, 2006; Figley & Bride, 2007; Figley, Adams, & Boscarino, 2008; Dekel & Baum, 2010). Sin embargo, el denominador común de todas las propuestas relativas a su definición descansa en el concepto de empatía.

Es una evidencia que en un sistema abierto y vivo como es el sistema de ayuda formado por el trabajador social y su cliente, se produce un permanente intercambio de información, relaciones e influencias mutuas. En función de las características del contexto de intervención para el cambio (Cardona, 2012) la relación de ayuda está sesgada por un conjunto de relaciones y emociones intensas que afectan a todos los partícipes del proceso, y que se manifiestan a través de la ansiedad, el estrés y las emociones expresadas y sentidas por todos los participantes.

La evaluación del impacto de la ansiedad y el estrés (Casado, 1994), pone de manifiesto una toxicidad fisiológica real que afecta con intensidades distintas a todas las partes del sistema. Es una evidencia empírica que el incremento o decremento de la química cerebral y endocrina mantenido en el tiempo, genera un deterioro funcional y energético

claramente identificados (Casado,1994). La dimensión fisiológica de los trastornos que se experimentan cuando se está sumido en un contexto relacional y emocional intenso y en ocasiones tóxico, nos permite aproximarnos al conjunto de ideas clave: el trabajo que desarrollan los trabajadores sociales genera un desgaste físico y mental inevitable dada la naturaleza del contexto y de las emociones en el que se desenvuelven: conflicto, tensión, estrés y dolor emocional. En consecuencia, desarrollar el rol de trabajador social conlleva un coste relacionado con la erosión y el desgaste de las capacidades y competencias. Desde nuestra perspectiva, desgaste no equivale a fatiga. Desgaste evoca términos como erosión, reponer o reparar, recargar, equilibrar o cuidar. En este sentido, el desgaste profesional, si es atendido, no genera necesariamente el fenómeno de la Fatiga por Compasión (Campos et al., 2014).

Signos y síntomas de la fatiga por compasión

Uno de los elementos diferenciales entre Fatiga por Compasión y el Síndrome del Profesional Quemado (Burnout) está determinada por la dimensión temporal, siendo el Burnout el resultado de un proceso (crónico) mientras que la Fatiga por Compasión puede aparecer súbitamente (proceso agudo). La Fatiga por Compasión es también descrita por Figley (1995, 2002) con un conjunto de fases. Coincide con Sabo (2011) en indicar la existencia de un inicio brusco dentro de un proceso en el cual son destacables tres fases (Campos Méndez, 2015): 1. Disconfort por compasión, con la aparición de causas que provocan el cambio hacia el malestar; 2. Estrés por Compasión en progresivo aumento, superando los umbrales de tolerancia y, 3. Fatiga por Compasión.

De acuerdo con Figley (2002) y Moreno et al (2004) los signos de la fatiga por compasión o del desgaste por empatía, mantienen las tres variables sintomáticas del estrés traumático secundario, es decir, la hiperactivación, la evitación y la re-experimentación. La Hiperactivación comporta problemas de sueño, irritabilidad, estallidos de ira, hipervigilancia, incremento de ansiedad, impulsividad, aumento de percepción de exigencias y de amenazas y aumento de la frustración. La Evitación se traduce en deseo de evitar los pensamientos y sentimientos, evitación de conversaciones asociadas al dolor del cliente, evitación a la exposición del material traumático del cliente, pérdida de energía, evitación de salidas extra-laborales con los compañeros, auto-medicación y adicciones.

La Reexperimentación implica pensamientos y sueños intrusivos, estrés psicológico y/o fisiológico, pensamientos e imágenes recurrentes asociadas con experiencias traumáticas de los clientes y pensamientos y sentimientos de falta de idoneidad como profesional asistencial (Campos Méndez, 2015).

Las manifestaciones sintomáticas de la Fatiga por Compasión son diversas. Para Figley (2002) los síntomas de la Fatiga por Compasión incluyen elementos cognitivos, somáticos, afectivos, interpersonales, conductuales y espirituales. Campos Mendes (2015) elabora una clasificación sintomática extensa adaptada de Coetzee y Klopper (2010), Moreno-Jiménez (2004) y Gilmore (2012).

Fatiga y otras formas de desgaste

Como señala Acinas (2011), el concepto de Fatiga por Compasión ha sido siempre asociado a los «costes del cuidado» de otras personas y familias que de alguna manera padecen y sufren. Sin embargo, se observa una cierta confusión teórico-conceptual en relación a la descripción del fenómeno. Cómo constatan las obras de Figley (Figley, 1995, 2002, Figley & Bride, 2007, Figley, 2014) y Rothschild (2006) el uso de varios términos relacionados la Fatiga por Compasión para referirse a un misma situación ha dado pie a confusiones y a un uso cuestionable de los diferentes términos. Nos referimos al síndrome de Estrés Traumático Secundario (estrés traumático derivado del contacto con la víctima o el evento traumático), al Estrés Post-traumático, a la Traumatización Vicaria, la Contratransferencia y también el conocido síndrome de Burnout (Lynch & Lobo, 2012), así como el contagio emocional (Fernández-Pinto, López-Pérez, & Márquez, 2008). Todos ellos, a excepción del conocido Síndrome de Burnout, se desarrollan en actividades relacionadas con el contacto o la atención directa con personas o situaciones altamente traumáticas. Así, la traumatización primaria es entendida como el impacto de un incidente traumático sobre la víctima directa de un incidente. La traumatización secundaria se produce en familiares o personas cercanas de la persona que sufre un acontecimiento traumático como consecuencia de la proximidad de la relación y también como el impacto que genera en los profesionales de la relación de ayuda al observar o escuchar el relato de una persona traumatizada de forma primaria (Rothschild, 2006). McCann y Pearlman (1990) vicarious traumatization refers to a transformation in cuando definen la traumatización vicaria hacen referencia a una transformación de los cognitive schemas and belief systems resulting from esquemas cognitivos y sistemas de creencias que resultan de empathic engagement with clients' traumatic experiences compromiso empático con las experiencias traumáticas de los clientes that may result in «significant disruptions in one's sense of meaning, connection, identity, and world view, as well as de significado, sentido, identidad y visión del mundo, así as in one's affect tolerance, psychological needs, beliefs como en la propia afectan la tolerancia, las necesidades psicológicas, creencias about self and other, interpersonal relationships, and acerca de uno mismo y otras relaciones, interpersonales, y sensory memory» (Pearlman & Saakvitne, 1995 memoria sensorial» (p. 151). 151).

Y finalmente, el Desgaste por Empatía, es definido por Figley (1995) como el sufrimiento (no la traumatización) producido en el profesional como consecuencia de su trabajo en un servicio de apoyo a personas que presentan un sufrimiento o disfuncionalidad, no necesariamente traumatizadas. De acuerdo con las definiciones aportadas por Figley (2014) es posible identificar como el Trastorno por Estrés Postraumático se ve englobado dentro de los estresores primarios puesto que son resultantes de la exposición directa, en este caso al trauma o acontecimiento traumático, mientras que el estrés traumático secundario, el vicario y el Desgaste por Empatía se ven situados entre los estresores secundarios puesto que están asociados a la presencia y contacto con personas traumatizadas o afectadas por el estrés.

Aunque la Fatiga por Compasión comparta los síntomas del Trastorno por Estrés Postraumático, son conceptos diferentes puesto que el Trastorno de Estrés Postraumático

impacta únicamente sobre dos de las diez regiones del cerebro constituyente del circuito de la Empatía.

En ocasiones han considerado a la Fatiga por Compasión como una sub-tipología del Síndrome de Burnout. Diversos autores (Najjar, N., Davis L.W., Beck-Coon, K., Carney-Doebbeling, 2009) consideran que la Fatiga por Compasión es una forma única de Burnout, en la cual la causa del malestar no está tan relacionada con los factores estresantes del trabajo como con la respuesta empática que los profesionales que trabajan con la empatía proporcionan. Sabo (2006, 2011) describe el Síndrome de Burnout como un proceso gradual resultado de las respuestas que damos en nuestro entorno de trabajo, mientras que la Fatiga por Compasión tiene un inicio agudo que resulta de la atención a las personas que están sufriendo, producto de la experiencia de hacerse cargo, empáticamente, del malestar del otro. Por ello, un profesional que no desarrolla relaciones de ayuda, como puede ser un directivo o el miembro de un equipo de planificación, puede experimentar Burnout, pero difícilmente Fatiga por Compasión. Esta última surge y se desarrolla como consecuencia de las relaciones de ayuda entre profesional y cliente. Es por ello que el Burnout puede aparecer en cualquier actividad profesional, mientras que la Fatiga por Compasión solo está presente en las profesiones relacionadas con las relaciones de ayuda (Jacobson, Rothschild, Mirza y Shapiro, 2013; Stamm, 2002).

Parece evidente que en último término hay un consenso generalizado en considerar el Síndrome de como una respuesta acumulativa al estrés crónico en el trabajo, a largo plazo, y que tiene efectos negativos en el individuo y en el trabajo. Son claras las consecuencias básicas de este síndrome (Maslach, 2003): agotamiento emocional, despersonalización y escasa realización personal. Estas consecuencias no coinciden con las que se asocian con la Fatiga por Compasión: la re-experimentación, evitación y embotamiento psíquico e hiperactivación. La Fatiga por Compasión es la consecuencia natural, predecible, tratable y prevenible de trabajar con personas que sufren; es el residuo emocional resultante de la exposición al trabajo con aquellos que sufren las consecuencias de eventos traumáticos (Acinas, 2012; Rothschild, 2006). Sanmartino (2012) sostiene que la Fatiga por Compasión aparece cuando el profesional no puede rescatar al cliente de su sufrimiento, lo cual le provoca culpabilidad y estrés.

Paliar la fatiga por compasión

Se entiende por Empathic discernment o insight empático (Bride, Radey y Figley, 2007) a la capacidad del profesional para reconocer y reducir a tiempo la fatiga por compasión y aumentar la satisfacción por compasión mediante el equilibrio e incremento de tres factores: el afecto, el auto-cuidado y los recursos.

La relación entre la fatiga de la compasión y la pasión satisfacción is not yet clear, although Stamm (2002) satisfacción de la pasión no es todavía clara, aunque ha sugerido que hay un equilibrio entre los dos experiencias. experiencias (Stamm, 2002). That is, a clinician may experience both Es decir, un profesional puede experimentar tanto compassion fatigue and compassion satisfaction simulta- fatiga de la compasión y la satisfacción compasión si-

multaneously, though as compassion fatigue increases it mayneamente, aunque si la fatiga por compasión aumenta puede overwhelm the clinician's ability to experience compassion abrumar la capacidad del profesional para experimentar la compasión satisfaction. satisfacción.

In addition to reducing the satisfaction of clinical work, Además de reducir la satisfacción por el trabajo, the effects of compassion fatigue are believed to impair the los efectos de la Fatiga por Compasión se cree que poner en peligro el ability of clinicians to effectively help those seeking their capacidad de los profesionales para ayudar efectivamente a sus clientes (Figley, 1995). Los trabajadores sociales que experiencing compassion fatigue are believed to be at experimentan Fatiga por Compasión se cree que en higher risk to make poor professional judgments such as mayor riesgo de hacer juicios profesionales pobres como misdiagnosis, poor treatment planning, or abuse of clients diagnósticos erróneos, mala planificación del tratamiento, o el abuso de los clientes than those not experiencing compassion fatigue (Rudolph, que los que no la experimentaron (Rudolph, Stamm, & Stamm, 1997). The first step in preventing or El primer paso en la prevención o ameliorating compassion fatigue is to recognize the signs aliviar la fatiga por compasión es reconocer los signos and symptoms of its emergence. y los síntomas de su aparición. By continually monitoring Al monitorearse continuamente themselves for the presence of symptoms, clinical social la presencia de síntomas, los trabajadores sociales pueden ser capaces de evitar los aspectos más negativos of compassion fatigue. de fatiga de la compasión.

La propuesta de Bride, Radeyy Figley (2007) para la prevención de la Fatiga por Compasión conjugan tres elementos:

El afecto positivo se refiere a las características de la relación que son fundamento esencial para entrar en contacto con las necesidades de los clientes: respuesta empática y alianza de ayuda. También se refiere a cubrir necesidades del profesional tales como la satisfacción por el servicio prestado y el aprecio de los demás.

El autocuidado, incluye seguir estándares reconocidos para cuidar de uno mismo (descansar, dormir...), pero también conviene utilizar un plan de auto-cuidado diseñado individualmente y actualizarlo periódicamente. Es fundamental la auto-monitorización o bien la monitorización a través del apoyo social para conocer el nivel de satisfacción y fatiga de compasión. Un pobre auto-cuidado puede tener consecuencias negativas como reducir el nivel de satisfacción por compasión, dañar la salud del profesional de ayuda y de sus relaciones, así como dañar a los clientes.

Los recursos personales y sistémicos con los que puede contar el profesional de ayuda son diversos. Por ejemplo, recursos intelectuales (formación, el saber hacer de la experiencia, etc.), de salud (buena nutrición, ejercicio físico...), sociales (amigos, compañeros de trabajo, supervisores, organización, etc.).

El impacto de la fatiga por Compasión está directamente relacionado por el comportamiento de los tres ejes a los cuales hemos hecho referencia. Si no se introducen mecanismos de compensación, sean específicos (supervisión, meditación consciente, grupos de autoayuda, etc.) o inespecíficos generales (deporte, relaciones sociales, aficiones y proyectos personales, salud, etc.), el balance entre satisfacción y fatiga siempre estará desequilibrado a favor de la fatiga. Dicho en otros términos, el coste de cuidar debe ser com-

pensado con el autocuidado (Stamm,2002). Podemos entender por autocuidado como «aquellas actividades que realizan los individuos, las familias o las comunidades, con el propósito de promover la salud, prevenir la enfermedad, limitarla cuando existe o restablecerla cuando sea necesario.» (Ginés y Carvalho, 2010, p.307), con independencia de que este tenga un dimensión institucional (servicios que cuidan a sus trabajadores), personal (autocuidado y redes nutritivas de autocuidado) o comunitaria (entornos saludables y equilibrantes). Si esta compensación no se da, la Fatiga por Compasión prevalecerá a la Satisfacción por Compasión.

Referencias

- Acinas, M.P. (2012). Burn-out y desgaste por empatía en profesionales de cuidados paliativos.pdf. Revista Digital de Mediación Psicosomática Y Psicoterapia, 2(4), 1-22.
- Adams, R., Boscarino, J., & Figley, C. (2006). Compassion fatigue and psychological distress among social workers: a validation study. *The American journal of Orthopsychiatry*, 76 (1), 103-108.
- Baron-Cohen, S. (2012). *Empatía Cero*. Madrid: Alianza Editorial
- Bermejo, J. (2012). *la empatía terapéutica*. Bilbao: Desclée
- Bourassa, D.B. (2009). Compassion fatigue and the adult protective services social worker. *Journal of Gerontological Social Work*. ELEC.
- Bride, B.E., Radey, M., & Figley, C.R. (2007). Measuring compassion fatigue. *Clinical Social Work Journal*, 35, 155-163.
- Campos Méndez, R. (2015, May 3). Estudio sobre la prevalencia de la fatiga de la compasión y su relación con el síndrome de «burnout» en profesionales de Centros de mayores en Extremadura. Universidad de Extremadura.
- Campos, J.F; Cuatrecero, M.E.; Riera, J.A. y Cardona, J. (2016). Desgaste profesional y mecanismos paliativos del desgaste por empatía. En Carbonero, D; Raya, E; Caparros, D y Gimeno, C. (coords.) (2016). *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.
- Cardona, J. y Campos, J. (2009). Cómo determinar un contexto de intervención: Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el Trabajador/a Social y el Cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación problema. *Portularia*, IX (2), 17-35.
- Cardona, J. (2012). *La definición del Contexto de Intervención en el Trabajo Social de Casos*. Tesis Doctoral. Universitat de les Illes Balears.
- Casado, M.I. (1994). *Ansiedad, Estrés y Trastornos psicofisiológicos*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid.
- Coetzee, S.K., & Klopper, H.C. (2010). Compassion fatigue within nursing practice: a concept analysis. *Nursing & Health Sciences*, 12(2), 235-43.
- Dekel, R., & Baum, N. (2010). Intervention in a shared traumatic reality: A new challenge for social workers. *British Journal of Social Work*, 40(6), 1927-1944.
- Fernández-Pinto, I., López-Pérez, B., & Márquez, M. (2008). Empatía : Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de Psicología*, 24(1987), 284-298.
- Figley, C. (1995). *Compassion Fatigue: Coping With Secondary Traumatic Stress Disorder In Those Who Treat The Traumatized* (Routledge Psychosocial Stress Series). NY: T. & Francis. (1a Ed).
- Figley, C. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self care. *Journal of Clinical Psychology*, 58, 1433-1441.

- Figley, C. y Brade, B. (2007). The Fatigue of Compassionate Social Workers: An Introduction to the Special Issue on Compassion Fatigue. *Clinical Social Work Journal* 35 (3).
- Figley, C. (2014). A Generic Model of Compassion Fatigue Resilience (c). Retrieved November 20, 2014, from <http://figley.blogspot.com.es/>
- Friedlander, M.L., Heatherington, L., & Escudero, V. (2009). *La alianza terapéutica: En la terapia familiar y de pareja*. (Paidós, Ed.). Barcelona.
- Gilmore, C. (2012). Compassion fatigue: what it is and how to avoid it?. *Nursing New Zealand*, 18(5), 32.
- Ginés, O., & Carvalho, B. (2010). Cuidados con el equipo cuidador. *Revista Brasileira de Psicoterapia*, 12(2-3), 297-313.
- González de Rivera, J. (2004). Empatía y Ecpatía. *Psiquis*, 25 (6).
- Jacobson, J.M., Rothschild, A., Mirza, F., & Shapiro, M. (2013). Risk for burnout and compassion. *Journal of Social Service Research*.
- Jiménez, B.M., Eugenia, M., Benadero, M., Novoa, L., Carvajal, R., Hernández, E.G., & Moreno-jiménez, B. (2004). Estrés Traumático Secundario. Evaluación, prevención e intervención. *Terapia Psicológica*, 22(1), 69-76.
- Lynch, S.H., & Lobo, M.L. (2012). Compassion fatigue in family caregivers: a Wilsonian concept analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 68(9), 2125-34.
- Maslach, C. (2003). *Burnout: The Cost of Caring*. UK: Mallor Books.
- McCann, I.L., & Pearlman, L. A. (1990). Vicarious traumatization: A framework for understanding the psychological effects of working with victims. *Journal of Traumatic Stress*, 3(1), 131-149.
- McHolm, F. (2006). Rx for Compassion Fatigue. *Journal of Cristian Nursing*, 23 (4).
- Moreno-Jiménez, B., & Morante, E. (2004). Estrés traumático secundario: el coste de cuidar el trauma. *Psicología Conductual*, 12(2), 215-231.
- Muran, J., Safran, J.; Samstag, L y Wallner, A. (2005) Evaluating an alliance-focused treatment for personality disorders. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 42, (4), 532-545.
- Najjar, N., Davis L.W., Beck-Coon, K., Carney-Doebbeling, C. (2009). Compassion Fatigue: A Review of the Research to Date and Relevance to Cancer-care Providers. *Journal of Health Psychology*, 14(2), 267-27.
- Pearlman, Laurie A., & Saakvitne, K.W. (1996). *Trauma and the Therapist: Countertransference and Vicarious Traumatization in Psychotherapy with Incest Survivors*. New York: W.W. Norton.
- Rizzolatti, G y Gallese, G. (2006). Mirror Neurons. *Encyclopedia of Cognitive Science*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Rothschild, B. (2006). *Help for the Helper: The Psychophysiology of Compassion Fatigue and Vicarious Trauma*. (W.W. Norton & Company, Ed.) (1st ed.). New York.
- Rudolph, J.M., Stamm, B.H., & Ph, D. (1997). Compassion Fatigue. Poster at the 13th Annual Meeting of the International Society for Traumatic Stress Studies. Montreal, PQ, CA.
- Sabo, B. (2011). Reflecting on the Concept of Compassion Fatigue. *OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing*, 16(1).
- Sanmartino, E. (2012). Are you at risk for compassion fatigue? *Michigan Nurse*, 2.
- Smart, D.; English, A.; James, J.; Wilson, M.; Daratha, K.; Childers, B.; Magera, C. (2014). Compassion fatigue and satisfaction: a cross-sectional survey among US healthcare workers. *Nursing & Health Sciences*, 16 (1).
- Stamm, B.H. (2002). Measuring compassion satisfaction as well as fatigue: Developmental history of the Compassion Satisfaction and Fatigue Test. In Brunner-Routledge (ed.), Figley, C. (ed.). *Treating compassion fatigue*. Psychosocial stress series, no. 24. (p. 227). New York: Brunner-Routledge.

A1.5

Empatía y/o ecpatía: encontrando el equilibrio en el arte de crear vínculos

Empathy and/or Ecpathy: Finding Balance in the Art of Creating Bonds

María Elena Cuartero Castañer¹ y Tatiana Casado de Staritzky²

Universidad de las Islas Baleares, España

Resumen

La relación de ayuda permite al Trabajador Social iniciar conversaciones con los clientes en las cuales se genera un clima de confianza y respeto que permite al cliente/familia hablar de forma sincera de lo que siente. Algunos estudios identifican que la relación de ayuda al inicio del proceso es un predictor significativo de éxito, que puede llegar a explicar hasta el 30% del cambio generado.

Una de las premisas fundamentales para generar esa relación de ayuda que facilite el vínculo entre el/la Trabajador/a Social y el cliente radica en la capacidad y actitud empática del profesional. Estudios demuestran que las personas con mayores grados de empatía eligen profesiones relacionadas con la relación de ayuda: psicología, medicina, trabajo social, etc. A su vez estos profesionales ponen en funcionamiento habilidades y estrategias para potenciar la empatía y comprender mejor qué les sucede a sus familias y clientes.

La empatía podría ser un arma de doble filo. Mientras es capaz de hacernos comprender lo que está sucediendo dentro del otro, nos podría arrastrar de tal forma que dichos sentimientos nos inundaran y no fuéramos capaces de ver salida al problema. Una mala gestión podría llevar al profesional a sufrir Traumatización Secundaria, Burnout o Desgaste por Empatía. La ecpatía consiste en poner mecanismos de distancia para no dejarnos llevar por los sentimientos del otro. Por tanto es necesario encontrar el equilibrio entre empatía y ecpatía para el bien del profesional y del vínculo.

Palabras clave: Empatía, Ecpatía, Relación de Ayuda.

Abstract

A helping relationship allows the Social Worker initiate conversations with clients in which a climate of trust and respect is created, enabling clients-family to speak honestly about what they feel. Some studies identify the helping relationship in the first stages of the process as a significant predictor of success, which can explain up to 30% of the generated change.

¹ PDI. Universidad de las Islas Baleares. me.cuartero@uib.es

² PDI. Universidad de las Islas Baleares.

One of the fundamental premises for generating that helping relationship which facilitates the bonds between the social worker and client lies in the ability and empathic attitude of the professional. Studies show that people with higher levels of empathy choose professions related to helping relationships: psychology, medicine, social work, etc. In turn, these professionals put into operation skills and strategies to promote empathy and a better understanding of what happens to their families and clients.

Empathy could be a double-edged sword. While empathy is able to make us understand what others are going through, it could also drag us in a way that such feelings could overwhelm us and prevent us from finding a solution to the problem. Poor management could make professionals suffer from Secondary Traumatization, Compassion Fatigue or Burnout. Empathy entails setting distance mechanisms so that we are not carried away by another individual's feelings. It is, therefore, necessary to find a balance between empathy and empathy for the benefit of both professionals and bonds.

Keywords: Empathy, Empathy, helping relationship.

Introducción

El/la Trabajador/a Social en algún momento de su vida profesional se cuestiona la eficacia de sus intervenciones: ¿Qué puedo/debo hacer para mejorar la intervención? ¿Cuáles han de ser mis capacidades-habilidades que debo potenciar para mejorar la práctica? Partiendo de cualquier ideología, estudios iniciales o modelo teórico, el/a Trabajador/a Social, por poco optimista que sea, tiene la necesidad de descubrir las claves del éxito dentro del proceso de intervención. Los estudios destacan que una de esas claves del éxito se basa en la relación que se establece entre el profesional y el/los cliente/s.

Diversas investigaciones destacan la importancia de la «*relación de ayuda*» al iniciarse el proceso de intervención entre el cliente y el/la Trabajador/a Social y lo identifican como un predictor de éxito en la intervención. Rivero y Santiago(2008) llevaron a cabo una investigación en la cual destacaron que el 30% del cambio de un cliente o familia con el que intervenimos viene determinado por la relación que llega a establecer entre el profesional y el cliente/familia/grupo con el que se trabaja

Independientemente de los modelos que rijan nuestra práctica, o la combinación de ellos, la relación que se va establecer necesariamente entre el/la Trabajador/a Social y clientes será un punto que requerirá mucha atención. La relación de ayuda busca crear un clima e iniciar un diálogo con el sujeto que permita a éste aclararse sobre su propia persona y sus propios problemas, liberarse y encontrar recursos para la solución de sus conflictos, y activar siempre su propia iniciativa y responsabilidad (Dietrich, 1986).

Varios autores argumentan que una relación estrecha y recíproca entre el/la profesional y cliente es el «núcleo» de la práctica profesional en profesionales de la relación de ayuda (Friedlander et al., 2006), como es el caso de los/las Trabajadores Sociales (Cuartero et al., 2016). Un gran número de estudios sobre la eficacia en el trabajo social demuestran que, con el fin de ser profesionales exitosos, deben establecer una relación

basada en el compromiso, la confianza, el cuidado, la autenticidad, la empatía y la aceptación (Miller & Rollnick, 2013).

Aun partiendo de ideologías o modelos diferentes, hay un concepto que gran número de profesionales definen como básico e imprescindible. Nos referimos a la empatía, capacidad necesaria para el éxito del proceso de intervención y habilidad básica para la construcción de una adecuada relación de ayuda. En este artículo se centrará la atención en una de las capacidades necesarias que debe tener y poner en práctica el profesional para favorecer la relación, la empatía. A su vez, un exceso de empatía puede tener ciertas consecuencias negativas, por lo que es importante encontrar equilibrio entre la empatía y la ecpatía.

La empatía, la clave de una relación

La palabra empatía deriva del griego *em-patheira*, que significa «sentir en» o «sentir dentro». La empatía ha sido definida por multitud de autores, llegado a tal extremo que el concepto es utilizado de forma coloquial en conversaciones cotidianas, pero debido a la gran divulgación del término ha provocado tanto interés como confusión. El diccionario de la Real Academia en su última versión la identifica como «identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo del otro».

José Luis González(2005)— catedrático de psiquiatría— define empatía como la acción y la capacidad de comprender, ser consciente, ser sensible o experimentar de manera vicariante los sentimientos, pensamientos y experiencias que hayan sido comunicados de manera objetiva o explícita. Para Rogers (1986, citado en Bermejo, 2012), la empatía es uno de los elementos esenciales que aporta el profesional a la relación con su cliente. Como actitud, la empatía lleva una persona a intentar comprender el mundo interior de otra, de sus emociones y de los significados que las experiencias adquieren para él (Bermejo, 2012).

SimonBaron-Cohen (2011) dice que la empatía se produce cuando suspendemos nuestro enfoque de atención único —centrado exclusivamente en nuestra mente— y, en su lugar, adoptamos un enfoque de atención doble que también entra en el otro. Termina completando tal definición con añadiendo que la empatía es la capacidad de identificar lo que otra persona piensa o siente y responder ante sus pensamientos y sentimientos con una emoción adecuada.

En el campo de las relaciones de ayuda consideramos que el significado de empatía es la capacidad de ser sensible, comprender, darse cuenta de los sentimientos, pensamientos, experiencias y significados de otra persona, sin que estos sentimientos, pensamientos y experiencias hayan sido necesariamente comunicados de manera objetiva y explícita (Bermejo, 2012). Según define BabetteRosthschild (2006), la empatía es el tejido conector de una buena relación ya que nos facilita el desarrollo de la confianza con nuestros clientes y nos permite acogerlos como propios, con nuestros sentimientos y pensamientos.

Cuando no somos conscientes de los mecanismos de la empatía y se escapan de nuestro control, podemos enfrentarnos a un problema real. La empatía no implica dejar de lado las convicciones de uno mismo y asumir las de los demás (Bermejo, 2012). Se puede estar en desacuerdo con la postura del o de los clientes, respetando su posición y siendo empático a la vez.

La empatía, en las relaciones habituales, es el segundo polo de la buena comunicación porque permite comprender de manera ajustada, precisa, el mensaje que el otro comunica —el primer polo sería la autenticidad—. La empatía permite transmitir mensajes reales, aceptados por el cliente. Es una actitud, una disposición interior de la persona que se despliega en habilidades concretas (de modo especial, la escucha activa y la respuesta comprensiva).

La importancia de la empatía

Muchos científicos y filósofos se han pasado siglos intentando encontrar sentido a la capacidad que tienen los seres humanos para comprenderse. Aunque ello nos parezca algo sumamente natural y espontáneo a primera vista, hoy en día se sabe que es parte de una estrategia evolutiva. Las observaciones científicas realizadas en este sentido parecen indicar la presencia de un sistema de respuesta integrado en el cerebro humano, que se activa cuando advertimos el dolor de alguien y sentimos lo que él siente, y activa nuestra predisposición de ayudar (Goleman, 2006).

La empatía es un fenómeno evolutivo multifacético que facilita la relación de las personas entre sí (Rothschild, 2006). Este instinto nato es una ventaja en términos de adaptabilidad evolutiva, adecuadamente definida como «éxito reproductivo» (Goleman, 2006). Esta habilidad ha desempeñado un papel fundamental en el desarrollo de la humanidad, posibilitando a los individuos vincularse en parejas y grupos, y a socializar a sus jóvenes (Rothschild, 2006). Darwin con su Teoría de la Evolución ya explica este fenómeno. La naturaleza es sabia y bien es conocido que si algo funciona lo mantiene y lo reproduce. Tiene sentido que la «sociabilización» ha sido una estrategia fundamental de supervivencia de la especie humana. La empatía lubrica la sociabilidad y el ser humano es un animal social por excelencia (Goleman, 2006).

Desde hace unos años la ciencia ha empezado a entrar en este campo intentando dar explicaciones científicas a este fenómeno. La empatía parece ser increíblemente útil, especialmente para la supervivencia de la especie humana, aunque su descontrol puede conllevar sus desventajas (Rothschild, 2006).

Aunque pueda parecer asombroso para aquellos a los que la neurociencia queda un poco alejada de sus conocimientos, la empatía tiene un circuito definido en el cerebro. Una de las bases de este circuito son las neuronas espejo.

Neuronas espejo

Las neuronas espejo fueron descubiertas por casualidad, como muchos otros hallazgos de la ciencia, por un grupo de científicos italianos en la Universidad de Parma. Estos investigadores estudiaban las conductas de captación de una especie de monos, que tenían electrodos conectados en sus cerebros. De esta forma controlaban las partes del cerebro que se conectaban en cada momento. Concretamente estudiaban qué parte del cerebro se activaba cuando un mono realizaba una acción concreta. Descubrieron de forma totalmente fortuita que el mono activaba la misma zona del cerebro cuando él hacía la acción

y cuando observaba a alguien hacerla. El observar y el ejecutar activaban la misma zona cerebral. ¿Qué podía significar tal hallazgo? Según Rizzolatti y Arbib (1998, citado en Rothschild, 2006), las neuronas espejo representaban el vínculo entre el emisor y el receptor.

Este grupo especializado de células del cerebro nos permiten llegar a entender a los demás y cómo somos capaces de vincularnos entre nosotros, desde el punto de vista mental y emocional (Iacoboni, 2009). Establecen un ámbito de sensibilidad compartida que reproduce en nuestro interior lo que ocurre fuera. De esta forma entendemos a los demás convirtiéndonos, al menos parcialmente, en ellos (Goleman, 2006).

La empatía instantánea primordial y la exactitud empática

En el cerebro humano podemos diferenciar dos circuitos diferentes que se relacionan directamente con la empatía: la vía inferior, la cual se sitúa en la amígdala y se caracteriza por su rapidez, y la vía superior, más lenta, deliberada y sistemática.

La vía inferior, a través de las neuronas espejo funciona como una especie de sexto sentido que nos permite sentir, aunque sea de modo difuso, lo que sienten los demás. Esta especie de empatía primordial instantánea desencadena una respuesta emocional ajena a toda intervención del pensamiento (Goleman, 2006). Por eso nos permite conectar con las expresiones faciales de nuestros clientes de forma automática e inconsciente.

La vía superior, por el contrario, se activa cuando prestamos una atención deliberada a la persona que estamos hablando para comprender mejor lo que está ocurriendo y modificar, de ese modo, nuestro estado de ánimo, algo que depende fundamentalmente de nuestro cerebro pensante, en particular de los centros prefrontales. En este sentido, la vía superior amplía y flexibiliza el repertorio y flujode respuestas de la vía inferior. A este segundo proceso Goleman lo llama exactitud empática. Goleman (2006) nos dice «Así pues, mientras la vía inferior nos proporciona una afinidad emocional instantánea, la superior genera una sensación social más compleja que, a su vez, facilita una respuesta más apropiada» (p. 56).

Es importante conocer el funcionamiento de nuestro cerebro respecto a las reacciones que podamos tener ante las personas que se atienden, ya que un buen manejo y control emocional facilita la intervención.

La idea clave es que todos nos encontramos en algún lugar del espectro de la empatía (Baron-Cohen, 2011). La escala de empatía elaborada por Baron-Cohen y su equipo mide la empatía según el rango de edad. El resultado obtenido responde a una franja de la campana, teniendo cada puntuación unas características distintas. Estudios confirman que la **empatía** se desarrollará más fácilmente en aquellas personas cuyas **necesidades afectivas y emocionales** han sido cubiertas desde los primeros años de su vida.

Algunas conclusiones extraídas de estudios realizados por el equipo de Baron-Cohen indican que tras pasar el test a un grupo de alumnos, parece que los alumnos que deciden escoger estudios sobre humanidades tienen puntuaciones ligeramente superiores en empa-

tía que la población general. También indica que las mujeres tienen puntuaciones superiores en comparación con los hombres (Baron-Cohen et al., 2006).

Y así queda demostrado en la investigación llevada a cabo por Aurora Castillo (2016), en cuanto a que la puntuación media general en empatía para las mujeres estudiantes de Trabajo Social fue 5.33 puntos superiores a la de los estudiantes masculinos.

Explicando el circuito de la empatía se pretende dar a conocer al lector que la empatía no sólo es una actitud, definida como predisposición a hacer algo. Es un concepto que va mucho más allá. La empatía ha sido y es esa estrategia evolutiva que nos ha permitido perdurar como especie social, y que hace que los seres humanos seamos capaces de comprendernos y cuidarnos unos a los otros. Tenemos esta capacidad de comprender, unos más que otros, dependiendo del nivel de empatía que tenga cada uno. Pero también tenemos la capacidad de entrenarla y favorecerla, consiguiendo una actitud más empática y cercana a nuestros clientes.

La empatía podría ser un arma de doble filo. Mientras es capaz de hacernos comprender que lo está sucediendo dentro del otro, nos podría arrastrar de tal forma que tales sentimientos nos inundaran y fuéramos incapaces de ver salida. Por lo tanto, la vía inferior nos servirá para comprender lo que le ocurre a nuestro cliente, pero la superior tiene que poner orden a tales sentimientos y saber si se debe acercar o alejar. En este caso la empatía será un recurso útil en la relación de ayuda y como estrategia de intervención.

En el equilibrio está la virtud

La eempatía proviene del griego *ek-patheira*, traducción que significa «sentirse fuera». Sería el proceso mental de exclusión activa de los sentimientos inducidos por otros. Es la intervención consciente de compensar la empatía sanamente, regulando el grado de implicación emocional con el otro (Bermejo, 2012). La capacidad de ser empático es considerada como una habilidad básica en las relaciones humanas. El polo opuesto de la empatía es la eempatía, que el catedrático José Luis González de Rivera define como un proceso mental voluntario de percepción y exclusión de sentimientos, actitudes, pensamientos y motivaciones incluidas por otro (González de Rivera, 2004). Tanto la empatía como la eempatía son igual de necesarias, ya que mientras una nos sitúa en el lugar del otro para poder hacer una aproximación y entenderlo mejor, la otra nos hace ser conscientes de nosotros mismos y no nos deja arrastrar por los sentimientos del otro. La vía superior, a través de la reflexión, nos ayudará a resituarnos en el lugar adecuado.

Un/a profesional de la relación de ayuda que pretenda ser eficiente no puede quedar atrapado/a ni comprometido/a por la posibilidad de identificación o sobre involucración del/ de la profesional (Campos, Cardona, Bolaños, & Cuartero, 2015). La eempatía es la acción mental compensatoria que nos protege de la inundación afectiva, y nos permite no dejarnos arrastrar por las emociones ajenas, un riesgo que corren las personas excesivamente empáticas (González de Rivera, 2005).

Es importante hacer consciente este proceso empático y ecpático, ya que esto nos permite mejorar el manejo de las de identificaciones proyectivas para prevenir la influencia del contagio emocional (inconsciente). Comprender lo que sucede en el otro, en nuestro cliente o en cada una de las partes en conflicto, es sumamente importante para afianzar la relación, relación que nuestros clientes consideran primordial para la consecución de los objetivos. Un sobre exceso de aproximación conlleva que el profesional pierda el sentido de la neutralidad o imparcialidad y se vea más cercano a una de las partes alejándose de la otra. También podría ocurrir que el/la Trabajador/a Social se vea desbordado/a por el dolor que sufren y no pueda mantener su racionalidad, ya que se vea inundado/a por los sentimientos de su cliente. Este fenómeno puede parecer sencillo pero realmente no es fácil de poner en práctica, porque como ya se ha explicado, este proceso forma parte del circuito cerebral, que es innato y en muchas ocasiones inconsciente.

La ecpatía al igual que la empatía puede ser entrenada como habilidad. Para la mejora de este proceso será importante tener 3 pasos presentes: detectar los sentimientos; la percepción de la otredad y su delimitación con los propios sentimientos y la devolución de los sentimientos ajenos a su fuente junto a la liberación de los propios procesos mentales de su influencia (González de Rivera, 2005).

En conclusión, entre la empatía que se requiere para comprender al otro y la ecpatía imprescindible para desarrollar la distancia necesaria, puede llegar a generarse una tensión paradójica entre distancia emocional y aproximación emocional que es necesario mantener (Camposet al., 2014).

Lo que es del trabajador social y lo que es del cliente

Hay dos puntos a diferenciar en lo que concierne a las emociones dentro del proceso de intervención. Por una parte está las emociones sentidas por los clientes o miembros de la familia en conflicto o crisis y otro los que puede llegar a percibir el propio/a Trabajador/a Social. Aunque ambas van entrelazadas ya que forman parte del mismo sistema, en esta ocasión nos vamos a centrar en la empatía en un sentido más unidireccional: Del profesional al cliente/familia. Es decir, como habilidad-capacidad-técnica que el profesional de la relación de ayuda debe tener presente para el manejo de las emociones del cliente y las suyas propias.

En la medida que el/la Trabajador/a sabe diferenciar los sentimientos del cliente de los suyos propios puede diferenciar claramente lo que siente realmente su cliente. Será importante diferenciar los conceptos de empatía y proyección. En la *proyección* no hacemos más que proyectar nuestro mapa del mundo sobre el mapa del otro, sin ningún tipo de ajuste o sintonía. Se puede decir que las personas demasiado ensimismadas y perdidas en su mundo interior no tienen más alternativa que proyectar su propia sensibilidad sobre los demás (Goleman, 2006). Por el contrario, la empatía nos permite verlo como un «tú», porque establece un *feedback* que nos ayuda a «ajustar» nuestra percepción a su realidad (Goleman, 2006). Es importante ir perfeccionando la sintonía de la empatía, discerniendo qué sentimientos surgen del cliente, y cuáles surgen del propio profesional.

Cómo conseguir potenciar una actitud empática

La **empatía** es una **cualidad y habilidad social** que se puede **desarrollar y potenciar**, y que está presente en todos, aunque no siempre en el mismo grado (Baron-Cohen et al., 2006). Los espacios de confort, la luz natural, la escucha activa, estar con y para el cliente, evitar interrupciones... favorecen un clima propicio para llevar a cabo entrevistas donde la relación de ayuda sea la base de la intervención (Ripol-Millet, 2011). Es importante que el profesional se dé un tiempo para pensar y reflexionar sobre las intervenciones de la/s parte/s. Aprovechar esas pausas para preguntarse cuál es el mensaje del cliente y qué sentimientos acaba de expresar. Las clarificaciones serán necesarias en caso de no estar seguros de comprender por completo a cada una de las partes y las reformulaciones permitirán hacer cambios y matizar expresiones inadecuadas de una de las partes que pueda dañar a las otras. Será interesante dar respuestas cortas y ajustadas que faciliten que las partes continúen interactuando. El tono pausado y el modo de nuestro diálogo sean adecuados y facilitadores según la cultura y la edad de las partes.

Beneficios e inconvenientes de la empatía

Dietrich (1986) habla de 6 beneficios de la empatía: favorece el dinamismo psíquico y el desarrollo constructivo de la personalidad, intensifica el diálogo crítico con sus propias vivencias, alivia la carga afectiva al exteriorizarla, favorece la aceptación de sí mismo y despoja de las apariencias y las máscaras.

La empatía es necesaria para la relación de ayuda, ya que permite aproximarnos a los clientes y entenderlos mejor, facilitando la comunicación; así, se considera un pilar para cualquier tipo de intervención. A su vez, elabora una base sólida sobre la que se podrán asentar muchas otras técnicas, como la legitimación, la acomodación, el reencuadre o el *joining* —entre otras—. Nuestros clientes se sienten escuchados y comprendidos, ya que la empatía facilita la escucha activa y promueve la confianza en los clientes.

Cabe recordar que en muchos casos los clientes o familias que son atendidos por los profesionales, se encuentran en conflicto o crisis, por lo que está latente una gran carga emocional y estados muy sensibles. Cuando los sentimientos toman forma de palabras compartidas y posteriormente aclaradas, el resultado es tranquilizador, sentido de comprensión y una sensación de agradecimiento compartida con el que entiende (Nichols, 1995). El sobre fondo de la empatía es la preocupación y el respeto, lo que provocan la disolución de la hostilidad, la ira y la desconfianza, sobre todo cuando estas emociones surgen de manera explosiva (Mnookin, Peppet, & Tulumello, 1996).

Una de los puntos clave en cualquier intervención relacional consiste en que el profesional tenga una cierta habilidad para transformar las posiciones de sus clientes en intereses o necesidades. Los beneficios recaen en comprensión de aspectos clave más profundos, que sin hacer uso de la empatía podrían quedar diluidos en la conversación. Los resúmenes empáticos facilitan la confirmación o corrección de errores de comprensión que se hayan podido dar durante el proceso y que posteriormente pueden invalidar los acuerdos tomados por las partes.

A su vez, si la empatía no se controla y equilibra puede suponer una serie de inconvenientes que resultan perjudiciales para el profesional, el cliente y para la propia intervención. El vincularnos demasiado con los sentimientos del otro y su dolor podría distanciarnos mucho de la otra parte, dejándonos incapaces de conectar con ellos y generando una coalición.

Si realmente el profesional se mete en el mundo interior del cliente, su propia persona queda afectada, se encuentra con la propia vulnerabilidad. El mayor desafío de la empatía lo constituye el hecho de que hace vulnerables a los que la practican, y susceptibles de verse heridos por la vivencia de sus clientes. El sobre exceso puede dejarnos arrastrar por los sentimientos del otro y perder la perspectiva de la intervención. No conseguir calibrar bien el grado de implicación emotiva, de modo que, del comprender al otro como si fuera yo se hace de forma inconsciente o excesiva, entramos en una identificación emocional. En el fondo es una dificultad que consiste en no saber vivir bien la separación emotiva o no poder mantener la distancia afectiva que permite una mayor objetividad. Un sobre exceso puede llevarnos a padecer fatiga por compasión (Bride & Figley, 2007).

Podemos definir la *fatiga por Compasión* o el *desgaste por empatía*, como el estado de agotamiento y disfunción biológica, psicológica y social, resultado de la exposición prolongada al estrés por compasión y todo el que ello evoca (Lynch & Lobo, 2012). Si un profesional de la relación de ayuda experimenta dicho fenómeno, su capacidad para empatizar, conectar y ayudar a sus clientes se ve gravemente disminuida (Campos et al., 2015).

Conclusiones

La empatía es un concepto muy extendido socialmente pero no siempre se usa de forma correcta. En cualquier tipo de intervención que requiera una relación de ayuda, como es el trabajo social, la empatía supone un pilar fundamental dentro de la intervención. Numerosos estudios concluyen que los clientes y los mismos profesionales identifican la relación de ayuda supone más de una cuarta parte del éxito del proceso. Hay que tener en cuenta muchas habilidades pero en especial la empatía.

Muchos autores definen de formas distintas la empatía. Por una parte la empatía es innata en los humanos, ya que hay escrito un circuito cerebral que ha sido la base de la sociabilidad y supone una estrategia evolutiva imprescindible en la reproducción humana. Bajo el mando de las Neuronas Espejo somos capaces de sentir lo que sienten los demás como si se tratara de nosotros mismos, y por lo tanto cuidar y proteger al prójimo.

La empatía puede ser entrenada como habilidad mejorando nuestra predisposición y poniendo en prácticas técnicas que la favorezcan. Son muchas las ventajas que aporta en el proceso, pero no saber manejarla puede tener consecuencias negativas sobre el profesional.

Será importante que el/la Trabajador/a Social tenga un alto grado de conocimiento sobre sí mismo y el manejo de sus emociones. Hacer consciente lo que el profesional

siente y experimenta en cada momento y diferenciarlo de lo que sienten sus clientes. Ajustar la empatía con la empatía permite conseguir el equilibrio óptimo para entender a la persona que tenemos delante sin salir perjudicado.

El trabajar con personas que están en conflicto y estrés inevitablemente genera un agotamiento sobre el profesional que intenta intervenir en la situación. El control empático es un gran recurso para el manejo de emociones, así como para evitar acabar padeciendo el síndrome de desgaste por empatía.

Referencias bibliográficas

- Baron-Cohen, S. (2011). *Empatía Cero. Nueva teoría de la crueldad*. (Alianza Editorial, Ed.).
- Baron-Cohen, S., Chapman, E., Auyeung, B., Knickmeyer, R., Taylor, K., & Hackett, G. (2006). Foetal testosterone and empathy : Evidence from Empathy Quocient (EQ). *Social Neuroscience*, 135-148.
- Bermejo, J.C. (2012). *Empatía Terapéutica. La compasión del sanador herido*. (D. de Brouwer, Ed.). Bilbao.
- Bride, B.E., & Figley, C.R. (2007). The Fatigue of Compassionate Social Workers: An Introduction to the Special Issue on Compassion Fatigue. *Clinical Social Work Journal*, 35(3), 151-153. <http://doi.org/10.1007/s10615-007-0093-5>
- Campos, J.F., Cardona, J., Bolaños, I., & Cuartero, M.E. (2015). Compassion Fatigue; does it affect the work of family mediators? *X congreso mundial de mediación.*, 8.
- Cuartero, M.E., Riera, J. ., & Casado, T. (2016). La fatiga por compasión: La consecuencia de trabajar con personas que sufren. En *II Jornadas doctorales. universidad de Murcia* (p. PS-CO-03). Murcia.
- Dietrich, G. (1986). *Psicología general del Conselling*. (Heider, Ed.). Madrid.
- Friedlander, M.L., Escudero, V., & Heatherington, L. (2006). *La alianza terapéutica. En la terapia familiar y de pareja*. (Paidós.). Barcelona.
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia Emocional*. (kairós, Ed.). Madrid.
- González de Rivera, J.L. (2005). EMPATIA Y ECPATÍA. *Advances in relation mental health*, 4, 1-8.
- Iacoboni, M. (2009). *Las neuronas espejo. Empatía, neuropolítica, autismo, imitación o de cómo entendemos a los otros*. (Katz, Ed.).
- Lynch, S.H., & Lobo, M.L. (2012). Compassion fatigue in family caregivers: a Wilsonian concept analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 68(9), 2125-34.
- Miller, W.R., & Rollnick, S. (2013). *Motivational interviewing. Helping people change* (Guilford, Ed.). New York.
- Mnookin, R.H., Peppet, S.R., & Tulumello, A.S. (1996). The tension between empathy and assertiveness. *Negotiation Journal*, 12(3), 217-230.
- Nichols, M.P. (1995). *El arte perdido de escuchar* (Guilford P, Ed.). New York.
- Ripol-Millet, A. (2011). *Estrategias de mediación en asuntos familiares*. (Reus, Ed.). Madrid.
- Rivero Cárdenas, O., & Santiago Almazán, L. (2008). *Intervenciones Sistémicas Breves. Terapia breve estratégica*. Barcelona.
- Rothschild, B. (2006). *Ayuda para el profesional de la ayuda* (D. de Brouwer, Ed.). New York.

A1.6

Los factores estresores en las prácticas curriculares en el Grado en Trabajo Social

Stressor Factors in the Curricular Practices in Social Work Degree

Teresa Facal Fondo¹

Profesora EUTS Santiago de Compostela

Resumen

Las prácticas externas de los/as estudiantes de Trabajo Social han gozado de una tradicional centralidad en la disciplina y aunque las configuraciones curriculares han reducido en general su espacio, no se ha visto mermada por ello su importancia como viaje iniciático al desempeño profesional. Esta situación es asumida con frecuencia por el alumnado con una dosis de estrés elevada, vinculada a diferentes factores que la experiencia a través de las supervisiones revela como recurrentes. El objetivo de este trabajo consiste en analizar cuáles son las principales fuentes de estrés relacionadas con las prácticas, desde una doble perspectiva: la del alumnado que se va a incorporar (alumnado de 3.º curso) y aquél que está a punto de finalizar su período de prácticas (alumnado de 4.º curso). Para ello se han diseñado y aplicado sendos cuestionarios, que indican como la ansiedad y el estrés se vinculan por una parte a la carga de trabajo (académico/prácticas) y por otra a un grupo de estresores vinculados con la falta de competencia y los aspectos relacionales.

Palabras clave: prácticas curriculares, factores estresores.

Abstract

External practices of Social Work students have traditionally been attached to a centrality in the discipline. Although the curricular configurations have reduced the overall space for external practices, the importance of the latter has not been diminished as initiatory journey to professional performance. This situation is often taken by students with a high degree of stress which is linked to different factors that, the experience through supervisions, revealed as recurring. The aim of this paper is to analyze which are the main sources of the stress related to the practices from a double perspective: the students to be incorporated (3rd year students) and those who are about to complete the period of the practices (4th year students). For doing so

¹ EUTS Santiago de Compostela. tfacal@euts.es

we have designed and implemented two separate questionnaires, the first group indicates the anxiety and the stress to be associated to the workload (academic/practices) and the second group of stressors associated to the lack of competition and relational aspects.

Keywords: Curricular practices, stressors factors.

Introducción

Las prácticas externas de los y las estudiantes de Trabajo Social han gozado de una tradicional centralidad en la disciplina. Desde que se imparte la formación, tanto con anterioridad a la adquisición del rango universitario como con posterioridad a la misma, la formación práctica se ha considerado un activo esencial para el futuro desarrollo profesional.

Aunque las configuraciones curriculares han ido reduciendo en general su espacio, los resultados de la encuesta realizada en 2012 (Ovejas, Fernández, de la Rosa, Facal, Raya y Sobremonte) en el seno de la Conferencia de Decanos/as y Directores/as de Facultades y Escuelas de Trabajo social, indican que más de la mitad de las titulaciones tienen más de 31 créditos ECTS asignados a prácticas externas, frente a un 5% que le asignan menos de 16 créditos. Además, un porcentaje elevado reparte los créditos totales de las prácticas en 2 e incluso 3 asignaturas y se imparte en todos los casos en 4.º de grado.

A pesar de que existen diferentes modalidades en cuanto a la ubicación (cuatrimestral/anual) y carga compartida (solo con Trabajo de Fin de Grado o acompañado de otras asignaturas), en general se parte de la idea de una configuración protagonista para las prácticas, evitando el exceso en la carga académica simultánea. Aún así, la preparación, inicio y transcurso de las prácticas es asumida con frecuencia por el alumnado con una dosis de estrés elevada, vinculada a diferentes factores que la experiencia a través de las supervisiones revela como recurrentes. Entre ellos se encuentran factores habitualmente presentes en la actividad de los/as estudiantes (ansiedad y estrés debido a exámenes, necesidad de trabajar, presiones familiares, etc.), factores relacionados con la carga académica percibida o factores relacionados en general con las prácticas (falta de competencia). Pero además hay otro núcleo importante de aspectos vinculados específicamente con el trabajo social: el contacto con situaciones emocionalmente duras y la dimensión relacional con las personas atendidas en el servicio y con los/as profesionales del Trabajo Social y de otras disciplinas de los centro.

Si bien podemos encontrar estudios similares en el ámbito de la salud (López y Sánchez, 2005; Zupiria, Uranga, Alberdi, Barandiaran, Huitzi y Sanz, 2003 y 2006; Cobo, Carbonell, Rodríguez, Vivo, Castellanos y Sánchez, 2010; López y López 2011 entre otros) no se han encontrado referentes vinculados al Trabajo Social.

El objetivo de este trabajo consiste en analizar cuáles son las principales fuentes de estrés relacionadas con las prácticas en el título de Grado en Trabajo Social, desde una

doble perspectiva: la del alumnado que se va a incorporar (alumnado de 3.º curso) y aquél que está a punto de finalizar su período de prácticas (alumnado de 4.º curso).

Material y métodos

Diseño

El diseño metodológico es de naturaleza cuantitativa. Se trata de un estudio transversal, exploratorio y descriptivo.

Contexto y participantes

La investigación se lleva a cabo en la Escuela Universitaria de Trabajo Social, adscrita a la Universidad de Santiago de Compostela (curso 2015-2016). La población partícipe de la investigación la constituyen dos grupos:

- Alumnado de 3.º curso, cuya incorporación a prácticas tendrá lugar en los próximos meses y que han tenido ya reuniones con la Coordinadora de Practicum para establecer los campos de elección preferente. Han participado un total de 40 alumnos/as (Tasa de participación 85,1%).
- Alumnado de 4.º que estaba a punto de finalizar su periodo de prácticas. Han participado un total de 50 alumnos/as (Tasa de participación 68,7%).

Variables de estudio

Sexo, edad, campo preferente o campo de prácticas actual y cuestiones que preocupan/estresan en relación con las prácticas.

Instrumentos para la recogida de datos

Se empleó un doble cuestionario autoadministrado en aula (3.º curso) y en las supervisiones finales de prácticas (4.º).

Trabajo de campo

Ambos cuestionarios se aplicaron en el mes de mayo, coincidiendo, para el alumnado de 4.º con la última supervisión y la finalización de las prácticas. Al alumnado de 3.º se le explicó también la finalidad y características del estudio, que se cubrió en aula con los que aceptaron hacerlo de modo voluntario.

Resultados

Tabla 1
Características de los encuestados

	3. ^{er} curso (n = 40)	4. ^o curso (n=50)
Porcentaje de varones	15,0	14,0
Media de edad	22,0	22,8
Moda edad	20,0	22,0

En la tabla 1 puede observarse que los grupos no se diferencian significativamente en cuanto a sus características básicas, distribución por sexos y media de edad, con la salvedad en este último caso de la diferencia lógica que marca el curso en el que se encuentran. Esta homogeneidad en las características externas se rompe en relación al objeto de estudio si tenemos en cuenta que el alumnado de 3.^o no ha tenido aún ninguna experiencia directa y mantenida en el tiempo con los/as profesionales de Trabajo Social y las instituciones (salvo las reuniones de preparación, indicación de preferencias respecto al campo de prácticas y coordinación en general, todo ello dentro del centro en el que se imparte la titulación), mientras que el alumnado de 4.^o se encuentra ya en el tramo final de sus prácticas.

Tabla 2
Campo preferente (3.^o) o campo de prácticas actual

	3. ^o curso Campo preferente (%)	4. ^o curso Campo prácticas (%)
Servicios Sociales Comunitarios	22,5	28,0
Menores	22,5	14,0
Mayores	10,0	12,0
Salud	7,5	12,0
Salud Mental	2,5	6,0
Adicciones	15,0	2,0
Discapacidad	10,0	8,0
Mujer	5,0	—
Familia	2,5	4,0
Prisiones	—	4,0
Otros	2,5	10,0

En cuanto a los campos de prácticas, señalados como preferentes por el alumnado de 3.^o o campo de prácticas actual para el de 4.^o, en ambos casos la elección más frecuente son los servicios sociales comunitarios, igualado con menores y seguido de adicciones en

el caso de 3.º y por mayores y salud en 4.º. Aunque la oferta de instituciones de prácticas no varía sustancialmente de un año a otro, si lo hace la elección por parte del alumnado, variación motivada con frecuencia por la procedencia, dado que se desplazan a sus lugares de origen (al menos como opción preferente) para la realización de las prácticas externas.

Tabla 3

Aspectos que más preocupan/han preocupado respecto a/o durante las prácticas

	3.º curso (%)	4.º curso (%)
Elección/adjudicación centro/calidad prácticas	36,0	1,7
Compaginar las prácticas/Memoria práctic. y TFG	17,0	13,9
Hacerlo bien, actuar correctamente	11,0	11,3
No saber cómo actuar, dudar, equivocarse...	12,0	7,8
Relación con tutor/a externo y/o equipo	10,0	1,7
Cuestiones relacionadas con la Memoria	1,0	12,2
Cuestiones relacionadas con el TFG	—	14,8
Falta de tiempo	—	12,2
Cuestiones relacionadas con el servicio (horario, puntualidad, protección datos...)	—	7,8
Plazos de entrega	—	6,9
Trasladar la teoría a la práctica	4,0	—
Situaciones emocionalmente desbordantes	4,0	—
La relación con los/as usuarios/as	4,0	2,6
Integración/adaptación al servicio	1,0	4,3
Sentirse evaluado	—	1,7
La responsabilidad	—	1,7

* Respuesta múltiple.

En ambos cursos, las cuestiones académicas o procedimentales representan los porcentajes de mayor peso respecto al conjunto de respuestas.

Discusión

Este estudio pretende iniciar una secuencia que permita explorar las principales fuentes de estrés del alumnado de Trabajo Social durante la realización de las prácticas externas. Recoger y decantar estas ideas, abre la posibilidad de construir o adaptar una escala que mida de un modo objetivo los principales estresores, es decir, las situaciones percibidas como más estresantes, para que en un futuro se programen intervenciones que doten al alumnado de estrategias a aplicar (Cobo et al., 2010).

Lo primero que observamos respecto a los resultados, es que las cuestiones académicas o procedimentales ocupan el lugar más importante en las preocupaciones de los/as

alumnos/as, ocupando un lugar secundario las cuestiones relacionales (con el/la profesional del Trabajo Social, el equipo o las personas atendidas) o vinculadas a la competencia (hacerlo bien, equivocarse, estar a la altura...). Como en otras titulaciones, en ésta se desarrollan de modo simultáneamente las prácticas externas y el Trabajo de Fin de Grado. De hecho, casi la totalidad del alumnado «alimenta» sus trabajos de la información generada, producida o proporcionada en la propia práctica. Esto ha planteado algunos problemas que aunque no son objeto de análisis en este estudio, se relacionan con la dispersión del interés del alumnado hacia diferentes focos de atención, en detrimento de su disponibilidad sensitiva y receptiva hacia la práctica. Dicho de otro modo, las obligaciones académicas entorpecen y en ocasiones impiden el aprovechamiento de la práctica por parte del alumnado.

Esta incidencia de los factores puramente académicos está más acentuada en el alumnado de 4.º. Casi la mitad de las respuestas en este curso (47,8%) se relacionan con la dimensión académica (Compaginar prácticas y TFG, Memoria de prácticas, TFG o plazos) frente a un 18% de las respuestas del alumnado de 3.º, aunque si a este último le sumamos las respuestas relacionadas con aspectos procedimentales (elección, adjudicación de centro) el valor porcentual alcanza el 53%.

La relación con el/la tutor/a externo/a, con las personas atendidas o el contacto con el sufrimiento preocupa relativamente más a quienes no han tenido contacto con las prácticas que a quienes están a punto de finalizarlas. A falta de datos de seguimiento, si comparamos los resultados con un estudio realizado en el 2003 sobre la evolución de las preocupaciones del alumnado a lo largo de la entonces Diplomatura de Enfermería, en aquel se muestra una disminución significativa respecto a determinadas fuentes de estrés, interpretándose dicha disminución como atribuible en parte, a la experiencia y la formación (Zupiria et al., 2003, p. 235).

Sin embargo, al final de la carrera el alumno ya se ha enfrentado a todas o casi todas las situaciones planteadas y además ha sido aconsejado. El hecho de enfrentarse a situaciones estresantes y temidas puede hacer que pierdan poder estresor.

Del mismo modo el alumnado de 4.º, que se encuentra en el tramo final de sus prácticas, se ha enfrentado ya a gran parte de sus miedos (el cuestionario se cubrió durante la última supervisión individual, a la que precedieron una supervisión individual —la 1.ª— y una grupal —la 2.ª e intermedia—) y ha sido acompañado en su proceso de aprendizaje por el/la tutor/a académico.

Como conclusiones a este trabajo, podemos señalar:

- La necesidad de contar con más datos para el análisis y concretamente datos de seguimiento de cohortes (en este sentido, al alumnado de 3.º que ha cubierto el cuestionario se le han pedido los cuatro últimos dígitos del número de su móvil para recoger en el curso 2016-17 nueva información durante su proceso de prácticas).
- Se constata la necesidad de valorar y separar los factores relacionados con las obligaciones académicas para «decantar» los específicamente relacionados con la práctica y la intervención profesional en Trabajo Social.

Referencias

- Cobo, A.I., Carbonell, R., Rodríguez, C., Vivo, I., Castellanos R.M., Sánchez A.(2010). Estresores y ansiedad de los estudiantes de enfermería en sus primeras prácticas clínicas. *NURE Inv.*, 7(49), 1-14 (en línea), acceso 1 de abril de 2016. <http://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/search/search>
- López, F. y López, M. (2011). Situaciones generadoras de estrés en los estudiantes de enfermería en las prácticas clínicas. *Ciencia y Enfermería XVII*(2), 47-54 (en línea), http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v17n2/art_06.pdf, acceso 18 de abril de 2016.
- López, I. y Sánchez, V. (2005). Percepción del estrés en estudiantes de enfermería en las prácticas clínicas. *Enfermería Clínica*, 15(6), 307-313 (en línea), <http://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-articulo-percepcion-del-estres-estudiantes-enfermeria-13082986?referer=buscador>, acceso 21 abril 2016.
- Ovejas, R., Fernández, J., Gimeno, P., Facal, T., Raya, E. y Sobremonte, E. (2012). Encuesta sobre Prácticas Externas y Trabajo Fin de Grado en Trabajo Social-2012. *Revista Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 19, 95-113.
- Zupiria, X., Uranga M.J., Alberdi, M.J., Barandiaran M.T., Huitzi, X.y Sanz, X. (2006). Fuentes de estrés en la práctica clínica de los estudiantes de enfermería. Evolución a lo largo de la Diplomatura. *Enfermería Clínica* 16(5), 231-7 (en línea), <http://www.ehu.eus/xabier.zupiria/artikuluak/2006Enferm%20Clin%202006%20Kezkak.pdf>, acceso 18 abril 2016.

A1.7

Capitalismo y patriarcado, una aproximación desde la teoría feminista

Capitalism and Patriarchy Through Feminist Theory

Clara M.^a García García¹

Resumen

En esta investigación se realiza una revisión bibliográfica de las obras más relevantes de Silvia Federici y Roberta Hamilton. Nos aproximamos pues, al diálogo entre marxismo-feminismo y al debate en torno al concepto de trabajo que se desarrolla en profundidad a partir de los años 70. En sus trabajos, ambas autoras coinciden en el aporte del trabajo reproductivo, históricamente asociado a las mujeres y al bienestar social.

El documento se centra en el análisis del discurso de ambas autoras en las obras de referencia, señalando los conceptos sobre los que se basan ambas obras. Por último, recogemos las aportaciones de Roswhita Scholz al debate y su crítica hacia las diferentes interpretaciones del concepto de trabajo en Marx.

Palabras clave: feminismos socialistas, economía feminista, trabajo reproductivo.

Abstract

In this work we make a literature review of the most relevant works of Silvia Federici and Roberta Hamilton. We approached therefore the dialogue between Marxism-Feminism and debate around the concept of work that develops in depth from the 70s in their work, both authors agree on the contribution of reproductive work, historically associated to women and social welfare.

The document focuses on the analysis of the discourse of both authors in works of reference, pointing out the concepts that their works are based. Finally, we collect contributions from Roswhita Scholz debate and criticism towards different interpretations of the concept of work in Marx.

Keywords: feminist socialism, feminist economy, reproductive work.

¹ Claraggarcia3@gmail.com

Introducción

Esta investigación surge con el propósito de profundizar en las aproximaciones teóricas elaboradas alrededor de la contribución del trabajo reproductivo, históricamente asumido por las mujeres, al Estado de Bienestar. Analizamos el protagonismo de la mujer como productora de fuerza de trabajo mediante la aceptación de su papel subalterno en nuestra sociedad.

Durante esta investigación he querido aproximarme al discurso histórico que explicita las claves de la dominación a través de la visión de autoras feministas de inspiración socialista. Considero esta confluencia teórica-crítica de feminismo y marxismo enriquecedora, dado que ambas corrientes analizan y contemplan las relaciones humanas en claves de dominación y subordinación.

El trabajo se centra en una comparación bibliográfica donde se describe la perspectiva de las autoras que analizan las relaciones de dominación y poder. La relevancia que ambas autoras dan al desarrollo histórico de los sistemas de producción nos lleva a comprender el proceso mediante el cual el sistema capitalista asimila la división sexual del trabajo durante el feudalismo tardío y utiliza esta división sexual como herramienta para posibilitar una mayor producción y, también, mayor explotación de la clase trabajadora en el siguiente modelo de producción: el capitalismo.

Con ello, buscamos mostrar la sinergia entre capitalismo y el patriarcado que permite a ambos sistemas perdurar hasta la actualidad. Esta revisión nos ayuda a ampliar nuestro conocimiento acerca de las causas por las cuales en la actualidad existe una categorización de valores, comportamientos, trabajos... en base al género; señalando que esta jerarquía de género no sólo responde al sistema patriarcal sino que la subordinación de un sexo al otro, supone una ganancia económica para el sistema.

En resumen, la intención de este trabajo es revisar algunos documentos relevantes a la hora de observar el momento histórico en el que surgió el capitalismo como sistema de producción y constatar la necesaria función del patriarcado en su desarrollo. Mediante esta aproximación se espera conocer la sinergia entre ambos sistemas (productivo e ideológico), el desarrollo en paralelo, y su finalidad conjunta. Capitalismo y patriarcado son necesarios para la constitución de ambos como paradigmas imperantes.

La investigación

Decía Foucault (Ávila-Fuenmayor, 2007) que la historia de la humanidad es el reflejo del discurso del poder. Existe una relación entre los discursos que se observan en determinadas culturas y las condiciones históricas, económicas y políticas bajo las cuales se formaron y aparecieron en escena.

Así pues, en el marco de Occidente, y concretamente Europa, vamos a revisar las condiciones que favorecieron y tejieron unas relaciones de poder mediante las cuales las mujeres pasaron a constituir el grupo subalterno.

Como explicaba Z. Eisenstein (Eisenstein, 1978) para entender la opresión hacia las mujeres es necesario examinar las estructuras de poder existentes, y para ello no podemos disociar sexo/género de clase (o raza de clase, o sexo y raza). Analizar el proceso de construcción de estas categorías y las relaciones de poder es por tanto un paso necesario para iniciar una investigación para conocer el patriarcado y sus claves.

La elección de autoras a las que consultar en esta revisión se ha realizado seleccionando las aportaciones de las principales referentes en materia de socialismo y feminismo debido a que consideramos que esta perspectiva socialista permite analizar la historia en claves de dominación-subordinación.

En este sentido Roberta Hamilton, es una de las autoras más relevantes de la época de los años setenta del siglo XX, que junto con Sheyla Rowbotham, Zillah Eisenstein y Juliet Michell, tratan de conciliar teóricamente feminismo y socialismo y defienden la complementariedad de sus análisis. Por ello, me pareció imprescindible realizar el análisis de su libro *La liberación de la mujer* en esta comparativa. En la cronología del movimiento feminista, los años sesenta y setenta, destacados como años de liberación y apertura, recogieron como hitos importantes las aportaciones del feminismo radical y las luchas colectivas por la liberación de la mujer.

Silvia Federici es una teórica marxista referente en su campo de estudio. En su libro *Calibán y la bruja*, se desmarca, para algunos autores, de esa corriente marxista ortodoxa, al cuestionar las propuestas de Marx en torno a los conceptos de acumulación primitiva, producción, reproducción, y trabajo. El análisis en profundidad de las aportaciones de esta obra, que recoge todo su pensamiento articulado a lo largo de los años, se ha recogido en este trabajo teniendo en cuenta las críticas recibidas a sus postulados.

Patriarcado y relaciones de poder productivas, algunos apuntes teóricos

«Por patriarcado se entiende la organización jerárquica masculina de la sociedad y, aunque su base legal institucional aparecía de manera mucho más explícita en el pasado, las relaciones básicas de poder han permanecido intactas hasta nuestros días. El sistema patriarcal se mantiene, a través del matrimonio y la familia, mediante la división sexual del trabajo y de la sociedad. El patriarcado tiene sus raíces en la biología más que en la economía o la historia.» (Eisenstein. 1977: 88-89)

Patriarcado moderno

Tal y como describe Eisenstein, históricamente la división sexual era más explícita que en la actualidad, donde se presenta la dominación de forma más camuflada. En la antigüedad, la forma de entender el patriarcado era «el gobierno o poder de los padres», que se ejercía a través de conductas como la propiedad de los bienes, las relaciones de poder establecidas e indiscutibles, el papel de la religión que dirigía las conductas sociales aceptadas hacía la heterosexualidad obligatoria, el contrato sexual y el papel subordinado de la mujer.

De esta forma se llega hasta la modernidad, época donde los cambios sociales producidos, tras la revolución económica en que aparece la burguesía como una nueva clase social, obligan al patriarcado a cambiar los instrumentos para ejercitar el poder. Este nuevo fundamento es el llamado pacto o acuerdo social, mediante el cual se organiza el patriarcado moderno.

De este modo, y con esta nueva estructura social, surgen los Estados modernos -con el nacimiento del llamado Estado del Bienestar Social, y el poder del «pater familias» se limita y atenúa dándole un mayor protagonismo al Estado, que garantiza el sistema ideológico principalmente a través de las leyes que consagran un sistema económico donde la propiedad privada es fundamento y núcleo del sistema capitalista. No obstante, el papel de la mujer se mantiene subordinado, está excluida de la esfera pública, de la participación en los asuntos políticos y sociales, de la gestión y dirección de empresas y patrimonios, quedando recluida al ámbito doméstico, facilitando el «descanso del guerrero» y potenciando su función reproductiva y su rol de cuidadora del hogar.

Relaciones de poder

Para entender de qué estamos hablando cuando nos referimos a relaciones de poder debemos hacer referencia a Foucault, ya que en sus estudios sobre el poder se desmarcó de los postulados de los pensadores tradicionales en esta materia como Maquiavelo, Hobbes y Weber.

Así pues, Foucault entiende el poder como fuerza que se ejerce sobre un grupo que es sometido, en el que el poder pasa por todas las fuerzas en relación, es decir, todas las personas implicadas tienen poder en mayor o menor medida. La idea de poder que plantea Foucault es un poder que se construye, como vertical y descendente, que se ejerce no se posee. El poder para Foucault, es una relación: todos lo ejercemos y todos lo padecemos. Las relaciones de poder que se desarrollan en la sociedad patriarcal capitalista son de dominación/subordinación entre los géneros.

Poder productivo

Marcela Lagarde afirma que en la sociedad patriarcal capitalista las relaciones de poder son productivas.

«Visto desde sus implicaciones globales las mujeres producen riqueza económica y social, preservan el medio, el territorio, la casa y el hogar, la familia, la pareja y las redes de parentesco, comunitarias, contractuales y políticas. A través de su cuerpo y de su subjetividad las mujeres gestan y dan vida a lo largo de sus vidas a las personas. Y, con sus cuidados vitales, contribuyen a mantener la existencia día a día.» (Lagarde, 1997:63)

Por ello, debemos realizar la lectura de ambas obras a partir de estos postulados. En el patriarcado capitalista es la infravaloración del trabajo reproductivo (de cuidados) de

las mujeres, precisamente el trabajo reproductivo, la forma en la que descansa la opresión del género. Sobre esta explotación económica surge su explotación erótica, reproductiva, afectiva, intelectual y cultural.

Las mujeres contribuyen al incremento y desarrollo de aspectos y áreas básicas de la economía, la sociedad, la cultura y del sistema político. Este aporte en términos de bienestar, es nombrado como *poder oculto* (no reconocido) ya que el contrario, el *poder legítimo* es el único con un valor reconocido por la sociedad.

De esta manera, se generan relaciones de dominación y subordinación que en el patriarcado se materializan en la división de la vida pública y privada, y en la asignación de estos espacios a las personas según su género. Estas relaciones de dominación son productivas para aquellos que ocupan la cúspide de la pirámide de poder, dado que la apropiación del trabajo oculto y no remunerado contribuye a su enriquecimiento.

Revisión bibliográfica

Roberta Hamilton comienza su libro con la descripción de la situación de la mujer en el siglo XVII donde sugiere que los cambios en la posición de las mujeres deben estudiarse desde la transición del feudalismo al capitalismo, ya que las bases que asientan esos cambios no ocurren con la industrialización —tal y como apuntaba Marx— sino con la etapa de transición del feudalismo al capitalismo.

Hamilton apunta que la liberación de las tierras, la reforma de la familia como unidad económica y la división social entre trabajo y capital, ocurre en la época preindustrial. Señala que entre el siglo XVI y el siglo XVII un nuevo contrato social produce una redefinición de la relación entre mujeres y hombres, la familia se constituye como una institución y la reforma protestante tiene un papel esclarecedor en todo ello.

Así pues, Hamilton considera necesario examinar los cambios sociales que ocurren en la transición del feudalismo al capitalismo siguiendo una perspectiva marxista y con especial atención a la situación de la mujer.

De la misma manera, Federici señala el mismo periodo de estudio ya que para la autora los procesos históricos que marcaron el periodo feudal tardío, como fueron las luchas serviles que llevaron a la monetarización del trabajo, la división sexual, el cercamiento de tierras, la revolución de los precios y la violencia perpetrada por el Estado, fueron los precedentes de la contrarrevolución posterior: el capitalismo.

Para Federici, esta crisis política junto con la crisis demográfica de la época, que vino de la mano de la peste negra, significó una crisis del trabajo que se manifestó con la monetarización del mismo. Estos pagos con dinero supusieron el comienzo de la división del trabajo en dos nuevas categorías: trabajo productivo y reproductivo; siendo el primero de estos el único valorado como trabajo asalariado. Por contra, el trabajo reproductivo no está remunerado. Así se produjo la división sexual del trabajo.

Así pues, lo que Federici señala como la transición al capitalismo es el paso de una economía de subsistencia a una economía monetaria. La mercantilización marca el hecho de que la producción sea definida como única actividad creadora de valor. Se separa la producción de mercancías de la reproducción como fuerza de trabajo.

La división sexual del trabajo cambia las relaciones de poder y da impulso para la acumulación originaria. El salario también actúa como instrumento de acumulación: el trabajo asalariado oculta el trabajo no pagado.

Hamilton también analiza la época desde similares conceptos, la autora coloca la separación entre trabajo y capital como uno de los pilares sobre los que se fundamenta el nuevo contrato social que refleja la asunción del patriarcado por el capitalismo, y que favorece esta transición.

La autora nos presenta esta separación como una condición necesaria para la capitalización de la economía, es decir, que el capital y el salario sean elementos mediadores entre el pueblo y la supervivencia, esenciales para la vida. En esta separación, la vida social divide producción y consumo, trabajo y hogar, trabajo de trabajo doméstico y, en definitiva, lo público de lo privado.

En segundo lugar, coloca la división sexual del trabajo como consecuencia de esta separación y de las transformaciones que tuvieron lugar en la familia. Aparece la familia nuclear como modelo, la familia se percibe como una institución y deja de ser una unidad productiva que engloba tanto al marido como a la mujer. En este nuevo contrato social se redefinen las relaciones entre mujeres y hombres.

Para la autora, la liberación de las tierras que tuvo lugar supuso, haciendo referencia a Marx, la separación de las condiciones objetivas para realizar trabajo.

Las familias se vieron despojadas de condiciones materiales para el sustento, hubo un aumento de población carente de bienes, mayor indigencia y una migración de desheredados de los pueblos a las ciudades. Además, estos cambios se vieron acompañados por mejoras técnicas en la agricultura como los drenajes, la rotación de cultivos, el uso de fertilizantes, la construcción de cercos y las acequias y en el aumento de los precios.

Otro aspecto de la acumulación de capital que se produjo derivado de la monetarización fue la acumulación por medio de los salarios que ocultan la contribución del trabajo doméstico a la producción de la fuerza de trabajo.

En definitiva, ambas autoras coinciden en diversos puntos a la hora de analizar el patriarcado capital, tanto en los cambios materiales como en los cambios sociales. Ambas señalan el feudalismo tardío como punto de inicio en sus análisis, apuntando al surgimiento de la propiedad privada y el trabajo asalariado como punto de inflexión en la transición al capitalismo. Tanto Federici como Hamilton, señalan la monetarización —el trabajo asalariado— no solo supuso la desvalorización del trabajo reproductivo sino también la devaluación de la fuerza de trabajo, deviniendo así en una división sexual del trabajo.

Asimismo ambas indican que los cambios sociales y culturales de la época, con la Iglesia y el Estado como mediadores, propiciaron la estructura social ideal, erigiendo la familia como institución política, para el desarrollo del capitalismo.

Conclusiones

Para concluir este trabajo, queremos realizar una retrospectiva de lo que ha supuesto esta tarea, centrada en una revisión bibliográfica. En un primer momento, ante la inquietud por descubrir sobre qué base radica la desigualdad real en las sociedades democráticas actuales, nos preguntamos acerca del origen de esta desigualdad. Algunas de las hipótesis sobre las que iniciamos el trabajo apuntaban hacia el beneficio económico como motor de la sociedad capitalista que supone una división sexual del trabajo y la adjudicación en materia de cuidados al sexo/género femenino.

Este documento ha abordado la dialéctica centrada en el trabajo reproductivo versus el trabajo productivo y su valoración y aportaciones al sistema económico actual. A la hora de aproximarnos al tema, ante la cantidad de materiales publicados, hemos seleccionado y nos hemos centrado en la revisión de la obra de dos autoras de reconocido prestigio que pertenecen a una corriente ideológica similar y se encuentran cercanas generacionalmente.

El núcleo del trabajo se ha centrado en la aproximación que ambas realizan a la época de transición del feudalismo al capitalismo. Según las autoras, en esta fase, se asientan las bases estructurales de la división sexual del trabajo y la separación de la producción/reproducción en las esferas de lo público y lo privado respectivamente, que continúan vigentes hasta nuestros días. Así pues, los puntos principales que las autoras destacan son: la acumulación de la fuerza de trabajo mediante cambios sociales y materiales propios de esta etapa histórica, instaurados mediante el uso de la violencia y con la intervención legitimadora del Estado y la Iglesia. Algunos de estos importantes cambios fueron el cercamiento de las tierras comunales, las mejoras técnicas en el modo de producción feudal, la monetarización del trabajo, etc., que junto con fenómenos como la subida de precios y la Peste Negra favorecieron el nacimiento de un nuevo orden económico y social: el capitalismo. Estos cambios tuvieron el soporte ideológico y la influencia de los valores defendidos por la Reforma Protestante, que fue el medio que sirvió de guía e inspiración para el establecimiento de las nuevas políticas estatales en torno a la sexualidad, el matrimonio, la naturaleza femenina y la función de la mujer como cuidadora.

Así pues, ambas autoras ponen de manifiesto la simbiosis que desde sus orígenes existe entre el capitalismo y el patriarcado, siendo el segundo funcional al primero, instaurando un sistema social que favorece la explotación de la fuerza de trabajo.

En resumen, en este documento hemos tratado de explicar y sintetizar cuáles son las líneas de investigación que plantean ambas autoras sobre los fundamentos de la desigualdad, con la finalidad de asentar unas bases conceptuales y metodológicas que permitan realizar un estudio en profundidad posterior. Los conceptos que las autoras recogen y definen nos son de gran utilidad a la hora de concretar dónde reside la raíz de la desigualdad en las sociedades capitalistas actuales.

Sin embargo, es necesario considerar una serie de limitaciones importantes de este estudio: en primer lugar, el trabajo se elabora para cumplir los requerimientos del Grado en Trabajo Social que exige realizar un Trabajo Fin de Grado. La limitación más impor-

tante de este estudio radica en el hecho de que las obras revisadas, pertinentes para el alcance de este trabajo, son insuficientes para un estudio elaborado en profundidad. En consecuencia, los resultados no son concluyentes, sería necesario ampliar la perspectiva y recoger aportaciones de otras corrientes de pensamiento y autores/as.

Este estudio nos aproxima a una perspectiva crítica de nuestra realidad social, y por lo tanto, nos permite conocer los fundamentos del problema y que se puedan plantear alternativas desde la raíz del mismo. Creando otro tipo de relaciones que superen el eje dominación/subordinación y construyan desde el apoyo, la cooperación y la solidaridad entre individuos, grupos y comunidades una sociedad más justa e igualitaria.

Bibliografía

- Ávila-Fuenmayor, F. (2007). El concepto de poder en Michel Foucault. En: Revista de Filosofía: A parte Rei., n.º 53.
- Coria, C. (1991). El dinero en la pareja. Algunas desnudeces sobre el poder. Barcelona, España: Ediciones PAIDOS.
- Deleuze, G. (1987). Foucault. Barcelona, España: Paidós Studio
- Eisenstein, Z. (1978). Algunas notas sobre las relaciones de patriarcado capitalista. Patriarcado capitalista y feminismo socialista, México, Siglo, 21, 48-60.
- Eisenstein, Z. (1984). Hacia el desarrollo de una teoría del patriarcado capitalista y el feminismo socialista. República Dominicana: Ediciones populares feministas.
- Federici, S. (2004). Calibán y la bruja. Mujer, cuerpo y acumulación originaria. Traficantes de Sueños. Madrid, España.
- Hamilton, R. (1980). La liberación de la mujer. Patriarcado y paternalismo, Barcelona, Península.
- Lagarde, M. (1997). Género y femenino. Desarrollo humano y democracia. Madrid: Horas y Horas.

A1.8

El Proyecto MOMU o como trabajar sinérgicamente desde Periodismo, Bellas Artes y Trabajo Social para favorecer la integración laboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad social

MOMU Project or How Social Workers, Journalists and Artists Work Synergically for Promoting Social Integration of Young People in Situation of Social Vulnerability

Emilio José Gómez Ciriano¹, José María Herranz de la Casa²

Universidad Castilla-La Mancha (UCLM), Cuenca

Esther Mercado García³

Centro de Estudios Universtarios de Talavera de la Reina

Resumen

El proyecto MOMU (moving towards multiprofessional work), financiado por la iniciativa europea KA2 pretende responder desde una perspectiva multidisciplinar a la realidad del desempleo entre jóvenes menores de 25 años en la UE. MOMU está coordinado por la TUAS (Turku University of Applied Sciences) y participan en él universidades del Reino Unido, Estonia y España, UCLM (Universidad Castilla-La Mancha).

MOMU trabaja en dos niveles: el académico y el de la intervención social y con cuatro actores: docentes, alumnos/as, profesionales y usuarios/as de los proyectos de intervención. El objetivo es que los jóvenes puedan contar con destrezas y conocimientos nuevos que les permitan emplearse mejor o, en su caso, salir de situaciones de desempleo. Esto pasa por cómo se está enseñando en nuestras facultades, saber hasta qué punto está presente el arte en los estudios de trabajo social y la realidad social en los estudios artísticos, identificar el papel que juega el modo de contar la realidad en nuestra percepción de la realidad. En el fondo, saber si los conocimientos que reciben los alumnos de las distintas disciplinas pueden verse enriquecidos desde la interacción entre ellas

¹ Profesor Contratado Doctor. Facultad de Trabajo Social de Cuenca. UCLM. Director del Grupo de investigación Colectivo Alter-Accion. Correo electrónico: emiliojose.gomez@uclm.es

² Profesor Contratado Doctor. Facultad de Periodismo de Cuenca. UCLM. Miembro del grupo de investigación Colectivo Alter-Accion. Correo electrónico josemaria.herranz@uclm.es

³ Profesora colaboradora. Centro de Estudios Universtarios de Talavera de la Reina. Miembro del grupo de investigación Colectivo Alter-Accion. Correo electrónico: esther.mercado@uclm.es

El espacio de la intervención social es también objetivo prioritario del MOMU en un doble sentido: por un lado reconocer la aportación positiva que la intervención sobre el terreno puede tener en la mejora de los contenidos académicos y al mismo tiempo poder aportar desde la Academia reflexiones que puedan facilitar dicha intervención en una dinámica que se retroalimenta y en la que los usuarios y usuarias tienen mucho que decir

MOMU comprende una fase de investigación, una fase formativa dirigida a docentes y representantes de organizaciones y la elaboración de un material didáctico.

Palabras clave: multiprofesional, jóvenes, desempleo.

Abstract

MOMU, (acronym of Moving towards multiprofessional Work), is an European Project, funded by the European Commission in the framework of the Ka2 project. It is coordinated by TUAS (Turku University of Applied Sciences) and MMU (United Kingdom), TU (Estonia) and UCLM (Universidad de Castilla-La Mancha) are also involved.

MOMU works in two levels: an academic level and a social intervention level, and focuses on four actors: HEIs, representatives of social organisations, students and users. Its main aim is to promote a better employability amongst people under 25. For this purpose it is crucial to revise the contents of the university programmes, know to which extent artistic and social pedagogical tools are present in the different subjects and identifying the way media depicts social reality and is interpreted by academics and professionals. Once this is achieved it will be possible to know to which extent contents can be improved and enriched through the interaction of the different disciplines.

The field of social intervention is also crucial for MOMU in a double aspect. On one side by being aware of the positive influence it may have on the contents taught at universities and on the other side by receiving reflections and suggestions from the academia in a continuous feedback process in which users are very present

MOMU is developed on three phases. 1. Research, 2. formative 3. Dissemination.

Keywords: multiprofesional, Young people, unemployment.

1. Introducción: MOMU. Contexto, pretexto y texto

El proyecto MOMU (Siglas de Moving Towards Multiprofessional Work) se enmarca dentro de las Acciones Clave «2» del programa Erasmus+. Dichas Acciones dependen de la Dirección General de Educación y Cultura de la Comisión Europea y se refieren a la cooperación para la innovación y el intercambio de buenas prácticas. Por tanto este es un elemento clave a la hora de enmarcarlo: MOMU pretende que cuatro universidades europeas compartan su experiencias, sus buenas prácticas, pero también sus dudas y sus dificultades a la hora de trabajar juntos en dos campos académicos: El arte y el trabajo social.

El porqué de la elección de estos campos y porqué no otros, y el para qué, o qué fin tiene este proyecto se encuentra en dos documentos de especial interés: Por un lado la Es-

trategia Europa 2020. Una estrategia de empleo y crecimiento sostenible que se puso en marcha en el año 2010 para promover un crecimiento sostenible, inclusivo e inteligente y uno de cuyos pilares básicos es hacerlo teniendo en cuenta a los grupos más vulnerables o en situación de desventaja social. En este grupo se encuentran los jóvenes de 15 a 29 años en situación de desempleo.

La encuesta realizada en el año 2015 por Eurostat a jóvenes europeos y dada a conocer en junio de 2015-poco antes de que se iniciara el proyecto, reflejaban que la tasa media de desempleo entre los jóvenes de la Europa de los 28 era de un 20,7% si bien en países como Grecia, Croacia, Italia o España excedían ampliamente esta cantidad llegando incluso al 50.1%. mientras que en Finlandia llegaba al 22.3% y en Alemania era de un 7.2%: Estos datos fueron confirmados por la encuesta de 2016 (European Youth Survey) de la que llama la atención entre otros muchos datos que más de la mitad de la gente joven en Europa tiene la impresión de que en su país los jóvenes han sido marginados de la vida social y económica por la crisis (nada menos que un 57%) Pero también, que en 10 de los 28 países los jóvenes declaren que la universidad no les prepara todo lo bien que debiera para encontrar un empleo.

Con este pretexto y en este contexto surge MOMU. Para intentar re-pensar, re-crear, y dinamizar la forma de enseñar y la forma de intervenir desde los ámbitos del Arte y el Trabajo Social promoviendo sinergias, detectando potencialidades y promoviendo nuevos espacios y soportes que posibiliten un horizonte de empleo más amable tanto para los estudiantes de nuestras Facultades y Escuelas como para los mismos jóvenes en situaciones de vulnerabilidad alta con los que se interviene desde el Sistema público de servicios sociales o desde las entidades del tercer sector

En este proyecto se encuentran involucradas cuatro universidades: En Finlandia es La Turku University Of Applied Sciences,(TUAS) que coordina el proyecto en su conjunto. En Estonia es la Universidad de Tartu y más concretamente la Vijland Culture Academi; En el Reino Unido es la Manchester Metropolitan University y sus Facultades de Trabajo Social (en Manchester) y de Arte (en Crew-Chester) y en España es la Universidad de Castilla-La Mancha y sus facultades de Trabajo social, Periodismo y Bellas Artes en los campus de Cuenca y Talavera de la Reina⁴.

2. El camino recorrido... y el que queda por recorrer

En este trayecto de tres años (El proyecto comenzó el 1 de agosto de 2015 y durará hasta el 30 de agosto de 2018) se plantean varias fases: Fase de investigación/Fase de pilotaje/ fase de elaboración de un manual de trabajo accesible.

⁴ En el proyecto MOMU participan, además de los autores de este comunicación los profesores Fernando Casas MInguetz, Cristina Serna Sarrato y Oscar Martínez Martín. Todos de la UCLM.

2.1. La fase de investigación

«Bueno es saber que los vasos nos sirven para beber; lo malo es que no sabemos para qué sirve la sed.» (A. Machado)

La primera fase de investigación, llevada a cabo por los diferentes miembros y que ya ha concluido, está comenzando a arrojar sus primeros resultados. En sendas encuestas se preguntaba, tanto a académicos como a agentes sociales acerca de la interacción del arte y del trabajo social.

En el ámbito de la docencia universitaria se hacía hincapié en la existencia de contenidos de arte y de trabajo social en los planes de estudio de las titulaciones y/o en las respectivas materias, así como en posibles buenas prácticas que se pudieran replicar o adaptar. También en la existencia de contactos mutuos entre docentes de distintos campos de conocimiento y dificultades u oportunidades que pudieran surgir.

En el ámbito de la intervención social también se preguntó tanto a artistas como a trabajadores sociales, hasta qué punto incorporaban contenidos sociales y/o artísticos en sus trabajos de intervención y qué es lo que pedían a las universidades de cara a una formación más aplicada.

El análisis, organización y síntesis de los resultados a realizar en un seminario intensivo en Cuenca celebrado entre el 3 y el 7 de octubre de 2016 y que ha permitido por un lado: Ver las competencias sobre las que trabajar conjuntamente para conseguir el resultado previsto, y por otro, conocer las vías de colaboración conjunta y también detectar posibles puntos de conflicto.

2.2. La fase de entrenamiento y pilotaje

«y sin embargo se mueve». (Galileo)

Una vez finalizada la fase de investigación comienza la fase de pilotaje, consistente en la elaboración de una unidad didáctica piloto que será presentada a docentes de trabajo social, bellas artes y periodismo en diferentes talleres a los que también acudirán personas que realizan intervención social con jóvenes a fin de aportar claves que permitan trabajar mejor sobre el terreno: Es necesario destacar que en cada estado miembro habrá un *steering group* o grupo dinamizador que se encargará de asesorar, supervisar y estudiar los materiales producidos. Este grupo estará formado por personalidades relevantes del mundo del trabajo social y el arte.

Los talleres se impartirán por dos profesores uno de trabajo social y otro de bellas artes o periodismo en todos los países participantes en el proyecto. Se realizarán varios a lo largo de tres meses. En los talleres se contempla la participación de alumnos y de usuarios. También se contempla que participantes de otros estados miembros puedan asistir a los talleres para así tener una visión más holística y comparativa.

2.3. *La fase de elaboración de material didáctico y «diseminación de resultados»*

«Lo importante no es llegar pronto ni solo, sino llegar juntos y a tiempo.»
(L. Felipe)

Evaluada la experiencia de formación de formadores, con los datos obtenidos y previo asesoramiento del steering group se procederá a la elaboración de un manual que será traducido a los distintos idiomas y se explicarán los resultados en el taller de clausura que tendrá lugar en Manchester en el año 2018. Está prevista la publicación de varios artículos en revistas especializadas de arte y trabajo social.

3. **A modo de conclusión**

MOMU es un proyecto que pretende abrir vías de colaboración duraderas y consistentes, que aspira a que sea una realidad la interdisciplinariedad en la Academia y la multidisciplinariedad en la intervención. Es un proyecto que rompe con la inercia inmediatista tan presente en las claves del liberalismo económico y aspira a una renovación profunda en las maneras de enseñar e intervenir. Puede ayudar a transformar desde abajo y desde adentro la estrategia 2020 para que sea más amable con los colectivos vulnerabilizados.

Bibliografía

- Unión Europea: Encuesta del eurobarómetro sobre los jóvenes europeos del año 2016». En internet: http://www.europarl.europa.eu/pdf/eurobarometre/2016/eye2016/ppt_european_youth_in_2016.pdf. (Consultado el 20 de septiembre de 2016)
- Unión Europea. Estrategia 2020. En internet: http://ec.europa.eu/europe2020/index_en.htm (consultado el 20 de septiembre de 2016).

A1.9

Por un Trabajo Social colaborativo. Vías para la generación de procesos dialógicos en Trabajo Social

For a Collaborative Social Work. Pathways for the Generation of Dialogic Processes in Social Work

Ángel Luis Maroto Sáez¹

Ayuntamiento de Madrid

Resumen

Si tuviéramos que elegir la imagen generalizada que se tiene sobre el Trabajo Social que se realiza en los Servicios Sociales de Atención Social Primaria, no nos sorprenderíamos al constatar que sería aquella marcada por una gestión administrada de problemas donde la burocracia y la gestión de prestaciones parecen definir el quehacer del Trabajador Social, dejando al margen la dimensión relacional del mismo. En la presente comunicación, se expone un modo de acercarnos al Trabajo Social que se realiza en Atención Social Primaria como un proceso conversacional y dialógico capaz de crear realidades emancipadoras para las personas que acompañamos partiendo de una constatación: el impacto que nuestras conversaciones con las personas tienen en ellas. Desde este punto de vista, se concibe al Trabajador Social y al usuario como compañeros conversacionales, co-autores en el diseño de intervenciones en los que seamos capaces de crear los tipos de relaciones y conversaciones que permitan a los participantes acceder a su creatividad y desarrollar posibilidades allí donde antes éstas no parecían existir.

Palabras clave: colaborativo, dialógico, compañeros conversacionales.

Abstract

If we had to choose the generalized image that is on social work that is done in the Social Services for Primary Social Welfare, would not be surprised to find that would be one marked by a management administered problems where bureaucracy and management performance seem define the work of the social worker, leaving out the relational dimension of it. In this communication, a way of approaching the social work being done in Primary Social Welfare as a conversational process and dialogic able to create emancipatory realities for people who accompany the basis of a finding is as follows: the impact our conversations with people they

¹ Trabajador Social de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid. marotosal@madrid.es

have in them. From this point of view, it is conceived Social worker and the user as conversational partners, co-authors in the design of interventions in which we are able to create the kinds of relationships and conversations that allow participants to access their creativity and develop possibilities where before they did not seem to exist.

Keywords: collaborative, dialogic, conversational, partners.

1. Ante todo y por encima de todo: los ciudadanos, es decir, las personas

Venciendo la inercia y el cansancio con el que nos carga la cotidianeidad que transitamos, en un verdadero ejercicio de oposición a las mil y una hetero-imposiciones que me llegan, he decidido entregarme a una tarea: pensar el Trabajo Social en Atención Social Primaria no desde sus sombras, sino desde sus luces. No desde lo instituido, sino desde lo instituyente. No desde lo que debería ser, sino desde lo que es y de lo aún todavía por nacer.

El acto de ponerse a escribir no es otra cosa que intentar objetivar el propio pensamiento, no para imponerlo sino para compartirlo, para socializarlo. Todo escrito no es más que un propio exponerse de su autor. De alguna forma, al escribir, al compartir tu propio pensamiento, le estás gritando al mundo ¡este soy! ¡Esta es mi forma de ver las cosas! ¡En esto creo!

Para que el escribir acaezca, para que estas líneas puedan tener su lugar en este congreso es preciso ejercer esa capacidad humana que deriva en reflexión y que tiene su origen en el pensamiento. Pero, no podemos olvidar que, siempre que pensamos, lo hacemos como consecuencia de alguna presión de la existencia histórica, por el compromiso propio y singular con la propia contemporaneidad. No en vano Hannah Arendt (1964) en una conversación radiofónica decía: «No creo que pueda existir ninguna experiencia de pensamiento sin experiencias personales. Todo el pensamiento es meditación, pensar como consecuencia de algo²». Pensar no es otra cosa que —tal y como señalara María Zambrano (1967) comentando su propia obra *Claros del Bosque*— «descifrar lo que se siente».

Y pensamos —diría Zambrano—, o meditamos —señalaría Arendt— a partir de acontecimientos discontinuos, que, de pronto, nos han hecho ver las cosas de un modo distinto. Un acontecimiento imprevisto es lo que más fácilmente provoca el pensamiento: irrumpe en la continuidad temporal y atrae nuestra atención. Resquebraja nuestra tendencia a un saber ya dado. Nos obliga a empezar desde el principio. Lo que ya ha sido pensado es insuficiente para decir lo que ha acontecido³.

² Hannah Arendt, «Che cosa resta? Resta la lingua materna. Conversazione di Hanna Arendt con Günther Gauss», en Alesaandro Dal Lago (a cargo de), *Il pensiero plurale di Hannah Arendt*, «aut,aut» n.º 239-240, septiembre-diciembre 1990, p-26.

³ Intermedio. Inventar, agradecer, pensar. En AA.VV. *El perfume de la maestra. En los laboratorios de la vida cotidiana*. Icaria. Barcelona. 1999. P-22.

Muchos son los que se acercan a los Servicios Sociales con el fin de exponer diferentes demandas relacionadas con aquello que saben, intuyen o conocen que es allí, justo allí, en el Centro de Servicios Sociales donde puede encontrar alguna vía de solución para esa situación problema que les desborda de alguna manera. Como señalara Rafael Aliena en su excelente obra *Descenso a Periferia* «...es fácil confundir una clínica de salud mental con una de salud dental. Con los Servicios Sociales, sin embargo, esto no sucede... Lo social lleva su propia marca, su estigma. Nadie entra allí pensando que lo hace en un ambulatorio». (Aliena, 2008:22)

La mayoría de las personas que acuden a los Servicios Sociales podríamos catalogarlas como gente llana, franca, natural, campechana, siendo su cualidad la sencillez, es decir, personas sin doblez, que presentan pocas dificultades o complicaciones, que no tienen lujos ni adornos excesivos, que da a los demás un trato de igualdad, aunque sea superior a ellos por cultura, clase social o en algún otro sentido. Son personas claras y naturales, sin artificios retóricos. En ocasiones, las menos, llegan a nuestros despachos algunos mentirosos frecuentes y astutos, cuya posición eventualmente requiere, a su entender, de la manipulación y la distorsión estratégica, o de la supresión descarada de la verdad encontrándonos en la tesitura de tener que buscar a tientas, incómodamente, en medio de una masa de vestigios y de ejemplos de descarada mala fe que conviven con precarios y, a menudo igualmente engañosos, intentos de decir la verdad.

Pues bien, estas personas que acuden cotidianamente a los Servicios de Atención Social Primaria acuden con lo que los franceses denominan «pequeñas historias» a fin de distinguirlas de la «gran Historia», es decir, de la historia totalizadora, integradora, progresiva: una historia que sabe a dónde va. Son historias en las que uno se descubre como aquellos viajeros que creían saber hacia dónde iban y acababan en sitios cuya existencia nunca habrían imaginado. Su fuerza reside en la sorpresa de lo desconocido, en la intensa curiosidad que provocan, en la excitación concreta frente a cada una de las maravillas que van apareciendo⁴.

En muchas ocasiones, al narrar sus vidas, sus historias, sus biografías nos encontramos que no presentan un mundo ordenado de manera armoniosa, sino más bien parecen relatar una sucesión de encuentros breves, de experiencias azarosas, de anécdotas aisladas sobre lo inesperado. Pero, si bien estas historias narradas —en ocasiones meros acumulados de anécdotas— son registros de la singularidad de lo contingente (asociadas con el borde, con la linde más que con el centro inmóvil e inmovilizador) al mismo tiempo podemos registrarlas como anécdotas representativas, es decir, como significativas en términos de progreso o de un patrón más abarcador que es el tema propio de una historia perpetuamente diferida en el relato de las anécdotas de la persona.

Y siempre, claro, en nuestro desempeño profesional parece cumplirse lo dicho por algún pensador oriental «lo complicado no es tener problemas sino tener uno solo». Rara vez las personas y/o familias con las que trabajamos presenta únicamente una situación

⁴ Greenblatt, S. Maravillosas posesiones. El asombro ante el Nuevo Mundo. Ed. Marbot. Barcelona. 2008.

problema siendo, en la mayor parte de las ocasiones, un conjunto imbricado de problemáticas las que se suceden en cada una de las situaciones atendidas. Es preciso caer en la cuenta de que no hablo de problemas sino de situación problema. Todo problema se da en unas coordenadas espacio-temporales, es decir, está situado en un «aquí» y en un «ahora» particular, idiosincrásico, distinto y único en cada una de las cuestiones a abordar. Es fácil, tras unos años de experiencia, caer en la estereotipia y comparar las situaciones problemas abordadas con otras que hemos ido atendiendo durante nuestra práctica profesional. Si bien es cierto que, en ocasiones, existen variables similares que se reproducen en algunas situaciones problemas, todas y cada una de ellas cuenta, a su vez, con una serie de factores que serán únicos e irrepetibles precisamente en ella. No es baladí recordar que el sólo hecho de que sea esta persona y no otra, sea esta familia —compuesta por una serie de miembros singulares— y no otra la que se siente afectada por una situación problema hace de ella una situación singular, única e irrepetible.

Nadie negará a estas alturas, que el abordaje metodológico ha ido sustituyéndose por prácticas efectivas que dibujan un perfil de nuestra intervención profesional como «gestión administrada de problemas sociales». Esto nos lleva a desarrollar una autoimagen de nuestra labor como «gestores de miseria», donde la atención social es entendida como trámite de documentos, concesión de prestaciones, aplicación automática de recursos o derivación de la demanda, viéndose inhibida la relación profesional que permita mejorar la situación del ciudadano y donde la asunción de tareas de gestión social, provoca que aparezcamos, nuevamente, como profesionales orientados a la realización de prácticas más propias de un modelo de bienestar residual, en el que la necesidad se reduce a los mínimos puntuales imprescindibles.

Pero también es de obligación reconocer, en base a nuestra propia autenticidad, es decir, a la capacidad de decirnos la verdad a nosotros mismos, que en muchas ocasiones también la burocracia o la «gestión administrada de problemas sociales» nos permiten escudarnos en ella disimulando así nuestra propia pobreza de recursos para desenvolvemos de manera eficaz en otro tipo de situaciones que, seguramente, requieren de mayor implicación que la elaboración de informes, explicación de solicitudes o gestión de prestaciones. Lo que menos nos debería preocupar es que no sepamos hacer Trabajo Social, sino que intentemos ocultar que no sabemos, que busquemos la salida de la excusa en vez de la salida de la propia reflexión, del propio auto-análisis, del estudio y del entrenamiento.

Pero... ¿qué buscan, en realidad estas personas, cuando acuden a Servicios Sociales? Pues yo me atrevería a decir, parafraseando de nuevo a Rafael Aliena que «lo que buscan se resume en «trato». Los Servicios Sociales van a ser en lo sucesivo más importantes por esta razón, porque ofrecerán a la gente el espacio relacional que se ha perdido en nuestra sociedad... Siempre y cuando los gerentes entiendan que éste es un bien difícil de aprehender y de medir. El bien del trato es interno a la práctica de tratar y ser tratado» (Aliena, 2008:29). Es verdad que buscan encontrar respuestas a las demandas que plantean. Algunos acuden a Servicios Sociales solicitando plaza en escuela infantil; otros la cobertura de necesidades básicas (entendidas estas como alimentación, vivienda, ingresos económicos, etc.) o una plaza en Residencia; los hay que solicitan un Centro Ocupacional, Teleasistencia o una plaza en un espacio socioeducativo que les permita conciliar

la vida familiar y laboral, etc. Pero si tuviera que señalar aquella demanda transversal que está en todas y cada una de las situaciones problemáticas que abordamos esta sería la que se resume como «trato». Una relación que, desde lo vincular, permita a la persona encontrar «un espacio protegido» en el que poder presentar su situación problemática, entenderla y clarificarla desde una comprensión socio-histórica y sistémica de la misma, descubriendo y potenciando los recursos de afrontamiento (sean estos personales, familiares, relacionales o comunitarios) manejando sus emociones, modificando posibles conductas o hábitos que dificultan la posibles resolución de dicha situación problema, mediante una toma de decisiones consciente y responsable.

Porque, al fin y al cabo, todas y cada una de las personas que acuden a Servicios Sociales —como señalara Margerite Yourcenar (1992) en los apuntes a su obra *Memorias de Adriano*— buscan «...encontrar a alguien que nos apoye, que nos aliente, que a veces nos opongamos algo, alguien que comparta con nosotros. Alguien que no sea ni nuestra sombra, ni siquiera nuestro complemento; sino alguien por sí mismo. Alguien que nos deje en completa libertad y que nos obligue, sin embargo, a ser plenamente nosotros mismos».

Veis... Ni nuestra sombra, ni nuestro reflejo. Alguien, un alter, un semejante, otro. Alguien que haya sido capaz de releer su propia vida y de gestionar su propia historia y que, en nuestro «aquí» y en nuestro «ahora» de esta situación problema que nos desborda, nos ayude a releer y gestionar la nuestra. Otro que, pudiendo gestionar su existencia comparta con nosotros un tramo del camino para, en compañía, co-crear nuevas situaciones que vayan —a través de la espesura— permitiéndonos abrir caminos nuevos en nuestra propia historia. Un compañero conversacional con el que ser capaces de generar el tipo de relación dialógica que nos permita acceder a nuestra creatividad y desarrollar posibilidades allí donde antes éstas parecían no existir.

2. La apertura de procesos de acompañamiento dialógicos-colaborativos o el aprendizaje del comienzo

Parfraseando a Isaac Newton reconocemos que, si queremos ver más lejos, tendremos que subirnos a hombros de gigantes. Por eso, es preciso dirigir nuestra mirada hacia el tiempo de los intentos de la profesión en el que aún no existían Facultades Universitarias y no estábamos reconocidos, siquiera, como trabajadores sociales, para localizar allí, para rescatar, nuestra «marca de origen»; aquello que, sin lugar a dudas, nos iba a identificar como «primus inter pares»: el establecimiento de procesos de acompañamiento dialógicos-colaborativos. Es decir, una búsqueda conjunta de posibilidades.

Antes que existieran los Estados de Bienestar, mucho antes de que los derechos sociales fueran reconocidos como derechos de ciudadanía y se pusieran en marcha los Sistemas Públicos de Servicios Sociales canalizando a través de ellos un conjunto de servicios y prestaciones que permitían hacer efectivo esos derechos, los Trabajadores Sociales, conscientes de la existencia de situaciones de desigualdad, nos pusimos a acompañar existencias utilizando como recursos fundamentales la escucha y la palabra, desde el establecimiento de procesos de acompañamiento a esas existencias en muchas ocasiones desven-

cijadas y rotas convencidos, íntimamente, en que casi siempre la profundidad está en lo obvio, o en la duda que no deja de ser un modo de invitación para pensar en lo obvio.

Tal y como concibo el Trabajo Social, supone para nosotros el establecimiento de una relación de ayuda, a través de la cual instaurar procesos de acompañamiento a las personas en su cotidiano vivir, allí donde acontecen sus venturas y desventuras, en el tiempo y lugar en el que las personas realizan sus dichas o padecen sus infortunios. Acompañamos a las personas entendiendo las situaciones-problemas a las que se enfrentan como si fueran realidades holísticas con forma y fondo donde, en ocasiones, serán cuestiones relacionadas con su autonomía personal, por ejemplo, las que deberemos abordar pues habrán pasado a un primer plano convirtiéndose en un problema o dificultad a la que no saben, no pueden o no quieren encontrar soluciones para, en otras, abrir procesos de toma de decisiones en relación a su relación de pareja, trabajar su auto-concepto o su autoestima, reconocer el estigma social que les oprime, trabajar el apego a los hijos, la gestión de conflictos relacionales o el entrenamiento en determinadas habilidades sociales; conscientes de que nada podemos explicar, sólo comprender en su verdad experiencial. Y, desde este «principio y fundamento» comprender-nos como referentes fundamentales para la persona trabajando con ellas y sus entornos, no limitándonos a centrarnos en el sujeto —haciendo re-educación o enfocándonos en las categorías sociales— ni utilizando sólo dispositivos —limitándonos a tramitar prestaciones sociales—, trabajando con los recursos para que estos sean realmente accesibles y con las personas para que los conozca, descubra la relación con su proceso personal y se sienta competente para utilizarlos.

En muchas ocasiones, habrá que incluir un fuerte soporte emocional, contención y ayuda a través del diálogo para re-definir los problemas de la vida cotidiana de tal forma que sea posible encontrar anhelos y objetivos de cambio donde sólo parece reinar la confirmación del fracaso personal y social. Será el nuestro un trabajo en el que tendrán lugar momentos de discusión, de negociación de objetivos y de estrategias, así como del diseño de actuaciones puente que permitan el acceso a otros recursos del entorno. Consistirá nuestra tarea en el co-diseño de un itinerario personal que permita su re-visión, re-elaboración y re-negociación mediante el establecimiento de determinados pactos, sirviéndonos de recursos, métodos y técnicas diversas que faciliten su desarrollo y autonomía personal. Aconsejaremos en ocasiones, orientaremos en otras, daremos nuestra opinión y, a veces, intentaremos evitar que sigan dando vueltas⁵.

No es nuestra función mas primigenia el ejercer el control social de una prestación —acompañamos persona, no hacemos encuentros para rendir cuentas—, ni se trata de un mero seguimiento administrativo —aunque se dé en el seno del acceso a unas determinadas prestaciones y existan unos compromisos administrativos que se deriven de ella—. Tampoco somos su ángel de la guarda de dulce compañía sino que, tomándonos en serio la libertad, la autonomía y el poder de autodeterminación de la persona fomentaremos siempre el que se constituya en creador de su propia historia. Como compañeros conversacionales tomaremos en serio a cada persona que se acerca a Servicios Sociales e intentaremos recuperar en nuestros encuentros la capacidad de asombro como reconocimiento

⁵ VV.AA. Manual de Centros de Incorporación Social. País Vasco. 2008.

instintivo de la diferencia, como el indicio de una atención intencionada frente a lo nuevo que supone toda apertura a una nueva experiencia de encuentro. Un encuentro sin proyecto, sin *a priori*, sin exigencias previas, sin prejuicios o estereotipos. Lo nuestro será aferrarnos a un intento por silenciar nuestras ideas pre-concebidas, nuestros recuerdos, comparaciones, emociones, etc., permitiendo al otro desplegarse en todas sus dimensiones. Nos convertiremos en «tutores de resiliencia» y partiremos de las capacidades de las personas, del descubrimiento de sus potencialidades y las de su entorno para que la persona —como sujeto activo de su propia historia— pueda plantearse su proyecto de vida. Y, ante todo, evitaremos el «furor curandis», es decir, intentaremos contener nuestras tendencias ganas de salvar a los ahogados. No es nuestra tarea remolcar, ni empujar, pero sí avanzar a su lado mientras aprende, a su ritmo, deteniéndonos con ella cuando ha conseguido el objetivo o, como en los juegos de apuestas, decide plantarse.

Y si comprender nuestra tarea como el establecimiento de una relación de ayuda desde el que iniciar procesos de acompañamiento es más difícil que limitarnos a la gestión administrada de problemas sumiéndonos en el bucle demanda-solicitud de prestación-gestión de la solicitud, descubrir que es a través del establecimiento del diálogo cómo esto es posible supone un «plus», un «añadido» que nos exige aptitud y actitud para la tarea y que, en muchas ocasiones, no podemos más que intuir que «*Quod natura non dat, Salmantica non præstat*».

Todo proceso de acompañamiento no sería posible si no fuéramos capaces de abrir verdaderos espacios de diálogo. Haciéndonos eco de la declaración programática que realizara Martin Buber (1995), «al principio fue la relación», podríamos decir —sin temor a equivocarnos— que siempre fueron y serán las relaciones el corazón del Trabajo Social. Lo que cura es la relación, con un poco de teoría que la sustente, algo de metodología y mucho más de amor como energía transmitido desde las actitudes por parte de cada uno de los Trabajadores Sociales. Si bien es cierto que, como señalara Abraham Maslow (1978), nuestra vida cotidiana está llena de «taumaturgos» que realizan «milagros», agentes potenciales de ayuda, no profesionales que en la vida cotidiana nos acompañan con sus narrativas, su soporte, su escucha, su comunicación y diálogos sinceros a que nuestras vidas sean más llevaderas. Los Trabajadores Sociales trabajamos para que, algo que ocurre espontáneamente por todas partes en la vida cotidiana, suceda con mayor frecuencia. Sea cuales sean nuestros lugares de trabajo, problemáticas o demandas a atender/sistemas-cliente con los que inter accionar es la nuestra una intervención dia-lógica. Una intervención lingüística que es todo un arte, un trabajo artesanal en el que hacer consciente a la persona que nombrar «la realidad» se puede hacer de muchas formas y de que el lenguaje tiene el poder de transformarla.

Y, por último, necesitamos salir de la comprensión de la atención a las personas como un mero abordaje de problemas inconexos a los que no conseguimos contextualizar en el conjunto de su humana existencia. Es el Trabajo Social de proximidad, un Trabajo Social Existencial pues no es otra nuestra ocupación que acompañar la vida humana y sus avatares en este mundo. Es el Trabajo Social una profesión bien apegada a la tierra. No son nuestros campos los de la metafísica, los de las esencias sino más bien de las existencias, es decir, de nuestros arraigos y desarraigos en este mundo. En la hermenéutica post-

moderna lo esencial es lo existencial, lo existencial es lo relacional y lo relacional es lo abierto a la otredad. Por eso lo existencial no es lo dado ni lo puesto sino lo expuesto. La existencia es contingencia y, finalmente, de-sistencia. Precisamente por esa de-sistencia, la existencia implica asistencia y cuidado, como ya adujera Heidegger, un cuidado que es cura o procura de su caducidad temporal. La existencia, es al fin, la urdimbre humana que convierte las cosas humanas en actos humanos, en cuya red relacional, se entrelazan actos y actitudes, ideas y creencias, acciones y pasiones⁶.

3. Algunas vías para lograr procesos dialógicos-colaborativos en Trabajo Social

¿Cómo podemos llevar a cabo una intervención profesional que consiga fundar procesos dialógicos-colaborativos en los que sea posible la generación de nuevas posibilidades para las personas? A continuación señalo algunos supuestos que nos pueden ayudar a pensar, hablar, responder y crear con la gente.

- Movilizar nuestra presencia terapéutica. La presencia terapéutica podríamos definirla como la forma de ser o cualidad del yo que el Trabajador Social aporta al encuentro con la persona (Geller y Greenberg, 2002). La actitud o postura hacia la experiencia presente que el Trabajador Social aporta al encuentro instante tras instante. Hablando en términos budistas, esta postura se caracteriza por la sabiduría, es decir, por la capacidad de ver claramente la experiencia y por la compasión, es decir, por la comprensión profunda del sufrimiento que, en tanto seres humanos, nos une a todos (Brach, 2003). Así, la aprehensión desnuda del momento presente, con todas sus alegrías y todas sus tristezas, se origina en nuestra humanidad común para impedir que se convierta en un objetivo frío o en una barrera que nos separe. En el encuentro propiciado entre el Trabajador Social y la persona que requiere de sus servicios, ambos desempeñan papeles diferentes, sin dejar, no obstante, de ser por ello plenamente humanos. Siguiendo los planteamientos del terapeuta Bugenthal (1987) son tres los componentes fundamentales de la presencia terapéutica: *la atención y la apertura a todas las dimensiones de la experiencia de la persona, la atención a nuestra propia experiencia cuando estamos con la persona y la capacidad de responder desde la inmediatez de esa experiencia*. Desde esta perspectiva, el Trabajador Social debe poder conectar plenamente con la experiencia de la persona mientras observa sus propias reacciones y experiencias, y actúa desde la confluencia de estos aspectos de la relación.
- Los límites de mi lenguaje son los límites de mi mundo. Es en el lenguaje cuando las personas construyen sus visiones de la realidad. Los únicos mundos que podemos conocer —nos advierten— son los mundos que compartimos en el lenguaje. El lenguaje no es pasivo o neutral sino que constituye una forma de acción social. El lenguaje no es sólo un medio de expresión sino que hablar equivale a construir el mundo: utilizar el lenguaje es una forma de acción. Es decir, el lenguaje no po-

⁶ AA.VV. Diccionario de la Existencia. Ed. Anthropos. Barcelona. 2006.

see una existencia autónoma frente al mundo que hablaría antes de él. Por el contrario, el mundo es mundo en cuanto se convierte en tal a través del lenguaje; o lo que es lo mismo, el lenguaje adquiere existencia en la medida en que construye el mundo.

- La escucha atenta. La escucha atenta supone escuchar desde una postura de no juzgar, no-criticar, no-evaluar. «Si quieres comprender lo que otro está diciendo, tienes que asumir que tiene razón, y preguntarle para que te ayude a ver las cosas y los acontecimientos desde su perspectiva⁷». Como señalara el gran humanista Juan Luis Vives «nada tan fácil ni tan útil como escuchar mucho».
- El silencio evocador. Este silencio al que convoco, no es un silencio provocado por lo indecible —aquello que no se puede decir o nombrar—, sino por lo inefable, es decir, el silencio que preludia otra cosa; del silencio anterior a la palabra, al verbo. Un silencio que se convierte en espacio de preparación para la creación de la palabra. Es el silencio que anuncia lo que se crea. Es, pues un silencio creador: una preparación de otra cosa que vendrá después.
- El respeto que surge desde quien se siente invitado. Cuando nos invitan a algún lugar, somos respetuosos, huimos de intrusismos y de críticas. No se trata de juzgar si lo que las personas están haciendo está bien o mal, si es correcto o incorrecto, si su forma de actuar es funcional o no. No se trata de encontrar quien tiene razón y quién está equivocado sino de acompañar en la generación de alternativas.
- La persona en su situación problema como experta. Experta en la creación de posibilidades, en sus propias dificultades, en sus problemáticas, en su propia vida e historia, en las experiencias tenidas y en las soluciones generadas.
- El no-saber. El trabajador social no asume que sabe lo que es «mejor» o «ideal» para una determinada persona, es la persona que la sabe, ella es la «experta». Ella sabe qué quiere y qué le puede ser de utilidad. El trabajador social reconoce y refleja en su actuación la convicción de que el conocimiento están en constante desarrollo, que no hay verdades absolutas sino múltiples verdades relativas.
- Ofrecer sin imponer. El trabajador social ofrece, aporta, comenta, sugiere, invita a ensayar nuevas formas de ser, estar y hacer que amplíen el horizonte y la mirada de las personas en dirección a su transformación.

⁷ Las Siete Reglas del Arte de Escuchar de Marianela Sclavi. 1. No tengas prisa en llegar a las conclusiones. Las conclusiones son la parte más efímera de la búsqueda. 2. Aquello que ves depende de tu punto de vista. Para lograr ver tu punto de vista, tienes que cambiar tu punto de vista. 3. Si quieres comprender lo que otro está diciendo, tienes que asumir que tiene razón y preguntarle para ayudarte a ver las cosas y los acontecimientos desde su perspectiva. 4. Las emociones son instrumentos cognoscitivos fundamentales si sabes comprender su lenguaje. No te informan sobre qué ves, sino cómo miras. Su código es relacional y analógico. 5. Un buen oyente es un explorador de mundos posibles. Las señales más importantes para él son las que se presentan al mismo tiempo a la conciencia como irrelevantes y molestas, porque son incongruentes con las propias certezas. 6. Un buen oyente acoge con buena actitud las paradojas del pensamiento y la comunicación interpersonal. Les considera como ocasiones densas para entrenarse en un campo que lo apasiona: la gestión creativa de conflictos. 7. Para ser experto en el arte de escuchar tienes que adoptar una metodología humorística. Pero cuando has aprendido a escuchar, el humor viene por sí solo.

Habiendo llegado al final de esta comunicación, tras compartir algunos «balbuceos del espíritu» fraguados al calor de múltiples espacios dialógicos-colaborativos, deseo concluir con unas palabras de Gonzalo Torrente Ballester (1980) que expresan fielmente la idea de este escrito desde que iniciara su andadura. Allí señala: «Prácticamente toda narración puede ser infinita, igual que amorfa, como la vida. Darle un final, darle una forma, es la prueba más clara de su irrealidad. Por tanto ¿para qué enredarnos más en elucubraciones? Como irreal te lo ofrezco, que es a lo que intentaba llegar. ¡Y tú verás!»

Bibliografía

- Austin, J. (2004). Como hacer cosas con palabras: palabras y acciones. Barcelona. Ediciones Paidós Ibérica.
- Berger, Peter L. y Luckmann, T. (1995). La Construcción Social de la Realidad. Buenos Aires. Argentina. Amorrortu Editores.
- Buber, M. (1995). Yo y Tu. Madrid. Caparrós Editores.
- Bugenthal, J.F.T. (1987). The art of the psychotherapist: how to develop the skills that take psychotherapy beyond science. Nueva York. Norton Editions.
- Freire, P. (1969). La Educación como práctica de la Libertad. Madrid. Editorial Siglo XXI.
- Geller, S.M., Greenberg, L.S. (2002). «Therapeutic presence: therapists' experience of presence in the psychotherapy encounter». *Person-Centered and Experiential Psychotherapies*, 1, pp, 71-86.
- Hans-Georg, G. (1996) Verdad y Método. Madrid. Editorial Sígueme.
- Heller, A. (1995). Ética General. Madrid. Centro de Estudios Constitucionales.
- Miranda Aranda, M. (2007). Pragmatismo, Interaccionismo Simbólico y Trabajo Social. Valencia. Mira Editores.
- Salzber, S. (1995). Amor incondicional. Madrid: Edaf.
- Samale, G., Tuson., G Statham, D (2003) Problemas Sociales y Trabajo Social. Madrid. Ediciones Morata.
- Searle, J. (1986). Los actos del habla. Madrid. Ediciones Cátedra.
- Torrente Ballester, G. (1980). La Isla de los Jacintos Cortados. Madrid. Alianza Editorial.
- Zambrano, M. (1967). Claros del Bosque. Madrid. Cátedra Editores.
- Zubiri, X. (1995) Los problemas fundamentales de la metafísica occidental. Madrid. Editorial Alianza.

A1.10

Diseño de herramienta para la representación gráfica de mapas de red de apoyo social

Tool Desing to Graphic Representation of Social Support Net Maps

Rubén Masía Martínez¹ y Lydia Bueno Sánchez²

Universitat de València

Resumen

La máxima pretensión del presente trabajo es generar un código común de representación de mapas de red de apoyo social. Posibilitar un estándar de representación, facilitando así su interpretación por diferentes agentes de la intervención social.

Esta herramienta consiste en el diseño de un cuestionario a través del cual se recoge información sobre personas que conforman la red de apoyo de un individuo en concreto, teniendo en cuenta los diferentes tipos de apoyo posibles y las posibles características tanto de los nodos como de los vínculos que dibujan la red. Representando los datos devenidos de este cuestionario siguiendo una codificación concreta, se facilita la interpretación de la representación gráfica del mapa de red, de lo que se obtiene un gran volumen de información fácilmente interpretable.

Además, con la utilización de esta técnica se consiguen varias posibilidades relevantes para la intervención social, así como unos valores objetivos de los mapas de red de apoyo, al ser datos objetivos por ende son datos comparables, que nos permiten el diagnóstico de la red social de apoyo en primer lugar, las posibilidades de diseño de un plan de intervención y la capacidad de simulación y predicción en lo que a las redes de apoyo social respecta.

Palabras clave: Mapa de red, Apoyo social, Intervención social.

Abstract

The highest aim of the present work is the generation of a comon code of representation of social net maps. Letting a estándar of representation, this way, making easy the interpretation, by different social intervention agents.

This tool consist in a design survey through wich is collected information about pepople that conforms the support net of an concret individual, taking care of the different kinds of possible support and the possible characteristics of nodes and links thah are drawing the net.

¹ Masia2@alumni.uv.es (Universitat de València).

² Libuesan@alumni.uv.es (Universitat de València).

Representing the dates collected by the survey and following a concret codification, we make easy the interpretation of the graphicrepresentation of the net map, from wich we get a big volumen of information easily interpretable.

In addition with the use of this tecnica we get several relevant possibilities to the social intervention as objective values from the support net maps, as it is objective dates it is comparable, that let us the diagnosis of support net map in first place, the possibilities of design of an intervention plan and the capacity of simulation and prediction respect to the social support nets.

Keywords: Net map, Social support, Social Intervention.

Presentación

La intención de lo que a continuación se dispone es el diseño y concreción de una herramienta metodológica que permite el análisis y estudio de las redes sociales de apoyo. Desde la perspectiva de la intervención social, con las relaciones interpersonales como objeto de intervención, entendiendo éstas como un recurso en sí mismo e indispensable en el desarrollo social y con el fin de intervenir sobre las mismas; la herramienta se describe de la forma siguiente:

La recogida de datos se realiza a través de una entrevista en la que se utiliza un cuestionario preestablecido, en dicho cuestionario se recoge un listado de alters o personas que ofrecen diferentes tipos de apoyo a la persona objeto de la aplicación de la técnica. También se categorizan diferentes tipos de apoyo recibidos, así como características referidas a la relación o vínculo entre Ego y los alters. Además, nos permite obtener información sobre las características de los mismos alters y la existencia de relaciones entre alters.

Tras la recopilación de información sobre las redes sociales de apoyo, vínculos y nodos de un individuo concreto, nos encontramos con una codificación para la representación de esta información en forma de mapa egocéntrico. Siguiendo una serie de sencillas pautas y atribuyendo distintas formas y colores a los nodos y vínculos según sus características, quedará representado un mapa de red interpretable por los distintos profesionales de la intervención social.

Dicho mapa de red nos dota de la capacidad de una explotación cuantitativa y cualitativa del mismo, aportándonos de forma objetiva una gran cantidad de información a través de la cual se puede diagnosticar el estado de las redes sociales de apoyo, realizar propuestas de intervención e incluso nos permite la simulación.

Introducción

De forma imprescindible al plantearnos el abordaje del análisis de redes sociales hemos de referirnos primeramente a qué son y cómo funcionan las redes sociales. La red social mínima es una relación entre dos personas, una diada, y para que ello sea posible necesitamos mínimamente la existencia de dos nodos y una conexión o vínculo entre ellos, y

de esto se componen las redes sociales, de vínculos y nodos, desde las más simples hasta las más complejas redes sociales. Mitchell (1969:2) visto en Lozares Carlos (1996) define las redes sociales como un conjunto bien definido de actores, individuos, grupos, organizaciones, comunidades, sociedades globales, etc. Vinculados unos a otros a través de una relación o un conjunto de relaciones sociales..

Como resultado de todas estas peculiaridades en torno al apoyo social surgen dos modelos explicativos que determinan los efectos o beneficios del apoyo social en el bienestar:

1. *main effect model* tiene una tendencia positivista la cual propone que el bienestar personal deviene de la mera pertenencia al grupo o red, el sentirse aceptado, verse reconocido, encontrar en el grupo seguridad y estabilidad genera de por si bienestar.
2. *stress-buffering model* se define como efecto muelle ante una situación de crisis para el individuo. En este caso la red de apoyo minimizaría los efectos en el individuo que la crisis pudiera causarle además de que amortiguaría en cierta medida el impacto y ayudaría a adaptarse a las nuevas circunstancias.

Tal y como resumen J.L Molina, R. Fernández y J. Llopis:

«Desde el punto de vista de la evidencia empírica la existencia de un apoyo social escaso se ha relacionado con la mortalidad general (Berkam y Syme, 1979, citado en Lazarus, 1986:264), con la mortalidad de pacientes con afecciones coronarias (Woloshin et al., 1997) y con alteraciones de la salud como la neurosis (Henderson et al., 2002), ha sido relacionado con la calidad de vida de pacientes con afección por VIH (Remor, 2002) y con la mejora en el seguimiento de pacientes con HTA esencial (Menéndez et al., 2003). Además, el hecho de contar con una red social extensa parece tener un protector frente a la demencia (Fratiglioni et al., 2000; Kadushin, 1982 para los excombatientes del Vietnam), del mismo modo que contar con redes sociales diversas está relacionado con una menor susceptibilidad a padecer resfriado común (Cohen, S. et al., 1999). Los ejemplos pueden multiplicarse. En general puede afirmarse que existe una relación positiva entre el apoyo social y bienestar individual, aunque no están claros los mecanismos mediante los cuales las relaciones sociales afectan a la cognición, las emociones y la salud y no siempre la presencia de apoyo social conlleva los efectos positivos mencionados.» (Cohen et al., 2000:4) (p. 62)

En lo que respecta al apoyo social es necesario mencionar ciertas peculiaridades; entendemos apoyo social como aquellas relaciones interpersonales del individuo que le ofrecen algún tipo de ayuda o apoyo propiamente dicho.

Los estudios sobre la relación entre las redes de apoyo social del individuo y su bienestar individual son abundantes, incluso los estudios sobre el bienestar individual en situaciones de crisis en referencia al apoyo social.

En un estudio que se llevó a cabo con 212 mujeres reclusas en dos cárceles de la ciudad de México de 2001 a 2004, Jorge Galván, Martha Romero y otros..., descubrieron que existe una asociación positiva entre el apoyo social que reciben las mujeres de sus fa-

miliares y amigos, con su bienestar físico y mental (Galván, J. et al., 2006). Pese a que el estudio realizado no afirma la existencia de una relación causal entre el bienestar físico y mental de las mujeres con el apoyo social percibido, el estudio demuestra que el apoyo social de las personas que se encuentran privadas de libertad es un elemento clave en la vida de éstas. Por ello, se hace necesario para la comunidad científica seguir investigando los efectos del apoyo social en las personas para lograr diseñar intervenciones que sean capaces de mejorar la situación de las personas más vulnerables.

Para lograr acercarnos a la complejidad que supone la comprensión del apoyo social de los individuos, el estudio de las redes personales supone una herramienta esencial para abordar de forma integral y holística todo el entramado social que conforma el apoyo social de las personas.

Otro de los aspectos que nos sugiere importancia reseñar es que el apoyo social tiene que estudiarse en su contexto, en el conjunto de la red personal pues proveedores de apoyo y otros tipos de personas están conectados de diversas formas. Jose Luis Molina, Rosario Fernandez y Jaime Llopis (2007)

Además, no debemos olvidar que la percepción del apoyo social recibido es individual y subjetiva, lo cual presenta una dificultad a la hora de determinar o medir el apoyo social recibido. Existen cuestionarios específicos que establecen criterios sobre la percepción del apoyo social recibido los cuales son de gran utilidad.

La herramienta

Nos remitimos al mapeo de redes, proveniente de la teoría de grafos y la sociometría (Carlos Lozares 1996), de las diferentes modalidades de técnicas aplicables concretamente nos centraremos en la egored o red egocéntrica, dicha técnica nos permite situar al individuo en cuestión en el centro de la red, así como analizar la red que le rodea y que tiene relación directa con Ego.

Se determina Ego la persona o representación gráfica de la persona sobre la cual pretendemos estudiar la red de apoyo social, los nodos que componen dicha red serán alter o alteri que tienen relación con ego y además entre sí. José Luis Molina, Rosario Fernández y Jaime Llopis (2007)

La característica principal de esta técnica es que nos permite estudiar el aspecto relacional de un individuo que forma parte de distintos grupos. Este instrumento utiliza los vínculos (y sus características) entre pares de actores como su unidad de análisis.

Una aportación fundamental sobre la egored y que a su vez es una de sus dificultades de confección es la necesidad de una definición de relación concreta. Según José Luis Molina, Rosario Fernández y Jaime Llopis cada definición de relación implica una red diferente. No es lo mismo la red de personas que se prestan ayuda, que la red de personas que se reconocen mutuamente y se saludan sin más.

Dicha técnica nos permite la recogida y posterior visualización de muy distinta información partiendo de nuestra definición de relación o aspecto a estudiar como pudiera

ser: red de amistad, red laboral, red de apoyo o red de conocidos. La recogida de información puede realizarse a partir de un cuestionario o bien la entrevista en profundidad como técnicas e instrumentos más adecuados para el fin. Nuestra propuesta atribuye colores, formas, y tamaños diferentes tanto a los nodos como a los vínculos entre ellos dependiendo de las variables que contemple nuestro estudio. De esta forma habremos plasmado gráficamente un mapa relacional determinado (dependiendo de nuestra definición de relación) que nos permitirá con un golpe de vista descifrar toda la información recogida y codificada. Dicho resultado plantea numerosas aplicaciones en lo que al estudio de las relaciones respecta.

Y es desde aquí, la práctica profesional, desde donde proponemos la conjetura del método de aplicación del mapeo de red para la intervención social. Aunando el cuestionario para la recogida de datos sobre redes de apoyo diseñado por Whittaker, J, Tracy, E. y Marckworth, P. (1989). Validado en junio de 1990 modificándolo pertinentemente para la finalidad que nos ocupa y añadiendo la cuestión determinante *Alters que tienen relación entre sí* y como destacan José Luis Molina, Rosario Fernández y Jaime Llopis (2008) para obtener información cuantitativa sobre las relaciones no solo de ego con alters si no de alters entre sí, lo que da sentido a parámetros de la red como densidad.

Teniendo en cuenta la utilidad de dicha técnica en la intervención social y tratándose así mismo de las relaciones interpersonales el objeto de estudio del trabajo social por definición (Richmond, M., 1917). Planteamos la utilización del cuestionario que a continuación se expone como modelo del mapeo de red de apoyo social (véase tabla 1).

Tabla 1

		Atributo	Tipo función del apoyo	Crítica	Dirección del apoyo	Cercanía	Frecuencia de la relación	Tiempo de la relación	Alters que se apoyan entre sí
Listado de Alters		1. Hogar 2. Familia extensa 3. Amigos 4. Compañeros estudios 5. Compañeros trabajo 6. Organización 7. Profesionales 8. Vecinos 9. Otros	1. Instrumental 2. Informativo 3. Emocional 4. Económico	1. Casi nunca 2. A veces 3. Casi siempre	1. Dos direcciones 2. Tu hacia el/ella 3. El/ella hacia ti	1. Muy cercano/a 2. Cercanía media 3. Muy de vez en cuando	1. A diario 2. Frecuentemente 3. Muy de vez en cuando	1. Menos de 1 año 2. Entre 1 y 5 años 3. Más de 5 años	
#	Nombre	Género							
1									
2									
3									
4									
5									
6									

Fuente: Elaboración propia.

Además, para que la comparación sea posible, el entendimiento entre profesionales se facilite, la interpretación de los mapas sea análoga y se objetivicen los criterios, es necesario la utilización de la misma codificación de las categorías de variables en lo que a la representación gráfica se trata.

Por este motivo además de proponer el cuestionario de recogida de información para la reproducción de mapas de red de apoyo social, se propone la codificación gráfica de las categorías de sus variables, atendiendo a los criterios de sencillez, rapidez, visibilidad y practicidad (véase tabla 2).

Tabla 2

Qué representar	Cómo representarlo
Nombre	Nombre
Nodos	
Género	Forma
Atributo	Color
Crítica	Rayas
Cercanía	Tamaño
Vinculos	
Función de la relación	Color
Dirección del apoyo	Dirección de flecha
Frecuencia de la relación	Continuidad
Tiempo de relación	Grosor

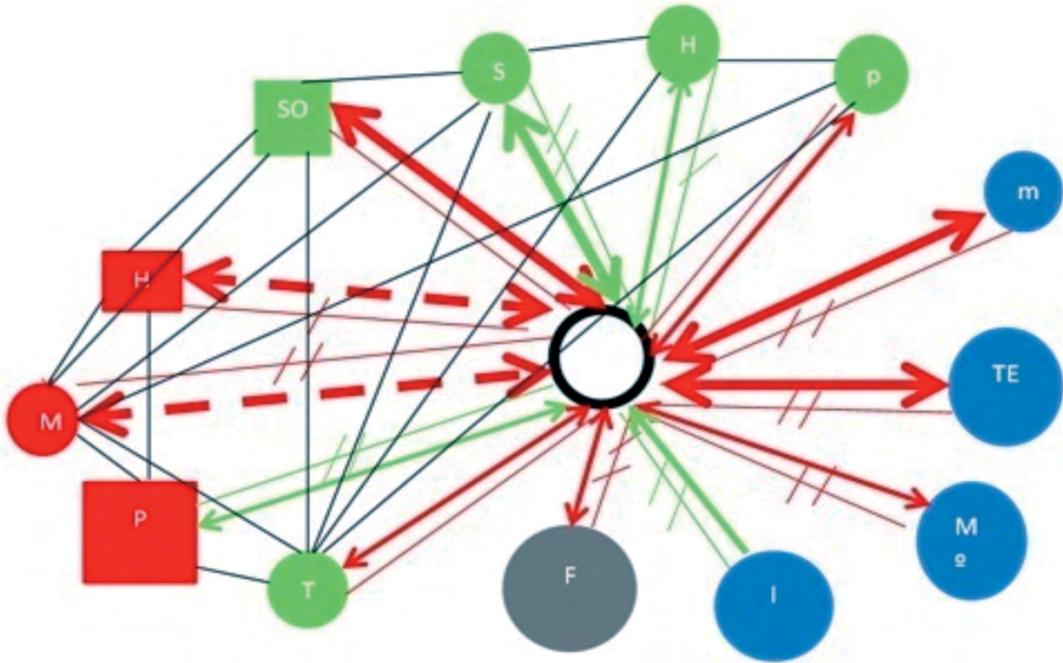
Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

A modo de ejemplo a continuación se dispone un mapa de red de apoyo social realizado según la categorización y la codificación anteriormente expuesta.

Mapa de red de apoyo social tras el ingreso en un establecimiento penitenciario



Fuente: Elaboración propia.

Forma de representación

Con la finalidad de facilitar la comprensión y la interpretación de representaciones de redes de apoyo según el código dispuesto anteriormente, entre distintos profesionales es necesario establecer ciertas recomendaciones a la hora de la representación gráfica.

Situaremos a Ego en el centro, ya que se trata de una red egocéntrica de Ego emanaran todos los nodos de la red.

Iremos colocando todos los nodos de la red alrededor de Ego, agrupándolos según su atributo, intentaremos mantener juntos a todos los nodos que pertenezcan al mismo atributo, excepto si tienen vínculos con nodos de otros atributos y la colocación de dicho nodo en otro lugar facilitará la lectura del mapa y ofreciera una mayor simplicidad evitando excesivos cruces de vínculos. Colocaremos los mismos de tal forma que cuando estén todos situados alrededor de Ego estén en mayor o menor medida a la misma distancia de separación de Ego.

Al representar los nodos, y los vínculos seguiremos la codificación de colores y formas dispuesta en la leyenda. La información que plasmaremos habrá sido recogida previamente en el cuestionario, por lo tanto, será sobre este sobre lo que nos guiaremos a la hora de la representación.

De esta forma agilizamos la interpretación cualitativa del mapa de red de apoyo social a los profesionales interesados.

Posibilidades de análisis

De los datos extraídos de la aplicación de la técnica a través del cuestionario y tras su representación gráfica se puede establecer un análisis tanto cuantitativo como cualitativo de la propia red. El tipo cuantitativo de análisis se puede dividir en un análisis de nodos y análisis de vínculos. De ello en primera instancia son relevantes para la intervención social los siguientes aspectos.

Análisis cuantitativo de nodos

1. Tamaño de la red: número de nodos total.
2. Género: número de nodos de cada género.
3. Número de clusters: número de nodos que pertenecen al mismo.
4. Número de nodos de cada cluster.
5. Número de islas: nodos aislados que únicamente mantienen relación con ego.

Nodos y vínculos	Familia extensa	Amigos	Hogar	Otros	Total
N.º nodos	5	4	3	1	13
Género femenino	4	4	1	1	10
Género masculino	1	0	2	0	3
N.º de relaciones de apoyo emocional	3	3	2	1	9
N.º de relaciones de apoyo económico	2	1	1	0	4
Muy cercano/a	0	3	1	1	5
Cercanía media	5	1	2	0	8
Tiempo de relación >5 años	2	2	2	0	6
Tiempo de relación entre 1 y 5 años	3	2	1	1	7
Frecuencia diaria	5	4	1	1	11
Frecuencia frecuente	0	0	2	0	2
Crítica casi nunca	3	0	0	0	3
Crítica a veces	0	0	1	0	1
Crítica casi siempre	2	4	2	1	9
Dos direcciones	5	3	3	1	12
Él/ella hacia ti	0	1	0	0	1

Análisis cuantitativo de vínculos

1. Número total de vínculos.
2. Número de vínculos en función del tipo de apoyo.
3. Número de vínculos en cada tipo de dirección de apoyo.
4. Número de vínculos según la frecuencia de la relación.
5. Número de vínculos según el tiempo de relación.
6. Número de vínculos en función de la cercanía entre alters y ego.
7. Número de vínculos según la frecuencia de la crítica.

Análisis cualitativo

También se nos ofrece a través de esta técnica una capacidad de realizar un análisis cualitativo sobre la representación gráfica de la red. Al observarla es de interés analizar ciertos parámetros como pueden ser:

- La forma: La forma idónea de una red es la concéntrica. Lo propicio sería ver a ego rodeado completamente de nodos y que estos a su vez formen diferentes clusters.
- Islas: Además en este tipo de análisis detectaremos visualmente las islas, que consisten en nodos aislados que únicamente tienen relación con ego. La existencia de las mismas genera un descenso de densidad de la red.
- Huecos o vacíos: Es posible la detección de la inexistencia de relación o vínculos entre nodos cercanos. Ello también disminuye la densidad total de la red.
- Densidad de la red: Nos indica la tasa de relaciones existentes entre nodos en comparación a las máximas posibles.

El parámetro de densidad de la red es un indicador de la capacidad de la misma para transmitir, ya sean aspectos positivos o negativos a través de la red. Diremos que de la densidad de la red depende la capacidad de transmisión entre la red. En una red muy densa, el apoyo tiene más caminos para llegar a todos los nodos. En una red poco densa, o con pocas conexiones, el apoyo se difunde con mayor dificultad.

Calcular la densidad de la red puede permitirnos prever la capacidad de la red de proporcionar apoyo en situaciones de crisis, así como el riesgo de una persona de padecer exclusión social. También se relaciona la densidad de la red con la durabilidad de la misma o su capacidad de persistencia.

La densidad se calcula dividiendo el número de vínculos entre el número máximo de relaciones entre los nodos multiplicado por 100. El número de relaciones posibles es igual al número total de nodos multiplicado por el número total de nodos menos uno (Velázquez, A y Aguilar, N. 2005). Es decir:

$$D = n(n - 1) / N(100)$$

D = densidad.

n = número de relaciones existentes.

N = número de relaciones posibles.

- Grado nodal: Indica el número de vínculos o relaciones que posee cada nodo dentro de la red.
Es de nuestro interés localizar e identificar el alter, nodo o persona en la red que recibe y/o proporciona apoyo al mayor número de alters, la persona con mayor número de interacciones con otras. Esta persona será un enclave de gran importancia e influencia dentro de la red. Un referente a la hora de intervenir socialmente sobre la red.
- Densidad relativa: El concepto de densidad relativa guarda estrecha relación con las características de simulación y predicción de esta técnica. Trata de darnos a conocer las consecuencias respecto a la densidad de la red en relación a un cambio sobre la misma. En el caso hipotético de un traslado, un ingreso, una mudanza, una separación, una unión, una muerte, etc., eliminaríamos o añadiríamos de la red a los nodos afectados y en consecuencia a sus vínculos, calcularíamos de nuevo la densidad de la red y la compararíamos con la densidad anterior al cambio. De restar ambos porcentajes obtendríamos la diferencia de densidad sufrida debida a dicho cambio.

Utilidad de la herramienta para la intervención social

La herramienta que aquí se propone diseñada concretamente para la intervención social, nos permite el estudio y análisis en profundidad de las redes sociales de apoyo que un individuo en un momento y contexto concreto.

Uno de los beneficios fundamentales de esta herramienta es la posibilidad objetivizar y transformar en valores cuantificables las características de las redes sociales de apoyo. De esta manera, se posibilita la comparación entre redes. Por ende, la valoración de riesgos, como, por ejemplo, aislamiento, soledad, exclusión social etc.

La aplicación de esta metodología es altamente implementable a la hora de valorar las consecuencias de, por ejemplo, un ingreso penitenciario, traslado, ingreso en centro residencial, fallecimiento, duelo. En general, en todos aquellos momentos críticos de cambios personales.

Otra de las grandes posibilidades que posee esta técnica, y en relación al párrafo anterior, es la capacidad de simulación. Podemos crear o modificar redes en casos hipotéticos alterando el número de nodos o el tipo de relaciones para prever posibles situaciones. E incluso establecer estrategias que permitan cambiar y/o hacer frente a situaciones de crisis.

Por último, otra de las ventajas de esta herramienta es hacer consciente al individuo de la realidad de sus relaciones interpersonales y cómo esto puede afectarle directamente. Así como, poder establecer un plan de intervención conjunto a la persona para sanear, ampliar o crear vínculos.

Conclusiones

De forma general, pensamos que es necesario continuar explorando y a su vez explotando las posibilidades que el estudio del mapeo de redes de apoyo nos ofrece, las posibilidades son extensas. Esta continuación del estudio nos llevaría a descubrir nuevos parámetros de gran utilidad en su aplicación social así como a diferentes herramientas relacionadas o lo que nos resulta más interesante, la puesta en común y la aceptación entre los profesionales de la intervención de nuevos parámetros daría el rigor necesario a lo desarrollado para ser aceptado por la comunidad al igual que utilizado en la práctica.

Profundizar sobre el estudio de redes de apoyo social más que interesante se convierte en necesario. Y de continuar, se sobrevienen algunas incógnitas como: ¿Cuál debe de ser el valor de la densidad de red para considerar qué una persona está en riesgo de exclusión social? ¿Existe un número mínimo de nodos para hacer la misma valoración sobre exclusión social? ¿Qué características personales de Ego afectan más a la red de apoyo social? ¿Cuánto cambia la red de apoyo social de un individuo durante su vida? ¿Qué factores influyen en estos cambios? Y como estas son muchas las incógnitas que inundan la intención de dar conocimiento sobre el mapeo de redes sociales de apoyo y su aplicación en la intervención social.

Por otro lado y desde el punto de vista profesional, se considera imprescindible la adaptación tanto de la técnica profesional, como de las herramientas y recursos a la realidad continuamente cambiante.

La herramienta metodológica anteriormente descrita sería de fácil aplicación a través de un programa informático, nos llevaría mucho menos tiempo la obtención de los resultados finales. Se aplicaría la técnica rápidamente, y los resultados serían generados de forma automática, ahorrándonos así tiempo y permitiéndonos compartir y comparar resultados de forma común entre todos los profesionales.

Con esto además de resaltar la necesidad de renovarse, innovar y desarrollar nuevas herramientas en relación a la necesidad profesional, también se quiere recalcar la necesidad de adaptación de la intervención social a las nuevas tecnologías, no solo a nivel de práctica de la intervención si no más allá. Ha sido evidenciado por otras disciplinas la gran ventaja de adaptar técnicas y herramientas a las nuevas tecnologías, ello supone un gran avance en la reducción de costos y de la agilidad de la práctica, pero yendo más allá sería de gran utilidad la confluencia de todos los datos obtenidos de la práctica social en un gran banco de datos para su posterior explotación en investigación, por poner un ejemplo.

Esta entre nuestras posibilidades y necesidades poner el desarrollo y uso de las nuevas tecnologías al servicio de nuestro trabajo día a día.

Bibliografía

- Christakis, N.; Fowler, A. (2010). *Conectados*, Méjico, Taurus.
- Clark, L. (2006). *Manual para el Mapeo de Redes como una Herramienta de Diagnóstico*. La Paz, Bolivia.

- De Federico, A. (2008), Análisis de redes sociales y Trabajo Social. *Portularia*, 8, (1), 9-21.
- Galván, J. et al. (2006). La importancia del apoyo social para el bienestar físico y mental de las mujeres reclusas. *Salud Mental*, 29(3), 68-74.
- Lozares, C. (1996). La teoría de redes sociales. *Papers*, (48), 103-126.
- Molina, J., Fernandez, R., Lopis, J. (2008). El apoyo social en situaciones de crisis: un estudio de caso desde la perspectiva de las redes personales. *Portularia*, 8, (1), 61-76.
- Navarro, A. (2010). Redes de apoyo en el anciano por medio del genograma y el ecomapa. *Atención familiar*, 1, (17), 19-21.
- Remor, E. (2002). Apoyo social y calidad de vida en la infección por el VIH. *Originales*, 3, (30), 143-149.
- Tobío, C. (2008). Redes familiares, género y política social en España y en Francia. *Política y Sociedad*, 45, (2), 87-104.
- Villalba, C. (2015). *Redes sociales: Un concepto con importantes implicaciones en la intervención comunitaria*.

A1.11

La aplicación de metodologías relacionales en los procesos de inclusión social con personas sin hogar

Relational Application Methodologies in Social Inclusion Processes With Homeless

María Virginia Matulič Domandzič¹ y Ariadna Munté Pascual²

Universidad de Barcelona

Resumen

La presente comunicación tiene como objetivo reflexionar y dar a conocer la forma de intervención realizada por los trabajadores/as sociales en los procesos de inclusión social con las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona. La propuesta metodológica planteada en esta investigación es de tipo cualitativo. Se han realizado doce relatos de vida a hombres y mujeres vinculados a siete entidades de la red de atención a las personas sin hogar de la ciudad y 13 entrevistas en profundidad a trabajadores/as sociales que les acompañaban.

El análisis de los datos fue realizado a través de la triangulación de fuentes teóricas, la observación en las entidades y el discurso de las personas atendidas y de los/as profesionales sociales. Los resultados apuntan que entre los factores que favorecen los procesos de inclusión social destacan como más relevantes los asociados a la dimensión institucional, en donde el acompañamiento realizado por los técnicos/as sociales obtiene un importante protagonismo. Destacan como elementos fundamentales de la metodología aplicada la construcción de la relación a través del vínculo y la promoción de una ciudadanía inclusiva.

Palabras clave: personas sin hogar, procesos de inclusión social, metodología relacional.

Abstract

This communication aims to reflect and publicize the form of intervention conducted by social workers in the processes of social inclusion with the homeless in the city of Barcelona. The methodological proposal presented in this research is qualitative. There have been collected

¹ Profesora de la Unidad de Formación e Investigación (UFR)/Escuela de Trabajo Social. Universidad de Barcelona (mmatulic@ub.edu)

² Profesora de la Unidad de Formación e Investigación (UFR)/Escuela de Trabajo Social. Universidad de Barcelona (amunte@ub.edu)

twelve life stories of men and women linked to seven entities of the network of care for the homeless in the city and 13 in-depth interviews to the social workers who accompanied them.

The data analysis was performed through triangulation of theoretical sources, the observation at the entities and the discourse of people involved, as well as the social professionals. The results indicate that among the factors promoting social inclusion processes highlighted as the most relevant those that were associated with the institutional dimension, where the accompaniment by the technical social workers has an important role. They highlighted as key elements of the methodology used to build the relationship through the link and promoting an inclusive citizenship.

Keywords: homeless, social inclusion processes, relational methodology.

1. Introducción

En esta comunicación se presentan los resultados de la tesis doctoral titulada «Procesos de inclusión social de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: relatos de vida y acompañamiento social», realizada en el marco del programa de doctorado Educación y Sociedad de la Universidad de Barcelona.

La investigación realizada aborda dos dimensiones de análisis, los procesos de inclusión social a través de los relatos de vida de personas sin hogar y los acompañamientos realizados por los trabajadores sociales que les acompañan.

Esta comunicación centra la mirada en el modelo de intervención utilizado por los trabajadores sociales en los procesos de acompañamiento social con personas sin hogar. Las primeras reflexiones apuntan la necesidad de promover metodologías participativas centradas en la construcción del vínculo con las personas que transitan por procesos de exclusión severa.

1.1. *Dimensión conceptual: las personas sin hogar*

El primer gran reto que debieron afrontar los países y en especial las entidades y profesionales que trabajaban con el sinhogarismo fue consensuar una definición³ que describiera de forma clara este fenómeno complejo y diverso. En el año 2005 se produce un importante avance conceptual a través de la formulación de una tipología europea del fenómeno de las personas sin techo y la exclusión residencial (ETHOS: European Typology on Homelessness). La tipología de ETHOS identifica 13 categorías de condiciones de habitabilidad en relación al problema de la vivienda⁴. Esta tipología es ambiciosa en el sen-

³ La primera definición a nivel europeo fue la aportada por FEANTSA (Avramov, 1995). Esta definición aporta una nueva visión sobre el fenómeno, superando anteriores descripciones centradas en factores exclusivamente personales.

⁴ Esta definición operativa identifica «dominios» o espacios que constituyen un hogar (dominio físico, dominio social y dominio legal). A partir de estos tres dominios se desprenden cuatro categorías que abarcan

tido de evitar una descripción estática, aportando una visión flexible que ayuda a la comprensión del sinhogarismo como un proceso diverso y dinámico.

En la actualidad existe un amplio consenso entre los estudiosos a determinar que no hay una única situación, sino la convergencia e interacción entre diversos factores donde la exclusión residencial toma un protagonismo primordial (Muñoz, Vázquez y Cruzado, 1995). Los procesos de desvinculación o desafiliación social que presentan las personas sin hogar están asociados a diversos factores (de tipo estructural e individual) y responden a procesos y trayectorias vitales de variada etiología. Para abordar los procesos de inclusión social de las personas sin hogar debemos tener en cuenta las bases sobre las que se sustenta la plena integración social en las sociedades postindustriales. Según diversos autores (Subirats, 2004; Kesteloot, 2000 y Laparra; Gaviria y Aguilar, 2000) esta integración pasa por la participación de las personas en tres ejes básicos que sostienen la plena ciudadanía y la cohesión social: el mercado (centrado en la tarea de utilidad social desarrollada por las personas en la sociedad), la redistribución (llevada a cabo por los poderes públicos) y finalmente las relaciones de reciprocidad que se despliegan en el marco de la familia y de las redes sociales.

Diversos autores (Cabrera, 2008; FEPSH, 2013; Federación SARTU2011) apuntan que la atención a las personas sin hogar debe tener un abordaje integral y centrarse en la consecución de una ciudadanía inclusiva.

1.2. Dimensión operativa: la atención a las personas sin hogar en Barcelona

La ciudad de Barcelona cuenta desde 1985 con un Programa municipal dirigido a la atención de las personas sin hogar que se sigue ampliando y diversificando en función de las necesidades cambiantes y diversas que presentan estas personas a lo largo de sus procesos de desvinculación social. El Ayuntamiento de Barcelona (a través del Departamento de Personas Vulnerables) despliega diversos servicios estableciendo convenios con entidades de iniciativa social y privada que actúan en la ciudad. Entre otras actividades, realiza un detallado recuento de las personas que se encuentran durmiendo en sus calles y lidera la Red de Atención a Personas sin Hogar (XAPSELL) creada en el año 2005 en donde participan 33 entidades que trabajan en la ciudad (la finalidad de esta red es actuar de forma conjunta para reflexionar y proponer mejoras en sus servicios y recursos).

Se han realizado tres diagnósticos⁵ de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona (Sales et al., 2015). Dichos estudios nos aportan datos relativos a este fenómeno en la ciudad, así como las tendencias de las políticas de intervención y lucha contra el sinho-

grados de exclusión residencial: sin techo (*rooflessness*), sin vivienda (*houselessness*), vivienda insegura (*insecure housing*) y vivienda inadecuada (*inadequate housing*).

⁵ Las fuentes provienen de los recuentos ciudadanos impulsados por la XAPSELL (realizados el 11 de mayo de 2008 y el 8 de noviembre de 2011) y los informes del Servicio de Inserción Social (SIS), que es el servicio que realiza la detección de las personas sin hogar en toda la ciudad. En relación a las Diagnósis, se han realizado tres: en 2011, la segunda en 2013 y la tercera fue presentada el 14 de diciembre de 2015 en Barcelona.

garismo. Según la Diagnósis 2015, hay unas 2.800 personas sin hogar en la ciudad, de las que casi 700 duermen en la calle; 434 en asentamientos y más de 1.600 en recursos aportados por la Red de atención a las personas sin hogar (XAPSLL). A pesar del aumento de servicios y recursos de atención se sigue produciendo un incremento de personas en situación de calle.

A continuación nos centraremos en los modelos y métodos de intervención utilizada por los profesionales que acompañan a estas personas en sus procesos de inclusión social.

1.3. Modelos y métodos de atención

Los profesionales que intervienen en las entidades públicas y privadas de la XAPSLL proceden de diversas disciplinas sociales, destacando mayoritariamente trabajadores sociales y educadores sociales. Sus funciones varían en relación a las finalidades del servicio y a las características de cada organización. Los trabajadores sociales realizan acompañamientos sociales centrados en las diversas trayectorias que presentan las personas, desde una perspectiva transversal y con un enfoque proactivo a lo largo del proceso (Matulič, 2015). En los contextos institucionales como albergues o centros residenciales este profesional realiza la acogida y el seguimiento de todo el proceso de la persona desde que ingresa en el centro hasta que realiza la salida del mismo (esta situación vendrá determinada por las características del caso, siendo en algunas situaciones un piso tutelado, una residencia o también una continuidad en su tratamiento a un centro especializado). A lo largo de esta intervención es fundamental la vinculación establecida en los primeros encuentros, así como la confianza construida a lo largo de estos trayectos. La base fundamental de la intervención es el empoderamiento de la persona para poder reconstruir los enclaves que se han roto a largo de su proceso exclusógeno. En este sentido, es primordial la vinculación establecida con las redes de apoyo (familia y comunidad); así cómo también la coordinación y el trabajo en red articulado con servicios y recursos de la comunidad para establecer prioridades y articular los procesos de acompañamiento social de manera colaborativa y complementaria (Federación Sartu, 2011; RAIS, 2007). Este proceso rehabilitador se sustenta en dos elementos claves como son la recuperación de vínculos y el fomento de la autonomía, ambas contribuyen a la reparación social y personal que dignifica dichos procesos. A través del plan de trabajo compartido se consigue la participación activa de las personas en sus procesos y se construye una ciudadanía inclusiva basada en el reconocimiento de los derechos (Aguilar y Llobet, 2011). Según Raya y Caparrós (2014) las técnicas que posibilitan el acompañamiento social en situaciones de exclusión social desde los diferentes enfoques metodológicos (individual, grupal y comunitario) son las expuestas en la tabla 1.

Desde la perspectiva individual con personas sin hogar la gestión de caso es el abordaje más utilizado (Eransus, 2004; Raya y Caparrós, 2014). A través de la misma se crea una relación de referencia entre el caso (persona o familia) y el profesional o equipo que se encarga de su gestión (Eransus, 2004:93). En el caso concreto de la intervención con personas sin hogar las modalidades de entrevistas más utilizadas son: la entrevista cen-

Tabla 1
Algunas técnicas que posibilitan el acompañamiento

Individual/familiar Gestión de caso	Grupal/Interacción grupal	Comunitario/Trabajo en red
<ul style="list-style-type: none"> – Entrevista – Observación – Codiagnóstico – Plan de trabajo – Evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> – Dinámica de grupo – Trabajo grupal 	<ul style="list-style-type: none"> – Mapa de recursos – Innovación social
<ul style="list-style-type: none"> – Habilidades personales y competencias 	<ul style="list-style-type: none"> – Espacios de encuentros grupales con iguales 	<ul style="list-style-type: none"> – Participación social en el entorno – Entornos inclusivos
<ul style="list-style-type: none"> – Red de apoyo 	<ul style="list-style-type: none"> – Apoyo social 	<ul style="list-style-type: none"> – Red social

Fuente: Raya y Caparrós, 2014.

trada en la persona⁶ y la entrevista motivacional.⁷ Destacando en el trabajo grupal, las formas de intervención socioeducativas y en el trabajo comunitario la intervención en red (Matulič, 2015).

Entre los modelos teóricos aplicados por los trabajadores sociales en la intervención con personas sin hogar destacan, en primer lugar, el modelo humanista centrado en la persona y orientado a fomentar las capacidades de las mismas (Matulič, 2015). En este modelo, el profesional asume un rol «no directivo», «facilitador y «mediador» a largo de la intervención realizada, consiguiendo que la persona se convierta en el protagonista de su propio proceso.

2. Material y métodos

La metodología utilizada en esta investigación es de tipo cualitativo. A través de los métodos cualitativos se busca una mediación precisa de la realidad social y una comprensión más rica y compleja del fenómeno que se quiere estudiar (Busquet et al., 2006).

Las preguntas y objetivos planteados en la investigación tenía dos finalidades, en primer lugar, identificar y comprender los procesos de inclusión social realizados por las personas sin hogar atendidas desde las entidades mencionadas. Y en segundo lugar, cono-

⁶ La entrevista centrada en la persona se nutre del modelo humanista de Carl Rogers y tiene como elementos fundamentales de la relación, la horizontalidad, el respeto a la autodeterminación y la aceptación incondicional de la persona.

⁷ La entrevista motivacional de Miller y Rollnick (2005) se nutre de modelos como el conductual-cognitivo y tiene como principios básicos: expresar empatía, elaborar la ambivalencia de la persona, evitar la confrontación y las discusiones, manejar las resistencias y reforzar la autoeficacia. Utiliza técnicas de apoyo narrativo y de motivación para generar procesos de mejora en situaciones asociadas a la salud mental y las adicciones.

cer y analizar el acompañamiento social que realizan los profesionales en dichos procesos. Para conseguir los objetivos, se han aplicado diversas técnicas de recogida de datos como, la entrevista y la observación⁸.

En esta comunicación se presentan los resultados obtenidos de las entrevistas semiestructuradas realizadas a los trabajadores sociales de las entidades participantes. En la tabla que aparece a continuación se presentan la relación de entidades y profesionales sociales (trabajadores sociales) que han participado en esta investigación.

Tabla 2

Perfiles de los profesionales y entidades participantes en la investigación

Entidades	Perfiles profesionales	Programas/servicios de la entidad
Arrels Fundació	3 trabajadores sociales	– Directora de la Llar Pere Barnés – TS del Programa de Trabajo Social – Coordinadora del Departamento de TS
Can Planas	1 trabajadora social	– TS del centro residencial
Fundación Mambré	1 trabajadora social	– Coordinadora del Programa de Inserción Laboral
Llar de Pau	1 trabajadora social	– TS del centro de convalecencia
Santa Lluïsa de Marillac	4 trabajadoras sociales	– TS del SAO – TS del Centro Día – TS del Programa Pisos
Sant Joan de Déu Serveis Socials	3 trabajadores sociales	– TS Albergue – Coordinador del Programa Pisos – Coordinador de Programas asistenciales
Total de entrevistas realizadas a trabajadores sociales		13

Fuente: Elaboración propia.

3. Resultados

Uno de los objetivos planteados en esta investigación se centraba en conocer el tipo de intervenciones desplegadas por los y las trabajadoras sociales.

«Lo que hacemos en trabajo social es primer fortalecer mucho la vinculación. Más con este tipo de población que viene de vuelta de todo. La media es que

⁸ Se han realizado un total de 49 entrevistas a responsables, profesionales (13 trabajadores sociales) y personas sin hogar (12 relatos de vida) de las siete entidades sociales participantes. En dos de estas entidades (*Arrels Fundació* y *Llar de Pau*) se ha realizado observación de actividades.

hayan estado más de cinco años en calle. Si no hay confianza y vínculo.... Una de las claves de la entidad es tener mucha conciencia de con quién trabajamos y los límites que tenemos. Si no tenemos seguridad en nuestra vida, no acaba de funcionar el tema. Hay personas que están vinculados con nosotros desde hace muchos años.» (ETS2)

La forma de intervención realizada se centra en el acompañamiento social. La premisa clave en la intervención con personas que se encuentren transitando procesos de exclusión severa es la vinculación. A través de ella, se establece el reconocimiento del otro a partir de una relación de proximidad que incentiva el espacio de escucha y de construcción compartida (Fepsh, 2013; RAIS, 2007; Red de Lucha contra la pobreza y la exclusión social, 2011).

El objetivo final del acompañamiento social realizado con las personas sin hogar es conseguir su participación activa fomentando de esta forma la promoción de una ciudadanía inclusiva.

«Una de ellas es el respeto a la persona. Porque cuando la persona se siente respetada puede participar y sentirse parte. Es decirle «Tú eres el protagonista».. Cuando tu los tratas con respeto es recíproco. Reforzar las capacidades, la autoestima. Siempre se han de hacer refuerzo positivo. Y muchos descubren cosas que no sabían de ellos mismos.» (ETS4)

Diversos autores (Aguilar y Llobet, 2011; Funes, 2009) afirman que las personas sin hogar están mejor capacitadas cuando se les reconocen sus derechos básicos, que incluye el derecho a decidir dónde vivir y a tener en cuenta sus opiniones y propuestas. En este sentido, el acompañamiento social ha de centrarse en el reconocimiento de los derechos que tienen de todos los ciudadanos a recibir una atención personalizada y mantenida en el tiempo.

En esta investigación se preguntaba a los trabajadores/as sociales sobre los modelos utilizados en la atención con personas sin hogar. La mayoría se situaban próximos al modelo humanista.

«El modelo que más me identifico es el centrado en la persona. Lo que hacemos mucho es trabajar a través de la relación, la autonomía y las capacidades de las personas. Nuestro reto como profesionales es trabajar para que la persona pueda sacar su resiliencia. No debemos centrarnos en los problemas, sino en sus capacidades. Por ejemplo, nosotros en Programa de pisos le damos la responsabilidad a la persona. ¿Cuándo puedes hacer todo el proceso? ¿Cuándo quieres marchar del piso? Nosotros evidentemente estamos para acompañarlos, pero en un segundo plano.» (ETS5)

El TS5 se define próximo al modelo humanista en donde las bases de la relación establecida con las personas destacan la horizontalidad y la vinculación como la base de su intervención. Tal como afirma Viscarret (2007) desde este modelo destacan valores como el respeto, la tolerancia y la ausencia de directividad con la persona acompañada.

Otra de las preguntas dirigidas a los trabajadores sociales se relacionaba con la metodología utilizada. Los resultados obtenidos sobre las técnicas más utilizadas por los trabajadores sociales que intervienen con personas sin hogar destacan en primer lugar, las vinculadas a la intervención individual de gestión del caso cómo: la observación, la entrevista (de acogida, seguimiento y valoración) y la planificación (codiagnóstico, plan compartido con la persona acompañada, tramitación, gestión y coordinación de recursos y evaluación). Y en segundo lugar las vinculadas al trabajo grupal (socioeducativo) y al trabajo comunitario (trabajo en red).

«Nuestro modelo es el TS individual, de grupo y comunitario. Es decir una intervención Integral, donde la persona es el centro de nuestro trabajo. Estamos incorporando poco a poco intervenciones grupales y comunitarias en nuestra entidad, todavía hay un largo camino por recorrer, pero estamos en el buen camino.» (TS1)

Según el TS1 se realiza una intervención integral con las personas atendidas desde la entidad, existiendo un predominio de la intervención individual en donde se aplican técnicas basadas en la relación y mediación de procesos de diversa intensidad. Tal como afirman diversos autores (Eransus, 2004; Raya y Caparrós, 2014) a través de la gestión del caso se despliega una metodología relacional centrada en la persona y en el equipo de referencia, como base fundamental de los procesos de acompañamiento social con personas sin hogar.

4. Discusión

Los resultados de las entrevistas realizadas a los y las trabajadoras sociales nos indican que la forma de intervención utilizada con personas sin hogar es el acompañamiento social. Las premisas que destacan en ésta forma de intervención se basan en la vinculación y el compromiso compartido como base fundamental de la relación establecida entre acompañados y acompañantes. Diversos documentos avalan estas conclusiones (FEPSH, 2013; RAIS, 2007; Red de Lucha contra la pobreza y la exclusión social, 2011), poniendo el acento en una intervención basada en una proximidad proactiva y en metodologías relacionales que ponen acento en la vinculación y en el fomento de la autonomía.

Entre las formas de intervención realizadas destaca la perspectiva individual (gestión del caso), a través de la misma se crea una relación de referencia entre el caso (persona o familia) y el profesional o equipo que se encarga de su gestión (Eransus, 2004). La técnica más utilizada desde esta perspectiva es la entrevista, predominando como tipos entrevistas, las centradas en la persona y la entrevista motivacional (Matulič, 2015).

En relación a los modelos aplicados por los y las trabajadoras sociales entrevistados destaca el enfoque humanista. Desde este modelo, el profesional asume un rol no directivo y facilitador de procesos de empoderamiento personal y comunitario de importante valor reparador con las personas acompañadas. El posicionamiento ideológico desplegado por los acompañantes, frente a las causas de la exclusión social y a las formas inclusivas

de intervención con personas vulnerables, serán determinantes a la hora de comprender y afrontar sus causas (Vidal, 2010).

A través de los resultados de esta tesis, se ha comprobado que la intervención social realizada por los y las trabajadoras sociales es proactiva, transversal e intensiva a lo largo de los procesos de inclusión social de las personas sin hogar. Acompañar a personas que se encuentren transitando por situaciones de calle, implica promover estrategias resilientes y consolidar vínculos sociales y comunitarios que requieren tiempo y compromiso compartido. Esto significa que más allá de los recursos y prestaciones, la importancia subyace en la relación establecida entre acompañados y acompañantes. A pesar de la importancia que tiene este espacio relacional, en nuestro país, se carece de investigaciones que aborden las formas de acompañamiento y de intervención profesional realizadas con personas sin hogar.

5. Bibliografía

- Aguilar, M. y Llobet, M. (2011). Integralidad, acompañamiento, proximidad, incorporación: el papel de los servicios sociales, en VV.AA. Guía de recomendaciones y líneas de actuación en inclusión social. Madrid:Fundación Luis Vives.
- Avramov, D. (1995) ¿L'Unión Européenne loge-t-elle ses pauvres? Bruxelles: FEANTSA.
- Busquet, J.; Medina, A. y Sort, J. (2006). La recerca en comunicació: Què hem de saber?. Quins passos hem de seguir? Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya (UOC).
- Cabrera, P.J. y Rubio, M.J. (2008). Las personas sin hogar, hoy. Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración, n.º 75. Madrid, pp. 51-74.
- Eransus, B. (2004).El acompañamiento como herramienta de lucha contra la exclusión. Documentación 135, pp. 91-106.
- Federación SARTU (2011). Estrategias profesionales para la inclusión social. Bilbao: Departamento de Empleo y Asuntos Sociales.
- FEPSH (2013). Documento marco de la Federación de entidades de apoyo a las personas sin hogar. Madrid.
- Kestellot, C. (2000). Socio-economic regulation and its spatial impacts: a geographical interpretation of Polany's contribution, a Kazepov, Y. (coord).
- Laparra, M., Gaviria, M. y Aguilar, M. (2000). Peculiaridades de la exclusión social en España: propuesta metodológica y principales hipótesis a partir del caso de Aragón, presentado en el Seminario «Políticas sociales contra la pobreza» celebrado en Bilbao del 7 al 9 de junio y organizado por la Fundación Argentaria.
- Matulič M.V. (2015). Procesos de inclusión social de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: Relatos de vida y acompañamiento social. Tesis Doctoral presentada el 9 de marzo de 2015. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Barcelona.
- Muñoz López, M., C. Vázquez Valverde y J.A. Cruzado Rodríguez (1995). Personas sin hogar en Madrid: Informe psicosocial y epidemiológico. Madrid: Consejería de Integración social. Comunidad de Madrid.
- RAIS. Asociación Realidades y Fundación (2007). Construyendo relaciones. Intervención psicosocial con personas sin hogar. <http://www.carm.es/ctra/cendoc/haddock/13374.pdf>
- Raya, E. y Caparrós, N. (2014). Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera. Cuadernos de Trabajo Social, Vol. 27-1 (2014), pp. 81-91.

- Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social (2011). El acompañamiento como método de intervención en los procesos de inclusión. Pamplona: Red Navarra.
- Sales, nA.; Uribe, J. y Marco, I. (2015). Diagnòsis 2015. La situació del sensellarisme a Barcelona. Evolució i polítiques d'intervenció. Barcelona: Ajuntament de Barcelona: XAPSLL.
- Subirats, J. (2004). Pobresa i exclusió social. Una anàlisi de la realitat espanyola i europea. Barcelona: Fundació «La Caixa».
- Vidal, F. (2010). Vínculo y sentido contra la exclusión. Documento inédito, pp. 1-59.
- Viscarret, J.J. (2007). Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social. Madrid: Alianza editorial.

A1.12

Cerrando círculos. Metodología de Trabajo Social

Closing Circles, Methodology of Social Work

Marisa Mesina Polanco¹

Universidad de Colima, México

M.^a Luisa Delgado Niebla² y Antonia Corona Aguilar³

Universidad Pablo de Olavide

Resumen

Esta comunicación quiere presentar una estrategia metodológica que se viene desarrollando, fuera de nuestro país, por profesionales y estudiantes de trabajo social con excelente resultados en el establecimiento de relaciones personales y sociales satisfactorias. *Círculo Mágico* es una estrategia metodológica que basada en la psicoterapia Gestalt, permite, mediante una conversación inteligente, educada y ordenada, que tiene reglas y tiempos específicos para desarrollarse, conocer a las personas, explorar en sus vidas y relaciones interpersonales y permitirles la construcción de opciones futuras que permitan mejorar su situación de vida.

Basada en la experiencia de vida de las personas, *Círculo Mágico* busca que las personas que participan, mediante la creatividad y la imaginación, se den cuenta de cómo están viviendo sus vidas y qué pueden hacer para mejorarlas.

Trabajo Social, apoyándose en esta metodología, busca incidir de una forma no invasiva en la toma de decisiones de las personas que participan en las sesiones de trabajo. Estas sesiones se desarrollan en tres momentos, durante los cuales, las personas hablan de sus vidas, de sus aprendizajes y de sus compromisos consigo mismos para superar sus problemas y resolver sus necesidades.

Con más de diez años de experiencia en el uso de esta metodología y mediante el uso de diarios de campo como instrumento de registro de las sesiones de trabajo que se realizan, se han podido documentar modificaciones de conducta y/o actitudes de las personas participantes, cómo descubren habilidades, mejoran sus relaciones interpersonales y crean conciencia de sí mismas y de su entorno. Esto nos permite afirmar que *Círculo Mágico* es una opción de trabajo eficaz en el estrechamiento de vínculos emocionales que construyen ciudadanía,

¹ Universidad de Colima, México. asiram09@gmail.com

² Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Pablo de Olavide. mldelnie@upo.es

³ Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Pablo de Olavide. acoragu@upo.es

responsabilidad y solidaridad entre las personas, elementos tan necesarios en esta época que conlleva innumerables retos para la humanidad y que implican la necesidad de mejorar nuestros entornos sociales, culturales, políticos y económicos.

Palabras clave: Metodología trabajo social, vínculos emocionales, desarrollo humano.

Abstract

This communication wants to present a methodological strategy that has been developing, outside of our country, by professionals and students of social work with excellent results on establishing satisfactory personal and social relationships. *CírculoMágico* (Magic Circle) is a methodological strategy that based on the Gestalt psychotherapy allows, through an intelligent conversation as well as educated and planned with rules and specific developing frames, to know the people, explore their lives and interpersonal relationships and allow them the construction of future options that may allow improve their situation in life.

Based upon the life experience of the people, *CírculoMágico* looks for that the people who participate, through creativity and imagination, realise how they are living their own lives and what can be done to improve them.

Social Work, relying on this methodology, looks for influencing in a non invasive way, the decision making of those who participate in the work sessions. These sessions are developed in three moments, during which, they talk about their lives, their learnings and their commitments with themselves in order to improve themselves and solve their needs.

With over ten years of experience using this methodology and through the use of diaries of field as a registering instrument of the work sessions that we realise, we have been able to document modifications of conduct and/or attitudes of the participants, how do they discover skills, improve their interpersonal relationships and create a conscience of themselves and their environment. This allow us to maintain that *Círculo Mágico* is an efficient option when it comes to putting together emotional bonds that build citizenry, resposability and solidarity among people, elements ever so necessary in this time that entails innumerable challenges for the humanity and that implicate the necessity of improving our social, cultural, political and economical environments.

Keywords: Methodology social work, emotional bonds, human development.

Semillas de esta comunicación

El germen de esta comunicación es el vínculo que se establece entre la doctora Mesina de la Universidad de Colima (México), con el profesorado del Departamento de Trabajo Social y SS.SS. de la Universidad Pablo de Olavide (en adelante UPO) durante el curso 2014/2015 para desarrollar acciones de investigación social en Trabajo Social. Entre las diversas colaboraciones establecidas, la que hoy presentamos aquí es la propuesta metodológica de *Círculo Mágico*. La urdimbre se ha ido tejiendo tras varias estancias en las que nos ha presentado diferentes propuestas teórico-prácticas y que nos han ido convenciendo a alumnado y profesorado de la pertinencia de la propuesta.

La trama se ha llevado a cabo en tres momentos:

- Uno de ellos es una clase de Enseñanzas Prácticas y de Desarrollo (EPD) en la asignatura de Trabajo Social con grupos. En un grupo pequeño donde 10 estudiantes participaban activamente y otros 10 lo hacían desde la observación se llevó a una sesión práctica en la que profesorado y alumnado pudo apreciar la pertinencia de la propuesta para trabajar con grupos.
- Otra experiencia fue con el equipo de supervisión de Prácticas de campo II de Trabajo Social. En esta formación el equipo docente pudo tomar conciencia de la pertinencia para aplicar en las sesiones de supervisión esta estrategia de trabajo entre alumnado y supervisor@s.
- Y por último, a finales del curso pasado llevamos a cabo otra acción formativa en la que participó un grupo de profesionales de los centros de SS.SS. comunitarios y un grupo de docentes. Esta fue el detonante para animarnos a presentar en la UPO un proyecto de innovación docente, que ha sido aprobado recientemente y que describiremos más adelante, y para establecer canales de comunicación entre profesionales y universidad a través de un grupo cerrado de facebook en el que compartimos reflexiones, materiales, experiencias de puesta en prácticas...

La propuesta metodológica que presentamos lleva más de 10 años de implementación en otras latitudes, eso nos anima a utilizarla en las aulas y en los contextos profesionales con carácter experimental en nuestro territorio.

La comunicación se organiza en los siguientes apartados: Después de esta introducción se presentan los presupuestos teóricos de los que se nutre esta metodología, para a continuación definir someramente dicha metodología y algunas experiencias previas. Terminaremos compartiendo con Vds. el diseño del proyecto de innovación docente que hemos empezado a implementar este curso.

Pilares teóricos de Círculo Mágico

Círculo Mágico tiene como punto de partida la teoría de la Gestalt. Según Salama (2010), el enfoque Gestalt hace énfasis en la visión de que el individuo es un ser creativo, en constante crecimiento y capaz de conducir conscientemente su comportamiento, desarrollando su potencial hacia direcciones que lo lleven al logro de soluciones a sus problemas existenciales, asumiendo la responsabilidad de manejar su propia vida.

Se trata de un enfoque que es holístico, humanista, experiencial e integrativo. *Holístico* porque promueve la comprensión total del ser humano e incluye el cuerpo, el pensamiento, las emociones, la cultura y las expresiones sociales. *Es humanista* porque entiende a la persona en proceso de autorrealización. *Es experiencial* porque se basa en lo que cada uno experimenta o vivencia, es estar conectado con lo que se ve, se siente y se hace, en el presente, en este instante; es en el aquí y el ahora donde suceden las cosas, y la terapia Gestalt busca que las personas estén enteramente en lo que hacen y no piensen en el pasado ni en el futuro. *Es integrativo*, es decir, «que toma conceptos de diferentes

enfoques tanto psicológicos como filosóficos, y los integra en un todo coherente» (Salama, 2010:17).

La Gestalt afirma que las personas perciben necesidades en su vida todo el tiempo. Cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas tienen acumulación de tensión en sus vidas, por lo que buscan cómo desahogar esa presión; a veces con el uso de drogas, siendo violentas o llegando a estados de depresión profundos, por lo que las necesidades no satisfechas tienen una repercusión social que afecta a su entorno, llámese familia o comunidad (Salama, 2001).

Siguiendo a Viscarret (2007), la Gestalt presta atención a las necesidades de la persona en todo momento y se detiene en aquellas que predominan en ese momento. Considera este autor que hay una clara relación con la práctica profesional del Trabajo Social que se ha nutrido de conceptos básicos de la teoría gestáltica tales como Figura y Fondo, El darse cuenta, Homeostasis, Diálogo existencial, Aquí y ahora, Polaridades, etc. Esta convicción le lleva a concretar los siguientes objetivos del Trabajo Social gestáltico:

- a) que la persona pase del apoyo al autoapoyo;
- b) que aprenda a darse cuenta de lo que hace y cómo lo hace;
- c) que consiga la mayor integración posible, facilitando el crecimiento y desarrollo del individuo;
- d) que fomente en la persona una actitud activa y responsable que le permita aprender a observar sus conductas y a experimentar otras nuevas.

Conectando con estos objetivos del Trabajo Social gestáltico y utilizando el dispositivo grupal entendido como «recurso técnico-profesional que favorece la formación de un agrupamiento, tratando de generar un ambiente propicio para el intercambio, en torno a, generalmente, motivos concretos de la convocatoria» (Dell'Anno, 2006:20), Círculo Mágico busca «desatorar» estas tensiones, mediante el diálogo, buscando que las personas sean capaces de expresar sus necesidades en público, como primer paso para reconocer que la tienen. Pero no se queda ahí, sino que busca que las personas que participan en el proceso, puedan identificar aprendizajes que los lleve a movilizarse, es decir, a realizar acciones que les permita resolver o atender sus necesidades no satisfechas.

Círculo Mágico parte de una orientación hermenéutica en la que la intervención del profesional del Trabajo Social, sin renunciar a una metodología científica, se concibe más como arte. Morán (2006) atribuye esta consideración artística del Trabajo Social hermenéutico a dos cuestiones: por un lado al papel de facilitador que se asigna al profesional, y por otro a la consideración de la persona como única poseedora del conocimiento de su realidad, de dar contenido a sus procesos subjetivos.

En este sentido el o la profesional va a trabajar, apoyándose en la teoría Gestalt, con lo obvio, evitando o procurando no preguntar el por qué, sino el para qué, puesto que la primera pregunta lleva a la intelectualización del problema, sin poder aterrizarlo, contactarlo o aprehenderlo, mientras que la segunda pregunta conlleva por sí misma a la persona a reflexionar y contactar con la respuesta que va a decir, sin que esta sea intelectualizada. Lo que se busca es generar un proceso que lleve al cambio, poniendo a las personas en

contacto consigo mismas, procurando que sean capaces de proponerse tareas y cumplirlas.

Cómo se trabaja en Círculo Mágico

Círculo mágico «es un método para abrir a las personas a un diálogo vital que las vuelve informadas, seguras y capaces; la metodología tiene éxito cuando es llevada con una serie de condiciones: estar sentadas en círculo, cada persona es escuchada y cada una está escuchando, cada una muestra aprecio por la otra, cada una aprende que otras también sienten inseguridad, miedos, resentimientos, coraje..., donde cada una aprende lo que las otras pueden hacer por ella, lo que pueden hacer por sí mismas y lo que puede hacer ella por las otras, donde cada quien aprende a actuar constructivamente más que nocivamente. Todo esto es una atmósfera de respeto, cordialidad, tolerancia y honestidad» Álvarez (2002).

Cada persona participa con su propia experiencia y evita el juego de roles, este estilo de participar da a las actividades el carácter de realidad, necesario para ir más allá de la técnica, desarrollando la sensibilidad en cada una para calibrar las situaciones reales, resaltando en cada momento la palabra reales: esto hace la diferencia entre aprender en un laboratorio artificial o en la realidad de las relaciones humanas

De acuerdo con Álvarez (2002), las áreas de experiencia que se trabajan son tres:

1. *Conciencia*: Conocimiento de cuáles son realmente los propios pensamientos, sentimientos y acciones.
2. *Maestría*: Conocimiento de cuáles son las propias habilidades y limitaciones, y cuál es su uso.
3. *Interacción social*: Conocimiento de los demás, de mí mismo y de nuestra interacción.

Por ello, la sesión de Círculo Mágico se define como sistema sofisticado y eficiente por la cantidad y calidad de información que se puede mover en todas direcciones. Entre sus consecuencias podemos destacar: los integrantes aprenden a manejar sus experiencias, pueden ver manifestaciones emocionales como apretar puños, reírse, llorar, sonrojarse, hacer gestos (estableciendo pautas de congruencia), no se está pasivamente y cada integrante se involucra en la experiencia, la propia experiencia es el tema, aprende lo que necesita aprender, es un hecho que cuando una persona es tomada en cuenta de igual manera toma en cuenta a las otras.

Como método permite que las personas estén conscientes de lo que sienten, piensan y hacen. Se convierten en seres sensitivos que identifican en los otros sentimientos y son capaces de ajustar sus acciones para actuar en beneficio de sí mismo y de las demás.

Cuando se utiliza Círculo Mágico las personas se vuelven más seguras de sí mismas y están ansiosas de probar cosas nuevas. Son realistas, se aceptan como son y son capaces de expresarse libremente, natural y desinhibidamente, sin llegar a ser dramáticas ni exhibicionistas.

También sucede que las personas que son estables emocionalmente y flexibles de pensamiento, pueden comprender la conducta de las otras y pueden ser más tolerantes, pues reconocen y aceptan las diferencias, reconociendo que los seres humanos son capaces de tener sentimientos, pensamientos y reacciones diferentes a los propios.

Los elementos claves del método tienen que ver con escuchar atentamente a los demás miembros del círculo, no juzgar a nadie ni por lo que dice ni por sus acciones, actuar sin egocentrismo, permitiendo que las demás se expresen igual que la persona misma, sentirse segura de tener libertad de expresión, ejercer la capacidad de liderazgo y trabajar para lograr claridad en el lenguaje, que permita expresar las propias ideas y pensamientos.

Círculo Mágico se organiza por sesiones de 30 minutos, cada una de las cuales debe permitir a quienes participan alcanzar y/o descubrir ciertas habilidades, mejorar sus relaciones interpersonales y crear conciencia de sí mismo y de su entorno. Las sesiones diseñadas se inician con una pregunta que se denomina *Tema*, a partir de la cual se desarrolla una conversación. Esto constituye el primer momento de la sesión; después se inicia otro momento en el que se intenta entender *lo que se aprendió* del tema; por último, la parte de la sesión con la cual se concluye implica *el compromiso* de los y las participantes por mejorar aquello que deseen mejorar en sus propias vidas a partir de lo que aprendieron.

La sugerencia de Álvarez (2002) es organizar las sesiones para el taller de manera semanal y estructurarla por bloques: las primeras diez sesiones buscarán desarrollar la autoconciencia; las siguientes diez se centrarán en desarrollar y descubrir habilidades latentes en el grupo de participantes; las últimas diez se enfocan en mejorar las interacciones personales. La idea que subyace en este esquema de trabajo radica en que es esencial tener conciencia de sí mismo para poder entender y desarrollar las habilidades que se poseen, entre ellas, una muy importante, la capacidad de establecer relaciones con otras personas de manera sana y mentalmente nutritiva.

Como estrategia de abordaje es importante que se establezca una atmósfera positiva para iniciar el trabajo, establecer contacto visual con las personas que están participando, llamarlas por su nombre, dar libertad para que cada quien participe cuando quiera hacerlo y si no hay voluntarias, empezar con ejemplos propios.

Es importante que la persona que guíe el círculo sea capaz de esperar pacientemente tanto cuando alguien está expresando sus ideas como cuando ocurran silencios, aunque parezcan prolongados.

Cuando una persona intervenga es importante retroalimentar esa participación, recalando los sentimientos de las personas, más que los contenidos de lo que dijo. Todas las experiencias que se comenten en el círculo son válidas, por lo que deben ser aceptadas y agradecer continuamente el hecho de que hayan sido capaces de expresarlas y compartirlas en ese contexto. Las personas deben sentirse aceptadas independientemente de las acciones que hayan realizado.

La persona que coordina Círculo Mágico debe estar atenta a todo lo que sucede dentro del círculo y escuchar atentamente todo lo que se dice, pues eso le puede ayudar a cla-

rificar los mensajes cuando hay confusión. Sobre este punto, no se trata de sugerir respuestas, sino de apoyar a las personas a que sean capaces de expresar claramente lo que les sucedió o lo que hicieron y cómo se sintieron con este hecho.

Se sugiere hacer preguntas específicas para ayudar en esa clarificación (Álvarez, 2002), utilizando frases que inicien con un «*cómo, dónde, cuándo, quién, para qué*». Es importante evitar preguntas que se inicien con *por qué*: en Gestalt eso no es importante, pues las personas muchas veces no tienen claro ese aspecto, y la finalidad de la metodología es que expresen sus sentimientos, no que racionalicen la experiencia.

A veces, quienes participan tienen dudas respecto a lo que otros dijeron, y es importante que esas cuestiones se aclaren, por lo que quien coordina debe animar a las personas a expresar sus dudas.

Se debe facilitar la comunicación yo-tú, sin obligar a nadie a participar. Jamás debe aceptarse en Círculo Mágico la ridiculización, la agresión o las interrupciones. Las reglas es lo primero que se menciona en una sesión y es importante señalar claramente cuándo en una sesión acaba un momento y empieza otro.

La sesión de Círculo Mágico tiene tres momentos en donde se discute sobre: 1) el tema 2) el aprendizaje y 3) las intenciones (Álvarez, 2002).

- El **tema** es el primer momento de la sesión, y tiene una duración de aproximadamente 15 minutos. Durante este tiempo, las personas hablan del tema propuesto, de sus sentimientos, de sus habilidades respecto al tema y de las interacciones con otros seres humanos a partir del tema tratado. En este momento, el coordinador o coordinadora del círculo interactúa con los o las participantes para ayudarles a expresar de la mejor manera lo que sienten, lo que piensan, lo que les afectó algún suceso relacionado con el tema.
- El **aprendizaje**, por su parte, es el segundo momento de la sesión, y puede durar hasta 8 minutos; los y las participantes del círculo mágico reflexionan sobre lo que han aprendido sobre el tema. La pregunta clave que hace quién coordina el círculo es *¿Qué aprendiste hoy? o ¿de qué te das cuenta?* En este momento, quien coordina ya no retroalimenta a los participantes, solo agradece las participaciones.
- Las **intenciones** son el tercer momento del círculo y puede durar hasta 7 minutos; los y las participantes reflexionan sobre lo que quieren hacer con lo que aprendieron, por eso es el tiempo de expresar las intenciones de acción que pueden traducirse en acciones inmediatas o posteriores, para trabajarlas con los mismos integrantes del círculo en ese momento o con sus familiares o amigos posteriormente. También pueden referirse a intenciones de acción que tengan implicaciones directas en la vida de cada participante, es decir, que tengan que ver consigo mismo y no con otros. La pregunta clave aquí es *¿Qué van a hacer con lo que aprendieron? ¿De qué les dan ganas?* En esta etapa se aclaran dudas, se hacen preguntas, los y las compañeras del grupo se retroalimentan entre sí. Quien facilita el círculo no retroalimenta, solo agradece las participaciones. Al finalizar este momento se da por terminada la sesión.

Siempre al empezar *Círculo Mágico* se deben mencionar las reglas del mismo, esto ayuda a la conversación ordenada y respetuosa. Plantearlas en cada sesión ayuda al manejo de los temas y sobre todo prepara a las personas para participar y para escuchar a las otras. Es necesario, entonces, hacer énfasis en decirle a quienes participan que:

1. Va a participar quien quiera hacerlo.
2. Todas tiene un turno para hablar.
3. Las participaciones son sobre el tema.
4. Nadie aborda un tema diferente.
5. Van a hablar en primera persona del singular.
6. Guardarán silencio y escucharán mientras otra está hablando, evitando interrumpir.
7. No es válido agredir o criticar las participaciones de las otras (Álvarez, 2002).

Siempre es importante dar oportunidad a las personas para que se ajusten a las reglas y tiempo para que las acepten. Mientras eso sucede, es necesario describir la tarea, haciendo la pregunta o explicando el tema. Después hay que preguntar quién quiere comenzar. Al terminarse el tiempo se debe terminar la sesión, procurando ser puntual y agradeciendo a todo el grupo su participación.

Cerrando círculos. experiencias de aplicación de *Círculo Mágico*

Si bien *Círculo Mágico* es un método que proviene de la terapia Gestalt, su uso en el contexto de los procesos de intervención desde el Trabajo Social data desde 2002, en la ciudad de Colima, México.

El acercamiento con el método fue a partir de una necesidad de mejorar la atención que se brindaba a menores infractores institucionalizados, los cuales se encontraban en calidad de albergados o detenidos en un centro de tratamiento de Comala, Colima. Estos jóvenes necesitaban un espacio que les permitiera expresar sus sentimientos de abandono, falta de amor, temores y ansiedades, ocasionados por violencia, abandonos reales y falta de valoración de ellos como personas por parte de sus grupos familiares.

Desde ahí y con los vínculos entre esta institución y la Universidad de Colima, lugar donde trabajaba la directora de dicho centro, el método empezó a compartirse en el ambiente universitario, buscando proporcionar a las estudiantes de la Licenciatura en Trabajo Social otras herramientas de intervención para Trabajo Social de grupos.

Con el tiempo y a partir de una publicación encontrada en internet por una funcionaria de la Universidad Dr. Andrés Bello, de El Salvador, quien solicitó la capacitación en el contexto de un diplomado que estaba preparando a trabajadoras sociales y psicólogas, para aplicar la ley LEPINA, enfocada a la atención de menores y adolescentes. En 2011 es cuando se compartió la metodología de *Círculo Mágico* a este grupo de profesionales.

Antes y después, se han capacitado trabajadores sociales, estudiantes y profesionales, que han buscado aplicar el método en contextos diversos, como son poblaciones de personas invidentes, personas con diversidad funcional, personas mayores, población infantil, jóvenes, personas ex-reclusas en situación de libertad anticipada.

La última capacitación que se ha brindado es a docentes y profesionales de Trabajo Social en la Universidad Pablo de Olavide.

La aplicación de Círculo Mágico permite a Trabajo Social, conocer en profundidad a las personas con las que trabaja, porque el método, al no ser invasivo, es decir, al no partir de problemas específicos que puedan tener las personas participantes o al no referirse a su condición especial que lo hace formar parte de un grupo con el que se trabaja, permite que participen en el diálogo de una forma abierta, casi sin tensión.

Con toda esa información, que se puede recoger en un diario de campo, el profesional que conduce el grupo puede elaborar fichas de registro individual y cuadros de categorías, que permitan ir conociendo mejor por dónde se mueve la experiencia de los integrantes del grupo y con ello tener material para trabajar las siguientes sesiones de grupo.

Como la base del método es la experiencia, Círculo Mágico es útil para trabajar con grupos de diversa índole. En un grupo de niños de 7 a 8 años que practicaban fútbol, Círculo Mágico sirvió para mejorar su rendimiento como equipo, poniendo como tema a los jugadores de fútbol profesional, donde cada uno de los participantes decía aquello que admiraba o le gustaba de ese jugador en particular. Con este tema, los niños reflexionan acerca de cómo hacía el jugador para meter gol, evadir a los jugadores contrarios y para pedir que le pasaran el balón sus propios compañeros. Aprendían que esos trucos eran importantes para jugar bien y la tarea que se proponían era entrenar de tal manera que les permitiera jugar como ese jugador que admiraban.

En adolescentes en conflicto con la ley, en situación de detención en un centro especializado en menores, Círculo Mágico sirvió como proceso terapéutico para que cada participante se pusiera en contacto principalmente con sus habilidades y destrezas, que les permitió reconocerse como personas que valían la pena, algo que muchos no sabían, ya que habían construido su auto opinión a partir de una relación con familias muy agresivas que denostaban su calidad como individuos. El lenguaje utilizado para nombrarlos era siempre a partir de procesos de anulación de la persona denegando su condición y utilizando un lenguaje grosero que incluía el uso de apodosos en lugar del nombre propio de los jóvenes. Al trabajar en Círculo Mágico, y en general en la institución, dentro de una atmósfera de respeto, de diálogo y de comunicación de sentimientos, habilidades e interacciones se logró en los jóvenes el reconocimiento de sus propias necesidades y la posibilidad de trabajar en la construcción de proyectos vitales que permitieran a los mismos seguir adelante con sus vidas. Al participar en el círculo, los y las jóvenes fueron capaces de externar, entre otras cosas, las dificultades que han tenido que enfrentar en su vida y que, de una manera u otra, incidieron para que estuvieran en conflicto con la ley, como por ejemplo, describir con lujo de detalles su paso por conductas infractoras, las personas que les hicieron daño y sus principales anhelos.

En las instituciones, a partir de personas que conforman grupos de trabajo, Círculo Mágico ha servido para mejorar los espacios de trabajo y el mejor conocimiento de unos y otros, lo que incide en mejorar las relaciones entre los miembros, reconociendo las habilidades que cada uno aporta al trabajo en equipo y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Al trabajar Círculo Mágico con parejas, reduce los niveles de conflicto entre los integrantes de la misma, al compartir en un ambiente controlado con reglas como es Círculo Mágico, sentimientos y pensamientos que fluyen a partir de la experiencia y que en otros espacios no habían sido capaces de compartir.

En una ocasión una pareja que participaba en un círculo mágico, en el que hablaban de la comida favorita, externaron un conflicto cuando se lanza el tema en la sesión. Cuando el señor, toma la palabra, expone que su comida favorita es el pollo y explicó que le gustaba comer pollo ya que con eso recordaba a su mamá y para él, su madre había sido una persona muy importante en su vida. En la segunda parte de la sesión, cuando se trabaja el aprendizaje, su esposa, que estaba en ese círculo mencionó que, al escuchar el tema de trabajo, ella sabía que su marido iba a hablar del pollo. Lo que no sabía, era lo que esa comida significaba para él. Tenían 20 años de casados, con conflictos casi cotidianos por el pollo, porque el señor siempre quería comer eso y ella, su esposa, no sabía lo que le hacía sentir ese platillo. Al llegar al momento en el que se habla acerca de la tarea, la señora explicó que su tarea era, ahora, dejar de criticar a su marido porque siempre quería comer pollo y desde ahora, se hacía el propósito de respetar los gustos de los demás, porque las razones de esos gustos pueden ser muy importantes.

Así de simple es el tema, la reflexión y la tarea. No tiene que ser algo muy complicado. La trabajadora social aquí sólo guía la discusión, pero nunca propone opciones. Esa es la magia del círculo. Cada quién encuentra el aprendizaje que necesita y se propone la tarea que le resulte significativa para corregir los errores, para mejorar sus relaciones personales y para ponerse en contacto con aquello que sabe o no sabe hacer. La opción la tiene la persona que necesita resolver algo en su vida.

Lo importante para mejorar el trabajo social viene después, con el registro y reflexión de lo sucedido, elementos que se plantearon antes, en el apartado que habla del método, respecto de la recuperación de la experiencia en Círculo Mágico (Salama, 2001:81).

El proyecto de innovación docente en la UPO

Como se ha comentado en la introducción, a finales del curso 2015-16, debido al entusiasmo generado en los encuentros formativos, dos equipos docentes decidimos presentar un proyecto de innovación docente que titulamos: «Conocimiento y aplicación de nuevas metodologías de intervención desde el Trabajo Social: la técnica del Círculo Mágico».

La propuesta es aplicar esta metodología en 3.º de Trabajo Social en la materia de Trabajo Social Grupal, y en 4.º en la de Prácticas de Campo II.

Su fundamento en lo reflexivo, dialógico y propositivo hace que la consideremos como una pertinente herramienta metodológica en Trabajo Social basada en la experiencia emocional, la cercanía y el acompañamiento, que pueden ser trasladadas a las aulas y que permite no solo trabajar aspectos relacionados con la profesión sino también la dimensión más personal de los y las participantes. Si queremos que desarrollen competencias profesionales, antes es importante acompañarlos en el proceso para que confíen en sus posibilidades.

Círculo Mágico trata de introducir en la docencia este tipo de metodología de intervención profesional con un doble fin: a) trabajar el autoconocimiento del alumnado sobre sus habilidades y competencias, desde una perspectiva más personal y reflexiva; b) enseñar de manera experiencial técnicas de intervención que pueden emplear en sus futuros trabajos.

Gran parte del alumnado necesita adquirir más confianza en ellos mismos y en lo que saben. Una forma de hacerlo sería ayudándoles a hacer tangibles sus debilidades, pero sobre todo sus fortalezas y oportunidades. Es importante nutrirse de los diálogos apreciativos (De la Red y Barranco, 2014).

Los objetivos que nos proponemos son:

- a) Favorecer la toma de conciencia de cuáles son realmente sus propios pensamientos.
- b) Generar maestría para desarrollar conocimiento real de cuáles son las propias habilidades y limitaciones, y cuál es su uso.
- c) Favorecer la Interacción social a través del conocimiento de los demás, de sí mismo y de la interacción social.

Se desarrollaran 8 sesiones de trabajo para poner en práctica la metodología de intervención de Círculo Mágico en cada materia.

Se procurará ajustarse a la metodología y llevar un registro sistematizado de cada una de las sesiones. Para ello se ha elaborado una ficha de sistematización, en cuya primera parte se recogen datos objetivos (fecha, participantes, tema, objetivo), y en otra se recogen los análisis, las percepciones, dudas...

En fin, un proyecto ilusionante en el que han participado las docentes implicadas y que hoy traemos aquí con el ánimo de que la semilla se vaya extendiendo en este querer avanzar en el *mejor ser y hacer del Trabajo Social*.

Bibliografía

Álvarez Torres et al. (2002). Círculo Mágico. Guía para el alumno. Guadalajara: Íntegro Editores.
Dell'Anno, A. y Teubal, R. (2006) Resignificando el Trabajo Social. Argentina, Espacio.

- De la Red, Natividad y Barranco, Carmen (2014): Trabajo social y participación en las políticas sociales. Azarbe. *Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*. N.º 3 pp. 39-45).
- De Robertis, C. (2012): Evoluciones metodológicas del trabajo social en los nuevos contextos. Azarbe *Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*. N.º 1 pp. 39-48).
- Morán, J.M. (2006). *Fundamentos del Trabajo Social: Trabajo Social y Epistemología*. Tirant lo Blanch. Valencia.
- Salama, H. (2001). *Psicoterapia Gestalt. Proceso y metodología*. 2.ª edición. México: Alfaomega.
- Salama, H. (2010). *Psicoterapia Gestalt: procesos y metodología*. Editorial AMAT. Barcelona.
- Viscarret, J.J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Alianza Editorial. Madrid.

A1.13

Reflexionar para conocer: la autoetnografía, un instrumento para el (auto)conocimiento de la relación profesional

Reflect to Know: Autoethnography, An Instrument to (Self)Knowledge of Professional Relationship

Xavier Montagud Mayor¹

Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales
Universitat de Valencia

Resumen

Existe cierto consenso respecto a que los servicios sociales se encuentran en una encrucijada. Los cambios sociales, económicos, demográficos parecen haber roto el discurso de los recursos en el que se habían asentado a lo largo de estos treinta años. Como consecuencia, se ha extendido entre las profesiones de ayuda cierta crisis de identidad e incertidumbre sobre su futuro al tener que enfrentarse a la complejidad y a menudo a la aparente esterilidad de la intervención. En este contexto hay voces que piden incorporar cuando no recuperar otras formas de entender el Trabajo Social. Una de esas perspectivas es la relacional, que reivindica el papel del trabajo social como espacio de relación y vínculo. Sin embargo, una de las dificultades a la hora de abordarla es la carestía de relatos y experiencias vitales sobre su práctica. Esa escasez y la necesidad de contar con herramientas e instrumentos capaces de acercarnos a esta perspectiva y de ofrecernos conocimientos sensibles y enriquecedores nos lleva a explorar las posibilidades de una forma de investigación narrativa, la autoetnografía. Este método nos permite describir y analizar sistemáticamente la experiencia personal con el fin de comprender la experiencia cultural en la que nos hayamos inmersos. Utilizando como hilo conductor el relato del autor sobre su experiencia en la intervención social, tejaremos la red de sentimientos, habilidades y saberes que encontramos en toda relación profesional. Ellos nos permitirán reflexionar sobre el modo en el que encaramos nuestra actividad e inspirar su transformación.

Palabras clave: reflexividad, trabajo social relacional, autoetnografía.

Abstract

There is some consensus that social services are at a crossroads. Economic, cultural and social changes appear to have broken speech resources that had settled over thirty years. As

¹ Universitat de Valencia. Javier.montagud@uv.es

a result, it has spread among helping professions some feel of crisis identity and uncertainty about his future, having to deal with the complexity and often apparent sterility of the intervention. In this context there are voices calling incorporate when not recover other ways of understanding social work. One of those prospects is relational perspective, which claims the role of social work as a space of relationship and bond. However, one of the difficulties of addressing this is the lack of enough stories and life experiences on their practice. That shortage and the need for tools and instruments able to approach this perspective and offer sensitive and enriching knowledge leads us to explore the possibilities of a form of narrative research, autoethnography. This method will allow us to describe and analyze systematically personal experience in order to understand the cultural experience in which we have engaged. Using as a thread autoethnographical narration of social intervention, we will weave feelings network, skills and knowledge that are in any professional relationship, which should enable us to meditate on the way we face our activity. Thus, we hope inspire to change.

Keywords: reflexivity, relational social work, autoethnography.

1. Introducción

Reconozco que soy casi un recién llegado al espacio común que representa este Congreso. No se ustedes pero yo me siento parte de una época, en la que la relación o el vínculo profesional no estaba en el horizonte de lo que se esperaba de nosotros² ni formaba parte de nuestra instrucción. Más bien se nos transmitía la idea de que estábamos llamados a ser profesionales del cambio social. La formación que recibimos entonces —mediados de los ochenta— se había configurado como un conjunto de asignaturas de claro sentido humanista pero de escaso acomodo en la práctica que soslayaban la creciente complejidad y mutabilidad de las situaciones a las que deberíamos hacer frente. Es cierto que el momento venía marcado por la reciente incorporación de nuestros estudios a la universidad, lo que explica en parte el tránsito de una formación centrada en las virtudes de la ayuda relacional a otra que pretendía conducir a un profesionalismo revolucionario revestido de cientificidad. En ese sentido, las ideas del Trabajo Social como ciencia, del cambio social como objetivo declarado y la marcada inclinación teórica hacía la intervención comunitaria configuraron nuestro *habitus* profesional. No es preciso que añe demasiado la superficie de estas ideas para ver reveladas otras más subrepticias como el sentimiento de omnipotencia profesional, la defensa casi heroica de la justicia —como ya han señalado Dubet (2006) y Fombuena, (2007)—, o la aparente inmutabilidad de la triada «Trabajo Social, Servicios Sociales, Estado de Bienestar». La cuestión es que todas ellas, junto a los valores y actitudes que llevan asociados, moldearon el perfil profesional de ese momento.

² Haré aquí una apostilla para referirme a lo masculino y no a lo femenino —soy un hombre— como uno de los factores que influyen decisivamente en la ideología y práctica de la intervención, aunque no es esta la intención del texto y utilice en la mayoría de ocasiones ese género para referirme a quienes compartimos esta profesión.

Para cuando finalice mis estudios, ese conjunto configuraba —como creo que también lo hizo en muchas de las personas con las que estudié— una forma de entender y practicar la intervención social. Durante esos años —finales de los ochenta y principios de los noventa— los servicios sociales estaban centrados en crecer en profesionales y recursos, y lo que se esperaba de sus profesionales era que produjeran y distribuyeran bienestar bajo la lógica de la responsabilidad pública (Aguilar et al., 1990).

Nadie nos explicó entonces cómo nos íbamos a sentir detrás de una mesa, tres días a la semana, como intermediario entre unos recursos que provenían de la administración y las demandas de sujetos, familias y colectivos a los que se suponía teníamos que ayudar. Mi recuerdo sobre la naturaleza de las relaciones que podía mantener en ese espacio oscilan entre la empatía emocional, la frustración y la incompreensión. Con unas personas podía mantener una conversación, con otras no era sino un diálogo de sordos. Pero la mayoría estaban marcadas en un grado más o menos explícito por la demanda de ayuda económica. Por consiguiente, contadas veces podría mantener una relación profesional como las que aquí, en este espacio congresual, se promueven, y sobre las que nos habían hablado de pasada en nuestros tiempos de estudiantes. Ese tipo de relación que se establece por mutuo acuerdo, basada en el respeto a la otra persona, en la búsqueda de algo mejor. Sin las interferencias ni las exigencias de control institucional y de la burocracia. Aunque también debo reconocer que cuando esas situaciones ocurrieran me sentía en un verdadero aprieto. En contadas ocasiones, el otro o la otra no buscaba al científico, ni al analista, ni al sutil profesional. Buscaban una persona comprometida con la escucha, que respetara su relato, que la acompañara en su minuto de lucidez introspectiva si hacía falta. Y entonces, cuando ocurría, me sentía persona, pero al mismo tiempo no conseguía reconocermelo como profesional.

Es evidente que los sentimientos que aquí transmito desde mi vivencia personal pueden ser o no compartidos. Pero un número importante de profesionales coinciden en señalar su falta de preparación, de habilidad o de actitud para la relación profesional como factores de honda preocupación. Por enmarcar objetivamente la cuestión ofreceré dos datos. López, Torras y Navarro (2016) han investigado recientemente acerca del porcentaje de estudiantes que temen las situaciones relacionadas con contextos profesionales de intervención social, cuantificándolos en al menos un 20%. Dos de los mayores temores que expresan es no saber gestionar adecuadamente la comunicación con las personas a las que se atiende y no saber gestionar el vínculo con ellas. Esa misma dificultad es sin duda otro de los miedos que sobrevuelan el malestar profesional o *burnout*. De hecho la dimensión prevalente en ese síndrome es conforme a la investigación llevada a cabo por Facal-Fondo (2012) sobre un grupo de trabajadores sociales, el agotamiento emocional proveniente de la atención directa.

Pero hay otro elemento más. Una de las consecuencias de las ideas en las que fuimos formados, fue la propagación y enquistamiento como discurso preferente de la reivindicación continuada de más y mejores recursos. Dicho relato sostiene que deben crearse tantos recursos como necesidades existan, para cuyo fin deben establecerse tantos departamentos, contratar tantos profesionales y asignar tanto gasto como sea necesario sin atender a ninguna otra razón. Yo mismo durante un tiempo también lo defendía, aunque será una anécdota que viví —que aquí compartiré— la que desmonte para siempre ese discurso:

«Una mujer muy mayor (probablemente más de setenta años) ha sido dada de alta del hospital próximo a nuestro centro. Su casa que estaba situada en el casco antiguo de la ciudad se ha derrumbado por completo y la policía después de peregrinar por varios lugares la deja en nuestra sala de espera, cansados de dar vueltas. Durante la mañana hacemos gestiones para que la mujer pueda entrar en algún recurso, del tipo que sea. Buscamos familiares, quien la conozca, pero nada. La mujer sigue allí, sentada en la entrada, despreocupada. Tras varias discusiones agrias con varios funcionarios de servicios municipales y a punto de cerrar el centro, el ayuntamiento nos facilita una pensión. Son casi las cinco de la tarde. Compramos comida, la llevamos a la habitación y comemos con ella para tranquilizarla. Al acabar, mientras empezamos a despedirnos, nos dice: «llevadme a casa, no me dejéis aquí». «¡Imposible!» —contestamos indignados—. Intentamos hacerle cambiar de opinión pero la anciana llora y sólo repite «quiero volver a mi casa». Al final, vencidos por su firmeza y naturalidad, iniciamos la búsqueda de lo que ella consideraba su casa hasta encontrarla: los restos del voladizo de una vivienda sin puertas ni ventanas. Entre sus escombros, en una esquina, se atisban sus escasos bienes: un colchón enrollado y un colgador con bolsas llenas de ropa. No sé porqué pero tras intentar infructuosamente convencerla, optamos por dejarle algo del dinero, entramos en el coche e inmersos en un profundo silencio, nos marchamos.»

Así que desarmado y falto de referentes en los que confiar pasaron por mi cabeza pensamientos como ¿qué hago con esta emoción? ¿De qué me sirve lo que he estudiado? ¿Me habré equivocado? La ruptura con el discurso del momento me condujo a una profunda crisis profesional a la que no ayudaron el entorno cada vez más cerrado en el que se estaban convirtiendo los servicios sociales y las dudas sobre mis aptitudes para este oficio. Se hizo cada vez más necesario replantearme muchas de las ideas que había recibido pero sobre todo necesitaba responder a la pregunta ¿quién soy yo como trabajador social?

2. A la búsqueda de un camino

Siguiendo la invitación de un grupo de trabajadoras sociales que unen a su sólida formación una profunda capacidad reflexiva y de análisis (Fombuena, 2011; Navarro, 2011; Puig, 2011; Molleda, 2012), inicié mis propias pesquisas acerca de la naturaleza que componía mi forma de entender el trabajo social y la relación profesional. Para averiguarlo, había varias opciones que partían de la reflexión desde la perspectiva personal. La más directa era iniciar un trabajo de análisis clínico personal. Sin embargo, consideraba que esa vía se centraría excesivamente sobre los condicionantes personales, dejando de lado las cuestiones del entorno que quería explorar. Otra posibilidad era incorporarme a algún tipo de comunidad de práctica reflexiva aunque en mi entorno lo más parecido que había encontrado era un taller de conocimiento, en el que se utilizaba el relato como método para descubrir y potenciar el talento profesional. En este caso, lo deseché porque ocurría todo lo contrario. Los condicionantes personales quedaban relegados por el relato profesional y era difícil generar un espacio de confianza que abordara cuestiones espinosas en el terreno personal. Por último y a medio camino entre uno y otro, se encontraba la supervisión, un espacio que goza de amplio reconocimiento y en el que a través de la in-

trospección individual y grupal podía analizar los problemas derivados del trabajo social. Sin embargo, a esas alturas, a mi desconocimiento de quienes podían ayudarme se unía mi resistencia a compartir con otros mis experiencias más íntimas y a que fuera otro (el supervisor, el facilitador, el coordinador) el que interpretara esas experiencias y controlara un proceso que no se antojaba corto.

Será la oportuna lectura del texto de Berger (1993) «*La sociología de la profesión*», y el descubrimiento del concepto de *habitus* en Bourdieu (1985) y más tarde en Perrenoud (2007), las que me mostrarán otro posible rumbo: reflexionar desde la perspectiva personal mediante el uso de la escritura. Si la reflexividad deviene en una exigencia de la práctica, parecía que la narración era sin duda, el medio más adecuado para plasmarla. El ejercicio de escribir sobre nuestra propia vida con un fin indagatorio se inscribe dentro del paradigma constructivista-interpretativo cuyo interés gira en torno a la experiencia vivida por los actores sociales y que subraya el relativismo de todo conocimiento pretendidamente objetivo de la realidad social (Vallés, 1997). Aunque como señala De Miguel (1996), el narcisismo no tenga buena prensa entre las disciplinas científicas confiaba en que la reflexión personal escrita me permitiera recuperar la memoria, ordenarla, analizarla y extraer de ella conocimientos y saberes que pudieran serme útiles a mi o a otras personas que estuvieran en el mismo momento o situación.

Adentrados en ese paradigma, hallamos una metodología, la investigación narrativa, que aún una serie de enfoques y estrategias que reciben el nombre de Prácticas Analíticas Creativas (Richardson, 2000) o Autometodologías (Pensoneau y Toyosaki, 2011). En ellas se unen el lenguaje artístico y el de las ciencias sociales a fin de producir un texto creativo que pone en valor la experiencia del sujeto pero que también lo conecte con su entorno social, permitiendo así que descubramos elementos compartidos de la forma en la que unos y otras enfrentamos la intervención social y la relación profesional. Así que decidí desnudarme hasta donde mi capacidad autoanalítica lo permitiera y tantear la emoción de lo que evocaba mi memoria tras más de veinticinco años de ejercicio para plasmarla por escrito. Investigué en aquello que nos conforma como sujetos, ese yo profundo que nos arrastra por nuestro periplo a lo largo de la vida y que nos conforma como profesionales. Descubrí así, que había asuntos como el sentido de justicia o injusticia, tan propios del discurso profesional de la intervención, que hundían su raíz en una edad temprana, todavía alejada de cualquier instrucción formal. Eso hizo posible que identificara mis miedos y debilidades hacia la comunicación y el vínculo con los otros y que explicara muchas de las situaciones en las que me había encontrado a lo largo de los años. Recuperé y reflexione también sobre los textos con los que me había formado, lo que me permitió descubrir y comprender los orígenes de esa ideología que propugna el cambio social y que tanta ascendencia tiene en el trabajo social. El producto de todo este proceso fue un primer texto, que a veces parecía una autobiografía, a ratos un ensayo y en otros un autoanálisis, en el que se mezclaban evocaciones personales con reflexiones teóricas o el análisis de textos que me habían influido. Ese escrito de varias docenas de hoja no obstante, no alcanzó las expectativas ni diluyó las reticencias sobre la validez y eficacia como instrumento de análisis y aprendizaje. Me planteé que necesitaba una metodología que fuera capaz de dar cobertura a mi empresa. Tras diferentes incursiones, atisbe la luz en una de las ramas de la antropología, la etnografía. Ésta, durante los años setenta, había sufrido una

fuerte crisis de representación debido a la parcialidad pretendidamente científica en que se había instalado durante la etapa colonial. Como reacción, algunos etnógrafos propusieron un cambio de orientación, en el que se defendía el tránsito de una autoridad «científica», distanciada presumiblemente de su objeto de estudio, a una autoridad «interpretativa» que asumía y reconocía estar traduciendo sus observaciones. Es en ese entorno en el que surge una nueva modalidad de investigación de características muy particulares: la autoetnografía, en la que encontraré el enfoque y la cobertura que precisaba.

3. La autoetnografía como medio para la reflexividad profesional

La autoetnografía se define sucintamente como «*un acercamiento a la investigación y la escritura que busca describir y analizar sistemáticamente la experiencia personal con el fin de comprender la experiencia cultural*» (Ellis & Bochner, 2011:1). Se presenta como una forma de investigación narrativa en la que el investigador, lo investigado y el narrador coinciden en un mismo relato que aspira a revelar un fenómeno o problema social más amplio en el que el propio investigador se encuentra inmerso. En este tipo de investigación, el *yo* que escribe ofrece su cuerpo personal y su experiencia como medio, abarcando esta experiencia cultural un contexto (físico, simbólico e ideológico) amplio pero siendo él mismo el que la interpreta a la luz de textos coetáneos o del campo de investigación o fenómeno que quiere estudiar. En nuestro caso, la autoetnografía nos permitirá explicar el modo en que lo «etno» influye en la forma en que se entiende y se practica la intervención social, el modo en el que nos relacionamos, posibilitando la identificación de errores y capacitando para la transformación de la práctica profesional.

Como método, la autoetnografía combina ciertas características de la autobiografía y de la etnografía, estudiando las prácticas relacionales de una cultura, sus valores y sus experiencias compartidas, con el propósito de colaborar en la comprensión del todo en el que el autor se halla inmerso. Como producto, la autoetnografía de acuerdo a Ellis & Bochner (2000) consiste en un texto estético y evocador que utiliza técnicas a través de las que es posible mostrar a los lectores los pensamientos, emociones y acciones de los protagonistas con el fin de que el lector pueda experimentar esa misma experiencia o una parte de ella. En cambio en la autoetnografía como proceso los autores aluden a:

«un género autobiográfico de escritura e investigación que muestra múltiples capas de la conciencia, conectando lo personal a lo cultural. La mirada de ida y vuelta de los autoetnógrafos, primero a través de una amplia lente angular etnográfica, enfocando hacia el exterior sobre los aspectos sociales y culturales de su experiencia personal; después, mirando hacia dentro, exponiendo un «yo» (self) vulnerable, que se desplaza y puede moverse a través de, refracta, y se resiste a las interpretaciones culturales». (2000: 739)

En ese sentido, el ejercicio autoetnográfico nos permite construir un relato que analiza nuestra vida y práctica profesional en relación al campo de la intervención social utilizando dos modos de conexión reflexiva: la exploración analítica de las fases tempranas que configuran el ser adulto, y el análisis del proceso por el que se forma el profesional.

De este modo podremos transmitir la impresión de que nuestra vida particular está conectada a otras con las que comparte su misma suerte. No obstante debo puntualizar que sigo un tipo especial de autoetnografía que recibe el adjetivo de «analítica» (Anderson, 2006) que se reconoce por seguir los siguientes criterios: a) el autor tiene status de miembro pleno de la investigación; b) se trata de una reflexión analítica; c) la visibilidad narrativa del yo del investigador; d) el diálogo con los informantes más allá del yo; y e) el compromiso del investigador con el análisis teórico.

El compromiso analítico de Anderson (2006) conlleva obligatoriamente un diálogo continuado con quienes forman parte del mundo que indagamos, ya sea para estudiar cualquiera de los componentes de los servicios sociales o la forma concreta en que nos relacionamos con las personas que acuden a nosotros. Ese último atributo de la autoetnografía analítica pretende atenuar la amenaza de narcisismo y auto-absorción a la que todo investigador se ve confrontado en el relato obligándole a mantener «*un diálogo con informantes que va más allá del yo*» (p. 386). De este modo la reflexión sobre la práctica profesional integra ambas dimensiones: la teoría y la práctica, que corroboran o/y contrastan con la experiencia tal y como está siendo contada lo que nos permite otorgar credibilidad y verosimilitud al texto resultante.

Ambas cuestiones nos parecen determinantes para el campo de las profesiones de ayuda en general y del trabajo social en particular, puesto que ellas la dimensión personal juega un papel fundamental. Ahora bien, qué conseguimos al utilizar esta técnica y en qué sentido puede sernos útil para el propósito de difundir el vínculo relacional como instrumento de la intervención social.

4. ¿Qué obtenemos del ejercicio autoetnográfico?

Una de las seculares aspiraciones de las profesiones de ayuda, especialmente desde el trabajo social, ha sido la posibilidad de obtener conocimientos y saberes a partir de la experiencia que sean capaces de influir en la configuración de una teoría de la intervención social. Pero esta posibilidad ha estado reservada hasta ahora a los resultados de la investigación empírica. En esa dirección son bastantes los trabajos de indagación sobre la práctica que han presentado resultados basados en estudios empíricos de corto o largo alcance. Incluso los que desde perspectivas cualitativas han seguido los principios de éstos (como son el caso de las narrativas que utilizan historias de vida). En cambio son muy escasos los intentos de abordar esta cuestión desde la reflexión de los profesionales en y sobre su práctica.

Si pensamos en términos de trabajo social, observamos como el profesional enfoca su tarea, sucesiva y alternativamente, desde la asistencia clínica individualizada, como observador y controlador de las conductas sociales, como proveedor de recursos, como defensor de los derechos sociales o como organizador comunitario. Pero también, como todos estos encuadres se enfrentan a diferentes condicionantes que marcan sus posibilidades de hacerse realidad. Como hemos ilustrado con la anécdota de la anciana y su precipitado final, del contraste entre nuestro marco de referencia, «inconsciente práctico» y la

realidad, es posible que, igual que se generan nuevas alternativas que no habíamos contemplado para resolver un problema, sea posible influir en la configuración de la teoría de la intervención social.

A tal fin, constatamos la capacidad de la autoetnografía para descubrir y enseñar el arte de generar vínculos, sumándose así a otras fórmulas establecidas. Aunque todavía son muy escasos en España, citaremos los trabajos autoetnográficos de María González (González, 2012) sobre la relación asistencial, de Aranzazú Gallego (Gallego, 2014) sobre la adopción internacional, o el mío propio (Montagud, 2014) sobre las limitaciones de la intervención social, como ejemplos de la incipiente utilización de esta metodología.

En el primer caso, la autora describe a lo largo de su trabajo, los vaivenes de su relación con un usuario del centro de servicios sociales al que acude solicitando una ayuda de alimentación. Desde ese punto de partida su investigación analiza las reglas de la interacción humana y disecciona los sentimientos que entran en juego en la relación al objeto de aportar elementos para comprender, analizar y mejorar la práctica del trabajo social. El texto de Gallego (2014) en cambio, se centra en describir y analizar el proceso de adopción internacional de los futuros padres utilizando su propia experiencia como adoptante. Para ello recurre a textos relacionados con la adopción internacional e integra los relatos de otras familias que se encuentran en ese mismo proceso y a las que acompaña. Obtiene así una experiencia y conocimiento pertinentes para entender a los otros, ya sean la familia biológica, el niño o la niña adoptada, la familia extensa, o las instituciones que participen en el proceso. Por último, mi relato pretende encontrar respuestas a por qué existen dificultades crecientes desde la intervención social para obtener cambios o mejoras sólidos y estables al tiempo que destapa los elementos que constituyen el *habitus* profesional y sus consecuencias para el trabajo social.

En cualquier caso, creo que de todos ellos obtenemos un tipo de conocimiento diferente al que nos puede ofrecer una investigación al uso o al que viene mediatizado por alguien distinto de quien ha vivido la experiencia, que la interpreta en sus propios términos. Puede que no sea tan objetiva o tan válida a efectos científicos pero sí más cercana a las inquietudes y a la realidad cotidiana de los profesionales, al ser capaz de conectar con los sentimientos, emociones y miedos que compartimos en la relación con los otros.

5. Conclusiones

Hay diversas formas de analizar el modo en que establecemos la relación profesional y difundir su aprendizaje. En esta comunicación he querido presentar y mostrar otra fórmula que facilita su toma de conciencia y que además posibilita su aprendizaje, basándonos en la construcción de una relación positiva y enriquecedora con las personas con las que trabajamos. Para quienes compartimos la importancia del vínculo profesional sabemos de la necesidad de «mirarnos». Una autoridad en la materia, Sue White (2001), anima a los trabajadores sociales a que sigan ese «*proceso de mirar hacia dentro*» (*a looking inward*) para reflexionar y pensar sobre cómo nuestras propias experiencias de vida o acontecimientos más significativos pueden estar repercutiendo en la forma en que pensamos

o encaramos el proceso de estudio y valoración de los problemas con los que trabajamos. Creo que la autoetnografía cumple con suficiencia ese cometido pues nos permite descubrir nuestras capacidades y debilidades y comprender la creciente complejidad en la que nos movemos. Además considero imprescindible que incorporemos algún tipo de práctica reflexiva. No como una fórmula dirigida únicamente a los profesionales en activo a través de los grupos de discusión *ad hoc* o de la supervisión dirigida por un experto en la materia, sino integrándola en la rutina del profesional desde el principio en su proceso formativo. Reivindico pues una práctica reflexiva que no se limite a rehabilitar la inteligencia y la intuición sino a perseguir su restitución en el núcleo de las competencias profesionales.

6. Bibliografía

- Aguilar, M. Corera, C., Gaviria, M. y Laparra, M. (1990). Una docena de síndromes, límites y mistificaciones acerca de los Servicios Sociales y el Trabajo Social. *Documentación Social*, 79, 217-244.
- Anderson, L. (2006). Analytic Autoethnography. *Journal of Contemporary Ethnography*, 35 (4), 373-395.
- Berguer, B (1993). *La sociología como profesión: autobiografía intelectual de veinte sociólogos americanos*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Bourdieu, P. (1985). *La ilusión biográfica*. Barcelona: Editorial Anagrama.
- De Miguel, J. (1996). *Auto/biografías*. Madrid: CIS. Cuadernos Metodológicos
- Dubet, F. (2006). *El declive de la institución*. Barcelona: Gedisa
- Ellis, C. y Bochner, A. (2000). Autoethnography, personal narrative, reflexivity. Research as subject. En N. Denzin e Y. Lincoln (eds.), *The Sage handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ellis, C., Adams, T. & Bochner, A. (2011). Autoethnography: An Overview [40 paragraphs]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 12(1), Art. 10.
- Facal-Fondo, T. (2012). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores sociales de los servicios sociales comunitarios. *Portularia*, XII (1), 56-69.
- Fombuena, F. (2011). Un estudio de las familias de origen de los y las trabajadoras sociales desde el modelo contextual. *Comunitania*, 2, 23-37.
- Fombuena, J. (2007). *Trabajo Social: ideología, práctica profesional y sociedad*. Barcelona: Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya.
- Gallego, A. (2014). La mirada autoetnográfica entre infinitas miradas en la construcción del conocimiento aplicado al trabajo social en la adopción internacional. *Humanismo y Trabajo Social*, 13-14, 309-333.
- González, M. (2012). *El encuentro con Joseph. Una investigación cualitativa desde lo propio y lo ajeno al trabajo social*. Trabajo Fin de Máster. Universitat de Valencia. Inédito.
- López, F., Torras, I. y Navarro, L. (2016). *¿Qué situaciones temen los estudiantes de Educación Social?* (en línea) http://www.peretarres.org/wps/wcm/connect/peretarres_ca/peretarres/home/la_fundacio/premsa/noticies/AqueTemenElsEstudiantsES, acceso 26 de septiembre de 2016.
- Molleda, E., (2012). Las instituciones del Trabajo Social. En Fombuena, J. (coord.). *El Trabajo Social y sus instrumentos. Una interpretación a piacere* (pp. 209-226). Valencia: Nau Llibres.
- Montagud, X. (2014). Los límites de la intervención social. Investigación narrativa y mejora de la práctica profesional. Tesis doctoral. Universitat de Valencia.

- Navarro, S. (2004). *La mitad del cielo: mujer, saber, experiencia creadora y compromiso en Trabajo Social*. Comunicación presentada en el X Congreso Estatal de Trabajo Social. Las Palmas de Gran Canaria, octubre de 2004.
- Pensoneau, S. y Toyosaki, S. (2011). Automethodology: Tracing a Home for Praxis-Oriented Ethnography. *Internacional Journal of Qualitative Methods*, 10 (4), 378-399.
- Perrenoud, P. (2007) *Desarrollar la práctica reflexiva en el oficio de enseñar. Profesionalización y razón pedagógica*. Barcelona: Editorial Grao, Colección crítica y fundamentos.
- Puig, C. (2011). Trabajo social y supervisión: un encuentro necesario para el desarrollo de las competencias profesionales. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, 49, 47-73.
- Richardson, L.(2000). Writing: A method of inquiry. In Norman K. Denzin y Yvonna S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp.923-948). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Valles, M (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.
- White, S. (2001). Auto-ethnography as a reflexive inquiry. The reseach act as self-surveillance. En I. Shaw y N. Gould, *Qualitative research in social work* (pp. 101-112). Londres: Sage.

A1.14

El sujeto del Trabajo Social relacional: una propuesta desde la filosofía de Badiou, Negri y Hardt, Laclau y Mouffe y Žižek

The Relational Social Work Subject: A Proposal from the Philosophy of Badiou, Negri and Hardt, Laclau and Mouffe and Žižek

José-María Morán-Carrillo¹ y Manuel Flores-Sánchez²

Universidad Pablo de Olavide, Sevilla

Resumen

La posmodernidad realizó una dura crítica del concepto sujeto, sin embargo, filósofos y filósofas provenientes de distintas corrientes intelectuales han tratado de reformularlo porque el siglo XXI ha generado tramas relacionales (y la intervención en las mismas desde el Trabajo Social), que no pueden abordarse sin identificar a quién y para quién. Realizamos un breve repaso sobre las propuestas contemporáneas del concepto sujeto: Negri y Hardt con su descripción de la Multitud; Laclau y Mouffe, quienes llaman articulación a las prácticas que relacionan a los sujetos e influyen en su identidad; Badiou, que habla de Efectos de sujeto, un proceso contingente en el que emergen los sujetos a partir del reconocimiento de los actos como propios; Žižek y la relación entre el acto simbolizado, lo Real y la posibilidad de decidir. Aunque reconocemos que no existe una respuesta cerrada, nos inclinamos por una versión matizada del sujeto en Žižek pues es coherente con el enfoque del Trabajo Social sobre la imposibilidad de encontrar un sujeto «completo» y gradúa, basándose en Lacan, en estadios la vida psíquica siendo esto de gran utilidad para una ciencia aplicada como la nuestra.

Palabras clave: Sujeto, Filosofía contemporánea, Epistemología del Trabajo Social.

Abstract

Postmodernism made a sharp criticism on the concept of the subject, yet philosophers from various trends have tried to reformulate such a concept. This is seen by the different social relationship (and the involvements on them by Social Work proponents) raised in the 21st, which cannot be addressed without identifying to whom and for whom. In this presentation, we make a brief overview of the contemporary theories on the concept of the individual: Negri

¹ Universidad Pablo de Olavide, Sevilla. jmmorcar@upo.es

² Universidad Pablo de Olavide, Sevilla. mflosan@upo.es

and Hardt, who describe Multitude; Laclau and Mouffe, who define as articulation the practices that relate the individuals among themselves and influence on their identity; Badiou who talks about the subject-effects upon the individual as a contingent process by which the subjects emerge by recognizing acts as their own; and Žižek, who defines the relationship between symbolized act, the Real, and the power of decision. Although we acknowledge that there is not a unique answer, we are inclined to assume a qualified approach of Žižek's concept of the individual as it is consistent with the approach of Social Work about the impossibility of finding a «complete» subject and the sequence of psychical life in stages, which is of a great value for an applied science such as Social Work?

Keywords: Subject, Contemporary Philosophy, Social Work Epistemology.

Introducción

La etimología del concepto Sujeto proviene del latín *subiectus* / *subiicere*, y remite a la idea de «someter» o «estar debajo». Por otro lado, el diccionario de la RAE utiliza nueve acepciones para definirlo; de todas, las que más se ajustan a nuestro interés, son aquellas de orientación filosófica: (5) Soporte de las vivencias, sensaciones y representaciones del ser individual; (6) Ser del cual se predica o enuncia algo.

A pesar de que ambos casos incorporan el Ser como elemento de análisis, las conclusiones de este trabajo permiten afirmar que ni la etimología ni la Real Academia son capaces de expresar la importancia, presencia, peso y complejidad del concepto sujeto en el ámbito del Trabajo Social, las Ciencias Sociales y la Filosofía. El concepto, al igual que otros muchos en Ciencias Sociales, debe ser referenciado de acuerdo con el nivel de reflexividad históricamente determinada. De acuerdo con Marcuellos (2015, p. 101), dicha reflexividad alcanza tres niveles o momentos históricos: newtoniana o mecánica, einsteiniana o relativista y heisenberginiana o cuántica.

La reflexividad newtoniana se corresponde con los sistemas materiales. En este nivel, la ideología disfraza la historia de naturaleza y la contingencia de necesidad. El sujeto se encuentra separado de su objeto y el mundo es un ente externo que es evaluado y cosificado mediante observación coincidiendo con la concepción cartesiana. El segundo nivel de reflexividad, einsteiniana o relativista, define un mundo que sigue estando fuera aunque se reconocen distintas interpretaciones de acuerdo con las perspectivas de quien observa. Las lecturas de la realidad se definen desde la diversidad y la duda e incompletitud se reconocen en la definición del sujeto. Esta idea fue ya trabajada por Kant a finales del siglo XVIII y pero su culminación corresponde a los maestros de la sospecha Nietzsche, Marx y Freud. En última instancia, la reflexividad heisenberginiana o cuántica, requiere de reflexión sobre la relación por influencia recíproca entre observador-observado. La implicación de ambas partes modifica la realidad (principio de incertidumbre), de ahí que objeto y sujeto se definan mediante interacción. Desde el modelo cuántico, el sujeto es equivalente a una complejidad que requiere toma de conciencia y roles que se modifican de acuerdo a contenidos prescritos; según este modelo el orden social adquiere sen-

tido cuando es inconsciente. En el extremo de esta tercera categoría podríamos situar el sujeto construido por la posmodernidad o, más propiamente, negado por ella. Michel de Foucault declaraba solemnemente en *Las palabras y las cosas* (2010 [1968]) la muerte del hombre, entendiendo el sujeto como un ser exclusivamente constituido por la trama histórica. Se trata de la culminación de una potente inercia que desde Heidegger hasta la posmodernidad ha relegado al sujeto a una creciente marginalidad; el Fin de la Historia, decía Fukuyama (1992).

Sin embargo, a finales del siglo XX y principios del XXI, la Filosofía posfundacional reacciona contra la desaparición del sujeto. Por filosofía posfundacional entendemos con Marchant (citado por Allevi, 2015, p. 150) el conjunto de corrientes contemporáneas que revisitan el marxismo aplicando análisis heterodoxos, que incorporan categorías lacanianas y que se construyen «en torno a la ausencia de fundamentos trascendentales, últimos y necesarios de lo social, reconociendo su radical contingencia y singularidad».

Argumento último de este trabajo es poner de relieve a los autores más representativos que niegan la muerte del sujeto a través de la reinterpretación de los grandes relatos filosóficos. Badiou, Negri y Hardt, Laclau y Mouffe, y Žižek nos proponen la recuperación del sujeto no como abstracto útil para cuestiones metafísicas, sino, y esto es lo interesante para el Trabajo Social, en la relación con los procesos de transformación social, emancipatorios e incluso revolucionarios.

Badiou y la composibilidad del sujeto

Es lugar común aceptar que quien estudia sistemas objetivos mantenga el principio de objetividad, pero es igualmente asumido que científicos sociales en general (sociólogos, psicólogos, semiólogos, trabajadores sociales) trabajan con objetos encarnados en sujetos con capacidad distintional y objetivadora sobre ellos mismos. Es decir, los seres vivos y hablantes son necesariamente paradójicos porque se producen a sí mismos y no pueden pensarse sin pensar en su propio pensamiento. Como dice Ibáñez (1994, p. 13), «un físico es un trozo de materia que investiga la materia. Un biólogo es un trozo de vida que investiga la vida. Un sociólogo es un trozo de sociedad que investiga la sociedad. Todos son espejos de un universo que se pone en su centro».

Alain Badiou propone en su diseño superar algunas inconsistencias posmodernas que niegan las ideas de sujeto y verdad para generar un marco conceptual que elimine las tensiones entre estructuralismo y fenomenología, o lo que es lo mismo, entre determinismo y autonomía. Para cumplir el objetivo, Badiou establece un aparato teórico que atraviesa crítica y diagonalmente a Heidegger (filosofía del ser), las matemáticas de Cantor (filosofía analítica) a Marx y al psicoanálisis (filosofía política y clínica) para definir una nueva estructura que los piense conjuntamente y enfatice transversalmente tales aparatos discursivos (Badiou, 1999). Badiou debe entenderse como un pensador complejo y ecléctico que incorpora un pensamiento ontológico de lo múltiple, punto de partida de una nueva categoría de sujeto que es fragmento finito de una verdad que produce efectos sobre procesos y acontecimientos. Ontología y política definirán, por tanto, los vectores que

delimitan el campo de pensamiento badiouiano, a través de los que circulará el aparato filosófico que reformula las problemáticas y tensiones que definen la verdad.

Pero, ¿cómo entiende Badiou la idea de Sujeto?, para el filósofo el sujeto es resultado de la Composibilidad, es decir, supone un entrecruzamiento de múltiples causas y efectos, heterogéneos en su origen, pero que necesariamente deben pensarse conjuntamente, por partes. Badiou, partiendo de Lacan, piensa el sujeto como operación de anudamiento complejo y solidario que puede ocurrir en cualquier lugar y tiempo. Esta idea es definida como Nudo Borromeo. La articulación borromea lacaniana es utilizada como herramienta rigurosa y simple para pensar un medio complejo que incorpora vicisitudes pulsionales e históricas a la vez que políticas. El entrecruzamiento borromeo (representado en tres aros enlazados) se define en tres niveles, lo imaginario, lo simbólico y lo real.

En el nivel imaginario se encuentra el Estadio del Espejo, momento de identificación del yo a partir de una imagen externa con capacidad de generar una identidad.

Desde lo simbólico e influido por Saussure y Jakobson, Lacan entiende que el inconsciente opera con estructuras análogas a las del lenguaje, relacionando la lingüística (metáfora y metonimia) con los mecanismos señalados por Freud en la producción de los sueños y los síntomas.

Lo Real, en último lugar, no tiene nada que ver con realidad y supone todo aquello excluido de la misma y que carece de sentido porque es imposible de imaginar, simbolizar o conceptualizar. Para Lacan lo que normalmente llamamos realidad es el resultado de una especie de entrecruzamiento entre lo simbólico y lo imaginario.

Badiou, a modo de metáfora, asume el sujeto como una suerte de composición polifónica constituida en una complejidad que incorpora múltiples registros discursivos materializados en un cuerpo. Definida la idea de sujeto, ¿cómo se cristaliza, define y materializa? Para Badiou el sujeto es un efecto emergente de un proceso y es su interés reflexionar sobre las condiciones y consecuencias de ese proceso. Como norma general, los efectos del sujeto se articulan en el momento que un individuo o grupo es capaz de reconocer sus actos como propios y adquieren identidad; estos efectos se producen fundamentalmente en el campo de la política, la ciencia, el arte y el amor (la verdad) y su principal característica es la imprevisibilidad y el azar. Badiou propone analizar las características que tienen en común los escenarios en los que pueden constituir un sujeto, es decir, la misión del filósofo/investigador no es otra que diseñar un espacio conceptual que defina lo que él denomina acontecimientos. El Acontecimiento no será sino cualquier hecho relevante, importante, ligado al azar y distinto a la idea del sujeto «sujetado» a la necesidad estructural de las leyes de la historia o al orden simbólico imperante (Farrán, 2008, p. 13). El acontecimiento está siempre relacionado con una multiplicidad singular y queda definido en dos ideas básicas: es imprevisto o calculado, e introduce siempre una novedad con potencialidad de cambio.

Para finalizar, Badiou justifica su postura filosófica-ontológica partiendo de las matemáticas. Desde tal recurso trata de expresar que sólo existe la ontología de la situación y únicamente las matemáticas (la teoría de conjuntos de Cantor) son capaces de expresar al ser mismo como una multiplicidad que sólo puede estar compuesta, a su vez, de múltiples.

Negri y Hardt y la noción colectiva de sujeto

Toni Negri, doctor en ciencias políticas, filósofo, pensador postmarxista, y Michael Hardt, ingeniero, teórico literario y filósofo político, publican en el año 2000 la obra *Imperio*. Al margen de la producción investigadora precedente de cada autor, *Imperio* repercute en el ámbito académico y en corrientes políticas de izquierdas y derechas hasta el punto de ser definida por sus más entusiastas admiradores como una versión del siglo XXI de *El Capital*, la obra maestra de Karl Marx. *Imperio* posee la virtud de definir un nuevo sujeto político y un poder soberano que gobierna el mundo y regula los cambios globales; el concepto *Imperio*, unido a su antagónico *Multitud*, propone un nuevo marco interpretativo del capitalismo postmoderno que revisa asimismo los de globalización, dominación y explotación. El libro, en su último capítulo y como anhelo utópico (*Declinación y caída del Imperio*), incorpora la potencialidad de la *Multitud* para cambiar el sistema y eliminar las desigualdades y la justicia mediante acción popular.

Para Negri y Hardt el *Imperio* supera el concepto de distopía para convertirse en una realidad que se materializa día a día ante los ojos de la ciudadanía. La caída de los regímenes coloniales y el fin del comunismo ruso y su ideal emancipatorio, unido a la expansión de la globalización, han permitido que el capitalismo extienda su lógica a escala planetaria (modelo estadounidense) imponiendo su hegemonía en los niveles económico, tecnológico, cultural y militar. El nuevo sujeto de análisis político, que supera ampliamente la idea de imperialismo, constituye un fenómeno nunca vivido en la historia de la humanidad e impone una nueva lógica material, económica y simbólica que adquiere características de poder imperial no entendido como metáfora.

Siguiendo a los propios Negri y Hardt (2000, p.6), el *Imperio* se define en las siguientes contingencias: la ausencia de fronteras que abarcan un todo espacial que gobierna el mundo «civilizado»; no queda asociado a un régimen histórico y/o idea de conquista, sino a un orden que suspende la historia y amenaza en quedar fijado para la eternidad; opera sobre todos los registros del orden social, es decir, no maneja únicamente un territorio y una población sino que crea el mundo que habita presentando la forma paradigmática de biopoder³(o biopolítica). Este último concepto es relevante en su obra y proviene de Foucault que lo interpreta como una estatización de lo biológico que transita de la sociedad disciplinaria a la sociedad de control (Foucault 2003). Negri y Hardt, sin embargo, lo entienden como paradigma de poder que regula la vida desde el interior y queda subsumido en la conciencia de los cuerpos e interacciones sociales:

En contraste, cuando el poder se vuelve enteramente biopolítico, todo el cuerpo social queda comprendido en la máquina del poder, y se desarrolla en su virtualidad. La relación es abierta, cualitativa y afectiva. La sociedad, subsumida dentro de un poder que llega hasta los núcleos de la estructura social y sus procesos de desarrollo, re-

³ El concepto «biopoder» o «biopolítica» funde la doble acepción clásica por la cual «*zoe*» designaba la vida como hecho natural y vinculado a la subsistencia, y «*bios*» como vinculado a la esfera política. La política imperial incorpora «*zoe*» al espacio político de forma que el doble sentido clásico queda indiferenciado y lo estrictamente biológico pasa a formar parte los problemas políticos del presente.

acciona como un único cuerpo. El poder es entonces expresado como un control que se extiende por las profundidades de las conciencias y cuerpos de la población y al mismo tiempo a través de la totalidad de las relaciones sociales. (Negri y Hardt 2000: 26)

El concepto de Multitud, fundamental en la obra de Negri y Hardt, deriva de las luchas revolucionarias de los siglos XIX y XX y supone una realidad tangible que puede ser definida, por ende, como sujeto político. Cualquiera de sus manifestaciones (Internacional, Revolución Rusa, Revolución China y expansión a Latinoamérica, África, etc.) confirma su realidad ontológica y capacidad de poder político de facto. Dado el nuevo formato de Imperio en el que ya no existen identidades fijas (el nuevo enemigo está en todas partes y en ningún lado), el sujeto denominado Multitud supone un conjunto heterogéneo de individuos que se reconoce como fuerza creativa y cuya resistencia radica, para Negri y Hardt, en liberar la creatividad de la multitud de los límites que impone en capitalismo; para ello utilizará las redes de conexión de grupos sociales a través de la cooperación y la hibridación (Gelado, 2009, p. 19).

Laclau y Mouffe y el sujeto no suturado

Para Laclau y Mouffe el sujeto es ante todo una falta, algo inevitablemente inacabado, un ser incompleto; en este sentido hablan de sujeto no suturado, de sujeto como falta. En adición, para los filósofos/pensadores, la subjetivación no es el proceso que constituye al sujeto, sino muy al contrario, el sujeto existe de manera previa, por lo que establecen una equivalencia entre subjetivación y posición.

La posición, idea-fuerza del sujeto, es la respuesta a esa falta de sutura, cierre y completud del sujeto. Su definición es, por tanto, dinámica y articulada en distintas versiones cuando este asume protagonismo ante escenarios diversos. Es precisamente la versión de sujeto de Laclau y Mouffe, corregida y ampliada, lo que les permite adoptar una postura crítica ante el concepto de «Clase» marxista, concepto al que acusan de determinista, simple y entendido como realidad unitaria y cerrada.

Como matiz, en lo que supone una clara herencia de Lacan, los autores adoptan mediante antagonismo una visión que requiere del Otro para constituirse (Quiroga, 2014). De ello resulta que el sujeto, ni aun buscando los huecos de su incompletud, podrá ser un todo sin falla e inevitablemente se asienta sobre su negación; el deseo es siempre el deseo del otro, decía Lacan. Para Laclau y Mouffe el sujeto requiere por tanto de una X a despejar, un Otro, lo que no soy, lo que pone límites a la constitución de mi identidad y es, a la vez, condición de posibilidad de la misma (Quiroga, 2014).

Dando un paso más, y para definir el conjunto de relaciones organizadas (y significativas) dependientes del Otro y construidas socialmente, Laclau y Mouffe utilizan el concepto Discurso. El Discurso no tiene carácter meramente lingüístico, ni cognoscitivo, no es habla, ni idioma, ni idea expresada, antes bien engloba toda práctica estructurada en relaciones sociales, es lo que se hace y se dice con significado. Sin abandonar la trilogía lacaniana, Laclau y Mouffe observan, sin embargo, que no toda realidad se puede des-

cribir o comunicar. Frente a lo imaginario y lo simbólico, lo real se opone como término enigmático, núcleo duro, algo traumático que no puede ser expresado con palabras. Lo Real es el límite de lo Simbólico (lo primero no se puede determinar y lo segundo sí) pero al mismo tiempo es motor porque desde lo simbólico se comunica lo Real (Sosa, 2007). Así pues, lo que se dice del mundo es siempre una construcción de segundo orden porque adquiere significado en el discurso, en el contexto de lo que se hace y se dice. Como consecuencia, ni los sujetos ni las cosas llegan a realizarse plenamente porque los significados dependen del discurso circunstancial. Por otro lado, y al ser la identidad relacional (el Otro es fundamental), nunca se establece un cierre definitivo, una totalidad, un sistema propiamente dicho. La sociedad como consecuencia tampoco es totalidad suturada, no tiene esencia, no es origen de los procesos que produce ni orden derivado de ella.

Pero, si el sujeto es siempre incompleto y la sociedad no es regular porque es referida al Otro, ¿cómo se articula la sociedad? Para Laclau y Mouffe, la doble condición del Serincompleto y relacional, permite, no obstante, articular uniones mínimamente estables entre sus elementos. A tal interacción, como concepto bisagra, lo llaman Articulación y es entendido como conjunto de relaciones entre sujetos, conceptos y cosas que modifica los significados de estos mismos elementos cuando se produce dicho conjunto de relaciones. Desde la Articulación, por ejemplo, el sentido de la palabra tierra difiere en su imaginario simbólico para un terrateniente o para un sindicato de jornaleros. El resultado global de las articulaciones se denomina Sobredeterminación, concepto derivado del psicoanálisis que se refiere a las relaciones sociales que, careciendo de literalidad y esencia, última poseen regularidades. El concepto de Sobredeterminación permite pensar en lo social, ya que cada elemento alcanza su significado en relación a otros significantes.

Para finalizar y a modo de epílogo, ¿cómo se definen las relaciones sociales para Laclau y Mouffe? El concepto que lo precisa es el de Contingencia, es decir, relaciones cambiantes, circunstanciales, que permiten su transformación por parte de los sujetos a través de la política, aun cuando estén inscritos en contextos históricos.

Žižek y el vacío del sujeto como ontología

Para Žižek la posmodernidad se equivoca al asignar a la historia la responsabilidad del desarrollo de la experiencia humana; el sujeto no es únicamente producto del contexto y niega que algo sustancial le pueda trascender (Castro-Gómez 2015). El pensador de origen esloveno considera igualmente que la subjetividad tampoco es un producto histórico y que rastrear su genealogía es, simplemente, un imposible. Aunque tales afirmaciones parecieran recuperar el sujeto cartesiano, kantiano e incluso hegeliano, Žižek niega que el sujeto tenga «completo control de sus condiciones de existencia» (Palti, 2010, p. 39); es más, realiza lecturas muy peculiares de los autores de la modernidad.

Si analizamos el pensamiento de Žižek basado en Descartes, su interpretación lacaniana retuerce la idea de un sujeto definido a partir de su pensamiento racional (*Cogito ergo sum*); para Žižek la certeza es siempre la duda, lo que en términos lacanianos se reduce a pulsión de muerte. La imposibilidad de alcanzar el objeto de deseo desde pre-

supuestos racionalistas y la inevitable remisión al Thánatos (Θάνατος) imposibilitan al sujeto conocer en última instancia cuál es su deseo. Una vez más, y como eco redundante lacaniano, el deseo necesita siempre la mirada del Otro. El sujeto de Žižek (interpretado desde Descartes) será por tanto un sujeto vacío porque no puede saber qué desea ni tampoco alcanzar lo que desea. La narrativa de Žižek incorpora conceptos como «Dislocado», «Dividido», «Hendido en tanto que vacío» y con rotundidad declara que el vacío no puede explicarse desde la trama histórica; lo absoluto se encuentra en el vacío, más allá del proceso de subjetivación, es la pulsión de muerte.

Partiendo de una visión heterodoxamente kantiana, Žižek sostiene que el conocimiento objetivo no es más que ilusión cargada de ideología. Para el pensador, la ideología no puede ser superada y la adjetiva de «trascendental» y «constitutiva»; al igual que la imposibilidad de alcanzar lo deseado, es una falla que caracteriza al sujeto que conoce. Žižek avanza recuperando a un Hegel que pondría al descubierto la incompletud del mundo. Si Kant habría postulado el límite del conocimiento tras un mundo ordenado, Hegel llegaría a la conclusión de que el mundo es asimismo contradictorio. Desde tales premisas Žižek retorna a la negación de la historia que, una vez más, queda reducida a permanente actualización del vacío del sujeto. La consecuencia es una paradoja similar a la expuesta por Laclau cuando afirma que lo que desencadena la acción del sujeto no es otra cosa que el vacío, la insatisfacción, la enajenación y el malestar.

Sin embargo, y desde la aparente contradicción por la que la vida se mueve en el abismo del vacío, el pensador esloveno pondera que la acción del sujeto es, en última instancia, acción política. Para Žižek, posicionado frente a Foucault, la política ofrece una posibilidad de construir el fundamento del sujeto ya que este no puede reducirse a mero proceso de subjetivación negando con ello la existencia de intereses universales y la posibilidad de emancipación. La ideología como opción, a pesar del vacío del sujeto y su naturaleza escindida, será el camino para reparar ese vacío y restañar la herida que le produce malestar. Inevitablemente, en la búsqueda de esa sanación, el sujeto tratará permanentemente de encontrar identificaciones con el Otro (Allevi, 2015).

A modo de epílogo, el sujeto se inscribe en un sistema de relaciones que Žižek cree orden simbólico donde las reglas de interacción son habitualmente inconscientes. Como norma general, participamos en la sociedad sin considerar sus normas, ni siquiera consideramos el significado de acciones o palabras en relación al sistema que lo posibilita. Para Žižek esto representa el atrapamiento del sujeto en un Orden Simbólico fuera del cual no se puede hacer nada, es un Gran Hermano, un imaginario impuesto, reglas y normas que obligan a pensar unidireccionalmente y que inoculadas, en los discursos, pronostican que el Orden conducirá a la unidad anhelada. La política presume el espacio de liberación, pero como dice Kul-Want (2011), al gran Otro no podemos conocerlo, ni encararlo ni enfrentarlo.

No obstante, aunque la sobre identificación atrapa al sujeto y las opciones vienen preconstituidas, un espacio de autonomía insufla esperanza al sujeto. Interpretando a Žižek, Castro Gómez (2015, pp. 39-40) cree que la autonomía se conquista desde la negación radical de todas las «razones» y la ruptura con la causalidad Simbólica; no hay libertad sin un acto de ruptura radical con el mundo, con el lugar que ocupamos como sujeto, únicamente desde ahí se inicia la transformación.

Conclusiones

Utilizando el recurso a la arqueología histórica, compartimos con Sandoval (2015) que la modernidad Ilustrada (Descartes, Kant) define un primer sujeto fuerte y transformador, a la vez que revelado desde un naturalismo simplificador. La deriva sociológica, económica, política, psicológica, simbólica en definitiva, transforma gradualmente esta idea de sujeto que queda camuflada en una arquitectura socialmente ininteligible. Las nuevas formas de sujeto requieren de adaptación a una sociedad compleja, manipuladora, tramposa, estratégica que utiliza el aparato simbólico para conquistar las prácticas y los cuerpos (biopoder). La transformación aludida parte de la siguiente secuencia; del sujeto funcional y orgánico (estructuralismo), al escindido (psicoanálisis), a la clase/alienada (marxismo), al relacional (sistémico), al creado por las condiciones históricas (posmodernidad) para llegar, en última instancia y con máxima complejidad, al sujeto descentrado que, sin embargo, encuentra en su falta de unidad y el vacío el motor de la acción transformadora (posfundacional). La definición de Sujeto que emana de los referentes filosóficos expuestos, extrapolada al Trabajo Social, metamorfosea desde la semejanza funcionalista u orgánica a la representación, el vacío y el descentramiento.

Tal y como se apunta en el texto, los autores parten de la noción de sujeto para favorecer y explicar el cambio social. El sujeto que proponen, sin embargo, altera las tradiciones filosóficas de los grandes cambios sociales; algunas de las ideas compartidas por ellos son:

Salvo Negri y Hardt, los autores construyen un sujeto que, partiendo de propuestas lacanianas, no puede ser explicado desde la conciencia ni desde la subjetividad frágil. El nudo borromeo da cobertura a la triple constitución del individuo conformado por lo Real, lo Imaginario y lo Simbólico.

Comparten la visión de una sociedad descentrada, incluso sin esencia, compleja y manipuladora que utiliza el vacío ontológico del sujeto para preconstituir su identidad. Todo ello crea una falsa expectativa de satisfacción para el mantenimiento del poder y el *statu quo*.

Retoman la propuesta comunista revisando su semántica pero reforzando su dimensión comunitaria.

A pesar de las dificultades del sujeto por constituirse, subyace un instinto emancipador que necesita inevitablemente del otro.

El sujeto postfundacional, especialmente el sujeto de la acción política de Žižek, supone una redefinición del Trabajo Social en tres aspectos esenciales:

- El sujeto propiamente, ya no puede ser entendido desde ninguno de los paradigmas clásicos sino como un ser irremediablemente incompleto cuyo motor de cambio es la propia incompletud.
- El objeto de la intervención, que no se va a centrar ni en la integración social ni en la toma de conciencia ni en las construcciones subjetivas sino en la creación de condiciones para poder decidir y, sobretudo, actuar más allá de la norma social.
- La posición del Trabajo Social deja de ser subalterna con respecto a otras disciplinas, puesto que se convierte en el catalizador privilegiado para la transformación social por su capacidad única de entender al sujeto y a la comunidad de forma relacional.

Bibliografía

- Armando, S.; Scalendari, P. (2014). *Filosofía siglo XXI para principiantes*. Buenos Aires: Era Naciente.
- Allevi, J.I. (2015). Subjetividades, lo político y la política: derivas de una discusión teórica. *Athea Digital*, 15(3), 149-172.
- Badiou, A. (1999). *El ser y el acontecimiento*. Buenos Aires: Manantial.
- Cabrera, D.M. (2014). El sujeto en la trama: Biografía y poder en-clave posfundacional. *Revista Mexicana De Investigación Educativa*, 19 (63), 1195-1220.
- Castro-Gómez, S. (2015). *Revoluciones sin sujeto. Slavoj Žižek y la crítica del historicismo posmoderno*. México D.F.: Akal.
- Enrici, A. (2003). Hacia la subjetividad revolucionaria: Una lectura de El espinoso sujeto de Slavoj Žižek. *A Parte Rei: revista de filosofía*, 30, 1-5.
- Farrán, R. (2008). El retorno del sujeto. Conceptos y representaciones en la filosofía de Alain Badiou. Buenos Aires: *Revista de Observaciones Filosóficas* N.º 7.
- Farrán, R. (2014). *Badiou y Lacan: El anudamiento del sujeto*. Buenos Aires: Prometeo Libros.
- Foucault, M. (2003) *Hay que defender la sociedad. Curso del Collège de France (1975-1976)*. Madrid: Akal.
- Foucault, M. *Las palabras y las cosas*.(2010) [1968]. Madrid: Siglo XXI.
- Gelado, R. (2009) *La multitud según Hard y Negri: ¿ilusión o realidad?* *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, Vol. 39, No. 110. Medellín: Facultad de Derecho y CC.PP. U. Medellín.
- Hernández, C., María, D. (2014). El sujeto en la trama: Biografía y poder en-clave posfundacional. *Revista Mexicana De Investigación Educativa*, 19(63), 1195-1220.
- Ibáñez, J. (1994). *El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden*. Madrid: Siglo XXI Editores.
- Kul-Want, C. (2011). *Slavoj Žižek para principiantes*. Buenos Aires: Era Naciente.
- Quiroga, M. V. (2014). Discursos y sujetos. Algunos nexos y tensiones entre las perspectivas teóricas de Michel Foucault y Ernesto Laclau. *Estudios Políticos*, 45, Instituto de Estudios Políticos, Universidad de Antioquia, 79-94.
- Lacan, J. (1977). *Los cuatro principios fundamentales del psicoanálisis: seminario XI*. Barcelona: Barral.
- Laclau, E., Mouffe, C. (1987). *Hegemonía y estrategia socialista. Hacia una radicalización de la democracia*. Madrid: Siglo XXI Editores.
- Marcuellos, Ch. (2015) *Ciencia, Palabras, Miradas y Trabajo Social*. *Revista Acciones e Investigaciones Sociales*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.
- Negri, A. Hardt, M (2000). *Imperio*. Cambridge, Massachussets: Harvard University Press.
- Palti, E.J. (2010). Hegel y la cancelación de lo Real. El «sujeto hegeliano-lacaniano» visto desde una perspectiva histórico-intelectual. *Studia politicae*, 20, 39-57.
- Saskyn, S. (2005) *El yo en Freud, El sujeto en Lacan: una articulación necesaria*. Zaragoza: Certeza.
- Sandoval, J. (2016). ¿Qué sujeto? ¿Qué cambio?: Laclau y el problema del sujeto de la acción política transformadora. *Pléyade*, 16, Universidad de Valparaíso, 119-138.
- Sosa, M.M. (2007). La política, el sujeto y lo Real en el análisis del discurso de Ernesto Laclau. IV Jornadas de Jóvenes Investigadores, Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Žižek, S. (2001). *El espinoso sujeto: el centro ausente de la ontología política*. Buenos Aires: Paidós.
- Žižek, S. (2003). *El sublime objeto de la ideología*. Buenos Aires: Siglo XXI.

A1.15

Construcción social, vida buena y virtud: algunas claves para la formación ética del Trabajador Social

Social Construction, Goodlife and Virtue: Some Clues for the Ethical Training of Social Workers

Jon Ona Saenz¹

Facultad de Teología, Universidad de Deusto

Resumen

Por su propia finalidad de acompañamiento y ayuda a aquellas personas o colectivos en necesidad, el trabajo social es una labor ética. Por ello, la formación ética de los futuros trabajadores sociales es primordial. Pero para que la ética profesional pueda ser eficaz conviene situarla en tres coordenadas: construcción social, vida buena y virtud. Ello supone atender a un doble contexto: primero, el contexto sociocultural, económico y político en el que vivimos, marcado por el predominio de la razón neoliberal que responde a una lógica de individualismo atroz que expulsa a los márgenes del sistema a cada vez más seres. El segundo contexto viene determinado por la necesidad de integrar la ética profesional en el proyecto de vida buena, de autorrealización personal, al que aspira el futuro trabajador social como ser humano. El trabajo social coloca ese proyecto personal en dimensiones sociales, de construcción social y de ejercicio de ciudadanía muy diferentes a las propuestas neoliberales en boga. Atender a ambos contextos es clave para lograr desarrollar una ética eficaz, capaz de proponer modelos de construcción social mucho más inclusivos, y para convertir al trabajador social en agente de transformación social. Abordar el diseño de una ética profesional de las virtudes nos parece la manera más adecuada de responder a esos retos. Concluimos con una invitación a abordar ese proyecto como medio de ir adquiriendo esa formación ética, que lejos de reducirse al periodo de formación universitaria habrá de prolongarse toda la vida.

Palabras clave: Ética del trabajador social; formación ética profesional; profesión, ciudadanía y proyecto personal de vida buena.

Abstract

Because of its own purpose of accompanying and helping people and collectives in need, social work is an ethical task. Consequently, the ethical training of future social workers is of paramount importance. But in order to be effective, professional ethics needs to be under-

¹ Universidad de Deusto. Jon.ona@deusto.es

stood with in three coordinates: social construction, good life and virtue. That mean staking in to account two contexts: first, the sociocultural, economic and political context we live in, marked by the predominance of a neoliberal reason based on a cruel individualistic logic that pushes more and more people to the margins of society. These condcontext refers to the need of integrating professional ethics in the project of good life, of personal fulfillment, to which any social worker aspires as a human being. Social work provides a social dimension to that personal project, linking it to the construction of society and the exercise of citizenship, in sharp contrast with current neoliberal proposals. It is crucial to pay attention to both contexts, in order to develop an efficient ethics that is able to provide models for building an inclusive society and to turn social workers in to agents of social transformations. It's our view that designing a professional ethics of virtue is the best way to face those challenges. As a conclusion, we formulate an invitation to carry out that project as a means to acquire that ethical training, which needs to be a life long task far be yond the university training period.

Keywords: Social worker's ethics; professional ethics training; profession, citizenship and personal good life project.

Por su finalidad el trabajo social es una actividad eminentemente ética. Para fundamentar esta afirmación basta con prestar atención a las afirmaciones que sobre el Trabajo Social se hacen en la presentación y fundamentación de este Congreso². En ellas se define el «Trabajo Social como arte para generar vínculos», alude a «perspectivas relacionales como esencia de la profesión», a un tipo de «Trabajo Social crítico que apuesta por la transformación social, comprometido con la construcción de relaciones y entornos más humanos», de acompañar a personas para «empoderarlas» y que lleguen «a ser artífices de su propio proyecto vital», de «superar» en el ejercicio profesional «la despersonalización de la burocracia y los procedimientos» y de ejercerlo de manera que quienes se benefician de ello, no sean concebidos «como meros receptores de recursos o intervenciones de programas de manera impersonal y procedimentada». La fuerza del calado ético presente en estos ejemplos es manifiesta y no necesita más comentario. Posiblemente en muy pocas profesiones la naturaleza ética de la actividad aflore de manera tan natural. Por ello, es lógico esperar que la formación ética profesional de los trabajadores sociales tenga que ser objeto de un especial cuidado.

En la presente comunicación vamos a abordar el tema desde la cuestión de la «eficacia» de la ética, y en concreto, de la ética del Trabajo Social. Partimos de una tesis, que compartimos, del filósofo suizo Mark Hunyadi acerca de la impotencia fundamental que muestra ética actual para transformar el mundo, y siguiendo la línea de solución que apunta, defenderemos la necesidad de articular, fundamentar e insertar la ética profesional del Trabajo Social sobre tres principios: construcción social, vida buena y virtud. Consideramos que en cualquier proyecto de formación ética de los trabajadores sociales estos

² En la comunicación vamos a hacer repetidas referencias a la presentación y la fundamentación. Remitimos al texto de ambas. El de la presentación se encuentra en <http://congresotrabajosocial.deusto.es/>, y el de la fundamentación en <http://congresotrabajosocial.deusto.es/por-que-apostar-y-comprometerse-con-el-trabajos-social-relacional/>. Última consulta el 28/09/2016.

elementos deben recibir una atención especial, que no se les suele dar, y que desde ellos, la formación ética del Trabajo Social adquiere horizontes de sentido que la puedan hacer mucho más eficaz.

1. El peligro de la ética impotente

En su libro «La tiranía de los modos de vida. La paradoja moral de nuestro tiempo», publicado en el año 2015, Mark Hunyadi defiende que en relación a la ética nos encontramos ante una situación paradójica: por una parte, hay una inflación de ética, manifestada en la multitud de códigos, normativas, protocolos o éticas profesionales, pero por otra, la ética es manifiestamente impotente para transformar la realidad. «En el momento en el que los principios éticos disciplinan nuestra vida diaria como nunca lo habían hecho antes, es cuando sufrimos la influencia de los modos de vida que escapan a cualquier control democrático» (11).

Para Hunyadi los modos de vida son realidades que se nos imponen sin haberlos deseado; realidades como la burocracia administrativa que impone a cada cual deberes de los que nadie tiene libertad de sustraerse o la lógica mercantil que extiende a todos los ámbitos de la vida la obligación de la cuantificación. Su peculiaridad es que no son algo deseado en sí, nadie los elige deliberadamente, sino que surgen por la emergencia de efectos acumulados y el refuerzo por el hecho consumado. Son el resultado de fenómenos que se arrastran mutuamente y a los que contribuyen muchos individuos. Se desarrollan siguiendo procesos causales, no finalistas. Los modos de vida no son queridos como sistema pero moldean el mundo como sistemas.

Frente a ellos, la ética debería tener algo que decir pero el problema es que la ética de nuestro mundo es una «pequeña ética», una ética reducida a una serie de principios de conducta justa, a protocolos y modos de actuación correctos o adecuados, pero incapaz de criticar el sistema. Es una ética capaz de destapar el acoso laboral en todas sus formas, pero incapaz de oponerse a la dictadura de los números que impone unas condiciones de trabajo enajenantes y patógenas.

La causa de la impotencia de esta ética es su carácter individual. Es una ética centrada en los derechos del individuo que responde a concepciones liberales en sus principios de defensa de las preferencias de vida personales y de rechazo de cualquier intromisión del estado o lo público en la vida privada. Una ética que en nombre del pluralismo rechaza cualquier propuesta de vida buena como sospechosa, que apela a la neutralidad pública y que omite cualquier juicio global sobre el mundo, lo cual conlleva, a su vez, una despolitización de la vida social y una eliminación del campo político de la vasta zona de contacto donde el individuo se integra en la sociedad y es moldeado por ella.

Es una ética de la retirada del mundo, efecto amplificado por la tendencia actual a parcelar la ética en diversos campos, tales como las éticas profesionales. Lo grave de esta ética es que impotente para cuestionar los modos de vida que se nos imponen, es una ética que se retira y deja al mundo a su libre curso, lo cual supone dejarlo tal y como lo quieren otros, aquellos que tienen poder para imponernos modos de vida.

Hunyadi considera que la solución a esta situación pasa por abandonar la «pequeña ética» y volver a recuperar la «Gran Ética» que es una ética que se pregunta y mide las cosas desde el sentido. La «Gran Ética» es una ética que debe renunciar a la neutralización ética del mundo y debe asumirlo bajo todas sus facetas, como objeto de su interés. Una ética que se plantee la cuestión del sentido como medida ante la pregunta por lo que tenemos que hacer y que no abandone nunca esa pregunta; una ética que pregunte por el mundo que queremos construir y que sea capaz de inspirar acciones colectivas e instituciones de decisión.

La aportación de Hunyadi es interesante, independientemente de que se considere que tiene razón o no, por las cuestiones de peso filosófico que plantea, algo, que por cierto, no es habitual. ¿Qué clase de ética tenemos? ¿Qué papel desempeña la ética profesional que tenemos? ¿Es eficaz? Y si lo es, ¿para qué? A Hunyadi le preocupa que nuestra ética sea impotente para la transformación, es más, que al ser impotente se convierta en refuerzo y justificación del sistema, y esta preocupación, sin duda está muy relacionada con ese «por un Trabajo Social crítico que apuesta por la transformación social» que manifiestan los-as organizadores-as de este congreso. Por supuesto, Juzgar el tipo de ética profesional que existe en trabajo social y su eficacia en la línea de las preguntas planteadas anteriormente, está más allá de las posibilidades de esta comunicación. Pero no lo está el reflexionar sobre qué se puede hacer para asegurar mejor que la ética del Trabajo Social pueda ser «eficaz» y cómo afecta eso a la formación de los trabajadores sociales.

2. Construcción social

La relación entre ética y construcción-transformación de la realidad es frecuente y fácil de establecer. La «Gran Ética de Hunyadi», surgida de la pregunta sobre el sentido, debe ser eficaz para cuestionar y transformar la realidad. En el texto de la presentación y fundamentos de este congreso, se defiende una concepción de «trabajo social crítico», «comprometido con la transformación social». El tema, además no es nuevo, ya Aristóteles dio una clara vocación política a la ética; ésta es la que permite al ciudadano la participación en el gobierno de la Polis. No es extraño, por lo tanto, que sea una dimensión que suele estar presente de diferentes modos tanto en la ética profesional general (cf. Hortal 2002; Martínez Navarro 2006; Galo Bilbao 2011) como en las éticas del Trabajo Social en particular (cf. Banks 1997; García Roca 2000; Bermejo 2002) o en los códigos deontológicos, como el publicado en el año 2012 por el Consejo General del Trabajo Social.

El reto en este tema es el llegar a la concreción, porque en realidad mencionar términos como «construcción social» o «transformación» no es decir mucho: ¿qué es construcción o transformación social? ¿cómo la concebimos? A este respecto hay que decir, además, que el mero funcionamiento de una sociedad humana, aun de manera inconsciente y aunque no hubiera voluntad de ello, conlleva una construcción social. Respecto a «transformación social», su concreción depende del proyecto o intenciones que tengamos. Así, si tomamos en cuenta estudios como los de Harvey (2007), Laval y Dardot (2013), Contreras (2015), Brown (2015) o Escalante (2016), parece probado que ahora mismo hay en

el mundo un proyecto de carácter neoliberal que aspira a la transformación social en términos muy diferentes a los que los-as organizadores-as de este congreso seguramente contemplaban cuando escribían la presentación.

Es más, la pluralidad de «construcción social» o «transformación social» también afecta al mundo del trabajo social. Basta con atender, como hace Bermejo (2002: 33-41) a la propia evolución histórica de la profesión y a los diferentes modos de concebir su ejercicio (41-50). El trabajo Social no era lo mismo, no se concebía de la misma manera, hace un siglo que en la actualidad. La evolución de la sociedad, la propia experiencia en el desarrollo de la profesión lo hacen avanzar y redefinirse constantemente. La ética también progresa y se redefine constantemente, por eso hay progreso moral.

La importancia que esas llamadas de atención tienen de cara a la formación ética de los trabajadores sociales no son nimias: la finalidad del trabajo social y su manera de ejercerlo debe de ser concretada constantemente, desde un doble parámetro: el análisis crítico de la realidad y el discernimiento de las constantes, que a pesar de las concreciones históricas, se descubren en el Trabajo Social. Lo primero, evita que el trabajo social se «desenganche» de la realidad y pierda eficacia; pero lo segundo es importante para evitar que la influencia externa, del sistema y los modos de vida, puedan llegar a distorsionarlo. No queda otra solución que formarse en la práctica de este ejercicio de hermenéutica constante y cuidadoso.

El análisis cuidadoso, crítico de la realidad es fundamental; por ejemplo para darnos cuenta del impacto del sistema en la profesión. Beatriz Hibou (2012) explica muy bien que la «burocratización y la despersonalización en el ejercicio profesional» al que se alude en este Congreso, forman parte del modo como las tecnologías neoliberales ejercen el poder. Y Fernando Escalante (2016: 165-69) muestra claramente que la eficiencia y las auditorías son un modo de controlar el trabajo, de quitar autonomía al profesional, de someterlo, todo ello en medio de un proceso de cambio en la concepción de los servicios sociales, donde la relación entre acompañante y acompañado al que alude en este congreso se entiende como meros servicios por parte de un profesional a un cliente que paga por ellos vía impuestos.

Pero también es importante para caer en la cuenta de que la falta de conciencia y dimensión política en el ejercicio profesional puede convertirnos en «meros» servidores del sistema. Harvey (2007: 194-95) ha señalado como la multiplicación de las ONG coincidentes con el auge neoliberal de los 90, muchas veces han servido de caballo de Troya para las privatizaciones; y Escalante (2016: 188-89) pone de manifiesto la ambigüedad de iniciativas de consumo «ético», como el comercio justo, que no cuestionan el mercado y no exigen cambios en condiciones laborales o salariales.

Para comprender muchas cosas que pasan en nuestro mundo y para desde ello, crear respuestas eficaces, es necesario formarse en el análisis crítico y político de la realidad. Sin eso, no puede haber una buena ética, ni «Gran Ética» general, ni buena ética profesional.

Así, por ejemplo, es necesario entender que el mundo neoliberal es un mundo movido por dislocaciones socioeconómicas que Saskia Sassen (2015) define como «expul-

siones», esto es, dinámicas por las cuales cada vez más seres humanos (y no humanos) se ven desplazados desde los centros a los márgenes invisibles del sistema. Un mundo de aumento de la desigualdad, de la pobreza, de los desplazamientos forzados, de la destrucción de la biosfera... El libro de Sassen, muy documentado, presenta un cuadro devastador que hay que estudiar con detenimiento.

Escalante (2016: 165-69) lo define como un mundo de individuos egoístas y maximizadores de sus propios beneficios, donde el altruismo o el bien común son concebidos como falacias que esconden intereses particulares. El mercado es la instancia reguladora suprema que da a cada cual según lo que se merece, castigando a quienes hacen las cosas mal y premiando a quienes las hacen bien; un mundo de responsabilidad personal, donde el individuo es el único responsable de su suerte, recibe lo que se merece y donde cualquier mención de lo estructural desaparece. La disciplina del mercado es la que permite aprender a los perdedores. Es una nueva concepción de la naturaleza humana, poderosa, que está creando cultura. Brown, por su parte (2015) defiende la incompatibilidad de neoliberalismo y democracia y muestra como la razón neoliberal conlleva la disolución de esta. La lectura de la ética de Ayn Rand (2009) que eleva el egoísmo a virtud explica claramente los «nuevos valores» reivindicados. El trabajador Social necesita conocer bien todas esas dinámicas y realidades. Sin ello, su propia actuación puede llegar a servir al sistema que genera los problemas que quiere ayudar a solucionar.

Si ese es el cuadro, la pregunta es ¿qué significa construcción o transformación social, desde la razón de ser del Trabajo Social, aquí y ahora? Una formación ética que no plantee esta cuestión, que no enseñe a dar los pasos necesarios para responderla, que no enseñe a debatirla y que no cree los ámbitos necesarios para posibilitarlo, no es adecuada. El trabajador social necesita formarse y ser formado en una dimensión «política», crítica que le ayude a comprender la raíz de los problemas y desde ahí a articular respuestas como «profesional responsable y ciudadano comprometido» (Galo Bilbao).

3. Vida buena

Vida buena es una forma de traducir el término griego «eudamonia», que en Aristóteles hace referencia a una vida en la virtud que permite alcanzar la plenitud del ser. Tradicionalmente suele traducirse como «felicidad». Nosotros, con «vida buena», hacemos referencia a esa búsqueda de autorrealización última y de vida en plenitud que es universal en todo ser humano. En cuanto actividad humana, la profesión queda integrada en ese horizonte global de vida buena, de realización personal, en el que adquiere sentido y en función del cual es «elegida» (cuando se elige, por supuesto). Cuando queda integrada en ese horizonte, la profesión adquiere un peso «existencial», y en la medida en que logramos vincular la ética a su ejercicio, esta ética se hace también «existencial» y eficaz, porque es una ética que la persona asume, valora, hace suya y siente como necesaria, deseable, para su obrar. Integrar la ética profesional en el horizonte de la búsqueda y realización de la «vida buena», motor de la vida humana, supone un segundo horizonte de sentido que se puede añadir al señalado por Hunyadi para lograr la «Gran Ética».

En la ética profesional la vinculación más frecuente entre ética profesional y proyecto de vida personal se suele hacer a través de la vocación. En el Trabajo Social, donde según una de las conclusiones de la investigación de Mabel Segú (2015: 308) «lo «natural» es tener vocación» es un tema al que hay que atender con especial cuidado. Pero debido a ello, a lo mucho que se ha escrito y a los límites de esta comunicación, nos resulta imposible abordar el tema y creemos más adecuado centrarnos en señalar alguna cuestión sobre el vínculo entre profesión y vida.

Dietrich Von Hildebrand (1935) articulaba dicho vínculo distinguiendo entre «oficio primario» que consiste en ser hombre (ser humano) y «oficio secundario» que consiste en la profesión. Este oficio secundario se entiende y queda configurado desde el primero. Es decir, la profesión adquiere sentido dentro del conjunto de la vida humana, a cuya realización ha de servir. La aportación de Von Hildebrand es interesante porque nos recuerda que la ética profesional no es una realidad «aislada» y cerrada sobre sí misma, sino algo que debe remitir a ese horizonte de sentido total de la vida humana; ese horizonte que unifica todos nuestros ámbitos y facetas. La persona es una y, por lo tanto, integrar todas sus dimensiones es necesario. Conviene recordarlo, porque se echa en falta, tanto en las éticas profesionales, como en las relaciones laborales, una mayor insistencia y conciencia sobre algo que debería ser obvio: la actividad profesional está al servicio del ser humano y de su realización, y no las personas al servicio de un trabajo que busca no se sabe bien qué intereses. Trabajar esta conciencia, tan obvia, debe de ser un aspecto fundamental en la formación ética profesional, porque se echa en falta, y mucho.

Pero el vínculo también presenta otra posibilidad, y es la de ver la profesión como propuesta de proyecto personal de vida. La felicidad es algo que buscamos todos, pero no de la misma manera, y por ello, hay diferentes caminos. En este sentido, conviene reflexionar y ser conscientes de la oferta de vida que una profesión como el Trabajo Social ofrece. Por su propia razón de ser el Trabajo Social presenta unas finalidades que conllevan la adopción de un tipo de vida, la opción por un tipo de valores y un esfuerzo por vivir de manera coherente con ellos. Por supuesto, estamos hablando en el caso de que concibamos la vida en veracidad y el ejercicio de la actividad profesional en parámetros de excelencia. Pero para quienes así lo hacen, porque se sienten «vocacionados», el Trabajo Social, no es sólo una oferta profesional, sino una auténtica opción de vida en el horizonte de la búsqueda de autorrealización personal.

Si como se expresa en los fundamentos de este Congreso, el Trabajo Social es «el arte de generar vínculos», de acompañar para «empoderar», si la esencia del Trabajo Social descansa en los vínculos relacionales de acompañamiento, entonces es evidente, además, que la opción de vida, de proyecto que ofrece el Trabajo Social es totalmente alternativo, «subversivo», al orden de la razón neoliberal. Frente a la antropología que ensalza al individuo egoísta, racionalizador y maximizador de sus propios beneficios, que desconfiaba del altruismo y conceptos como el «bien común», que compete en el mercado contra otros, que es total y único responsable de sus éxitos y fracasos, tenemos un Trabajo Social que afirma la mutua dependencia de los seres humanos entre sí, que concibe los vínculos que existen entre ellos como clave para la propia autorrealización, que admite la fragilidad y reivindica el valor del altruismo y de lo común. Es una afirmación del carácter, de

la naturaleza social del ser humano y una opción de vida que recupera la dimensión «política» que Aristóteles le dio a la ética. El Trabajo Social puede ser una oferta de vida en la que la propia autorrealización personal y la construcción social (en términos inclusivos, por supuesto) queden ligados, con lo cual los horizontes de sentido que proponemos en esta comunicación quedan unidos.

No queremos finalizar este apartado sin mencionar el valor inspirador, educacional incluso, que puede tener el Trabajo Social. Tanto para la sociedad en su conjunto, como para las personas a las que acompaña en el ser «artífices de su proyecto vital», el trabajador social puede ser inspirador de vida, de valores, de estilos. Pero serlo, le exigirá un esfuerzo constante de coherencia y perfeccionamiento de vida. Vale la pena, porque seguramente, ese testimonio de vida es una de las mejores formas de acompañar que pueden existir; inspiradora, quizás, para que otros se animen a compartir compromiso en la construcción de un mundo más inclusivo.

4. Virtud

Para lograr una ética eficaz creemos que haría falta un tercer elemento: articularla o concebirla desde la virtud, es decir, optar por lo que se conoce por el modelo de «ética de las virtudes». La particularidad de este tipo de ética es que es una ética «elaborada desde el punto de vista de la primera persona» (Rodríguez Luño-Belloq, 2014: 55), una ética concebida como proceso de construcción personal, en lo que lo que importa es lograr, a través de su ejercicio, un determinado carácter o modo de ser (ethos). La ética de las virtudes busca desarrollar en las personas el «empoderamiento» que les permita desarrollar una vida buena. Otra característica, por lo menos en las éticas de las virtudes de tipo aristotélico, es el vínculo que se concibe entre vida buena o autorrealización y desarrollo de la virtud. La vida en plenitud se alcanza a través de la virtud. El ser humano se realiza mediante el desarrollo de sus capacidades, desde el ser, no desde el consumo ni desde la lógica del tener tan extendido como ideal de vida actual.

Adoptar la ética de las virtudes como fundamento y articulación de la ética profesional del trabajo social resulta una propuesta alternativa al modelo de éticas profesionales que tenemos. Lo habitual, y así sucede también en el trabajo social, es que las éticas profesionales se articulen desde principios, normas y deberes, que de alguna manera pretenden un reconocimiento «universal» por parte de todos los profesionales. Responden a lo que Hunyadi denomina «pequeñas éticas», reducidas a unos cuantos principios de justicia. Buscan garantizar buenas actuaciones y prácticas profesionales correctas. Seguir las garantiza un correcto, o incluso un «excelente», ejercicio profesional. En los manuales o propuestas de este tipo, las «virtudes» o bien no aparecen (como mucho se pueden encontrar referencias a valores y a actitudes) o bien aparecen como un elemento más junto a los principios, como es el caso del reciente manual de Begoña Román (2016: 47-52).

La ética de las virtudes no se conforma con esto; la ética de las virtudes aspira a ser guía y camino para el tipo de desarrollo personal que conduce a la vida plena y ese ca-

mino pasa por el adquisición de un determinado carácter o forma de ser mediante el ejercicio ciudadano y profesional. Es una ética de sentido, que permite integrar y vivir en las personas los dos horizontes de sentido que hemos propuesto para la eficacia ética. La Gran Ética de Hunyadi que aspira a transformar la realidad mediante la participación y la acción colectiva, necesita de profesionales ciudadanos que puedan hacerlo. La ética de las virtudes pretende ofrecer el modo de desarrollar sujetos, que por su carácter, sean capaces de hacerlo.

5. Como conclusión, una invitación

La conclusión que se deriva de la reflexión que hemos expuesto en esta comunicación es que la ética del trabajo social debe de ser integrada, reflexionada y elaborada desde horizontes de sentido mucho más amplios que los actuales. Más allá de buscar un ejercicio profesional correcto, o incluso excelente, la ética profesional del Trabajo Social puede ser concebida como un proyecto personal de vida, como proyecto de desarrollo personal, mediante un compromiso ciudadano y laboral al servicio de la construcción de una sociedad inclusiva. Esa posibilidad nos daría la oportunidad de poder sacar a la ética profesional de los estrechos límites en los que suele concebirse y de salvarla de los peligros de convertirse en una «pequeña ética», así como de dotarla de horizontes y recursos para convertirse en la «Gran Ética» transformadora que muchos deseáramos.

Es evidente que desde esos parámetros la formación ética del trabajador social adquiere unas dimensiones nuevas: ha de ser algo más que una asignatura impartida en los grados de formación, aunque ciertamente, cuidar esa asignatura sea muy importante; incluso ha de ser algo más que un enfoque transversal que impregne al resto de las asignaturas del grado, aunque esto también sea deseable. La formación ética del trabajador social se convierte en un proyecto ligado a la propia vida, al propio desarrollo personal, un camino de «crecimiento» y de perfeccionamiento como ser humano que se prolongará toda vida. Un camino que ciertamente comenzará durante los estudios del grado, pero que se prolongará durante el resto de la vida profesional. Por ello, la formación ética del futuro trabajador social debería de ser mucho más importante y orientada a capacitarle y a dotarle de recursos para seguir haciendo ese camino durante el resto de su vida profesional.

Las reflexiones expuestas en esta comunicación han sido necesariamente breves, generales, parciales y muy discutibles, pero así han querido ser, porque su única intención es incitar a la reflexión y a la discusión, razonada, argumentada y sincera. En eso consiste la ética; y «hacer» ética es la mejor manera de formarse éticamente. En la fundamentación de este Congreso se indica que éste «nace con el deseo de generar y construir un espacio relacional y de reflexión conjunta», pues a eso os invito al final de esta ponencia, a que seáis capaces de generar espacios relacionales de reflexión colectiva... y si es en ética, mejor. Aceptar el reto de repensar vuestra ética profesional y trabajar en ir concretando un proyecto de formación acorde a la misma, sin duda os brindará una oportunidad inmejorable para ello.

6. Bibliografía

- Aritóteles (2012). *Ética a Nicómaco*. Madrid: Alianza Editorial.
- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el trabajo social*. Barcelona-Buenos Aires-México: Paidós.
- Brown, W. (2015). *Undoing the Demos. Neoliberalism's Stealth Revolution*. London: MIT Press.
- Bermejo, F.J. (2002). *Ética del trabajo social*. Bilbao: Mensajero.
- Bilbao, G. (2011). Profesional responsable y ciudadano comprometido. En Hortal, A., Etxeberria, X. (eds.), *Profesionales y vida pública* (pp. 285-312). Bilbao: Mensajero.
- Contreras, M.A. (2015). *Crítica a la razón neoliberal. Del neoliberalismo al posliberalismo*. México: Akal.
- Consejo General del Trabajo Social (2012). *Código deontológico de trabajo social*. Edición bilingüe español-euskera. Consejo General del Trabajo Social.
- Escalante, F. (2016). *Historia mínima del neoliberalismo*. México: Colegio de México-Turner.
- García Roca, J. (2000). Trabajo social. En Cortina, A., Conill, J. (dirs.), *10 palabras clave en ética de las profesiones*. Estella: Verbo Divino.
- Harvey, D. (2007). *Breve historia del neoliberalismo*. Madrid: Akal.
- Hibou, B. (2012). *La bureaucratisation du monde à l'ère néolibérale*. Paris: La Découverte.
- Hortal, A. (2002). *Ética general de las profesiones*. Bilbao: Mensajero.
- Hunyadi, M. (2015). *La tiranía de los modos de vida. Sobre la paradoja moral de nuestro tiempo*. Madrid: Cátedra.
- Laval, Chr. y Dardot, P. (2013). *La nueva razón del mundo. Ensayo sobre la sociedad neoliberal*. Barcelona: Gedisa.
- Londoño, L. (2008). Ética y Trabajo social: Una aproximación a los debates contemporáneos a partir de un estado del arte. *Palabra*, 9, 221-234.
- MacIntyre, A. (2001). *Animales racionales y dependientes. Por qué los humanos necesitamos las virtudes*. Barcelona-Buenos Aires-México: Paidós.
- Martínez Navarro, E. (2006). Ética de la profesión: proyecto personal y compromiso de ciudadanía. *Veritas I* (14), 121-139.
- Rand, A. (2009). *La virtud del egoísmo*. Buenos Aires: El grito sagrado.
- Rodríguez Luño, A. (2014, 7.^a). *Ética general*. Pamplona: Eunsa.
- Román Maestre, B. (2016). *Ética de los servicios sociales*. Barcelona: Herder.
- Sassen, S. (2015). *Expulsiones. Brutalidad y complejidad en la economía global*. Buenos Aires-Madrid: Katz.
- Segú, M.I. (2015). *La vocación y el imaginario en la elección de los estudios de trabajo social en la comunidad autónoma del País Vasco*. Donostia-San Sebastián (Tesis doctoral).
- Von Hildebrand, D. (1935). *La moral profesional católica*. Roma: Studium.

A1.16

La postura ética epistemológica en la construcción de los vínculos de la investigación-acción en Trabajo Social

Ethical Epistemological Position in Building the Links in Action Social Work Research

Núria Prat Bau¹

Universitat de Barcelona

Resumen

Se presenta un trabajo parcial incluido dentro de un proyecto de investigación más amplio (tesis doctoral en curso) sobre el trabajo social crítico y la acción social que «Dones i Barri en Xarxa» desarrolla en el barrio de Sant Roc (Badalona) desde el 2003 y hasta la actualidad. El trabajo social de este grupo se cualifica a priori como un trabajo deliberado de los profesionales para el fortalecimiento personal de las trayectorias de las mujeres miembros y comunitario, para enriquecer la participación social en el contexto de un barrio periférico con desigualdades sociales notables.

El estudio se realiza a partir de la perspectiva cualitativa y significativa de los participantes. Se trata de un proceso de investigación acción participativa con un enfoque emancipador fundamentado en las teorías críticas del trabajo social.

En concreto, de esta comunicación se puede esperar una revisión reflexiva de la postura tomada por la investigadora dentro de este proceso. Se describe el valor relacional generado entre sujetos e investigadora tanto en su dimensión ética-personal, los flujos de saberes y experiencias puestos en juego, como también la postura política compartida.

Si bien la perspectiva emancipadora de una experiencia local y micro de trabajo social no puede ignorar la necesidad de cambios estructurales importantes, reivindicados también por los movimientos «activistas». Des del trabajo social crítico debemos aprender a celebrar, victorias, aparentemente menores y locales (Healy, 2001), dónde el valor relacional (capital social) creado entre investigadores y sujetos sea descrito como un resultado insoslayable de la investigación en ciencias sociales.

La reflexividad ética de la investigadora en esta experiencia nos permite pensar sobre los riesgos del poder alienador ejercido por las organizaciones universitarias, legitimadoras del saber científico cuando no reconocen los saberes de vida, construidos en las relaciones colectivas. La investigadora en este caso describe las dimensiones relacionales que emergen de este proceso de investigación que ha reunido a mujeres diversas y singulares, dónde se han entremezclado variables personales, de salud, trayectorias y experiencias vitales, sus redes, pero

¹ nuriaprat@ub.edu Dept. Treball Social i Serveis Socials. Unitat de Formació i Recreca. Escola de Treball Social. Universitat de Barcelona.

sobre todo es su posición política como ciudadanas comprometidas con la mejora de su barrio la que dado paso a un proyecto de acción e investigación únicas.

Palabras clave: capital social, trabajo social crítico, investigación-acción, emancipación.

Abstract

It presents an finished work included inside a wider project of investigation r (PhD in proces) on the social work critic and the social action group called « Dones i Barri in Xarxa (Womens and neighbourhood in network) develops in Sant Roc outside Badalona city, from 2003 and until actuality. The social work in this group has an objective to e strengthening of the paths of the women members and communitary social participation in a remarkable social inequalities context.

The research based in qualitative and significant perspective of the participants. It treats of a process of participatory action research with an empowered approach based in the critical theories of the social work.

You can expect a reflexive review of position taken by the researcher inside the research process. It describes the relational value generated between subjects and researcher so much in his ethical dimension- personal, the flows of knowledges put at stake, as well as the political posture shared.

Although the perspective empowered of a local experience and micro of social work can not be ignore the need of important structural changes, claimed also by the movements «activists». You give of the social work critic have to learn to celebrate, victories, apparently lower and local (Healy, 2001), where the relational value (social capital) created between researchers and subjects was described like a value output of the investigation in social sciences.

The ethical reflexivity of the researcher in this experience allows us think on the risks of the can oppression leaded by the university and science organisations, when they do not recognise the knowledges of life, built in the collective relations. The researcher in this case describes the relational dimensions that surface of this process of investigation that has gathered to diverse women, singular and only where have personal variables, of health, paths and vital and social experiences, that configure a project of action and not only a research.

Keywords: social capital, social work critic, Participatory action Research, empowering.

1. Introducción y objetivos

A través de esta comunicación la autora presenta un trabajo de reflexión incompleta. La complejidad del abordaje de cualquier empresa de conocimiento de la realidad social. Nos habla de cómo su postura investigadora desde este lado de la línea y mirando desde dentro hacia fuera, requiere un importante esfuerzo de descentramiento de todo el proyecto de práctica comunitaria llevado a cabo durante el período (2003-2008) y el proyecto de investigación acción participativa (2012-2014) y como esta postura influye en todas las decisiones metodológicas tomadas.

Nos propone dar un lugar a la reflexividad en la intervención e investigación cualitativa (Probost, 2015). Comparte sus reflexiones preliminares sobre cómo la posición ética

que toma, primero, como Trabajadora social y después, como investigadora, favorece la construcción de vínculos creativos entre las participantes con ella, a fin de favorecer la emergencia de saberes compartidos al servicio del potencial transformador de las mujeres sujetos.

En la literatura de trabajo social se encuentran fuentes abundantes de discusión dónde se argumentan que es precisamente en la investigación participativa a largo plazo y la investigación narrativa con enfoques autobiográfico o de historias de vida orales dónde la investigación se encuentra más cerca a la intervención en trabajo social (Atkinson, 2005).

En esta experiencia se identifican, tres condiciones necesarias para construir vínculos transformadores: una postura ética-epistemológica, una atención cuidada de las coordenadas espacio-tiempo y de la dimensión social y personal de la «sustancia relacional».

2. Apuntes del contexto de práctica

Sant Roque es un barrio que nació excluido, al otro lado de la línea abismal —utilizando términos de Santos (2014)—. La creación del barrio en 1966 pretende limpiar asentamientos chabolistas de la metropolitana Barcelona. Como vemos nació de una relación colonial, dónde la élites locales barcelonesas desde una posición de dominación capitalista crearon una línea «invisible y simbólica «que separaba la Barcelona «imponente» del otro mundo (un submundo infrahumano de sujetos dominados y subordinados). Coincide que su mayoría, eran emigrantes o «refugiados locales» de otras zonas de España y gitanos.

Este contexto marca considerablemente a los sujetos del barrio y en concreto, a las mujeres participantes de ésta experiencia y las sitúa en una relación de saber-poder desigual, con jerarquías internas en relación a los que tienen la posibilidad de atravesar la línea de fuera del barrio (relaciones útiles y visibles), los que están situados a este lado de la línea (peligrosos, inútiles, ignorantes(objetos de supresión o olvido).

Cincuenta años más tarde, después del colonialismo político de Barcelona, esta línea continua vigente, este barrio continua excluido y las mujeres de esta experiencia local se autorganizan para hacerse oír, y superar el lastre de inferioridad y la pérdida grave de elementos autoreferenciales básicos. Se muestra en las narraciones de tres de sus protagonistas se encuentran referencias a las pérdidas de las dimensiones de la vida colectiva (cultural, simbólica, espiritual) y de la naturaleza abandonadas al cruzar esta línea abismal.

Se trata de mujeres-niñas que hace cincuenta años transitaron entre sures (Extremadura, Almería, etc.) Y se encuentran que San Roc es otro «Sur metafórico». Pero, en ese momento, su universo cognitivo, no incluía que este Sur se perpetuara hasta la actualidad. Ahora el barrio es un nuevo espacio intercultural con marroquíes, rumanos, paquistaníes. Ha cambiado de colores y se confrontan nuevos saberes encima de una base cultural híbrida más entre la cultura castellana y catalana y mucho menos con la gitana. Cada una con una imagen de sí misma y de las demás y con reconocimiento de las relaciones de poder y saber que les unen y les dividen.

La pérdida de referentes no únicamente está vinculada al proceso migratorio, si no al avance y dominio del capitalismo global que ha extendido cada vez más sus tentáculos al ámbito de las relaciones humanas, los espacios familiares, la construcción de vínculos con los allegados, la gestión del tiempo, etc. Que sin duda, hacen más patentes las jerarquías en relaciones extremadamente desiguales dentro y fuera de los límites del barrio.

Desde su creación, el barrio ha sido utilizado como instrumento de gobierno y dominación —un gesto de fascismo territorial, diría Santos (2014)—. Primero por el colonialismo Barcelonés, pero también por el Badalonés, ciudad a la que pertenece, y con quién establece unas relaciones tensas centro-periferia. Durante esta corta o larga trayectoria histórica (depende del punto de referencia tomado) vemos como se suceden intercaladamente diferentes formas de dominación según las diferentes gobernanzas locales-globales.

En la etapa sucesiva a la creación del barrio se sienten marginados y olvidados por la falta de servicios básicos y hay un gran activismo reivindicativo. En otras etapas les inculcan la ilusión emancipadora « que tienen poder por sí mismos y de igualdad con el resto de ciudadanos» (los líderes vecinales son institucionalizados) y en otros períodos, interesa resaltar la conflictividad social y hacer emerger la «inseguridad amenazante « para justificar alianzas simbólicas con grupos culturales que son proyectados como ciudadanos peligrosos para justificar una gobernanza indirecta utilizando alianzas favorecedoras de determinados grupos con el otro lado de la línea, dónde reside el gobierno local de la ley. Vemos aquí un buen ejemplo de cómo la dominación colonial se convierte en una dimensión interna de lo metropolitano (Santos, 2014, p.37)

3. Metodología: descripción del proyecto de acción y de la investigación

En esta experiencia encontramos a una misma figura que a lo largo del tiempo asume un doble rol: primero, el rol cómo trabajadora social y dinamizadora de un proyecto integrado en diferentes Planes comunitarios de iniciativa institucional durante el período 2003-2008 y el rol que ejerce desde el 2012 hasta la actualidad como investigadora que acompaña un proceso IAP (Investigación Acción Participativa) que incluye tres narrativas de vida a miembros del mismo grupo.

Con el proyecto de dinamización comunitaria, se pretendía apoyar la iniciativa expresada por un conjunto de mujeres pertenecientes a diferentes grupos y algunas a título individual que comparten la inquietud de mejora por el espacio público del barrio. A través de un proceso deliberado se construye un grupo (o red) de acción social con miembros de otros grupos y ciudadanas individuales, decididas a tomar una postura política activa en relación a las deficiencias de mantenimiento de los espacios públicos por parte de los responsables municipales y a la des implicación comunitaria con el entorno inmediato.

Sin duda, este es un claro signo de gobernanza geopolítica de la sociedades en la periferia, que trata a sus ciudadanos de inhumanos que habitan en un espacio de impunidad: «no nos reparan los bancos, porque dicen que los rompemos», «no vienen a limpiar, porque nos tratan de incívicos y sucios», «aquí puedes hacer lo que quieras y nadie te dice nada» —dicen las mujeres—. Esta atmósfera lastima la identidad individual y comunitaria de los ciu-

dadanos al percibirse como «no ciudadanos» en un espacio sin ley, desmotivando cualquier apropiación con el propio espacio público que habitan, más allá de los límites privados de su casa. Este grupo de mujeres devienen un motor de resistencia a la tendencia de dejadez general que se vive en barrio y que se traduce en una diáspora de los vecinos hacia otros barrios a partir de un imaginario de progreso y ascenso social al otro lado de la línea abismal.

El proceso de investigación acción (2012-2014) ha permitido el impulso y reactivación del grupo motor que en este período traslada su foco de la reivindicación del espacio público al interés hacia las personas que sufren dentro del nuevo contexto de crisis social que abruma el barrio desde el 2008. Este proceso de revisión de la misión del grupo y su proyecto les abre a contactar con otros movimientos sociales y autoformarse en contenidos críticos. La investigadora ha acompañado el proceso de definición-acción y evaluación sistemática del proyecto de investigación acción y de forma comprometida continua dando soporte a su labor, una vez finalizado su trabajo de campo (2014), más allá de los tiempos de la producción académica.

4. Discusión y resultados

Encontramos tres elementos básicos en los que se apoya la creación de vínculos: el desarrollo de una postura ética en la intervención e investigación. Las coordenadas tiempo-espacio y por último la complementariedad de la dimensión social y personal de los vínculos como resultados de la investigación

a) Postura ética-epistemológica

A mi modo de entender, toda investigación académica tiene que ser social, y políticamente responsable, en el sentido que no ha de responder ante la institución científica si no que ha de responder a las aspiraciones y los intereses de la gente común. La mayor parte del conocimiento de la investigación con base local, sobre barrios en situación de exclusión (los que están en la otra línea) se produce fuera de éstos. Solo hay que mirar el predominio externo de las iniciativas de publicación. En este sentido, tanto un proyecto de intervención comunitaria como un proyecto doctoral de investigación, requieren activar el radar epistemológico y revisar críticamente el rol asumido, para analizar las tensiones y distensiones implicadas desde el lugar dónde se investiga e interviene (Gandarias, 2014, p. 1).

Es este caso la autora describe cómo la investigación en trabajo social que se hace desde las universidades (en este caso como producto de una tesis doctoral en proceso), igual que el resto de ramas de las ciencias sociales, se encuentra investida de una legitimidad social y científica que presenta algunas limitaciones en las investigaciones que tengan propósitos transformadores. El análisis crítico de este poder situacional, es una premisa necesaria ya que puede dificultar la construcción colectiva del conocimiento y condicionar los vínculos necesarios para ello. En los discursos de las mujeres encontramos algunos ejemplos de esta contradicción: «si esto a ti te sirve...», «pero... ¿para qué te va servir todo lo nuestro?», «tú, sí que sabes, nosotras no».

A partir de estos ejemplos, aunque puede haber otras interpretaciones, vemos que las mujeres sitúan el saber al otro lado de la línea abismal. Hecho que no nos debe extrañar considerando que sus identidades se han forjado en un barrio colonizado en situación de clara desventaja social. Pero, aunque este escenario nos pueda resultar familiar al de otros muchos barrios y contemos con la experiencia previa de intervención de trabajo social (2003-2008) estos no son suficientes. En este sentido es honesto reconocer que tenemos solo una vaga idea de lo que significa para la población habitar en éste lugar estudiado. Sin duda, exige una gran humildad investigadora cuando oyes «las que nos tenemos que enfrentar somos nosotras que vivimos aquí cada día». Esta frase genera un constante cuestionamiento hacia mi misma y el propio trabajo de intervención e investigación, ya que significa atreverse a romper con «la bondad intrínseca de nuestra vocación y nuestro proceder» (Mama, 2014, p. 491). Este esfuerzo de reflexividad tiene que ser especialmente cuidado si estamos ante una investigación-acción, a la que se le presupone el carácter transformativo (supuestamente bondadosos efectos positivos).

Para Anderson (1999) compartir con sinceridad nuestras identidades, lugares y filiaciones (personales, institucionales), así como de sus implicaciones, limitaciones y elecciones tanto a la hora de intervenir, como de estudiar, es una forma de crear una relación dialógica. La cuál nos va a permitir unas relaciones de reciprocidad que abracen diferentes tipos de saberes y prácticas de conocimiento científico y no científico, entre las participantes. Puesto que otorga valor a la intesubjetividad, como forma de inter conocimiento, desde en una posición de no saber. Sin duda, hay que tener una actitud proactiva y valiente que nos exija algo más que solo colocarnos al margen de la situación que viven otras mujeres. A mi modo de entender, nos exige dos condiciones. Primero superar la «neutralidad política y desarrollar una ética más susceptible de cuestionar y desafiar activamente las hegemonías globales» (Mama, 2014, p. 488). Cuestionarnos la producción universitaria, como poder hegemónico de conocimiento y utilizar los recursos de la academia (relativamente bien dotada) para desarrollar una responsabilidad ética que apoye, facilite y participe con compromiso con las prácticas locales de trabajo social, para que devengan espacios de conocimiento entre todas las sujetos participantes. En segundo lugar, estar siempre atentos a una mirada local-global de la desigualdad «es imposible entender qué está sucediendo en cualquier parte del mundo sin prestar atención a las dinámicas de poder que, por todos lados, dan forma a la desigualdad» (Bourgeois, 2006, pp.10-11).

De acuerdo con las ideas sugerentes de Mama (2014) el hecho de tomar una postura ética comprometida implica un proceso de reflexividad constante con uno mismo, porque nuestras inclinaciones éticas están influidas por nuestras identidades y nuestras vinculaciones a clases, opciones de vida, y a los valores incorporados en las comunidades específicas por las que hemos transitado. Este ejercicio de narración es especialmente fructífero tanto para la investigadora como para las participantes en las narrativas, por qué su contenido enriquece el proceso de investigación participativa. En este sentido es básico tomar la iniciativa de ponerse a relatar quiénes somos (yo lo he hecho de forma escrita y ellas de forma oral a través de mi mano), dado que «nuestras elecciones y decisiones están de algún modo, condicionadas por el cuerpo que habitamos y el contexto social en que nos encontramos (p. 492)

«la ética no existe en el vacío, sino que está profundamente afectada por factores identitarios y contextuales que moldean nuestras epistemologías y metodologías. Plantear cuestiones éticas relativas a la investigación académica es, por tanto, poner en cuestión los valores morales de —lo bueno y lo malo, una vez más— de quien se dedica al estudio y a la producción académica». (Mama, 2014, p. 491)

b) *La coordinada espacios y tiempos*

Hablemos en primer término del lugar desde donde se interviene o se investiga. Como hemos tratado anteriormente, la universidad queda investida de un status quo con legitimidad social y científica, apoyada por una institucionalidad burocrática (becarios, tiempos, producción científica, investigación competitiva, tesis, resultados). Éstos ritmos y procesos institucionales de capitalismo global, entran en confrontación con la forma de entender la construcción de conocimiento colectivo, como una forma de reconocimiento des del otro lado de la línea, un aprendizaje desde el sur, que reconozca la pluralidad de los conocimientos heterogéneos que emergen (individualmente o en grupo), sin que el proceso de investigación comprometa su autonomía en las decisiones tomadas (De Souza, 2014, p. 41).

Esta forma de entender la producción de conocimiento marcará obviamente también una forma de vinculación, que respete los intereses, inquietudes, cosmovisiones, significados, niveles formativos de las participantes. Unos tiempos de «cocción lenta» tanto durante el proyecto de de intervención comunitaria cómo durante el proceso de investigación. El cuidado tanto de los espacios de trabajo regular en grupo, que permiten avanzar en el proyecto de acción, como los diversos y múltiples espacios informales facilitan el desarrollo tanto de su dimensión social (reconocimiento, apertura a nuevas redes), como personales (confianza en ellas mismas, progreso de sus niveles formativos).

c) *La dimensión social y personal de los vínculos*

La dimensión social se desarrolla en los espacios comunitarios dónde la trabajadora social y investigadora participa (salidas culturales, eventos del barrio y exposiciones, celebraciones públicas, inauguraciones, estrenas de obras de teatro social). Esta presencia en los espacios del barrio o en actividades fuera, significa un reconocimiento y apoyo a su labor comunitaria.

Pero también desarrollan un papel fundamental otros espacios inter-personales dónde compartimos nuestras vidas más cotidianas en unos niveles más íntimos (aspectos salud, relaciones con los hijos, problemas laborales y económicos, relaciones con las parejas, ilusiones, decepciones, vacaciones). Para el desarrollo de esta dimensión de los vínculos se aprovechan las (entradas y salidas de las sesiones, llamadas de teléfono entre las miembros del grupo, correos personales y redes sociales (más recientemente).

El trabajo social comunitario requiere un contacto cercano (social y emocionalmente) un clima de confianza, que en esta experiencia se ha ido tejiendo a lo largo de los seis años de proyecto, y manteniendo un contacto de forma regular durante los dos años

de transición, para dar paso a su nuevo rol como investigadora (2012-2014). Este trabajo lento de conocimiento mutuo, de compartir saberes, vivencias personales, trabajar las tensiones y distensiones grupales durante la intervención, después aporta una gran calidad a la investigación participativa.

5. Conclusiones

Explorar las experiencias de práctica sostenidas en el tiempo, que han resistido a las opresiones de las gobernanzas variables es un rico nicho de reflexividad e intersubjetividad para encontrar elementos de conocimiento de sobre cuáles son los potenciales transformadores.

Hablar de vínculos tanto en la intervención en trabajo social como en la investigación es un elemento sustancial de la calidad relacional y humana que establecemos en nuestra forma de ser y hacer, básica para sostener una postura de investigación comprometida, al servicio de los intereses definidos por los sujetos. Para conseguirlo se destacan tres condiciones: una posición ética y política clara, el cuidado de unos espacios y tiempos, y una atención deliberada a todas las dimensiones relacionales (sociales y personales).

A través de esta experiencia concluimos que la intervención e investigación en trabajo social van de la misma mano, ambas tienen lógicas y roles que son propios, pero requieren de una misma postura ética y política. A la vez que de un modo consciente rechaza la tradición académica basada en presupuestos de neutralidad, distanciamiento y falta de compromiso con el contexto social, para dar lugar a una participación comprometida, ética (que analice las implicaciones, y limitaciones), libre y responsable (Mama, 2014).

6. Bibliografía

- Anderson, H. (1999). *Conversaciones, lenguajes y posibilidades*. Buenos Aires: Amorrutu.
- Atkinson, D. (2005). *Research as Social Work: Participatory Research in Learning Disability*. *British Journal of Social Work*, 35, pp. 425-34.
- Bourgois, P. (2006). «Foreword» En: A. Sanford, A. Angel-Ajani, P. Bourgois (cord). *Engaged Observer: Anthropology, Advocacy and Activism*, New Brunswick (Nueva Jersey), Rutgers University Press, pp. 9-12.
- De Souza, B. (2014). «Más allá del pensamiento abysmal: de la líneas globales a una ecología de saberes» En: Souza, B. Meneses, P. (2014) *Espistemologías del Sur (Perspectivas)* Madrid: Akal, pp.21-65.
- Gandarias, I. (2014). «Tensiones y distensiones en torno a las relaciones de poder en investigaciones feministas con Producciones Narrativas». *Quaderns de Psicologia*, 16 (1), pp. 127-140.
- Mama, A. (2014). «¿Es ético estudiar África? Reflexiones preliminares sobre investigación académica y libertad». En: Souza, B. Meneses, P. (2014) *Espistemologías del Sur (Perspectivas)*. Madrid: Akal, pp.21-65.
- Probst, B. (2015). *The Eye Regards Itself: Benefits and Challenges of Reflexivity in Qualitative Social Work Research*. *Social Work Research*, 39 (1), pp. 37-47.

A1.17

Trabajo Social y vínculos en situaciones de gran complejidad

Social Work and Links in Complex Situations

Clarisa Ramos Feijóo¹ y Josefa Lorenzo García²

Departamento Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Alicante, España

Resumen

La presencia de personas con discapacidad intelectual o con enfermedad mental en el sistema penitenciario español constituye un ámbito de gran complejidad para la intervención del Trabajo Social. La forma en que se establecen los vínculos profesionales en el ámbito penal penitenciario, conlleva la necesidad de realizar una mediación permanente entre un contexto de intervención social y un contexto de control social. Se encuentra un espacio común en el principio de rehabilitación, sin embargo, el sistema penal-penitenciario afecta muchos de los aspectos esenciales para la relación de ayuda. Nos preguntamos ¿Qué papel juega el trabajo social en este proceso? ¿Cómo generar vínculos en contextos de alta complejidad? La comunicación se basa en los resultados de las investigaciones desarrolladas desde el enfoque cualitativo por las autoras en el ámbito penal penitenciario español. Entre las conclusiones destaca la necesidad de fortalecer la formación y supervisión de profesionales que desarrollan su actividad en situaciones de gran complejidad.

Palabras clave: relación de ayuda, trabajo social, vínculos.

Abstract

People with intellectual disabilities or mental illness in the Spanish prison system constitutes a high complexity area for the intervention of Social Work. Due to the way in which professional approach is made within prison, a continuous mediation between both contexts of social intervention and control is necessary.

The rehabilitation principle is the common space in this context, but criminal-prison system affects many of essential aspects involved in help relationships.

We question what role social work plays in this process, and how to establish links within high complexity environments.

¹ Universidad de Alicante, España. clarisa.ramos@ua.es

² Universidad de Alicante, España. fini.lorenzo@ua.es

This communication is based in results of qualitative research made by authors within Spanish prison system. Among conclusions highlights need for strengthening training and supervision of professionals working in these complex environments.

Keywords: helping relationship, social work, links.

1. Introducción

La realidad de las personas con discapacidad en el ámbito penal penitenciario, interroga y confronta al Trabajo Social con una de las situaciones de máxima complejidad en cuanto a las maneras de concretar la intervención social.

Las perspectivas éticas y el contexto de control social que implica una institución total (Goffman 1972) como un centro penitenciario, ponen de manifiesto la necesidad de una intervención de alta complejidad. Nos referimos a que la creación de lazos de confianza y de vínculos que permitan una perspectiva terapéutica requieren un extremo cuidado por parte de las/los profesionales de este campo del Trabajo Social.

¿Cómo se crean vínculos en una situación de exclusión como la cárcel? ¿Desde dónde se plantean dispositivos para el acompañamiento no segregativo (Díaz, E. et al., 2009)? ¿Qué papel cumple el Trabajo Social en la polifonía de la intervención social dentro del sistema penal penitenciario (Matus, T., 1999)?

Para dar respuesta a estas preguntas que constituyen el punto de partida de nuestras investigaciones, nos hemos planteado diversas estrategias. En primer lugar la necesidad de consensuar una definición conceptual de lo que entendemos por creación de vínculos, intervención social y acompañamiento no segregativo. Estos sintagmas resultarán esenciales para el posterior desarrollo de nuestro trabajo. A la base de esta conceptualización realizaremos una revisión de la literatura especializada. Como segunda estrategia recogeremos algunos de los resultados de las investigaciones que dieron lugar a las tesis doctorales: La discapacidad intelectual en el ámbito penal-penitenciario. Procesos de Exclusión y de integración social (Ramos Feijóo, 2011) y El papel de las familias de las personas con discapacidad intelectual en los procesos de intervención social ante la comisión de un delito. Una mirada desde el Trabajo Social (Lorenzo García, 2015), en los cuales se observan las características de la intervención en este ámbito. Por último y como tercer estrategia formularemos una serie de conclusiones y propuestas para el desarrollo del trabajo social con este colectivo.

2. Conceptualización

La necesidad de dar respuestas a las preguntas de investigación nos lleva a conceptualizar términos que surgen de la revisión de la bibliografía especializada.

La creación de vínculos en trabajo social es definida por Angeloni, M.E. (2009:15) como «un vínculo especializado porque selecciona contenidos, fundado en el respeto y

complementado por una adecuada identificación. De carácter cooperativo, comunicativo y reflexivo, teleológicamente orientado al logro de objetivos de cambio humanitarios, axiológicamente positivos.»

Díaz y el equipo de la Fundación CassiàJust (2009) hablan de la importancia de un vínculo que permita acompañar sin estigmatizar, situándolo en el espacio de una práctica de «acompañamiento no segregativo» fundamentado en la responsabilidad, en el reconocimiento del otro como sujeto, en la no infantilización. Dentro de su análisis que entendemos es clarificador, se hace referencia a Lacan (1945) y nos remite a la obra «El Tiempo Lógico y el Aserto de Certidumbre Anticipada. Un Nuevo Sofisma», en este trabajo se presentan tres momentos: 1-el instante de la mirada; 2-el tiempo para comprender y 3-el momento de concluir. Estos tiempos nos parecen esenciales en lo que implica la creación de vínculos y nos lleva a confrontarlo con la urgencia alegada por quienes se encuentran inmersos en la práctica profesional, que impide una reflexión sobre la misma, pasando entonces a burocratizar el trabajo social.

Así podemos comprobar la existencia de un amplio debate que desborda los límites del trabajo social para instalarse en el ámbito de las ciencias sociales: ¿qué es intervención social? Siguiendo el trabajo de Saavedra (2015), coincidimos en la existencia de al menos cuatro argumentos sobre el concepto de intervención social: acción práctica, interpretación de la complejidad social, distinción de los sistemas sociales funcionales y dispositivo discursivo. En este sentido cada uno de ellos responde a un intento de comprender la racionalidad que fundamenta la forma de vincularse con los sujetos en esa intervención. Asimismo y siguiendo las formulaciones de Vélez (2003) son diversos los motivos que se encuentran para la «precaria científicidad» del Trabajo Social, entre ellos sitúa la ideologización que además de producir una falta de autonomía en la construcción de conocimiento da una explicación segmentada y funcional de los problemas sociales, la institucionalización que lleva a dos conceptos que encontramos en la realidad del ejercicio profesional del trabajo social en todo el mundo, que son por un lado lo que la autora denomina «formalidad jurisprudencial» y por otro el «eficientismo organizacional». En tercer lugar Vélez señala la falta de investigación y reflexión sistemática sobre la práctica.

«La mayoría de los intentos de sistematización que sobre la práctica se realizan en Trabajo Social, están circunscriptos al ámbito académico y poco aportan a la producción de conocimiento, entre otras razones porque no logran establecer los requisitos de validación y rigor metodológicos requeridos por el trabajo científico, para producir conocimiento.» (Vélez Restrepo, O., 2003 p. 29)

Ituarte (1992), pionera en la definición del Trabajo Social Clínico en España, manifiesta que a través del mismo se «reivindica la función terapéutica del Trabajo Social y trata de dotarse de los elementos necesarios para poder realizarla en la forma más científica y correcta posible, más útil, por lo tanto para el «cliente», sea una persona, una familia o un grupo pequeño» (1992: 4). Insistimos en traer la función terapéutica del Trabajo Social al debate sobre la fundamentación de la intervención, porque es precisamente en este ámbito, donde más se pone de manifiesto la necesidad de tejer vínculos como forma de relación profesional. En este sentido nos interesa destacar que cuando hablamos de la relación de ayuda,

no nos estamos refiriendo a una práctica asistencial desde un modelo tradicional, sino a la interacción terapéutica que logra una transformación en la mirada de dos sujetos (trabajador social y persona) sobre sí mismos, sobre el otro y sobre la experiencia que surge como resultado de esa relación. Es el reconocimiento del «otro» y su vinculación con el «otro generalizado» del interaccionismo simbólico (Mead, 1925; Goffman, 1972).

Jaraiz (2012), nos sitúa en tres coordenadas que orientan el concepto de intervención social. La intervención social tiene siempre una intencionalidad, un sustento teórico y unos efectos estructurales.

El discurso de la intervención social sigue una lógica fragmentadora. Intenta reducir el todo a sus partes esenciales, para desde ellas, y su suma, explicar de nuevo el todo. Y así nos pone delante una primera fractura entre quienes abordan la intervención desde la perspectiva de las estructuras sociales y despliegan su acción en clave de bienestar (pensando en recursos materiales) y quienes lo hacen desde las personas desarrollando acciones en clave de inserción (imaginando recursos post-materiales). Como si fuera posible hablar de lo uno sin lo otro, y más aún, hacer lo uno sin lo otro. (Renes, Fuentes, Jaraiz y Ruiz, 2007: 22)

El recorrido por la bibliografía especializada, nos convoca a una necesaria revisión sobre la definición de vínculos en la profesión del Trabajo Social. Particularmente nos interesa lo manifestado por YañezPereira (2013)

Cuando observamos complejamente se produce una pérdida de seguridad y certeza sobre aquello que irreflexivamente reproducimos y ponemos en uso en los procesos de investigación/intervención, por ejemplo la evidencia científica, hallazgos teóricos, categorías en boga, métodos definidos como exitosos, ejercicios concebidos como «buenas prácticas», entre otros. Lo que debe quedarnos claro es que la observación se enfrenta a sus propias manifestaciones, o sea, a lo que se muestra mediante el lenguaje, eso es, atrapada en términos, definiciones, frases, vocablos, etc., que arrastran y entrecruzan nuestras nociones, ideas, conceptos, y concepciones; pudiendo amplificarlas o encriptarlas, enriquecerlas o empobrecerlas. (p. 74)

Parola (2009), insiste en la importancia de la reflexión sobre la acción, detenerse a observar lo que se hace y para qué se hace de modo que sea «el punto de partida que permita problematizar la intervención» (p. 171).

La intervención en contextos de alta complejidad como el del ámbito de la discapacidad en el sistema penal penitenciario, requiere entonces de una mirada poliédrica que nos convoca desde la teoría de la complejidad a ejercer e investigar en un Trabajo Social reflexivo y crítico.

3. Vínculos en contextos de alta complejidad

Desde el trabajo de investigación que dio base a las tesis doctorales de las autoras, entendemos la importancia de reflexionar sobre la manera en que se establecen vínculos en contextos de alta complejidad.

En este sentido el sistema penal-penitenciario resulta dentro del actual contexto socioeconómico, una suerte de «recurso social ante la exclusión». Así siguiendo los planteamientos de Wacquant podemos decir que hemos pasado del *welfarestate* al *worfare* para llegar al *prisonfare*, donde la institución penitenciaria es receptora de todos los casos que desde los dispositivos de protección social no han sido atendidos y no encuentran respuesta a sus necesidades, no solo desde el recurso material, sino desde la propia contención y comprensión de la relación de ayuda.

Las familias de las personas con discapacidad que han cometido un delito requieren de un sistema de apoyos que las oriente ante esta nueva situación. En muchos casos la familia llega «agotada» por las derivaciones de los «sistemas de protección social», sin encontrar un apoyo real que se traduzca en respuestas de intervención profesional que le sean comprensibles. Asimismo aquellos casos donde existe una necesidad de intervención familiar especializada, como son los que implican un delito dentro de la propia familia, no hemos obtenido constancia de que existan metodologías de intervención específicas. Los casos en que el grupo familiar ha influido para la comisión del delito (antecedentes penales, o también antecedentes de discapacidad intelectual y de enfermedad mental que no han sido atendidos) requieren de un Trabajo Social Familiar de alta complejidad (Lorenzo y Ramos, 2014:172).

En la cita se destaca la falta de una comprensión, de un acercamiento que exceda la mera «lógica del recurso» para profundizar en la conformación de un vínculo, donde la persona con discapacidad intelectual y su familia que se encuentran inmersas en un estado de shock y de alto estrés por el ingreso en el sistema penal-penitenciario, requieren de un acompañamiento que les permita procesar la situación que enfrentan. No existe entonces ni una adecuada contención, ni desde lo que las investigaciones aludidas han podido constatar, un debate sobre cuál es el papel del trabajador social a la hora de establecer vínculos que tengan como decía Ituarte una función terapéutica. Asimismo entendemos que el *burnout* en los equipos de trabajo social dentro de estos campos de intervención se agudiza por la falta de un trabajo de Supervisión, que permita repensar la práctica cotidiana desde las observaciones de segundo orden que contribuyan a la construcción de un conocimiento propio del Trabajo Social. Entender lo que hacemos, saber desde donde miramos la situación nos aporta una comprensión de las dinámicas que a la par que favorecen la empatía, transforman nuestro pensar y hacer profesional. Dar paso al vínculo con la otredad del sujeto nos permite asumir las propias inseguridades y transitar juntos los caminos de la incertidumbre que son la única certeza con la que podemos contar si queremos establecer un vínculo que no se base en el control social.

El Trabajo Social que se realiza con las familias resulta insuficiente, (...) Lo que nos lleva a concluir que son necesarios estudios que profundicen las estrategias de intervención con este colectivo superando la «lógica de los recursos» desde un compromiso ético y científico del Trabajo Social (Lorenzo y Ramos, 2014: 172).

En los trabajos de investigación se ve como necesaria la profundización en las maneras de intervenir. Tal y como hemos planteado en otros espacios, la presencia de personas con discapacidad intelectual en el sistema penitenciario pareciera evidenciar la falta de intervenciones y estrategias que respondieran a las necesidades de las personas con discapacidad intelectual y sus familias a lo largo del curso vital (Ramos Feijóo, C., 2013). Los

vínculos establecidos cuando los casos son complejos, tienden a no ser de calidad, y suelen basarse en el estigma de «casos de largo recorrido», antes que en la relación de ayuda con personas. Los resultados de la investigación permiten comprobar que la mirada que se refuerza es la de la persona conflictiva, la cronicidad y la dificultad de abordar la problemática desde los que sienten, piensan y necesitan la persona y su familia.

4. Conclusiones

El vínculo es esencial como herramienta clave para la relación de ayuda. Pero para ello es necesario definir desde donde se establece, para qué se establece y en que sustento teórico se apoya.

La necesidad de una Supervisión profesional permite un auténtico abordaje del vínculo desde una perspectiva profesional. Es por ello que abogamos por la incorporación de esta herramienta metodológica como un requisito indispensable para una práctica profesional de calidad, entendida ésta como la satisfacción de las personas que intervienen en la relación de ayuda.

En palabras de Kabat-Zinn, nuestra atención es selectiva y en ocasiones somos incapaces de ver y sentir lo que tenemos delante. En este sentido como profesionales debemos ver qué nos sucede en cada intervención de modo de poder interactuar con el otro, entendiendo que ambos somos «recursos» más allá de la indudable importancia que damos a los recursos materiales. Destacamos este aspecto porque por momentos se pierde la noción de lo que implica «ser recurso en el vínculo», circunscribiéndolo a una lógica de nivel de vida más que de calidad de vida, donde «resuelve más el tener que el ser».

Bibliografía

- Angeloni, M.E. (2008). El vínculo profesional en Trabajo social, consultado el 13/09/2016 en <http://www.diporets.org/articulos/El%20vinculo%20Profesional%20en%20Trabajo%20Social.pdf>
- Desafíos para el Trabajo Social.
- Diaz, E. (2009). El acompañamiento en salud mental. Acompañar en el lazo social. Revista de Educación Social N.º 42 de la 73 a la 89.
- Goffman, E. (1972). Internados: Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Ituarte A. (1999). Procedimiento y proceso en Trabajo Social Clínico. N2, de la colección Trabajo social serie textos universitarios. Consejo General de Colegios oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid.
- Kabat Zinn, J. (2007). MBSR Professional Training Manual, S.F. Santorelli y J. Kabat-Zinn, Center For Mindfulness, University of Massachusetts Medical School, Worcester, MA., 2007.
- Lacan, J. (1945). El tiempo lógico y el aserto de certidumbre anticipada Un nuevo sofisma. En Escritos 1. Siglo XXI Editores.
- Lorenzo Garcia, J. y Ramos Feijoo, C. (2014). Personas con diversidad intelectual en prisión.

- Matus Sepúlveda, T. (1999). *Propuestas contemporáneas en trabajo social: hacia una intervención polifónica*. Editorial Espacio. Buenos Aires.
- Mead, G. (1925). The Genesis of the self and the social control. *International Journal of Ethics*, Volume 35, Issue · (Apr.1925) consultado el 13/09/2016 en <http://www.d.umn.edu/cla/faculty/jhamlin/4111/Readings/MeadSelf.pdf>
- Parola, Ruth (2009). *Producción de conocimiento en el trabajo social: una discusión acerca de un saber crítico sobre la realidad social*. Espacio Editorial.
- Renes V., Fuentes, P, Jaraiz, G y Ruiz, E. (2007). Realidad, pensamiento e intervención social, en revista *Comunicación Social* 145. Madrid.
- Sociological Forum*, Vol. 25, No. 2, June 2010 DOI: 10.1111/j.1573-7861.2010.01173.x, consultado el 10 de septiembre de 2016 en [http://www.loicwacquant.net/assets/Papers/CRAFTING NEOLIBERALSTATE-pub.pdf](http://www.loicwacquant.net/assets/Papers/CRAFTING_NEOLIBERALSTATE-pub.pdf)
- Velez Restrepo, O. (2003). *Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas*. Editorial Espacio. Buenos Aires.
- Wacquant, L. (2010). *Crafting the Neoliberal State: Workfare, Prisonfare, and Social Insecurity* en Yañez Pereira, V. (2013). *El trabajo social en contextos de alta complejidad. Reflexiones sobre el Pensum Disciplinar*. Editorial Espacio. Buenos Aires.

A1.18

La generación de confianza: una aproximación a los factores que determinan el éxito de la mediación

Building Trust: An Approach to the Factors that Determine the Success of Mediation

Joan Albert Riera Adrover¹

Universitat de les Illes Balears

Resumen

Según un setenta y cinco por ciento de mediadores encuestados por Goldberg (2005), el éxito del proceso de mediación es debido a la construcción de una relación de ayuda. Es decir, «una relación de comprensión, empatía y confianza» [366].

Sin embargo, una revisión de la mediación entendida como una herramienta de resolución de conflictos, no explica la importancia de la construcción de una relación de ayuda. Homilía que conduce, inevitablemente, a un punto de inflexión.

Partiendo de dicha premisa, un enfoque alternativo contempla que los factores relacionados con la Alianza Terapéutica (Friedlander et al., 2009) sí que operan en el proceso de mediación. Por lo tanto, se entiende la mediación como una herramienta de resolución de conflictos, al mismo tiempo que como una relación de ayuda.

En este sentido, el objetivo que se persigue sería responder a la cuestión ¿por qué las partes confían en los mediadores? Para ello, se pretende hacer uso de una encuesta estructurada que permita esclarecer cuáles son los factores generadores de confianza.

Si bien existen resultados al respecto merced a la investigación que llevó a cabo Poitras (2009), se considera menester el estudio no solo de los factores que favorecen la construcción de confianza desde la perspectiva de las partes, sino también desde la perspectiva de los mediadores, a fin de adquirir una visión más integral y de explicar si existe acomodación de los mediadores a las partes.

Palabras clave: Relación de ayuda, Alianza Terapéutica, Confianza.

Abstract

According to seventy per cent of the mediators surveyed by Goldberg (2005), success in the mediation process is due to the construction of a helping relationship. That is, «a relationship of understanding, empathy and trust» [366].

¹ Universitat de les Illes Balears. joan.riera@uib.cat

Nevertheless, a review of mediation seen as a tool for conflict resolution, does not explain the importance of constructing a helping relationship. It is a homily that leads to an inevitable turning point.

On the basis of this premise, an alternative approach envisages that factors related to the Therapeutic Alliance (Friedlander et al., 2009) do operate in the mediation process. Therefore, mediation is understood as a tool for conflict resolution, as well as a helping relationship.

In this regard, the objective pursued is to answer the question why do the different parties trust mediators? For this purpose, a structured survey will be used in order to clarify which factors are generators of trust.

Although there are results in this respect stemming from research carried out by Poitras (2009), it is essential to study not only the factors that facilitate the construction of trust from the parties' perspectives but also from the mediators' perspective, in order to attain a more comprehensive view and to explain if there is accommodation of the mediators to the parties.

Keywords: Helping relationship, Therapeutic Alliance, Trust.

Prefacio

Con la intención de orientar la lectura del presente escrito, así como de prevenir posibles objeciones de los lectores, en el siguiente aparte se pretende exponer el enfoque de los autores que fueron citados en la presente comunicación, a través de la inclusión de los medios en los cuales publicaron sus aportaciones al conocimiento.

Tabla 1

Perspectiva de los autores citados en el presente escrito a través de la publicación anual de *Journal Citation Reports* de 2015

Revista	Factor de impacto	Cuartil	Autores
<i>Academy of Management Journal</i>	6.233	Q1	Gulati (1995)
<i>Academy of Management Review</i>	7.288	Q1	Doney et al. (1998); McKnight et al. (1998); Rousseau et al. (1998)
<i>Administrative Science Quarterly</i>	5.316	Q1	Zand (1972)
<i>Conflict Resolution Quarterly</i>			Stimec y Poitras (2009)
<i>Group and Organization Management</i>	1.904	Q2	Butler (1999)
<i>Handbook of Trust Research</i>			McKnight y Chervany (2006)
<i>Human Relations</i>	2.619	Q1	Loomis (1959)
<i>Human Resource Development Quarterly</i>	1.135	Q2	Gainey y Klaas (2005)

Revista	Factor de impacto	Cuartil	Autores
<i>IFIP Advances in Information and Communication Technology</i>			McKnight et al. (2012)
<i>Industrial Marketing Management</i>	1.930	Q2	Swan et al. (1985)
<i>International Journal of Conflict Management</i>	0.744	Q3	Poitras (2013)
<i>Journal of Conflict Resolution</i>	1.687	Q1	Deutsch (1958)
<i>Journal of Construction Engineering and Management</i>	1.152	Q2	Tak Wing y Wai Ying (2009)
<i>Journal of Marketing Research</i>	3.109	Q1	Moorman et al. (1992)
<i>Journal of Marriage and the Family</i>	1.873	Q1	Larzelere y Huston (1980)
<i>Journal of Personality and Social Psychology</i>	4.736	Q1	Schlenker et al. (1973); Johnson-George y Swap (1982); Rempel et al. (1985)
<i>Mediation Quarterly</i>			Landau y Landau (1997)
<i>Negotiation journal</i>	0.451	Q4	McCarthy (1985); Davis y Gadlin (1988); Shapiro et al. (1992); Goldberg (2005); Goldberg y Shaw (2007); Goldberg et al. (2009); Poitras (2009)
<i>Organizational Behavior and Human Decision Processes</i>	2.805	Q1	Currall y Judge (1995)
<i>Psychological Bulletin</i>	14.839	Q1	Giffin (1967); Lindskold (1978)
<i>Psychological Review</i>	7.581	Q1	Newcomb (1953)
<i>Sex Roles</i>	1.582	Q3	Stuhlmacher y Poitras (2010)
<i>Social Forces</i>	1.736	Q1	Lewis y Weigert (1985)
<i>Social Psychology Quarterly</i>	1.457	Q3	Fine y Holyfield (1996)

Fuente: Elaboración propia.

Etiología de la confianza

El estudio de la confianza, ha sido ignorado durante muchos años por la investigación empírica. Deutsch (1958), Giffin (1967) y Larzelere y Huston (1980) fueron los primeros en denunciar que la literatura clásica había desprovisto sus contribuciones del concepto confianza.

Epistemología de la confianza

La toponimia de confianza contemplaría dos elementos fundamentales: por un lado la expectativa y, por el otro, la previsibilidad (Deutsch, 1958).

Según el mismo autor, sin embargo, ambos factores no serían excluyentes. Es decir, la previsibilidad del mediador per se no conduciría a un resultado exitoso. Sino que sería necesario superponer la expectativa de las partes en que el mismo se producirá, siendo este último un concepto vinculado a la motivación.

Moorman et al. (1992) y Doney et al. (1998) secundaron la contribución del mismo autor: Ineludiblemente sería menester contemplar la expectativa de las partes. Del mismo modo que distinguieron entre la expectativa de las partes y la disposición de las mismas a actuar sobre ésta. En otras palabras, la confianza emergería de una creencia o expectativa, que a la postre determinaría el comportamiento de las partes sobre la misma.

La contrapartida de dicha tesis, aparecería cuando la expectativa de las partes no se cumpliera, emergiendo una nueva condición adversa que tomaría un tinte más significativo que si la expectativa de las partes se hubiera cumplido. Por ello, Deutsch (1958) concluyó que «la persona que confía, siente que va a ser peor si confía y su confianza no se cumple, que si no confía» [266].

Por lo tanto, el mismo autor esclareció que «la asunción de riesgos y (...) la confianza son, entonces, diferentes caras de la misma moneda» [266]. Una afirmación que posteriormente sería secundada por autores como Lewis y Weigert (1985), Moorman et al. (1992), Schlenker et al. (1973), Currall y Judge (1995), Landau y Landau (1997), Doney et al. (1998) y McKnight et al. (2012).

Sin embargo, ¿qué ocurre cuando las partes declinan exponerse a condiciones adversas? En el momento en que las partes perciben la aparición de condiciones adversas, minora su motivación (Deutsch, 1958). Por ello, Moorman et al. (1992) apuntaron que «si las ganancias no compensan las pérdidas, los altos niveles de riesgo reducirían la confianza» [318].

Generación de confianza en mediación

La construcción de confianza entre el mediador y las partes constituiría un ingrediente clave en mediación (McCarthy, 1985; Poitras, 2009).

En efecto, la salud de la mediación se explicaría a través de un estudio que Goldberg (2005) efectuó con treinta mediadores, el cual reportó un resultado inédito: un setenta y cinco por ciento de los mediadores consideró que el éxito de la mediación se cimentaría sobre la relación de ayuda entre el mediador y las partes. Es decir, «una relación de comprensión, empatía y confianza» [366].

Según Davis y Gadlin (1988), la construcción de una relación de confianza se comenzaría a edificar en los primeros encuentros del proceso de mediación, donde adquiri-

rían especial relevancia las dimensiones vinculadas a la Alianza Terapéutica: el enganche (Gainey y Klaas, 2005) o la seguridad en el sistema de ayuda. De igual modo, otros autores como McKnight et al. (1998) o McKnight y Chervany (2006) señalaron que el hecho de generar confianza en los momentos iniciales del proceso de mediación favorecería que la relación entre el mediador y las partes pudiera estabilizarse.

Si bien existe consenso sobre que la construcción de confianza sería un ingrediente clave en el éxito de la mediación, Stimec y Poitras (2009) mostraron sus reservas acerca del alcance de la misma. Es decir, ¿hasta dónde sería necesario construir confianza para favorecer el éxito de la mediación?

Según ambos autores, la generación de confianza entre el mediador y las partes explicaría el éxito de la mediación, sin embargo, sólo sería así hasta un cierto umbral. En efecto, ambos autores clarificaron que la construcción de confianza y el éxito de la mediación no guardaría una relación lineal, sino que llegado un cierto umbral, la generación de confianza entre el mediador y las partes no aumentaría la probabilidad de resolución del conflicto.

La aportación de ambos autores afianzó la tesis de Davis y Gadlin (1988), McKnight et al. (1998) y McKnight y Chervany (2006). La construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes favorecería el éxito de la mediación. No obstante, no sería así en cualquier momento del proceso de mediación. Por lo tanto, no sólo se deben tomar en consideración los factores generadores de confianza, sino también en qué momento del proceso de mediación se construye dicha relación.

¿Por qué es tan importante la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes?

La razón principal, de acuerdo con los mediadores, es que dicha relación alienta a las partes a comunicarse de manera más plena con el mediador, proporcionando, a menudo, información necesaria para ayudar a las partes a llegar a un acuerdo (...), manifestándole sus intereses, sus prioridades, sus miedos, debilidades, etc. (Goldberg, 2005: 368)

En la línea del mismo autor, Zand (1972), Butler (1999) y Poitras (2009) manifestaron que la construcción de una relación de confianza favorecería que el mediador pudiera adentrarse en el mundo interno de las partes, de modo que tuviera la oportunidad de orientar mejor la práctica profesional.

Zand (1972) afirmó al respecto que la construcción de una relación de confianza entre el mediador y las partes posibilitaría:

- Intercambiar creencias y sentimientos de modo abierto.
- Clarificar el conflicto y el objetivo que se pretende alcanzar.
- Explorar nuevas alternativas.
- Incrementar el compromiso de las partes en el proceso.
- Elevar la motivación de las partes.
- Sentir que son parte del sistema de ayuda.
- Mitigar el abandono de la mediación.

La idea que emerge de la reflexión que plantearon Zand (1972), Butler (1999), Goldberg (2005) y Poitras (2009) sería que ante la resistencia que subyace a orillas de cualquier mar, la construcción de confianza entre el mediador y las partes posibilitaría emprender un nuevo viaje en búsqueda de oportunidades para el cambio o la mejora de la situación. Mientras que si las partes no sintieran confianza para zarpar, difícilmente podrían encontrar y compartir con el mediador aspectos de su mundo interno, donde se ha convenido que habitaría el cambio. De modo que se dificultaría el éxito de la mediación (Tak Wing y Wai Ying, 2009).

Según ambos autores, sin embargo, la generación de confianza entre el mediador y las partes no facilitaría únicamente la resolución del conflicto a través del acceso al mundo interno de las partes, sino que favorecería el enganche y el compromiso de las mismas en la relación de ayuda.

Situando el presente escrito en el acuerdo que sellaron Egipto e Israel en Oriente Medio, autores como Landau y Landau (1997) esgrimieron que dicho tratado no hubiera sido posible sin la generación de confianza entre las partes.

Dicha relación, permitiría soslayar una dificultad relacional que aparecería en los primeros encuentros de la mediación, favoreciendo la adopción de una actitud, en todos los presentes, de cooperación. En este sentido, se recuperan las aportaciones de Lindsfold (1978), quién elaboró un fascinante estudio con motivo de la Guerra Fría entre Estados Unidos y la Unión Soviética.

Según el mismo autor, la construcción de una relación de confianza no sería únicamente un ingrediente clave para la resolución del conflicto, sino también para con una característica inherente de la mediación, como es la cooperación.

Otros autores como Loomis (1959) o Johnson-George y Swap (1982), asimismo hablaron acerca del potencial de entablar un vínculo con las partes basado en la cooperación, previa generación de confianza con las mismas.

Cuatro son las disposiciones para entablar un vínculo con las partes basado en la cooperación: compartir el objetivo que se pretende alcanzar, compromiso con la relación de ayuda; interdependencia y concienciación sobre dicha interdependencia (Loomis, 1959). Véase como tanto la primera como la segunda disposición que plantea el mismo autor, del mismo modo que fueron planteadas por Tak Wing y Wai Ying (2009), estarían relacionadas con las dimensiones que propusieron Friedlander et al. (2009) para la Alianza Terapéutica: sentido de compartir el propósito y enganche en el proceso.

De igual modo, otros autores como Rousseau et al. (1998) resaltaron que la construcción de una relación de confianza facilitaría que las partes pudieran responder mejor ante situaciones de crisis.

Factores generadores de confianza

El modo de generar confianza en mediación tomaría un tinte más abstracto (Poitras, 2009). En efecto, diversos autores han hablado acerca de la construcción de confianza en

Tabla 2

Factores que favorecen la generación de confianza con mayor índice de aceptación de acuerdo con la literatura revisada

Factores	Autores
1 Voluntad y empatía/escucha empática	Goldberg (2005); Goldberg y Shaw (2007); Goldberg et al. (2009); Poitras (2009); Tak Wing y Wai Ying (2009); Stuhlmacher y Poitras (2010); Poitras (2013)
2 Imparcialidad/neutralidad	Davis y Gadlin (1988); Goldberg y Shaw (2007); Poitras (2009); Goldberg et al. (2009); Stuhlmacher y Poitras (2010); Poitras (2013)
3 Credibilidad y reputación	Fine y Holyfield (1996); McKnight et al. (1998); Goldberg (2005); Poitras (2009); McKnight et al. (2012)
4 Experiencia procesual	Davis y Gadlin (1988); Swan et al. (1995); Goldberg y Shaw (2007); Tak Wing y Wai Ying (2009); Poitras (2009)
5 Experiencia de contenido	Giffin (1967); Fine y Holyfield (1996); Goldberg y Shaw (2007); Goldberg et al. (2009); Poitras (2009)
6 Explicar el proceso de mediación	Suárez (2002); Tak Wing y Wai Ying (2009); Poitras (2009); Stimec y Poitras (2013)
7 Honestidad	Rempel et al. (1985); Swan et al. (1995); Goldberg y Shaw (2007); Goldberg et al. (2009)
8 Respetar la confidencialidad	Davis y Gadlin (1988); Goldberg y Shaw (2007); Goldberg et al. (2009); Stimec y Poitras (2009)
9 Benevolencia/intencionalidad	Giffin (1967); Rempel et al. (1985); Doney et al. (1998)
10 Explorar el conflicto latente que socava el buen funcionamiento de las partes	Davis y Gadlin (1988); Goldberg y Shaw (2007); Tak Wing y Wai Ying (2009)
11 Fiabilidad	Giffin (1967); Rempel et al. (1985); Swan et al. (1995)
12 Habitación al mediador	Gulati (1995); Doney et al. (1998); Poitras (2009)
13 Hablar acerca de los pros y los contras del proceso de mediación	Davis y Gadlin (1988); Swan et al. (1995); Doney et al. (1998); Poitras (2009)
14 Influencia de terceros	Deutsch (1958); Giffin (1967); Gulati (1995); Doney et al. (1998)
15 Previsibilidad	Rempel et al. (1985); Shapiro et al. (1992); Gulati (1995)
16 Química/atracción personal	Newcomb (1953); Giffin (1967); Poitras (2009)

Fuente: Elaboración propia.

mediación (Poitras, 2013). Sin embargo, se puede observar que existe una falta de investigación empírica al respecto.

Un compendio acerca de los factores que favorecerían la generación de confianza de acuerdo con la literatura que ha revisado el presente escrito, reportaría el resultado que se presenta a continuación (Tabla 2). No obstante, es necesario señalar que sólo se expondrán los factores que han sido citados por tres o más autores. Es decir, se expondrán los factores que tienen una mayor aceptación. Véase como en ciertas filas, se ha citado a Poitras (2009) en color rojo, en los casos en que el mismo autor entra en contradicción con otros autores.

Discusión y conclusiones

Partiendo de la premisa de que tres cuartas partes de los mediadores encuestados por Goldberg (2005) consideró que el éxito de la mediación se cimentaría sobre la relación de ayuda entre el mediador y las partes, cabe poner en tela de juicio el sendero que ha tomado la literatura clásica del ámbito de la mediación. Dado que según autores como Deutsch (1958), Giffin (1967) o Larzelere y Huston (1980) una revisión bibliográfica no permitiría vislumbrar con claridad la importancia del concepto confianza.

Se ha convenido que la generación de confianza sería un ingrediente básico en mediación (McCarthy, 1985; Poitras, 2009), y autores como Davis y Gadlin (1988); McKnight et al. (1998) o McKnight y Chervany (2006) han delimitado que dicha confianza se comenzaría a construir en los primeros compases de la mediación. Ya que en los subsiguientes momentos del proceso, la confianza entre el mediador y las partes perdería incidencia en la resolución del conflicto (Stimec y Poitras, 2009).

La construcción de una relación de confianza adquiere sentido a partir de la comprensión de que la misma alentaría a las partes a manifestar aspectos de su mundo interno que podrían facilitar la resolución del conflicto (Zand, 1972; Butler, 1999; Goldberg, 2005; Poitras, 2009); posibilitaría el enganche y el compromiso de las partes en el proceso (Tak Wing y Wai Ying, 2009); favorecería que las partes pudieran adoptar una actitud de cooperación (Loomis, 1959; Lindsfold, 1978; Johnson-George y Swap, 1982) y permitiría que las partes tuvieran la oportunidad de responder mejor ante situaciones de crisis (Rousseau et al., 1998).

No obstante esto, sería necesario llevar a cabo una investigación que permitiera establecer cuáles son los factores que favorecerían la generación de confianza en un contexto de trabajo determinado. Dado que existe cierta controversia entre las aportaciones de los autores sobre cuáles son dichos factores en función de diversos elementos, como cuál es su óptica o el contexto cultural en el que se han desarrollado los estudios.

Referencias bibliográficas

- Butler, J.K. (1999). Trust expectations, information sharing, climate of trust and negotiation effectiveness and efficiency. *Group and Organization Management*, 24 (2), 217-238.
- Currall, S., Judge, T. (1995). Measuring trust between organizational boundary role persons. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 64, 151-170. 10.1006/obhd.1995.1097
- Davis, A., Gadlin, H. (1988). Mediators gain trust the old-fashioned way — We earn it! *Negotiation Journal*, 4 (1), 55-62.
- Deutsch, M. (1958). Trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution*, 2 (4), 265-279. 130.206.32.11
- Doney, P. M., Cannon, J.P., Mullen, M.R. (1998). Understanding the influence of national culture on the development of trust. *Academy of Management Review*, 23 (3), 601-620. 130.206.32.11
- Fine, G., Holyfield, L. (1996). Secrecy, trust and dangerous leisure: generating group cohesion in voluntary organizations. *Social Psychology Quarterly*, 59, 22-38. 130.206.32.11
- Friedlander, M., Escudero, V., Heatherington, L. (2009). *La alianza terapéutica en la terapia familiar y de pareja*. Barcelona: Paidós.
- Gainey, T.W., Klaas, B.S. (2005). Outsourcing relationships between firms and their training providers: The role of trust. *Human Resource Development Quarterly*, 16 (1), 7-25.
- Giffin, K. (1967). The Contribution of Studies of Source Credibility to a Theory of Interpersonal Trust in the Communication Process. *Psychological Bulletin*, 68 (2), 104-120.
- Goldberg, S.B. (2005). The secrets of successful mediators. *Negotiation Journal*, 21 (3), 365-376. 10.1111/j.0748-4526.2005.00069.x
- Goldberg, S.B., Shaw, M.L. (2007). The secrets of successful (and unsuccessful mediators) continued: Studies two and three. *Negotiation Journal*, 23 (4), 393-418. 10.1111/j.1571-9979.2007.00152.x
- Goldberg, S.B., Shaw, M.L., Brett, J.M. (2009). What difference does a robe make? Comparing mediators with and without prior judicial experience: Research reports. *Negotiation Journal*, 25 (3), 277-305. 10.1111/j.1571-9979.2009.00227.x
- Gulati, R. (1995). Does familiarity breed trust? The implications of repeated ties for contractual choice in alliances. *Academy of Management Journal*, 38, 85-112. 10.2307/256729
- Johnson-George, C., Swap, W.C. (1982). Measurement of specific interpersonal trust: Construction and validation of a scale to assess trust in a specific other. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43 (6), 1306-1317.
- Landau, D., Landau, S. (1997). Confidence-Building Measures in Mediation. *Mediation Quarterly*, 15 (2), 97-103. 10.1002/crq.3900150204
- Larzelere, R.J., Huston, T.L. (1980). The dyadic trust scale: Toward understanding interpersonal trust in close relationships. *Journal of Marriage and the Family*, 42, 595-604.
- Lewis, J.D., Weigert, A. (1985). Trust as a social reality. *Social Forces*, 63 (4), 967-985.
- Lindsold, S. (1978). Trust development, the GRIT proposal and the effects of conciliatory acts on conflict and cooperation. *Psychological Bulletin*, 85, 772-793. 10.1037/0033-2909.85.4.772
- Loomis, J.L. (1959). Communication, the Development of Trust, and Cooperative Behavior. *Human Relations*, 12, 305-315.
- McCarthy, W. (1985). The role of power and principle in getting to yes. *Negotiation Journal*, 2 (1), 59-66.
- McKnight, D.H., Chervany, N.L. (2006). Reflections on an initial trust-building model. *Handbook of Trust Research*, 29-51.
- McKnight, D.H., Cummings, L.L., Chervany, N. L. (1998). Initial trust formation in new organizational relationships. *Academy of Management Review*, 23 (3), 473-490. 130.206.32.11

- McKnight, D.H., Liu, P., Pentland, B. T. (2012). How events affect trust: A baseline information processing model with three extensions. *IFIP Advances in Information and Communication Technology*, 374 AICT, 317-324.
- Moorman, C., Zaltman, G., Deshpande, R. (1992). Relationships between providers and users of market research: The dynamics of trust within and between organizations. *Journal of Marketing Research*, 29, 314-328.
- Newcomb, T.M. (1953). An approach to the study of communicative acts. *Psychological Review*, 60, 393-404.
- Poitras, J. (2009). What Makes Parties Trust Mediators. *Negotiation Journal*, 25 (3), 307-325. 10.1111/j.1571-9979.2009.00228.x
- Poitras, J. (2013). The strategic use of caucus to facilitate parties' trust in mediators. *International Journal of Conflict Management*, 24 (1), 23-39. 10.1108/10444061311296116
- Rempel, J.K., Holmes, J. G., Zanna, M.D. (1985). Trust in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49 (1), 95-112.
- Rousseau, D., Sitkin, S., Burt, R., Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23 (3), 393-404. 130.206.32.11
- Schlenker, B.R., Helm, B., Tedeschi, J.T. (1973). The Effects of Personality and Situational Variables on Behavioral Trust. *Journal of Personality and Social Psychology*, 25 (3), 419-427.
- Shapiro, D.L., Sheppard, B. H., Cheraskin, L. (1992). Business on a handshake. *Negotiation Journal*, 8, 365-377. 10.1111/j.1571-9979.1992.tb00679.x
- Stimec, A., Poitras, J. (2009). Building trust with parties: Are mediators overdoing it? *Conflict Resolution Quarterly*, 23 (6), 317-331. 10.1002/crq.235
- Stuhlmacher, A., Poitras, J. (2010). Gender and Job Role Congruence: A Field Study of Trust in Labor Mediators. *Sex Roles*, 63 (7-8), 489-499.
- Suares, M. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires: Paidós.
- Swan, J. E., Trawick, I.F., Silva, D.W. (1985). How industrial salespeople gain customer trust. *Industrial Marketing Management*, 14, 203-211. 10.1016/0019-8501(85)90039-2
- Tak Wing, Y., Wai Ying, L. (2009). Efficacy of trust-building tactics in construction mediation. *Journal of Construction Engineering and Management*, 135 (8), 683-689. 10.1061/(ASCE)CO.1943-7862.0000028
- Zand, D.E. (1972). Trust and Managerial Problem Solving. *Administrative Science Quarterly*, 17 (2), 229-39.

A1.19

Metodología de intervención en redes sociales y desarrollo comunitario

Methodology for Intervention in Social Networks and Community Development

María Dolores Rodríguez Álvarez¹

Trabajadora social del Ayuntamiento de Getafe (Madrid)

Resumen

Los trabajadores sociales utilizan en su práctica profesional diferentes referentes teóricos y metodológicos para comprender e interpretar la globalidad de la realidad, partiendo siempre de los sistemas naturales y comunitarios de los individuos y comunidades hacia los que dirigen y orientan su intervención en Trabajo Social Comunitario, siendo uno de ellos la intervención en redes sociales. El presente artículo recoge los resultados de una entrevista semiestructurada realizada a trabajadores sociales que prestan sus servicios en municipios de la Comunidad de Madrid con más de cien mil habitantes, cuyo objetivo fue integrar la teoría y la práctica profesional de los trabajadores sociales en relación a la metodología de intervención en redes sociales, desarrollada mediante diferentes fases. Los resultados obtenidos nos han permitido avanzar en la comprensión de dicha metodología y subrayar la importancia que tiene para el Trabajo Social Comunitario potenciar redes de apoyo, servicios y políticas que tengan por objetivo el fortalecimiento de la ciudadanía, la autonomía y la identidad de los sujetos. Se concluye señalando aspectos concretos a tener en cuenta en la investigación en redes sociales en Trabajo Social.

Palabras clave: Trabajo Social Comunitario, redes sociales, desarrollo comunitario.

Abstract

Social workers use a range of theoretical and methodological references in their professional practice to understand and interpret the reality of a situation as a whole, always starting from the natural and community systems of the individuals and communities to which they direct and orient their intervention; this includes their intervention in social networks. This communication describes the results of a semi-structured interview with social workers working

¹ Ayuntamiento de Getafe, Madrid. Correo electrónico: lola-rodriguez@hotmail.es

in municipal districts with over 100,000 inhabitants in the Madrid Community. The aim was to integrate social workers' theory and professional practice in the methodology for intervening in social networks, developed through different phases. The results have allowed us to advance our understanding of this methodology and underline the importance in community social work of enhancing support networks, services and policies aimed at reinforcing the subjects' citizenship, autonomy and identity. Lastly, we point out specific aspects to take into account both in research in Social Network in Community Social Work.

Keywords: Community Social Work, social networks, community development.

1. Introducción

Los trabajadores sociales realizan intervenciones desde su contexto profesional en el ámbito local para situar al sujeto en su relación con el contexto social, partiendo de los sistemas naturales y comunitarios de los individuos, familias y comunidades hacia los que dirigen su intervención en Trabajo Social Comunitario y «cuya tarea prioritaria es la activación de los recursos de las personas, de los diferentes contextos, ya sean ambientales (redes de apoyo social) o sociales (servicios, programas y prestaciones), realizado desde una dimensión de desarrollo personal (la relación de ayuda), una dimensión de desarrollo social (la solidaridad) y una dimensión de desarrollo organizacional (las políticas públicas)» (Rodríguez, 2014:241). No podemos dejar de señalar que la finalidad del Trabajo Social es la lucha contra la exclusión social, y gran parte de las exclusiones actuales están vinculadas a la vulnerabilidad de las relaciones en las redes sociales personales, los sistemas de apoyo y la escasez de vínculos de inserción comunitaria. lo que requiere a los profesionales conocimientos sobre las fortalezas, los problemas y las necesidades de las comunidades en las que intervienen y, para ello, el Trabajo Social cuenta con una base instrumental que podemos agrupar en tres dimensiones: una dimensión teórico-metodológica (la necesidad de contar con teorías, modelos de referencia y métodos que orienten la intervención y la investigación), una dimensión ético-política (definimos ética como el conjunto de valores y principios éticos que constituyen la esencia del Trabajo Social y conceptualizamos política como el compromiso del trabajador social de potenciar redes y servicios para el fortalecimiento de la ciudadanía y la identidad de los sujetos) y una dimensión técnico-operativa (la capacidad de articular elementos técnicos e instrumentales para el desarrollo de la intervención).

En relación a la dimensión teórico-metodológica podemos considerar que cualquier perspectiva a ese nivel necesita siempre estrategias y procedimientos para la implementación de la intervención profesional en Trabajo Social, porque, el trabajador social parte de las características de un contexto social que siempre plantea nuevos retos, siendo uno de sus mayores desafíos la competencia profesional, considerada un ejercicio profesional permanente que refuerza su destreza profesional en lo relativo a la resolución de los problemas sociales actuales. En el momento actual son necesarios modelos que sitúen al sujeto en relación dialéctica en su contexto y la intervención en el ámbito local, parte de un

contexto de proximidad que facilita un conocimiento muy importante de la realidad social, convirtiendo al territorio en un eje fundamental de la intervención social centrada en la inclusión social, desde donde se debe impulsar el trabajo en red. El municipio es el lugar donde, desde una perspectiva ecológica, se desarrollan nexos relacionales entre personas y de las personas con su entorno a través del trabajo en redes que abarca e interconecta los distintos niveles de intervención (desde el individual-familiar hasta el grupal y comunitario), y, según afirma Pastor (2009), una intervención comunitaria con enfoque ecológico debe compaginar dos objetivos: la integración social, mejorando el ambiente para prevenir e integrar a personas en situación de dificultad social y, el fortalecimiento de las competencias de la comunidad, construyendo un desarrollo sostenible a partir de las capacidades, habilidades y oportunidades de que se dota la comunidad a través de diferentes y valiosas transacciones.

Es necesario señalar que, en la práctica profesional de los trabajadores sociales, encontramos ya un método sistemático y estructurado de los elementos del proceso de intervención, esto es: estudio, diagnóstico, plan de trabajo, evaluación y sistematización y/o investigación (Vélez, 2003; De Robertis, 2003) y la metodología podemos considerarla un proceso y una estructura: un proceso intencionado que «trata de enlazar cada acto profesional de naturaleza diferente y cada etapa del método con el fin de darle a la acción del trabajador social coherencia y continuidad» (De Robertis, 2006: 111), y una estructura entendida como conjunto de pasos ordenados e interrelacionados a seguir de manera sistemática. Por ello, la intervención en redes sociales hace necesario dotarse de nuevas claves de lectura y nuevas respuestas instrumentales para realizar el Trabajo Social Comunitario porque implican una metodología y un proceso que le son propios (De Robertis, 2006; Folgheraiter, 2011; Nowak, 2001; Seed, 2002; Villalba, 1995).

Es objetivo de la presente comunicación contribuir a sistematizar la práctica profesional de los trabajadores sociales en relación a la metodología de intervención en redes sociales para que nos facilite categorías de pensamiento para abordar el análisis de la acción y, para ello, hemos realizado una entrevista semiestructurada a trabajadores sociales que nos va a permitir un acercamiento al campo de estudio y una comprensión del contexto en general y de determinados aspectos en particular, que no se encuentran recogidos en ningún texto. Para Villalba (1995) el trabajo con redes con personas individuales y con familias requiere la distinción de tres fases: identificar la red, analizar la red e intervenir en red, fases que consideramos esenciales y, por ello, vamos a profundizar en sus objetivos y en su contenido.

La identificación de la red social. Cuando hablamos de red social hacemos referencia a «una estructura social que consiste en dos elementos: nodos (actores o puntos) y relaciones (o vínculos)» (Ennis y West, 2010: 408), y Nowak (2001), identifica tres tipos de redes en la sociedad contemporánea: las redes sociales primarias o micro sociales (la familia y personas con las que se mantienen relaciones cercanas en la vida cotidiana); las redes sociales secundarias o macro sociales (el conjunto de servicios, recursos y servicios sociales comunitarios que interactúan con el ciudadano en la resolución de los diferentes problemas que se plantean y juegan un importante papel en lo relativo a las interacciones que mantiene el sujeto con el mundo exterior) y las redes sociales terciarias (los grupos de

autoayuda, los servicios especializados de apoyo al ciudadano en el ámbito de los compromisos entre el ciudadano, el Estado y los servicios sociales públicos y privados). «Los profesionales del trabajo social necesitan contar con habilidades para aumentar o complementar los recursos de apoyo de las redes de apoyo social primarias y secundarias de las personas con las que intervienen, ya que la mayoría del apoyo que reciben vendrá de este tipo de redes» (Hardcastle, Powers y Wenocur, 2004: 312).

Existen, igualmente, diferentes técnicas que el trabajador social podrá utilizar en su intervención en la red social teniendo en cuenta que la técnica es un modo de actuar que es intencional en cuanto a la finalidad que pretende alcanzar y, para esto, es importante que los trabajadores sociales puedan sistematizar su práctica con instrumentos y técnicas adecuadas que, según Rodríguez (2014), se pueden estructurar en diferentes procedimientos técnicos, en los que se sustenta la práctica profesional en el ámbito local:

- Procedimientos técnicos en relación al estudio y al diagnóstico social (mapa de red social, atención personal, contacto telefónico, visita domiciliaria, entrevista, observación, técnicas documentales, reuniones).
- Procedimientos técnicos en relación a la intervención social (informe social, reuniones, mediación individuo/familia y comunidad, programa de inserción, diseño de la propia red profesional, intervención en red comunitaria, la asamblea).
- Procedimientos técnicos en relación a la evaluación de los objetivos que nos permitan verificar los cambios producidos y, a veces, modificar los objetivos señalados (entrevista, mapa de red anterior a la intervención y mapa de red actual).

En relación a la técnica del mapa de red social se utiliza para analizar las relaciones sociales de apoyo y permite visualizar gráficamente la idea de la red social de la persona que, para Seed es un mapa social «que tiene en lugar de calles, puentes o bosques, representa el contexto social en el que la gente vive» (Seed, 2002:27). Otra técnica importante es la entrevista (la identificación de la red social se hace normalmente en una o dos entrevistas en el contexto de una relación con la persona con la que estamos trabajando) y el profesional necesita utilizar también la observación, la dinámica grupal, los informes sociales, el diseño de la propia red profesional, las técnicas documentales, la visita domiciliaria, las reuniones, los programas de inserción, la intervención en la red comunitaria y la mediación individuo/familia/comunidad. Con respecto a la visita a domicilio es importante señalar según afirma Djaoni (2008) que permite captar la relación entre la familia y la comunidad a través de la observación de las condiciones de la casa y la interacción que los miembros de la familia establecen entre ellos.

Por otra parte, el trabajador social interviene en un contexto cada vez más complejo (Parton, 2008) y, en dicho contexto, utiliza diferentes técnicas documentales consideradas como imprescindibles para realizar una práctica de calidad. Bradt, Roose, Bouverne-De Bie y De Schryver (2011) consideran que el registro de los datos supone una oportunidad para los aspectos relacionales de la práctica del Trabajo Social porque el reconocimiento de la dimensión social del Trabajo Social exige que se aborde el registro de datos como una forma de mostrar la actividad de los trabajadores sociales, al igual que

como un instrumento para reflexionar críticamente sobre cómo el Trabajo Social interviene —y, por tanto, define— los problemas sociales.

- *El análisis de la red social*. El análisis de las redes sociales para Seed (2002) enfatiza la dimensión «social» de la intervención porque «en lo que se refiere a las exigencias del Trabajo Social resulta más adecuado hablar en términos de calidad relacional» (Seed, 2002:34). Necesitamos analizar las redes sociales anteriores de los usuarios y, para Sluzki (1996), es necesario que la red sea evaluada en relación a sus características estructurales (propiedades de la red en su conjunto), las funciones de los vínculos (tipo de intercambio interpersonal característico de vínculos específicos y los atributos de cada vínculo (propiedades específicas de cada relación). Las redes constituyen un contexto útil para muchas de las funciones propias de la intervención social y Seed (2002) destaca dos funciones: el mantenimiento de las redes informales de apoyo y el desarrollo de la potencialidad de las redes, que deben integrar por una parte, nuestro conocimiento de la experiencia individual de red anterior y en el momento actual y, por otra parte, conocer la potencialidad de las redes de la comunidad local en las que vive el usuario. Es necesario que el profesional se pregunte: ¿cómo puede la persona o la familia, con todas sus potencialidades y sus límites, utilizar los recursos existentes —muchos o pocos— en la comunidad local en la que vive? «El mantenimiento de las redes informales de apoyo de la comunidad local y el desarrollo de la potencialidad de las redes del usuario, representan la aplicación más obvia del estudio de las redes sociales» (Seed, 2002: 25).
- *La intervención en la red social*. La importancia que tiene la intervención en redes sociales para el desarrollo comunitario ha sido estudiada por diferentes autores (Gilchrist, 2009; Hardcastle, Powers y Wenecour, 2004; Folgheraiter, 2011; Kirke, 2009; Seed, 2002; Trevillion, 1992; Villalba, 1995). Fue Gilchrist (2009), no obstante, quien señaló que «el desarrollo de la comunidad consiste en apoyar y dar forma a la creación de redes formales e informales con el fin de facilitar el *empowerment* de la acción comunitaria» (Gilchrist, 2009: 95). Para Frans (1993) el término *empowerment* es un concepto unitario que describe tanto el proceso como la meta, hacia la cual se deben dirigir los esfuerzos para incrementar su poder. «Los clientes deben desarrollar y utilizar sus fortalezas y los puntos fuertes de sus familias y comunidades para su empoderamiento» (Hardcastle, Powers y Wenocur, 2004: 312).

El trabajador social desde las redes sociales realiza dos tipos de intervenciones: intervenciones directas y/ o intervenciones indirectas. Los trabajos de intervención directa son aquellos que implican una relación directa con el usuario, con el objetivo de transformar su situación o la resolución de los problemas que plantea y, De Robertis (2006), considera que existen seis grandes tipos de intervenciones directas: clarificar-apoyar; informar-educar; influir-persuadir; poner en relación-crear nuevas oportunidades y estructurar una relación de trabajo con el usuario y tienen como objetivo «ampliar el horizonte relacional de los usuarios, ampliar sus marcos de vida, y de referencias y permitirles el acceso a nuevas experiencias que los enriquezcan y les produzcan satisfacción» (De Robertis, 2006: 240).

Cuando hablamos de intervenciones indirectas nos referimos a aquellas que traducen la óptica de redes al trabajar con nodos de red (amigos, familiares, profesores, etc. ayudándoles a realizar su trabajo), generan relaciones entre recursos (relaciones entre técnicos, voluntarios...), diseñan proyectos según el modelo de red, o trabaja en red junto a otros técnicos. Para Villalba (1995) los objetivos de intervención en redes sociales están fundamentados en los estudios que muestran cómo las redes amplias, diversas, recíprocas, con una densidad media, estables y con intensos vínculos entre los miembros son las que ofrecen mayores posibilidades para el desarrollo social de las personas y la pertenencia a un sistema de relaciones. Para dicha autora, estos objetivos serían aumentar o complementar los recursos de apoyo existentes en las redes de los usuarios; crear recursos sustitutos en las redes de los usuarios; favorecer la estabilidad de las redes; favorecer la flexibilidad de las redes; favorecer la reciprocidad de las redes; mediar en las interacciones conflictivas de las redes y aumentar la capacidad de autocuidado de la persona central de la red y los miembros más relevantes de su sistema de apoyo (Villalba, 1995:115-117).

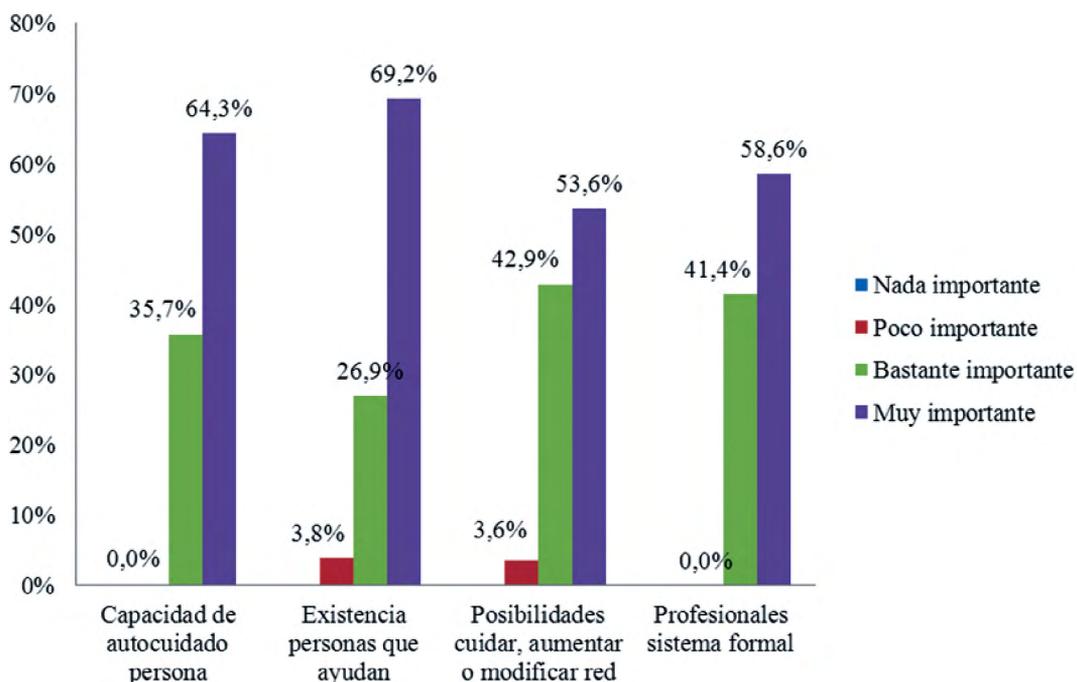
2. Metodología

En el presente artículo se presentan los resultados de una investigación empírica realizada en el año 2013 mediante una entrevista semiestructurada dirigida a una muestra de treinta trabajadores sociales con más de diez años de experiencia en el ámbito local, y cuyo objetivo fue conocer su práctica profesional en la intervención en redes sociales para poder avanzar en relación a la sistematización de la metodología de su intervención en redes sociales y, para ello, se les preguntaba en relación a los diferentes aspectos que requiere la identificación de la red social, las técnicas específicas y complementarias que utilizan los profesionales en su intervención en la red social, los roles y las funciones que asumen los trabajadores sociales en dicho ámbito de intervención. Dicha investigación fue realizada en los municipios de más de cien mil habitantes de la Comunidad de Madrid (nos referimos a los municipios de Alcalá de Henares, Alcobendas, Alcorcón, Fuenlabrada Getafe, Leganés, Móstoles, Parla y Torrejón de Ardoz).

Con respecto a la elección de la muestra, buscábamos una muestra cuya información fuese extrapolable a la totalidad de los trabajadores sociales que prestan sus servicios en la Administración Local y consideramos relevante la experiencia laboral de los profesionales en el ámbito de la atención primaria, dado que, «hace que las opiniones recibidas se sustenten en un amplio conocimiento por parte de los profesionales, así como su capacidad para detectar debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del sistema» (Subirats, 2007:60) e, igualmente, poder recoger la especificidad de municipios diferentes porque los servicios desarrollados con un enfoque comunitario permiten reconocer la diversidad de las personas y del territorio en el que se producen las desigualdades y emergen nuevos riesgos de vulnerabilidad. Para el análisis cuantitativo de las respuestas se utilizó el software Statistical Package for Social Sciences (SPSS V.20) que nos sirvió de soporte para la codificación y análisis de resultados.

3. Resultados

Se requiere iniciar este apartado señalando que la intervención en redes sociales implica una metodología que requiere una primera fase de identificación de la red social y, el gráfico 1, recoge la importancia que tiene para los trabajadores sociales participantes en la investigación los diferentes aspectos señalados dentro del proceso de identificación de la red social.



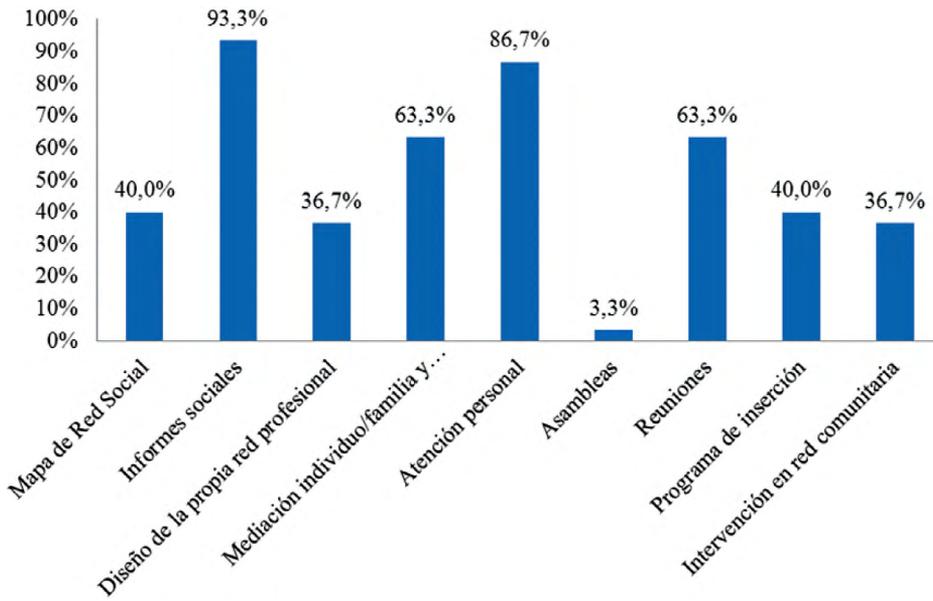
Fuente: Rodríguez (2014).

Gráfico 1

Identificación de la red social

En la fase de identificación de la red social los trabajadores sociales han considerado necesario conocer todos los aspectos señalados, si bien han considerado especialmente necesario conocer «*la existencia de personas de la comunidad que les ayudan*» (muy importante para el 69,2% y bastante importante para el 26,9%), y «*la capacidad de autocuidado de la persona o familia de referencia y de los miembros de la red más relevantes*» (muy importante para el 64,3% y bastante importante para el 35,7%).

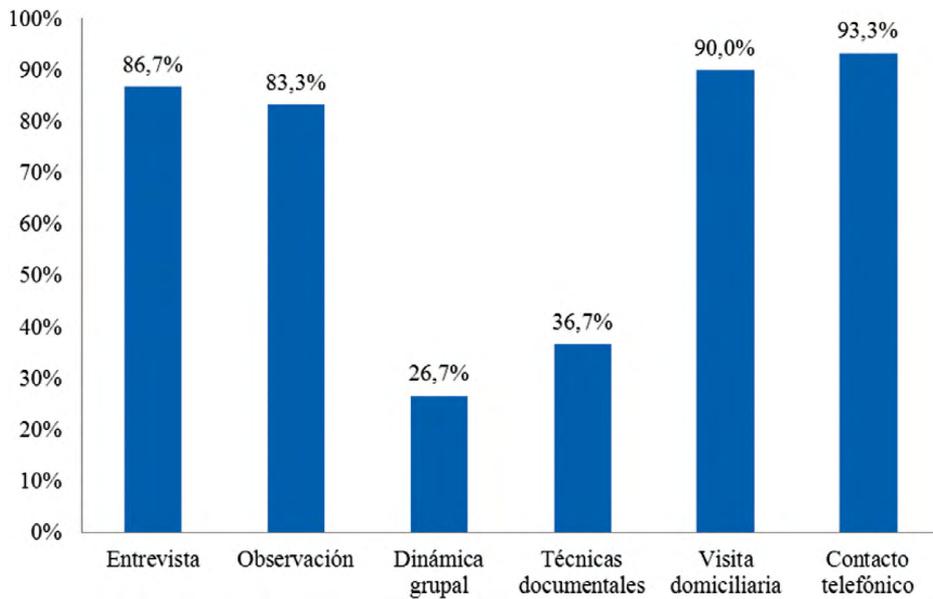
Los trabajadores sociales utilizan un conjunto de técnicas de intervención en redes sociales, unas de carácter específico para su intervención desde la red social, y otras complementarias en relación a dicha intervención. Los gráficos 2 y 3 nos muestran la utiliza-



Fuente: Rodríguez (2014).

Gráfico 2

Técnicas específicas de intervención desde la red social



Fuente: Rodríguez (2014).

Gráfico 3

Técnicas complementarias de intervención desde la red social

ción que hacen los trabajadores sociales de las técnicas específicas y complementarias, pero igualmente importantes en relación a la intervención de los profesionales del Trabajo Social.

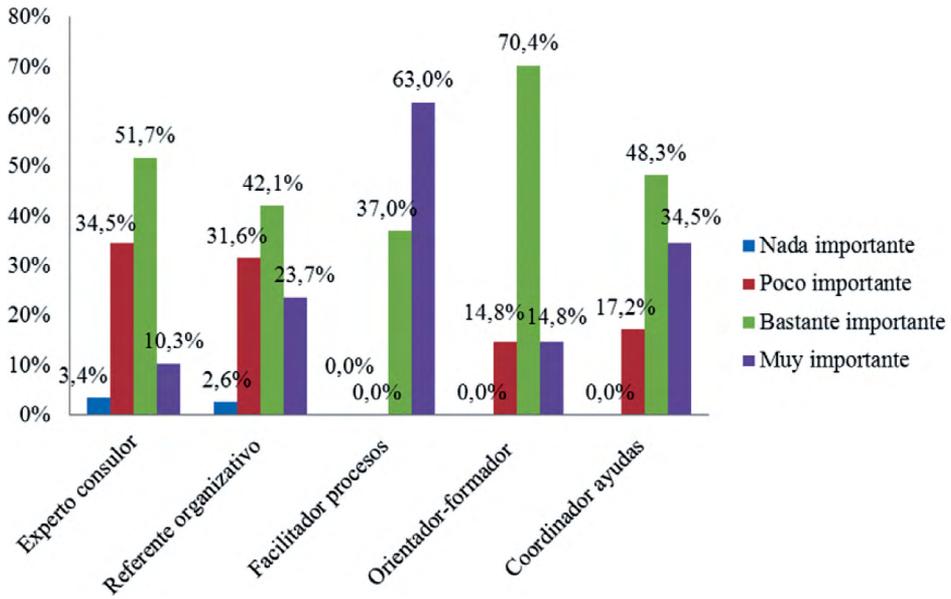
Las técnicas más utilizadas en la intervención en la red social son: «*el informe social*», «*la atención personal*», «*las reuniones*», «*la mediación individuo/familia y comunidad*», «*el mapa de red social*», «*el programa de inserción*», «*el diseño de la propia red profesional*», «*la intervención en red comunitaria*» y «*la asamblea*», que destaca por ser especialmente poco utilizada. Podemos destacar la enorme diferencia entre la utilización de algunas técnicas como «*el informe social*» por parte del 93,3% de los encuestados o el 86,7% de «*la atención personal*», mientras que, «*la intervención en red comunitaria*» es utilizada únicamente por el 36,7% de los profesionales, lo que nos refleja que la intervención que se realiza es una intervención de tipo individual frente a otra de carácter más global. Las técnicas complementarias de intervención en red social que los trabajadores han señalado son: «*el contacto telefónico*», «*la visita domiciliaria*» y «*la entrevista*». Se constata de nuevo una enorme diferencia entre la utilización de técnicas como «*el contacto telefónico*» (93,3%) y «*la visita domiciliaria*» (90%) frente a «*la dinámica grupal*», que sólo es señalada por el 26,7% de los encuestados.

Del análisis de los gráficos 2 y 3 se desprende que los trabajadores sociales utilizan múltiples técnicas en su intervención en red social pero se trata de técnicas dirigidas de manera prioritaria a la intervención individual y menos a la comunitaria, lo cual se explica porque los programas en los que intervienen los trabajadores sociales actualmente (Rodríguez, 2014) tienen un carácter más individual y menos colectivo que los que se realizaban en el ámbito local hace unos años. Se realizan programas y proyectos más orientados hacia la gestión de resultados de intervención, en detrimento de las actuaciones de carácter preventivo y, no podemos dejar de señalar que el trabajo comunitario de vocación preventiva «constituye una de las finalidades con las que surgió el nivel primario de los servicios sociales: favorecer la solución de los problemas antes de que estos afecten de manera más intensa y requieran de recursos especializados y llevar a cabo acciones para que la propia comunidad prevenga problemas y sea más integradora con los excluidos» (Rodríguez, 2004: 268).

Las capacidades y habilidades profesionales que se requieren en la intervención en redes se refieren a la articulación y el fortalecimiento de los diferentes tipos de relaciones, ya sean personales, sociales, grupales, institucionales, etc. El gráfico 4 recoge las respuestas relativas a los roles del trabajador social en su intervención en redes sociales.

El 63% de los trabajadores sociales ha considerado muy importante y un 37% bastante importante el rol de «*facilitador de procesos individuales y colectivos*», mientras que sólo un 10,3% han considerado muy importante el rol de «*experto consultor*» y un 34,5%, lo ha considerado poco importante, al igual que el 31,6% ha considerado poco importante ser «*un referente organizativo y de recursos*».

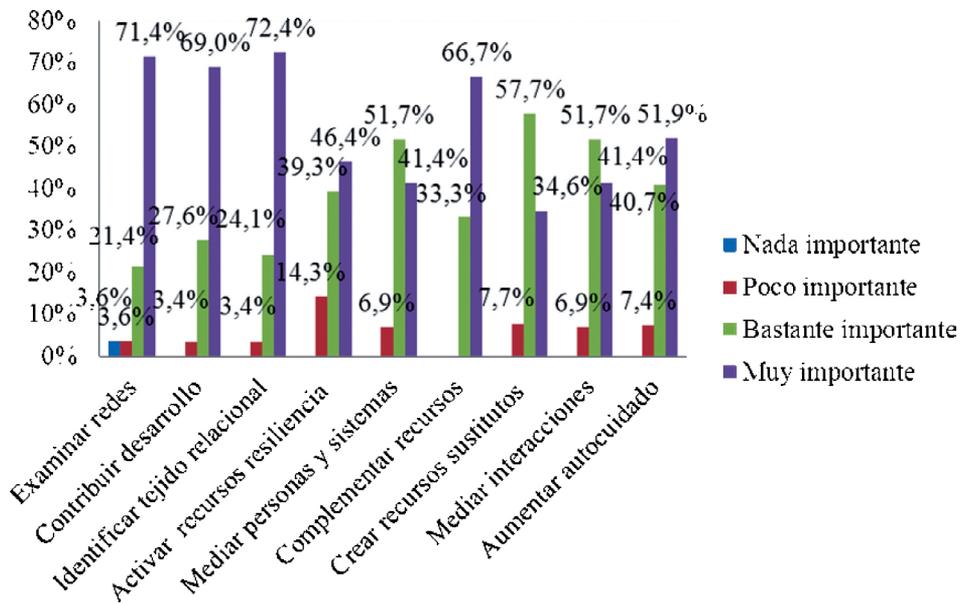
Desde el marco de nuestra investigación, hemos preguntado a los profesionales del Trabajo Social su valoración sobre las principales funciones que el trabajador social puede asumir en el ámbito de las redes sociales y que se resume en el gráfico 5.



Fuente: Rodríguez (2014).

Gráfico 4

Roles del trabajador social en su intervención en redes sociales



Fuente: Rodríguez (2014).

Gráfico 5

Funciones del trabajador social en el ámbito de las redes sociales

El gráfico 5 nos muestra la importancia que los trabajadores sociales han otorgado a todas las funciones señaladas pero, han destacado especialmente, las de «*identificar el tejido relacional y conocer los recursos existentes en la comunidad*» (72,4%) y «*examinar con la persona/familia las redes de apoyo a las que pueden acceder*» (71,4%). Las funciones consideradas menos importantes son las de «*mediar en las interacciones conflictivas de las redes*» y «*mediar en la relación entre las personas y sus sistemas de apoyo*», que si bien han sido consideradas muy importantes por un porcentaje inferior de encuestados, si han sido valoradas como bastante importantes por un porcentaje de respuestas superior al 50%, en ambos casos.

Si comparamos los diferentes gráficos podemos constatar que los trabajadores sociales entienden el trabajo en red y lo realizan desde un nivel técnico pero, sin embargo, en las funciones se sitúan en parte, desde un punto de vista de gestión, es decir, desde la dependencia institucional por lo que desarrollan diferentes roles como «*coordinador de ayudas externas*», que se dirigen más hacia la parte burocrática derivada de su rol institucional. Para Folgheraiter (2011) existe un modo de afrontar los problemas que es contrario al trabajo de red que es el trabajo desde un «*catálogo de prestaciones*» donde el profesional dispone de la llave que permite acceder a una serie de servicios estructurados, a veces, bien organizados. Este trabajo puede ser útil en determinadas circunstancias pero, si se concibe como una modalidad única en sí mismo, tiene muchas limitaciones porque, para dicho autor, es un tipo de intervención que no asume el reto de la complejidad hasta el fondo. «*El trabajador hace un diagnóstico desde los servicios que dispone y no desde el origen de la necesidad, es decir, desde lo que pide la propia realidad*» (Folgheraiter, 2011: 401). El mismo autor considera también que, cuando nos referimos a organismos públicos, «*la flexibilidad es más difícil de programar y será necesaria una sistematización diferente de la autonomía profesional a nivel interno, así como una más valoración más decidida*» (ibíd., 403).

4. Conclusiones y propuestas

Los datos resultantes de la investigación empírica nos han permitido poner de manifiesto la necesidad de potenciar redes de apoyo que tengan por objetivo el fortalecimiento de la autonomía y la identidad de los sujetos desde el ámbito más próximo al ciudadano que es el local, donde el trabajador social tiene como rol prioritario, según los resultados mostrados, ser un «*facilitador de procesos individuales y colectivos*» y una función destacada especialmente de «*identificar el tejido relacional y conocer los recursos existentes en la comunidad*». A través del método analítico de la red social, podemos trascender la intervención individual y establecer de forma más precisa los objetivos y las funciones de los diferentes tipos de redes o de configuraciones de redes en una comunidad determinada, siendo la intervención comunitaria la que se caracteriza, entre otros aspectos, por la incorporación de los recursos naturales de las personas, familias y grupos de una comunidad en los procesos de resolución y prevención de los problemas sociales porque, no lo podemos olvidar, «*la prevención puede considerarse una forma de intervención*» (Mantle y Backwith, 2010: 2388). La red social se convierte así en una perspectiva que nos ofrece

claves interpretativas de la complejidad social y estrategias de intervención para afrontarlas (Rodríguez, 2015) siendo su valor la capacidad de generación de cambios y mejoras sociales, y, por tanto, de convertirse en un elemento de construcción de la ciudadanía social.

A partir de los resultados obtenidos queremos destacar algunas consideraciones para poder avanzar en la investigación en redes sociales en Trabajo Social. Diferentes autores han subrayado la importancia de la investigación en relación al análisis de las redes sociales para el desarrollo comunitario en Trabajo Social (Seed, 2002; Folgheraiter, 2011; Gilchrist, 2009; Hardcastle, Powers y Wenocur, 2004; Kirke, 2009). Sin embargo, dicha investigación se ha centrado principalmente en las redes personales de los individuos que plantean necesidades concretas y, autores como Kirke (2013), señalan la importancia que tendría para los trabajadores sociales que se centrara también en el análisis de las relaciones que se dan entre la persona y los miembros de su red social, lo que permitiría aprovechar mejor los recursos disponibles en la propia comunidad y poder orientar a las personas, partiendo siempre de las redes sociales que funcionan adecuadamente. Para dicho autor, «el análisis de redes será relevante si se estudian los lazos de cualquier tipo entre las personas y los grupos a los que pertenece. De esta manera, contribuirá a responder a las necesidades de la profesión y también a las redes comunitarias a nivel general» (Kirke, 2013: 192). No cabe duda que «la integración de análisis de redes sociales como herramienta profesional supone un vínculo importante entre la práctica profesional y la investigación que permite a los trabajadores sociales, y también a los miembros de la comunidad, valorar el alcance y la importancia del trabajo realizado» (Ennis y West, 2013: 55).

5. Referencias bibliográficas

- Bradt, L.; Roose, R.; Bouverne-de bie, M. y De Schryver, M.. (2011). Data Recording and social work: From the relational to the social. *British Journal of Social Work*, 41, 1372-1382.
- De Robertis, C. (2006). *Metodología de la intervención en Trabajo Social*. Buenos Aires: Lumen Humanitas.
- De Robertis, C. (2003). *Fundamentos del trabajo social. Ética y metodología*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Djaoni, E. (2008). *Intervenir au domicile*. Paris: Presses de L' Ehesp.
- Ennis, G. y West, D. (2010). Exploring the potential of social network Analysis in asset-based community development practice and research. *Australian Social Work*, 63, (4), 404-417.
- Folgheraiter, F. (2011). *Fondamenti di metologia relazionale. La lógica sociales dell' aiuto* (2.ª ed.). Trento: Erickson.
- Frans, D. J. (1993). A scale for measuring social worker empowerment. *Social Work Practice*, 3 (3), 312-318.
- Gilchrist, A. (2009). *The Well-Connected Community: A Networking Approach to Community Development*. (2.ª ed.). Bristol: Policy Press.
- Hardcastle, D.A, Powers, P.R. y Wenecour, S, (2004) *Community Practice. Theories and Skills for Social Workers* (2.ª ed.) New York: Oxford University Press.
- Kirke, D.M. (2013). Social network analysis. En: M. Gray y S.A. Webb. *Social Work theories and methods* (pp. 183-194) (2.ª ed.). London: SAGE.

- Mantle, G. Y Backwith, D. (2010). Poverty and Social Work. *British Journal of Social Work*, 40, 2380-2394.
- Nowak, J. (2001). O trabalho social de rede. A aplicasao das Redes Sociais no Trabalho Social. En. H. Mouro y S. Simões (coord.). *100 Anos de Serviço Social*. Coimbra: Quarteto.
- Parton, N. (2008). Changes in the form of knowledge in social work: From the «social» to «informational»? *British Journal of Social Work*, 38 (2), 253-269.
- Pastor, E. (2009). *Participación ciudadana y gestión de las políticas sociales municipales*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Rodríguez, M.D. (2015). El Modelo de Redes Sociales y la construcción social de la ciudadanía en el ámbito local. *Revista Intervenção Social*, n.º 42/45, 81-95. Disponible en: <http://revistas.lis.ulusiada.pt/index.php/is/article/view/2191>
- Rodríguez, M.D. (2014). *Redes sociales: un nuevo cuadro metodológico de intervención en Trabajo Social Comunitario*. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales.
- Rodríguez, G. (2004). *El Estado del bienestar en España: debates, desarrollo y retos*. Madrid: Fundamentos.
- Seed, P. (2002). *Analisi delle rete sociali. La network analysis nel servizio sociale*. Trento: Erickson.
- Sluzki, C.E. (1996). *Red social, frontera de la práctica sistémica*. Barcelona: Gedisa.
- Subirats, J. (dir.), Adelantado, J.; Fernández, M.; Giménez, M.; Iglesias, M.; Rapoport, A. y San Martín, J. (2007). *Los Servicios Sociales de Atención Primaria ante el cambio social*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Trevillion, S. (1992) *Caring in the Community: A Networking Approach to Community Partnership*. Harlow, Essex, Longman Group UK Ltd.
- Villalba, C. (1995). Intervención en redes. *Documentación Social*, 98, 105-119.

A1.20

Análisis de elementos y patrones que definen las relaciones en adolescentes en Sant Boi: relaciones, espacio y actividades

Jordi Sancho Salido¹

Universitat de Barcelona

Resumen

Algunas veces los problemas se hacen evidentes con un tipo de estudios pero las soluciones a estos problemas sólo aparecen con otro tipo de estudios. Este es el caso que se presenta en las siguientes páginas. La pregunta de la que se parte es tan clara como compleja: ¿Cómo mejorar las oportunidades de los adolescentes vulnerables en Sant Boi?

La respuesta que se da parte de las siguientes ideas que se desarrollarán más adelante:

1. Hay un problema de fracaso educativo: No está funcionando el ascensor social.
2. Centrado en bajo estatus socioeconómico y origen migrante.
3. El análisis educativo y socioeconómico sirve para identificar el problema, pero no para plantear intervenciones.
4. Para ello es necesario un análisis que identifique causas y que haga partícipes a los actores implicados.

Palabras clave: exclusión social, análisis de redes sociales, trabajo comunitario, metodología.

Abstract

Sometimes the problems are evident with some studies but solutions to these problems only appear with other kind of studies. This is the case presented here. The starting point question was: how to improve vulnerable teenagers opportunities in Sant Boi de Llobregat.

The answer developed in the following pages is based on some ideas:

1. There is a educational failure problem. The «social elevator» is not working.
2. This problem is enhanced on students with low socioeconomic status and from immigrant background.
3. The socioeconomic and educational analysis is useful for detect and recognize the problema, but is not enough to design useful interventions.
4. We need to develop a comprehensive analysis in order to recognize causes and work it with stakeholders.

Keywords: social exclusion, social networks analysis, community work, methodology.

¹ Profesor de política social en el Departamento de Trabajo Social de la Universitat de Barcelona. jsancho@ub.edu

1. Introducción

Algunas veces los problemas se hacen evidentes con un tipo de estudios pero las soluciones a estos problemas sólo aparecen con otro tipo de estudios. Este es el caso que se presenta en las siguientes páginas. La pregunta de la que se parte es tan clara como compleja: ¿Cómo mejorar las oportunidades de los adolescentes vulnerables en Sant Boi? La respuesta que se da parte de las siguientes ideas que se desarrollarán más adelante:

1. Hay un problema de fracaso educativo: No está funcionando el ascensor social.
2. Centrado en bajo estatus socioeconómico y origen migrante.
3. El análisis educativo y socioeconómico sirve para identificar el problema, pero no para plantear intervenciones.
4. Para ello es necesario un análisis que identifique causas y que haga partícipes a los actores implicados.

Efectivamente, la relación entre rendimiento educativo por una parte y el nivel socioeconómico y de origen por otra se utiliza habitualmente para identificar una población en peligro de exclusión social para los estratos más vulnerables de la población. La idea central de esta comunicación es que para diseñar una intervención útil, debemos desarrollar una aproximación más profunda y personal, aquí se propone una aproximación al análisis de la exclusión social educativa, relacional y espacial a partir de la metodología de análisis de redes sociales.

La crisis continuada en el tiempo ha impactado especialmente en los grupos más precarios de la sociedad y entre ellos, los colectivos de inmigrantes e hijos de inmigrantes son una parte fundamental. Por razones de coste de la vivienda y también debido a una cierta homofilia que facilita compartir recursos, estos suelen concentrarse en determinadas partes de las ciudades, a veces en la periferia y a veces en el casco antiguo. Esta concentración ha añadido una presión no solo al sistema educativo sino a los escenarios de inclusión social en muchas comunidades.

El sistema educativo ha sido uno de los instrumentos para la ascensión social y laboral de los colectivos socioeconómicamente desfavorecidos, por eso el análisis de los procesos de inclusión y éxito educativo en adolescentes es tan importante. Actualmente, este papel está siendo cuestionado.

Existen ejemplos donde se muestra el buen funcionamiento de la educación como ascensor social. Por ejemplo, la mitad de los estudiantes que entran en la universidad con notas altas de selectividad (entre 7 y 10) en Catalunya, tienen padres con tan solo estudios primarios (Martínez-Celorio & Marín Saldo, 2016), lo que parecería indicar un importante éxito en romper la correlación entre niveles de estudios entre padres e hijos. Por otra parte, existen resultados que matizan o incluso contradicen esa aseveración. Los análisis socioeconómicos sobre los resultados de PISA en 2006 y 2012 indicaban que a nivel internacional:

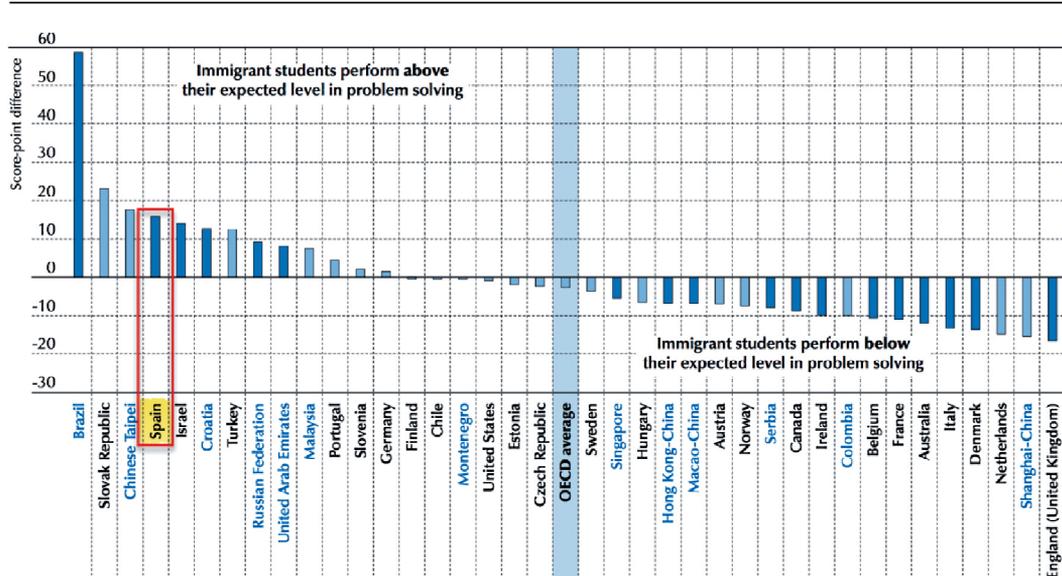
El factor más determinante de los resultados de los estudiantes es el entorno socio-económico de la familia del alumnado. De los mismos parece deducirse que las escuelas no cumplen con el objetivo de reducir las desigualdades educativas de los alumnos; no proporcionan un reparto equitativo de los resultados. (Ferrer, Valiente & Castel, 2010, p. 24)

Y en su comparación de resultados en distintas comunidades autónomas, se muestra una clara correlación entre el nivel socioeconómico y cultural de las familias con la mejora de los resultados en competencias científicas (Ferrer et al., 2010, p. 33). Aunque esta correlación es común en todas las CCAA, es significativamente menor en Catalunya y País Vasco, pero, por otra parte, estos mismos dos lugares muestran las mayores diferencias de resultados entre centros. Estas diferencias, básicamente entre centros públicos y privados, comportan una cierta segregación de estudiantes en base a su nivel socioeconómico, siendo esta es la razón de la diferencia de resultados. En el caso de Catalunya, por ejemplo, la diferencia de puntuación en ciencias entre centros públicos y privados, que es de 46 puntos en el examen PISA, se reduce a 9 puntos al descontarse el efecto del nivel socioeconómico y cultural familiar de los alumnos (Ferrer et al., 2010, p. 39).

Otro ejemplo que muestra un fracaso en conseguir los resultados académicos potenciales que podrían alcanzar los estudiantes migrantes se muestra en la Tabla 1. Una novedad de la prueba de PISA de la OCDE pasada en 2012 es que a las pruebas habituales en matemáticas, ciencia y lectura que se pasan a los estudiantes de 15 años, se añade unas preguntas que muestran la capacidad de solucionar problemas de lógica. Al añadir esta capacidad de resolución de problemas se pretende analizar una pequeña aproximación a las capacidades intelectuales de los adolescentes (capacidades inherentes, no aprendidas en la escuela). En la Tabla 1 se comparan los resultados de la capacidad de resolución de

Relative performance in problem solving among immigrant students

Difference in problem-solving performance between immigrant students and non-immigrant students with similar performance in mathematics, reading, and science



Fuente: PISA 2012.

Figura 1

Resultados relativos de solución de problemas entre estudiantes inmigrantes en relación a no inmigrantes con los mismos resultados en matemáticas, lectura y ciencia

problemas de estudiantes migrantes respecto a los resultados de estudiantes no migrantes *con los mismos resultados académicos en matemáticas, ciencias y lectura*. Los resultados muestran una realidad en España distinta a la de otros países de nuestro entorno europeo. Los estudiantes inmigrantes muestran una capacidad mucho mayor de resolución de problemas que sus otros compañeros con *igualdad de resultados académicos*. Las implicaciones son muy negativas, ya que muestran que los estudiantes inmigrantes estarían obteniendo resultados académicos menores de los que les correspondería por capacidad cognitiva. Es decir, los estudiantes con los mismos resultados académicos con los que los comparábamos, tienen menores capacidades cognitivas. Estos datos mostrarían un relativo fracaso del sistema educativo para conseguir el resultado académico al que ellos podrían aspirar.

Al mismo tiempo, en el estudio de Martínez-Celorio and Marín Saldo (2016), los autores también demuestran que en los procesos de «descenso social» padecidos en Catalunya como consecuencia de la crisis, que llegan al 40%, los mayores descensos en el nivel de vida respecto al de los padres se producen en inmigrantes (donde llega al 47%) y en los niveles más bajos de educación.

Tal como indica Body-Gendrot (2002, p. 371):

«La maquinaria de integración social se ha vuelto disfuncional para las generaciones actuales de “extranjeros” o de origen inmigrante. Gradualmente, hay una admisión en el discurso público de que las escuelas, las viviendas públicas y la policía están fracasando en la función de ofrecer tratamiento igualitario a todos, y que el derecho a la ciudad no está garantizado a nadie. Ya no es posible decir, apelando a la magia del silencio universal (por ejemplo, respecto al racismo o la discriminación étnica), que el fenómeno simplemente no existe. Las instituciones ya no pueden quedarse en silencio sobre lo que sus agentes saben, esconden o algunas veces revelan a nivel individual.»

Por todo ello se observa que mientras una pequeña parte de los adolescentes consiguen un ascenso social gracias a la educación, otra parte se ve perjudicada por un sistema educativo que no llega a conseguir igualar resultados. Como este momento es crítico, ya que puede marcar un cambio de camino que conlleva a dificultades para encontrar trabajo, sentimientos de realización, etc., se hace muy necesario avanzar en un sistema que permita analizar, explicar y ofrecer algunas líneas de acción para el trabajo social. En el apartado siguiente se discute la base de ese modelo.

2. Propuesta de análisis

El análisis que se presenta en esta comunicación (Figura 2) se divide en tres partes. La primera trata de comprender los instrumentos causantes de la exclusión social de estos jóvenes y sus efectos. La segunda, analiza la realidad a partir de la comprensión anterior, un análisis realizado junto con los principales actores en contacto con estos adolescentes i que tienen la responsabilidad de intervención. La tercera parte sería la intervención en sí. En esta comunicación presentarán básicamente los contenidos de la primera parte.

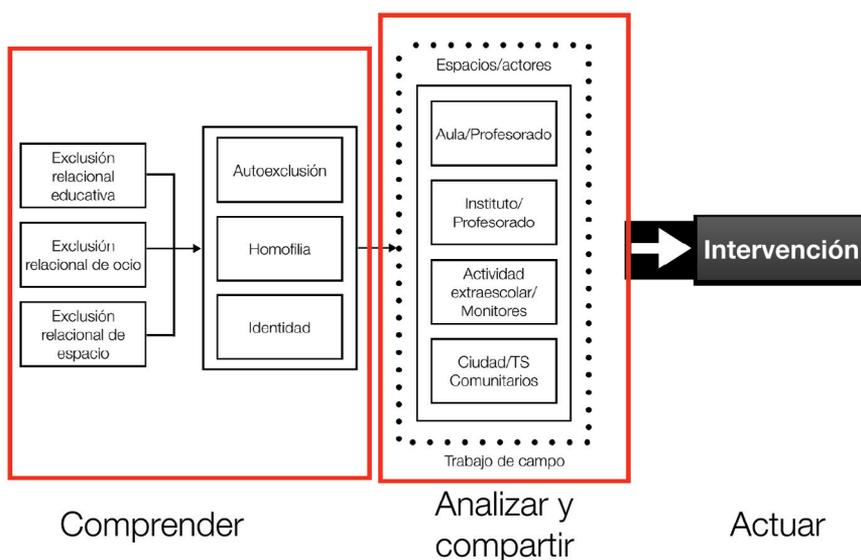


Figura 2
Propuesta de análisis

Esta sección presenta la problemática en aspectos educativos y de desigualdad según origen o situación socioeconómica, pero es necesario avanzar sobre una línea diferente, ya que no es útil analizar estas cuestiones desde la perspectiva educativa o socioeconómica. Eso suele implicar una simplificación excesiva, intentando encajar en «cajitas» una realidad mucho más compleja y fragmentada. Se hace necesario construir una aproximación desde abajo, desde las dinámicas relacionales. Además de una mejor comprensión, facilitará una mejor intervención.

Naturalmente, la base relacional de los análisis de inclusión y exclusión social parece muy clara y está ligada también a las diferencias socioeconómicas, tanto en la literatura como en los estudios empíricos. A través del Panel de Desigualdades Sociales a Catalunya (PaD) (Martínez-Celorio & Marín Saldo, 2016), se realiza una muestra longitudinal de 1,530 encuestados a lo largo de 2008 y 2012 para analizar las relaciones de clase, renta y estatus. Ante la pregunta de: «¿Cuántos amigos cercanos tienes actualmente?», entendidos como tales las «personas de fuera de casa con quienes se siente cómodo, puede conversar sobre temas íntimos o contactar para pedir ayuda de cualquier tipo», los resultados muestran una gran correlación entre 8 niveles de clase social y 5 niveles de estudios. Como mayor es la clase social, más amigos señala que dispone. La misma relación se muestra, respecto a cualquier tipo de ocio.

El estudio del impacto social desde esta lógica relacional se puede aproximar a través de los nuevos desarrollos de inclusión/exclusión social de base relacional. Resulta útil el marco ofrecido por Fangen (2010) para el análisis de la exclusión e inclusión social, que desarrolla el marco inicialmente propuesto por Room (1995) adaptándolo a una nueva realidad intercultural mucho más compleja. Por ello, la autora propone distinguir entre exclusión social edu-

cativa, exclusión espacial, exclusión relacional, exclusión del mercado de trabajo y exclusión sociopolítica. Sin tener en cuenta la exclusión del mercado de trabajo y la sociopolítica, la exclusión con una base relacional puede tomar distintas formas, entre las cuales: (1) la exclusión social educativa, (2) la exclusión relacional de ocio y (3) la exclusión espacial.

2.1. *Exclusión social educativa*

Empezando por la exclusión social educativa, esta puede tener una lógica bienintencionada, como comenta Fangen (2010):

«Estos casos de “hacer sentir diferente al otro” pueden variar desde un racismo manifiesto a sistemas institucionalizados de tratar alguien como “diferente”, como por ejemplo clases especiales o proyectos dirigidos a grupos específicos de personas (aun a través de estrategias pensadas como una ayuda).» (Fangen, 2010, p. 136)

Este podría ser el caso de las aulas de acogida para personas recién llegadas al país, o las aulas de «ayuda al estudio» en los tres institutos analizados en Sant Boi de Llobregat. Las propuestas para trabajar estos elementos serían reducir al máximo los periodos de estas aulas extra o intentar que no sean exclusivas de un determinado perfil.

Un segundo nivel de exclusión relacional en la escuela, también ligado al estatus socioeconómico es lo que DeWitt (2016) señala como una de las razones que explican el impacto educativo del estatus socioeconómico en las mismas escuelas, el progresivo desapego con la escuela y la educación derivado de problemas de comprensión del lenguaje educativo, de la comunicación con el profesorado y sobre cómo ayudar al estudiante a mejorar su aprendizaje. El metanálisis de Hattie (2009) muestra que el nivel socioeconómico tiene una correlación del 0.57 en el aprendizaje mientras que la implicación de los padres una correlación del 0.51. Relacionando estos dos elementos, el autor señala que «El nivel socioeconómico es más importante en la escuela que en el nivel individual, y para los padres más que para sus hijos» (Hattie, 2009, p. 63). Así, la influencia de la familia en la educación se centraría en primer lugar en las expectativas y aspiraciones para sus hijos e hijas, que suelen ser muy altas en el inicio, según este autor, y van decayendo conforme pasan los cursos. En segundo lugar estaría lo que el autor señala como «el conocimiento de los padres y madres del lenguaje escolar» (pág. 33), que se trataría de saber por ejemplo cómo ayudar a sus hijos a adentrarse en los procesos de aprendizaje y aprender a hablar con profesores y personal de la escuela. En estos casos también pueden hacerse propuestas, como algunas de las que realiza (DeWitt, 2016): abandonar el lenguaje educativo (acrónimos, palabras técnicas, etc.); ajustar las expectativas (elevándolas en los casos en que estas son bajas); aumentar los recursos para conseguir mejorar el aprendizaje desde cualquier nivel de partida, respetar las contribuciones de la familia, hablando más de aprendizaje y menos de comportamiento.

El tercer nivel de exclusión y segregación social es el que aparece en las escuelas concertadas, de manera especial en Catalunya. Aunque la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, que regula el derecho a la educación y el vigente decreto 56/1993, de 23 de febrero, sobre conciertos educativos señalan que la educación obligatorio en los centros privados

concertados debe ser totalmente gratuita, la exigencia de pagos adicionales suele ser habitual, lo que provoca una clara segregación. El artículo 16.1 señala la obligación básica de los centros concertados de «impartir de forma totalmente gratuita la educación obligatoria objeto del concierto de acuerdo con los planes de estudio, currícula y normas vigentes en Catalunya. En este sentido no podrá percibir ningún tipo de cantidad que, directa o indirectamente, comporte una contrapartida económica por la citada actividad» (DOGC 1722). La realidad es que los cerca de 366.000 estudiantes en centros de enseñanza concertada en Catalunya el curso 2015/2016 (el 30% del total) acaban pagando aportaciones.

El *Síndic de Greuges* de Catalunya mencionaba en su informe al Parlament del 2010 sobre la segregación escolar que:

«Los procesos de segregación escolar se ven reproducidos por los déficits de gratuidad real de la escolarización en numerosos centros concertados. Las quejas recibidas al *Síndic de Greuges* evidencian que habitualmente las familias con menores recursos económicos solicitan menos los centros que cobran cuotas de acceso porque desconocen, y no reciben información precisa al respecto, que estas cuotas tienen un carácter voluntario.» (Greuges, 2010, p. 88)

Esta segregación tiene también diferentes niveles, con un primer nivel de escuelas públicas, un segundo nivel de escuelas concertados con cuotas de distinto nivel, y un tercer nivel con escuelas identificadas como de *élite* con cuotas entre los 400-800 € al mes, como Súnion, Saint Pauls y otras, recibiendo más de un millón de euros cada una del erario público (Rom, 2016). Todas ellas dentro de la red educativa pública con obligación de gratuidad.

Las razones para el mantenimiento de la educación concertada tienen sin duda una lógica económica, en la que ante ausencia de datos precisos, algunos estudios realizados por asociaciones de escuelas concertadas señalan que el coste público por plaza escolar es menor en la escuela concertada que en la pública, llegando a extremos de señalar ahorros del 50% por parte de la administración (Salvà i Pagès, 2007). En todo caso, esta lógica no implica per se el desarrollo segregador por motivos socioeconómicos.

En estos tres casos, esta exclusión tiene efectos en las relaciones que se establecen

Tabla 1

Tipos de exclusión escolar analizadas y sus efectos

Tipo	Efecto en las relaciones
Aulas de apoyo	Establecer relación con «los otros» que no funcionan correctamente en la escuela.
Desconocimiento del «lenguaje» escolar	Desapego familiar respecto escuela, se reduce la relación entre padres y profesores y padres e hijos. Se habla de comportamiento en lugar de aprendizaje y se reducen las expectativas a los hijos e hijas.
Escuelas concertadas	Segregación por razones socioeconómicas.

2.2. Exclusión relacional de ocio

Analizo dos razones que asociadas con exclusión relacional en adolescentes con contextos socioeconómicos vulnerables: las actividades de ocio y extraescolares y las características como la lengua materna.

Las actividades extraescolares suelen tener un equilibrio entre el objetivo funcional de conciliar el tiempo laboral de los padres con el tiempo educativo y el objetivo de motivar al estudiante con una actividad que él desee (jugar al fútbol, tocar un instrumento, etc.) o que sus padres consideren que necesita (clases de repaso, inglés, etc.). En todo caso, lo que siempre tienen estas actividades es un impacto relacional: determinan el perfil de relación con otros jóvenes. Y aquí podemos encontrar tanto efectos incluyentes como excluyentes.

González Motos (2016) realiza una revisión de evidencias sobre el impacto de las actividades extraescolares artísticas, deportivas y de aprendizaje formal en la mejora de competencias académicas y de habilidades sociales. A través de la comparación de 12 metaanálisis, la autora concluye que las actividades extraescolares de aprendizaje formal tienen un efecto muy positivo en el rendimiento académico: «participar en determinadas actividades extraescolares equivale a la ganancia de dos meses sobre el progreso académico medio de los alumnos de un curso escolar y de dos meses y medio en el caso del alumnado más vulnerable» (González Motos, 2016, p. 10). Estas actividades también mejoran, aunque de manera más modesta, las habilidades sociales (autoestima e identidad) y reducen comportamientos de riesgo (drogas y alcohol).

Las actividades artísticas y las deportivas tienen un menor efecto en el rendimiento académico (correspondiente a un mes de curso) pero mejoran las actitudes al aprendizaje (los programas de arte) y las habilidades sociales (los programas deportivos).

Una dimensión no analizada en los estudios revisados por González Motos (2016) es la referida a las dinámicas incluyentes o excluyente de dichas actividades. Algunas veces en actividades culturales, habitualmente subvencionadas, aun siguiendo criterios igualitarios se pueden producir situaciones excluyentes, como por ejemplo:

- En actividades culturales (bailes populares, etc.) en los que hay más demanda que oferta y el estudiante debe ser «socio» durante un tiempo, a veces años, para poder estar en la lista esperando a que llegue el turno.
- En actividades (escuelas de música, por ejemplo) en las que hay que adquirir un instrumento, con un coste importante.
- Actividades que en general disponen de sistemas de registros estrictos donde no hay mucha información fuera del círculo de usuarios habituales.

Algunas veces pueden ser estrategias para mantener una La solución es buscar maneras de abrir información y corregir los criterios excluyentes. La lengua materna puede ser otro factor explicativo de las relaciones entre adolescentes. Muchas veces no por ella misma, sino como indicador de otros criterios, como puede ser origen, identidad, etc.

2.3. *Exclusión relacional en el uso del espacio público*

Tal como menciona Fangen (2010, p. 147):

«Diferentes sitios y diferentes arenas están relacionadas a ciertos sentimientos de inclusión y exclusión, y para muchos inmigrantes jóvenes, las zonas de alto estatus de la ciudad son los sitios en los que no se sienten en casa, y como ejemplos de lo anterior, esto también parece ser cierto para algunos de los que tienen niveles educativos altos. A parte de que los pisos en estas áreas sean demasiado caros para muchos inmigrantes, hay elementos de autoexclusión cuando la gente joven con orígenes minoritarios visibles eligen no pasar su tiempo en esas áreas, y posteriormente, no aspiran a tener sus casas allí. La segregación étnica de la ciudad marca una barrera contra la movilidad de clase real de los jóvenes inmigrantes.»

Esta exclusión relacional en base al espacio público produce una desigual formación de redes personales que conlleva una desigualdad de recursos y de acceso a los mismos (Eijk, 2010), de manera que «los barrios pueden potencialmente ampliar o constreñir las interacciones entre categorías de personas (rico/pobre, nativo/no nativo) y por tanto la formación de relaciones en estas líneas. De esta manera, la segregación espacial puede afectar la composición y por tanto la calidad de las redes personales del agente» (Eijk, 2010, p. 2).

3. **Impactos de esas variables excluyentes**

Estas tres fuentes de riesgo de exclusión pueden generar a su vez tres efectos que vale la pena destacar: autoexclusión, homofilia y cambios en la identidad.

3.1. *Autoexclusión*

La autoexclusión en estos contextos puede tener la función de evitar ser humillado por otros (Fangen, 2010, p. 140). Un ejemplo que aporta la autora es el siguiente:

En el conocido estudio de Willis (1977:13) de chicos blancos de clase trabajadora en la escuela, su principal argumento es que no es la escuela quien excluye a estos chicos; se excluyen ellos mismos al desarrollar una cultura antiescolar que los prepara para el futuro en las tiendas. Según Willis, es un elemento de auto-dominación en la aceptación de estos roles subordinados. De todas formas, esto es experimentado por ellos, paradójicamente, como una forma de aprendizaje verdadero y como una forma de resistencia. (Fangen, 2010, p. 140)

Otro ejemplo, el que muestra Bourdieu (2002, p. 61), explica el caso de un chico de origen marroquí en quien «todo sugiere que el principal motivo detrás de su rechazo a la escuela y las actitudes desafiantes que lo llevaron y gradualmente atraparon hacia el rol de «duro», es el deseo de rechazar la humillación de tener que leer en voz alta delante de otros estudiantes».

3.2. *Homofilia*

La exclusión relacional en los espacios educativo, de ocio y de territorio promueve procesos de unión entre distintos que promueve una homofilia inducida que genera pérdida de capital social y nuevas consideraciones identitarias.

La homofilia «es una de las más llamativas y empíricamente robustas regularidades de la vida social» (Kossinets & Watts, 2009, p. 405). Básicamente consiste en que la proporción de contactos entre personas similares es mayor que entre personas diferentes. Ello se visualiza en la homogeneidad de las redes sociales personales según determinadas características sociodemográficas, de comportamiento o intrapersonales (McPherson, Smith-Lovin, & Cook, 2001).

Según diferentes autores (Damon, González-Avella, Eguíluz, & Miguel, 2007; McPherson et al., 2001; Kossinets & Watts, 2009) deberíamos diferenciar entre dos tipos de orígenes de la homofilia. La primera sería la de «elección» (atribuible a preferencias individuales o psicológicas, en una cierta visión «individualista») que consistiría en que nos sentimos justificados cuando nos rodeamos de otros que comparten las mismas creencias y/o el mismo origen cultural. El segundo origen es la homofilia inducida, que no aparece por elección individual sino por dinámicas de influencia sociales, bajo una cierta visión estructuralismo, «como consecuencia de la homogeneidad de las oportunidades estructurales de interacción, como en barrios, escuelas, puestos de trabajo, organizaciones voluntarias o círculos de amistad» (Kossinets & Watts, 2009, p. 407).

Naturalmente una consecuencia de la homofilia inducida es la pérdida de capital social y, como veremos más adelante, un efecto de agrupación/confrontación de la identidad individual.

El capital social ofrece también un marco para conocer el impacto de las relaciones sociales en el individuo. Desde los sentimientos de confianza, cooperación ayuda mutua, solidaridad y pertenencia (Putnam, 1993) que son básicos para una inclusión social efectiva (Sancho, 2009) a los efectos en el acceso a recursos generados por el «bridging» y el «bonding» surgidos de las relaciones débiles (Granovetter, 1973) y relaciones fuertes (Coleman, 1988). Por otra parte, este análisis habitualmente utilizado para explicar el valor de las relaciones, ha sido criticado por promover políticas de aumento del capital social que han fundamentado en la Gran Bretaña una parte importante de las políticas de la llamada tercera vía (Gamarnikow & Green, 1999) y de la «Gran sociedad» de David Cameron. Una crítica hacia estos movimientos es que han servido para focalizar la atención en la autoayuda en las comunidades, desresponsabilizando demasiadas veces al sector público (Nagashima, 2011). Por todo ello, el discurso político del capital social y el discurso teórico en la academia parecen estar extinguiéndose actualmente (Ferragina & Arrigoni, 2016).

3.3. *Identidad*

Estos procesos de autoexclusión y de homofilia inducida, en las observaciones en las aulas «de refuerzo» realizadas durante la investigación aquí presentada, promovían lo que

Fangen (2010, p. 146) mencionaba como «una ‘comunidad de diferencia’ que se construye en base a nuevas prácticas de saludos rituales, uso del lenguaje, maneras de vestir y música».

Los procesos de exclusión social anteriormente mencionados también se asocian con «la falta de reconocimiento o el hecho de verse asociados con categorías con las que uno no se identifica, que pueden infligir daño y ser experimentadas como una forma de opresión» (Taylor, 1994, p. 25)

De la misma manera, como señala Sophie Body-Gendrot:

«La subcultura local resultante está en competición con otros modos de socialización que están y también en crisis. Como establecía Massey, “el espacio está siempre lleno de poder, porque está constituido a partir de relaciones sociales” (1997: 114). Estas identidades espaciales se establecen a través de relaciones de dominación y subordinación. Para los jóvenes, el territorio local es como una bandera; cementa las solidaridades temporales, es una recompensa que debe ser defendida. Por tanto, las diferencias no se establecen alrededor de identidades esenciales, sino entre tribus territoriales. Las diferencias religiosas, raciales o étnicas son percibidas como secundarias a las líneas de pertenencia al espacio colectivo.» (Body-Gendrot, 2002, p. 376)

Para acabar, destacar el doble juego de la interculturalidad, vista como una palabra-deseo agradable, pero que no puede esconder graves problemas, que no dejan de ser los de una desigualdad social de base relacional. Como explica (Delgado, 2004, p. 97):

«Las dinámicas de singularización identitaria que podemos observar desplegándose en nuestra sociedad aparecen asociadas a fenómenos potencialmente antagónicos. Pueden cohesionar y dotar de razones a comunidades que se consideran agraviadas por todo tipo de asimetrías y que reclaman su emancipación o derechos que les son denegados. Pero también pueden constituirse en la coartada que justifica la exclusión, la segregación y la marginación de aquellos inmigrantes cuya particularidad «cultural» se considera, en todo en parte, inaceptable muy frecuentemente bajo la engañosa forma de «reconocimiento» y camuflándose tras conceptos equívocos como pueden ser la *multiculturalidad* o el *derecho a la diferencia*.»

4. Objetivos y metodología

El objetivo básico de esta investigación es identificar los procesos excluyentes en adolescentes vulnerables en Sant Boi de Llobregat. Esta información permitiría mejorar la intervención social con este colectivo.

Esta investigación realiza un nuevo análisis teórico y de datos recogidos anteriormente dentro de un estudio más amplio dentro de un diagnóstico de un proyecto de investigación-acción titulado: «Ciudadanía intercultural: la mejora de la convivencia intercultural de jóvenes de 14 a 16 años del municipio de Sant Boi de Llobregat mediante la

participación en proyectos de aprendizaje servicio», Financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación, en la convocatoria 2008-11. (EDU2008-00332, IP: M.^a Ángeles Marín Gracia).

La información se recogió a partir de tres institutos y 27 clases en total (3.º y 4.º de ESO), entre el 12 de abril de 2010 y el 16 de diciembre del mismo año. Una vez depurada la muestra y extraídos los valores inválidos (respuestas ficticias, incorrectas o parciales) sumaron un total de 402 casos. Participaron en el estudio profesores del instituto, una técnica desarrollo comunitario del municipio, miembros de asociaciones juveniles y un grupo de académicos de la Universitat de Barcelona.

Se pasó un cuestionario online con los estudiantes que así lo desearon y con el acuerdo y soporte de sus profesores (Figura 3). Este cuestionario de 29 preguntas recogía información sobre (1) sus relaciones de amistad; (2) las actividades de ocio y extraescolares que realizaban; (3) la localización de estas actividades dentro del municipio y (4) el uso de relaciones online y *offline*. Encada uno de los tres elementos anteriores, se intentaba discriminar esta información según si era a nivel de clase, instituto o municipio.

Una vez recogida la matriz de esta red de afiliaciones, junto con la columna de características de cada estudiante respecto a las respuestas anteriores, se desarrollan análisis útiles a los distintos niveles de actores (profesores-aula, profesores-instituto, trabajadora comunitaria, monitores de organizaciones y políticos a nivel municipal).

	Clase	Instituto	Municipio
Amigos			
Actividades			
Localización			
Online			

Figura 3

Tipo de recogida de información

Actualmente se está en proceso de análisis y representación de estos datos.

Bibliografía

- Body-Gendrot, S. (2002). Living apart or together with our differences? French cities at a crossroads. *Ethnicities*. Retrieved from <http://etn.sagepub.com/content/2/3/367.short>
- Bourdieu, P. (Ed.). (2002). *The Weight of the World. Social Suffering in Contemporary Society*. Cambridge: Polity Press.
- Coleman, J. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, 94).
- Damon, C., González-Avella, J.C., Eguíluz, V.M., & Miguel, M.S. (2007). Homophily, Cultural Drift, and the Co-Evolution of Cultural Groups. *The Journal of Conflict Resolution*, *jstor_issuetitle = {, 51(6}*, *jstor_formatteddate = {Dec., 2007}*, pp. 905-929. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/27638585>
- Delgado, M. (2004). Multiculturalismo y sociedad. *Pasajes: Revista de pensamiento contemporáneo*, 15, 97-110.
- DeWitt, P. (2016). Poverty Matters, But Not the Way You Think. *Education Week's blogs - Finding Common Ground*. Retrieved from http://blogs.edweek.org/edweek/finding_common_ground/2016/10/poverty_matters_but_not_the_way_you_think.html
- Eijk, G.V. (2010). Unequal networks: Spatial segregation, relationships and inequality in the city. *books.google.com*. Retrieved from <http://books.google.com/books?hl=ca&lr=&id=A9guCbYJvhMC&oi=fnd&pg=PP10&dq=Unequal+networks&ots=bAVojFQIky&sig=P3CvgmE50iqOpsv3NLe22gHyU2Y>
- Fangen, K. (2010). Social exclusion and inclusion of young immigrants Presentation of an analytical framework. *Young. Nordic Journal of Young Research*, 18(2), 133-156. Retrieved from <http://www.academia.edu/download/31765096/fangen-nordic-journal-of-youth-research.pdf>
- Ferragina, E., & Arrigoni, A. (2016). The Rise and Fall of Social Capital: Requiem for a Theory. *Political Studies Review*. doi:10.1177/1478929915623968
- Ferrer, F., Valiente, Ó., & Castel, J. L. (2010). Los resultados PISA-2006 desde la perspectiva de las desigualdades educativas: la comparación entre Comunidades Autónomas en España. *Revista Española de Pedagogía*, 245, 23-48.
- Gamarnikow, E., & Green, A.G. (1999). The third way and social capital: Education action zones and a new agenda for education, parents and community. *International Studies in Sociology of Education*, 9(1), 3-22. doi:10.1080/09620219900200032
- González Motos, S. (2016). Quin impacte tenen les activitats extraescolars sobre els aprenentatges dels infants i joves? *Fundació Jaume Bofill*.
- Granovetter, M. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, 78(6).
- Hattie, J. (2009). *Visible Learning. A Synthesis of Over 800 Meta-Analyses Relating to Achievement*. Oxon, UK: Routledge.
- Kossinets, G., & Watts, D.J. (2009). Origins of Homophily in an Evolving Social Network1. *American Journal of Sociology*, 115(2), 405-450. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.164.5828&rep=rep1&type=pdf>
- Martínez-Celorrío, X., & Marín Saldo, A. (2016). *Crisi, descens social i xarxes de confiança. Anàlisi longitudinal del PaD (2008-2012)*. Fundació Jaume Bofill.
- McPherson, M., Smith-Lovin, L., & Cook, J.M. (2001). Birds of a feather: Homophily in social networks. *Annual review of sociology*, 27, 415-444. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/2678628>
- Nagashima, T. (2011). The Idea of «Big Society» in Britain and the Social Capital Debate. *The Shushu social capital review: exploring social capital towards sustainable development in East Asia*, 2, 83-95. Retrieved from <http://www.senshu-u.ac.jp/scapital/pdf/nagashima,sscr2.pdf>

- Putnam, R. (1993). The Prosperous Community: Social Capital and Public Life. *The American Prospect*, 13).
- Rom, M. (2016). El «top ten» de les escoles de l'elit política i econòmica catalana. *El Crític*. Retrieved from <http://www.elcritic.cat/investigacio/top-ten-escoles-catalanes-elit-9778>
- Room, G. (1995). Beyond the threshold: the measurement and analysis of social exclusion. *opus.bath.ac.uk*. Retrieved from <http://opus.bath.ac.uk/28821>
- Salvà i Pagès, E. (2007). Dualitat o integració del servei públic de l'educació? *Edu 21-Observatori*. Retrieved from http://www.edu21.cat/files/continguts/Dualitat_o_integracio_del_servei_public_de_leducacio.pdf
- Sancho, J. (2009). Por una reconstrucción del concepto de comunidad que sea de utilidad para el trabajo social. In J. Hernández Aristu (ed.), *Trabajo social comunitario en la sociedad individualizada*. València: Nau Llibres.
- Greuges, S.D. (2010). Informe al parlament del Síndic de Greuges del 2010., 88-91.
- Taylor, C. (1994). *Multiculturalism. Examining the Politics of Recognition*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press.

A1.21

El autoconocimiento: una herramienta para la calidad en la «relación de ayuda»

Self-Knowledge: A Tool for the Quality in the «Statement of Support»

Miguel Ángel Suárez Alemán¹

Gobierno de Canarias

Resumen

El autoconocimiento, en la construcción de la profesionalidad del Trabajo Social, se presenta como una de las herramientas que cualifica la relación de ayuda, al considerar la capacidad de tomar conciencia de su mundo interno, por parte del profesional en Trabajo Social. Por ello la investigación realizada, a través del desarrollo de entrevistas en profundidad, centra su objetivo en el estudio cualitativo de las experiencias vitales de los profesionales en Trabajo Social que han seguido procesos terapéuticos de autoconocimiento y conciencia personal, analizando su influencia en el abordaje y la calidad de la intervención profesional, fundamentalmente en la interacción con el otro. El estudio arroja, como resultado a subrayar, que los procesos de toma de conciencia en los profesionales del Trabajo Social, fortalecen el ámbito relacional interno, y por extensión, la epistemología y praxis en la consecución del cambio social, desde los procesos de acompañamiento.

Palabras clave: Autoconocimiento, calidad de la intervención, relación de ayuda.

Abstract

Self-knowledge, building the professionalism of the Social Work, which is presented as one of the tools which qualifies the helping relationship, considering the ability to become aware of your inner world, by the professional in Social Work. Therefore the research conducted, through the development of in-depth interviews, its focus objective in the qualitative study of the life experiences of practitioners in Social Work who have followed therapeutic processes of self-knowledge and personal conscience, analyzing its influence on the approach and the quality of professional intervention, primarily in the interaction each other. The research consider that, as a result to emphasize, processes of awareness in Social Work professionals, it's strengthen the internal relational scope. Besides, epistemology and praxis in the achievement of social change, from the processes of accompaniment.

Keywords: self-knowledge, quality of intervention, helping relationship.

¹ Trabajador Social en la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias. Correo: msuaale@gobiernodecanarias.org

1. Introducción

Este artículo presenta, de forma sucinta, la investigación realizada en el marco del Trabajo Fin de Grado. Se centra en el estudio cualitativo de experiencias vitales de profesionales que han realizado procesos terapéuticos de autoconocimiento y conciencia personal, para analizar cómo estas influyen en el abordaje y la calidad de la intervención profesional, fundamentalmente en la interacción con el otro. Para su consecución se especificaron los objetivos vinculados a la recogida de dichas experiencias vitales, a la identificación de los aspectos claves que han influido y contribuido en el abordaje y la mejora de la calidad de su intervención profesional, así como los elementos más significativos incorporados a su quehacer.

2. Marco teórico

La investigación se aborda desde una perspectiva fenomenológica, centrándose en la comprensión de la experiencia personal. Lo subjetivo se entiende como elemento fundamental, pues el relato y las experiencias descritas, tal y como son percibidas e interpretadas por sus actores, tienen valor por sí mismas y adquieren la cualidad de ser observables. Ser consciente y reflexionar sobre este proceso de internalización, es decir, sobre los procesos subjetivos que adquieren los significados personales, sustenta la idea de la ampliación de la conciencia que permite el autoconocimiento.

2.1. *Del significado de los procesos terapéuticos*

Para conseguir adentrarse en la comprensión de los procesos de autoobservación abordados en la investigación fue necesario acercarse al campo de la psicoterapia. Se escogió la concepción Rogeriana que define el proceso psicoterapéutico como «una experiencia dinámica, única y distinta para cada individuo» (Rogers, 1988, p. 75). La elección de este autor viene motivada porque la teoría y praxis que desarrolla tiene como pilar el respeto al otro y su capacidad de empoderamiento; por otro lado, establece unas condiciones básicas para que se produzca la relación de ayuda y, sobre todo, porque enfatiza la importancia de la autenticidad y el modo de estar del profesional para la efectividad de la relación. Lo específico de esta terapia, es que trata de crear unas condiciones que permiten a la persona inmersa en el proceso, profundizar en aspectos de sí misma, a través de la exploración, reflexión y el darse cuenta. Todo lo cual produce una transformación y ampliación de la conciencia que facilita el auto-conocimiento y la auto-aceptación y, en consecuencia, un cambio orientado hacia el bienestar.

2.2. *Del ejercicio profesional y la relación de ayuda*

Se realiza una aproximación al concepto de «relación de ayuda», herramienta base del trabajo social, puesto que unos de los objetivos del estudio era indagar como se veía

afectada. La relación de ayuda es consustancial al ser humano, ya que éste se constituye desde su necesidad imperiosa de desplegar su naturaleza relacional y dialógica: el Yo se construye en la relación con el otro. La relación profesional es una relación de ayuda, pero fundamentalmente una relación humana, ambos, profesional y ciudadano se encuentran en un tiempo y un espacio y quedan afectados por la interacción. A través de la comunicación se produce la interacción, por lo que el conocimiento de los estilos de comunicación para el profesional se convertirá en herramienta de su hacer. Dado que el encuentro interpersonal es el marco donde se genera la relación de ayuda y en ella es donde se produce la comunicación de la «demanda» y el «apoyo» técnico, es necesario hacer consciente cuales son los elementos que por parte del profesional pueden «obstaculizar» la misma.

2.3. Ética, perfil profesional y formación continua

Otros conceptos que competen al estudio, por ser elementos configurativos de la calidad profesional, están relacionados con las áreas de la ética, perfil profesional y formación continua.

De la ética se resaltan los principios generales citados en el código deontológico referidos a: aceptación de la persona, superación de categorizaciones derivadas de esquemas prefijados, ausencia de juicios de valor, individualización: adecuar la intervención profesional a las particularidades de cada persona, personalización: reconocer el valor del destinatario como sujeto activo en el proceso de intervención y la promoción integral de las personas. Lo que implica, entre otras consideraciones, que el trabajador social realice «una adecuada intervención que permita a los profesionales despojarse de los prejuicios, ideologías y juicios de valor que pueden acompañarles en el ejercicio de su práctica» (Zamanillo, 2011, p. 53). Por ello, se concibe que los procesos de autoconocimiento están ligados a los aspectos éticos de la profesión, en la medida que impulsan el respeto a los principios de individuación e intervención no directiva, favoreciendo la potenciación del progreso de la persona y su capacidad para ayudar a ayudarse a sí mismo (*empoderamiento*).

El concepto de perfil profesional integra las competencias necesarias para el desarrollo de la profesión. Esta se concibe como el desempeño en un contexto laboral que incluye conocimientos, habilidades o destrezas, integrando SABER, SABER HACER y SABER SER. Así mismo, la cualificación de la actividad profesional y su mejora necesita de la formación y supervisión. La tarea de supervisar requiere de procesos de observación y reflexión sobre la praxis, tácitos en el ejercicio de análisis y auto-observación, que conlleva el objetivo de revisión para la evaluación y mejora de la calidad de la intervención. «Atender comprensivamente a las actitudes y sentimientos propios a través de la auto-observación es una tarea del supervisor» (Puig i Cruells, 2010, p. 100). La mirada reflexiva sobre uno mismo hará posible la mirada al otro con conciencia de los propios condicionantes.

3. Metodología

La investigación responde a un enfoque cualitativo de carácter exploratorio. Este tratamiento, favoreció el acercamiento a las percepciones y a los significados que los profesionales intervinientes daban a sus vivencias, facilitando la generación de modelos y categorías que ayudaron al entendimiento y la comprensión de la cuestión planteada. Se aplicó la entrevista en profundidad, siguiendo un guión abierto apoyado en preguntas conductoras, elaboradas en base a los objetivos de la investigación, para favorecer la descripción y comprensión de las experiencias vitales y de los comportamientos, actitudes y consecuencias que pudieran derivarse al plano profesional.

La muestra se configuró de forma no probabilística e intencional, pues era de interés un determinado grupo de profesionales, cuya característica principal fuera haber experimentado un proceso terapéutico, conforme al diseño del objetivo general en el marco de esta investigación. Por ello se seleccionó, siguiendo criterios de disponibilidad, accesibilidad y voluntariedad, a través de la técnica de *bola de nieve*, a nueve trabajadores sociales (5 mujeres y 4 hombres, entre 41 y 53 años), con más de diez años de ejercicio profesional en diversas áreas de intervención.

Tras el registro digital y la posterior transcripción de las entrevistas, se identificaron y aislaron expresiones aproximadas conceptualmente, con significados comunes, vinculados a los objetivos de la investigación.

Al examinar los contenidos reincidentes se perfilan las categorías, y de un análisis más preciso de la información, surge una segmentación en subcategorías. «La categorización es el proceso por el cual el contenido de la información cualitativa, transcrita en el texto de campo, se descompone o divide en unidades temáticas que expresan una idea relevante del objeto de estudio.» (Mejía, 2011, p. 51).

En resumen, los pasos metodológicos de este análisis cualitativo fueron:

- Escucha reiterada y transcripción de las entrevistas. Vaciado de la información relevante identificando enunciados e indicadores de interés.
- Clasificación del contenido de dicha información, detectando los elementos coincidentes en relación a los objetivos.
- Concreción de la categorías y subcategorías, a partir de la clasificación realizada, de su estudio, análisis y de la descripción e interpretación de los enunciados y sus significados.

Las categorías generales de las cuales derivaron las subcategorías atendieron a los dos temas principales objeto de esta investigación. Se relacionan las categorías y subcategorías obtenidas en el proceso de análisis:

- *Experiencias vitales: Procesos de autoconocimiento*, esta se ha dividido en dos subcategorías: Motivos y motivaciones; Relevancia, hitos y valoración.
- *Repercusión en la praxis profesional*, fragmentada igualmente en dos subcategorías: Influencias en la intervención de la relación de ayuda; mejoras y herramientas incorporadas.

4. Resultados

El análisis de los resultados se acompaña con fragmentos literales de las entrevistas, asignándose a los participantes un código alfanumérico que atiende al orden de realización. Se describen siguiendo la clasificación categórica:

4.1. *Experiencias vitales. Procesos de autoconocimiento, desglosadas en dos subcategorías*

4.1.1. MOTIVO Y MOTIVACIONES

Refiere las razones personales que llevaron a los informantes a iniciar un proceso de autoconocimiento a través del trabajo psicoterapéutico.

Motivos personales: El movimiento de iniciar el proceso de autoconocimiento se produce desde una situación de crisis referida a rupturas sentimentales, duelos, dificultades en la relaciones de pareja o en el manejo de las emociones, bloqueos con síntomas de ansiedad, padecimiento de graves enfermedades, búsqueda existencial, etc.

«Yo he realizado a lo largo de mi vida un proceso terapéutico largo, debido a una enfermedad que se me desencadenó y que coincidió con procesos vitales de ruptura sentimentales, una se alimentó de la otra y dio lugar a que tuviese que pedir ayuda» T.S. 1

Expresiones que manifiestan motivos laborales:

«Sí he realizado procesos terapéuticos (...) porque cuando uno está metido en esta profesión, te vas encontrando en diferentes situaciones en la vida de interactuar con otras personas y ves que fallas en montón de cosas, que no dominas determinadas situaciones. En definitiva, que en momentos puntuales no me manejo bien». T.S. 3

A pesar de la diferenciación en el tipo de motivaciones para adentrarse en el proceso terapéutico, los entrevistados que argumentaron haber sido impulsados por las de tipo laboral, concluyen que una vez iniciado el proceso, estos motivos se redirigieron al terreno de lo personal.

«A través de la mediación familiar llegué a lo que era el trabajo personal fue cuando más conciencia empecé a tomar de lo que era, las primeras fueron motivos laborales, después ya me iban interesando y fue un tema personal...» T.S. 8

En los relatos se detecta también que en la mayoría de los casos, después de una primera experiencia se vuelve a la terapia con motivaciones nuevas. Estas pueden estar relacionadas con circunstancias críticas propias de los procesos vitales.

«¿Por qué sigo? Porque por mi trabajo y por mi vida personal, siempre descubro que hay cosas que revisar, es como hacer un parón y mirar con la ayuda de otro, lo que está pasando, aparte que las situaciones vitales suponen a veces una movida interior muy fuerte, entonces yo sí que necesito mirar.» T.S. 5

Además, en seis de los casos analizados, el contacto con los procesos de trabajo personal, se mantienen de forma casi constante, recurriéndose a ellos como búsqueda, contacto consigo mismo y el mundo interno, necesidad de entender y de entenderse.

«En aquella época no estaba bien vista la sicoterapia, después se convirtió en un valor para mí, en un valor consciente, el de estar con un espacio, para la auto-indagación, esto se ha convertido, por ejemplo en esta última etapa de mi vida, en un hábito y ya llevo unos años con un grupo de escucha activa. Estoy contento con eso, tiene que ver con un intento de no perderme de vista.» T.S. 6

«Además de continuar en mi proceso personal, donde ya quizás empieza a tomar otro cariz, es una búsqueda un poco más allá (...), a otro nivel, porque hay como una necesidad que es la que yo empiezo a detectar y es mi necesidad de entender, de entender el mundo, de entender la humanidad y de entenderme yo en el mundo.» T.S. 7

La principal inferencia que da significado a esta subcategoría es que, al realizar un proceso de autoobservación personal o autoconciencia, independientemente de las causas que lo motiven queda afectado lo personal y esto, a su vez, influye consecuentemente en todas las dimensiones de la realidad del ser.

4.1.2. RELEVANCIA, HITOS Y VALORACIÓN

Esta subcategoría recoge expresiones sobre el valor e importancia que los entrevistados otorgan a la experiencia terapéutica, los aspectos significativos, el carácter holístico y la generalización a distintos ámbitos de la vida. La conciencia y autoconocimiento de sí mismo, la aceptación y auto-aceptación adquiridas y la trascendencia del proceso de autoconocimiento como experiencia vital.

Expresiones referidas a la valoración, importancia e hitos: se detectaron declaraciones sobre la importancia y el significado subjetivo que para cada persona ha tenido la experiencia terapéutica, por sus antes y después, así mismo esto se traduce en expresiones de sentirse más felices o más a gusto con la vida. Se han incluido aquí los hitos, es decir, las señales que resaltan como significativas, transformaciones o descubrimientos claves para los que usan expresiones simbólicas: *cambiar la mirada, abrir ventanas, despertar...*

«Me di cuenta de la importancia de la mirada, pero de una mirada de calidad. En el día a día nos perdemos, pasamos por las cosas como de puntillas y cuando hablo de mirar hablo de observar en profundidad, hablo de una mirada amorosa que yo descubrí, (...), ha sido fundamental en mi vida, yo vivía muy in-

consciente en muchas cosas y la verdad es que he ganado en calidad de vida. Hubo un cambio a nivel interno y a nivel externo, cambió mi cuerpo, mi forma de ver y de estar en el mundo, de percibir la realidad, yo valoro esto, ¡vamos! Creo que es un regalo que la vida me ha hecho y que agradezco. Para mí fue un antes y un después (...) cuando miro retrospectivamente lo que era y lo que soy y lo que me queda.» T.S. 5

Expresiones relacionadas con el carácter holístico: sobre la experiencia de ampliación de la conciencia en el conocimiento de sí mismos, los entrevistados manifiestan que se produce una integración o generalización de lo descubierto a todos los ámbitos de la vida, todos los aspectos de la vida quedan tocados o transformados.

«Todas las cosas que me van pasando a nivel personal (...) y qué tienes que ver cómo las gestionas (...) eso se traslada a la vida laboral, sin querer las trasladas porque a medida que creces a nivel personal, a nivel laboral y no te puedes despojar ya de eso. Son ventanas que se abren que no se pueden cerrar (...), sin querer ya está dentro de ti y tú lo aplicas.» T.S. 8

Expresiones relacionadas con el auto-conocimiento: donde hablan de la conciencia sobre sí mismo, la auto-observación de sus emociones, sentimientos, ideas, pensamientos, auto-análisis de la propia historia personal y su influencia en la configuración de la personalidad, los estilos, las carencias y las resonancias.

«Cuando yo no ponía conciencia en lo que hacía todo era mucho más duro, más hostil, más oscuro, más denso. En la medida que voy dejando que la luz entre y que los otros me interpeleen, es como si se fueran iluminando trocitos de vida, aquello que parecía que no tenía sentido adquiere un sentido diferente. Ahora mismo cuando estoy atascada en algo procuro pararme, respirar y mirar otra vez y entonces en el otro también se produce algo diferente, lo digo con más paz, aunque no dejan de haber momentos oscuros, pero es distinto.» T.S. 5

Expresiones que hacen referencia a la aceptación y auto-aceptación: sentimiento de cambio sobre una mayor aceptación de la realidad, de uno mismo y de los otros. En consecuencia, menor presión sobre sí mismo y los demás, menos exigencias y expectativas sobrecargadas y frustrantes.

«Me ha vuelto más aceptadora, me situó en mi vida, veo los pros y los contras y sé que podría ser de diferentes maneras pero acepto las cosas como son, a veces eso me ha hecho tener menos expectativas, también lo sé y soy consciente y como acallando «runrunes». Me ha hecho más aceptadora y feliz.» T.S. 1

«Es como la aceptación de que todo es cambio y a partir de ahí, con lo que más me ha ayudado, es en la relación con los usuarios.» T.S. 9

4.2. Repercusión en la Praxis Profesional

4.2.1. INFLUENCIAS EN LA INTERVENCIÓN: RELACIÓN DE AYUDA

Este apartado recoge las apreciaciones de los profesionales sobre cómo han afectado sus procesos de autoconocimiento en el abordaje de la relación de ayuda.

En el análisis de la información recogida, se han identificado comunicaciones en torno a temáticas coincidentes en la mayoría de los entrevistados, que se refieren a esta subcategoría y que aluden a: la conciencia de la importancia que para ellos tiene el autoconocerse en el ejercicio de esta profesión y los sentimientos de haber adquirido mayor sensibilidad y empatía por el otro.

Expresiones relacionadas con la conciencia sobre la importancia, en esta profesión, de autoconocerse: descubrimiento de la relevancia que el conocimiento de sí mismo tiene en la relación con el otro y, más concretamente, en la relación profesional de ayuda. En este sentido, también expresan la necesidad de estar atentos a lo que la demanda y la realidad del otro les despierta internamente, sentimientos, emociones, prejuicios, simpatías, rechazos. La importancia de tomar en consideración esta conciencia sobre sí mismo para la calidad de la intervención y el autocuidado.

«Muchas veces nos encontramos con una realidad, con personas que traen una historia que se asemeja mucho a la mía y entonces, si yo no tengo conciencia me pongo de parte de esa persona y vivo mi historia en la historia del otro Esta persona me habla de una realidad que me es muy similar porque yo la he vivido en mi familia, automáticamente mi cuerpo hace clac porque reconoce y entonces digo: ¡Atenta!, porque esa persona necesita una respuesta para ella, no mi respuesta. Esta atención me viene de todo el desarrollo personal porque si no, no lo hubiera visto.» T.S. 2

«Yo no sé cómo pude haber ejercido antes sin haber hecho este trabajo, porque había demasiado juicio de valor, había la sensación de que yo podía hacer algo por la otra persona. A mí me da más serenidad, me da seguridad y sobre todo me da la certeza de que yo no soy responsable de la vida de nadie y por eso uno puede establecer los límites.» T.S. 9

Expresiones que hablan de mayor sensibilidad y empatía con el otro: refieren que el haber transitado por una relación de ayuda ha favorecido una mayor sensibilidad y conexión con la realidad y el dolor del otro. Así mismo, expresan empatizar con valores y sentimientos de esperanza y confianza en el cambio y las potencialidades del otro.

«Cuando hago entrevistas tengo claro que yo he estado en el otro lado, en el de la persona asistida y en cualquier momento puedo estarlo. Esa claridad te hace abordar la atención de otra forma (...) creo que me hace más compasivo (...). El haber sentido dolor y el haber trabajado mis propios dolores entiendo que tiene esa potencialidad, la capacidad de acoger el dolor ajeno, y el dolor es dolor, duele parecido.» T.S. 4

4.2.2. MEJORAS Y HERRAMIENTAS INCORPORADAS

Siguiendo con la categoría que recoge las repercusiones en la praxis profesional, se agrupan en esta subcategoría las expresiones que hacen referencia a la calidad, las mejoras y las herramientas o instrumentos que se han incorporado como consecuencia de dicha experiencia.

Expresiones referentes a mejoras en relación a la persona del profesional y su empoderamiento: mayor satisfacción y seguridad en las intervenciones, así como en la calidad de las mismas y la consideración de la persona del profesional en sí misma como herramienta de trabajo.

«He aprendido a saber que algo pasa cuando yo me tenso corporalmente, eso es una herramienta muy importante. El grado de comodidad o de incomodidad personal que tengo en una entrevista en la relación profesional para mí es un indicador muy potente, que no necesariamente dice que pase algo con la persona, dice que me está pasando algo a mí, que conviene que lo tenga en cuenta. A veces simplemente para que yo reconozca, el cuerpo me está diciendo que yo estoy en una posición de resistencia, de tensión, de estrés, o que estoy disfrutando, me siento relajado, en escucha, es mejor mi atención y mi capacidad para poner energía.» T.S. 4

«Yo soy trabajadora social y mi crecimiento viene a complementar la formación, es como un crecimiento en el trabajo social, lo hace más rico, diverso y amplio. He intentado tomar lo que me parece válido y ponerlo al servicio de la gente, toda esta riqueza está ahí y me sale como un resorte, a lo mejor con una persona me vale utilizar una técnica, con la otra me surge otra. A veces mi trabajo sólo es callar, escuchar y esperar, desde el silencio también puedo ayudar.» T.S. 5

«Me atrevo a intervenir cada vez más, introduzco elementos de terapia, cada vez me siento más confiado y seguro de que estoy aportando y ayudando con mayor profundidad. Me parece una experiencia muy satisfactoria a nivel personal contribuir y poder ayudar a los demás a autodescubrirse y eso me proporciona mucha satisfacción. Gracias a las constelaciones, me ha llevado a entender a las familias, a verbalizar mensajes que se pueden considerar terapéuticos, palabras sanadoras, que reconfortan.» T.S. 7

Mayor comprensión de la realidad del otro: Expresiones sobre la posibilidad de hacer lecturas de lo que no se detecta a simple vista: concordancia en una mayoría de entrevistados en la posibilidad de una mirada más profunda que va más allá de lo expresado por el otro.

«El cuerpo de la persona habla mucho, yo eso antes no lo miraba. Ahora los mensajes me van llegando, lo que la persona intenta decir pero no puede porque a veces no encuentra las palabras o ni siquiera sabe que está sucediéndole. También ayudarle a tomar conciencia de lo que le está pasando, a veces sólo tocarla ayuda a que algo que no había podido decir salga. La intuición se afina como un piano,

la melodía surge sin buscarla, la primera sorprendida soy yo y la respuesta llega.» T.S. 5

«Estar atenta a su lenguaje no verbal, cuando está muy apurada y no puede hablar. Estar atenta a la persona. Aplicar cosas que empezaron a funcionar a mí, si uno se observa y se analiza y se trabaja ve que hay cosas con las que funcionamos mejor y tenemos respuestas, actitudes con las que nos cerramos y observándote y conociéndote es más fácil aplicarlo en los demás, podríamos decir que es por interés, pues a mí me interesa que el trabajo salga bien que la entrevista se desarrolle lo mejor posible y la persona salga bien atendida.» T.S. 8

Expresiones sobre mejoras en la escucha del otro: aquí se recogen los aspectos de la comunicación que hacen referencia a progresos en la actitud ante la escucha o a la incorporación de elementos y condiciones que la mejoran.

«Escuchar a la persona, no estar juzgándola de entrada, ver lo que me está contando, desde donde me lo está contando me es más fácil saber cómo orientarlo, si lo escucho sólo desde mis oídos y desde mis valores, incluso cuando detecto mis rechazos con alguien entonces todavía es mayor mi conciencia para intentar despojarme y poder estar más atenta a la persona.» T.S. 8

5. Conclusiones

Los resultados muestran que los procesos terapéuticos de autoconocimiento, independientemente de las causas que los motiven, afectan a todas las áreas o dimensiones de la persona. Prueba de ello son las declaraciones sobre la trascendencia e importancia de dichas experiencias, así como sobre la transformación de la conciencia sobre sí mismo y la realidad, además de un mayor reconocimiento y comprensión de las propias emociones.

Esto redunda, según expresan, en la mejora de la intervención profesional y en el autocuidado. Tras la vivencia de «ser ayudado» en los procesos psicoterapéuticos, la persona, en su rol profesional, manifiesta que la «relación de ayuda» es construida con mayor calidad y desde la óptica de conocer su significado profundo a través de una «experiencia vital».

Los profesionales entrevistados hablan de una mayor empatía y comprensión del otro, como una de las consecuencias de lo planteado en el apartado anterior.

En general hay una verificación de mejoras en la calidad de su trabajo como fruto de su proceso de autoconocimiento, que incluyen sentimientos de mayor seguridad y satisfacción en su ejercicio profesional. Así mismo, manifiestan progresos en sus habilidades de escucha, que según sus apreciaciones se traduce en añadir elementos de la escucha activa, como el abordaje de la relación de ayuda desde el no enjuiciamiento, no interpretación, no interrupción. Todo ello implica una mejora de la comunicación. Así como la introducción de otros instrumentos terapéuticos tales como la lectura corporal, palabras

sanadoras, constelaciones familiares,... Todos los procesos significados han ido asociados a circunstancias vitales propias y comunes a la condición humana. Lo singular estriba en que el haber explorado en sus vidas y en su dolor les ha llevado a comprenderse y conocerse en su propia historia, en la configuración de su personalidad y de sus mecanismos internos.

La intención del estudio se dirige a abrir un campo de investigación a partir de una experiencia vivida, por los entrevistados y quien suscribe. Intenta ser una invitación a reflexionar sobre una materia elegida desde la propia experiencia, cuya característica principal estriba en una concepción de la elaboración teórica académica, desde la praxis, la vivencia. Lo elegido, la forma de abordarlo y de acercarse al tema es de carácter subjetivo: percepciones, apreciaciones, vivencias, emociones, exploradas a través de entrevistas en profundidad. No cabe duda que esta investigación aborda una cuestión que se sumerge en la transformación de las actitudes personales y profesionales, más allá de la elaboración de estrategias para la adquisición de habilidades y competencias, pues conlleva insertarse en los meandros del «ser o mundo interior» y cuando éste es tocado, la metamorfosis alcanza la conciencia y, por ende, la praxis profesional. La ampliación de la conciencia es un logro que pone de manifiesto la capacidad de evolución del ser humano. El autoconocimiento y el cuidado de uno mismo se erigen como elementos fundamentales a considerar en la formación curricular de los futuros trabajadores sociales. De ahí que pueda derivarse la propuesta sobre su viabilidad como asignatura optativa o contenido transversal en los planes de estudio de Grado. Además de consolidarla de forma sistemática en la supervisión profesional y formación continua.

Si bien no se obvia que la base fundamental para afrontar el autoconocimiento radica en la predisposición y apertura personal, lo que requiere un acto de voluntad que trasciende toda obligatoriedad curricular.

El Trabajo Social, como profesión de ayuda, se caracteriza por construirse en el marco de las relaciones humanas y requiere, en el ámbito del conocimiento científico, de habilidades, técnicas, instrumentos y competencias, y desde la creación, el arte de la comunicación que fluye cuando lo que se transmite posee la pasión de lo vivido.

6. Referencias bibliográficas

- Fombuena Valero, J. (coord.) (2012). *Trabajo social y sus instrumentos. Elementos para una interpretación a piacere*. Valencia: Nau Llibres.
- López Estrada, R.E. y Deslauriers, J.P. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *Margen*, n. 61.
- Mejía Navarrete, J. (2011). Problemas centrales del análisis de datos cualitativos. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación-ReLMIS*. n.º 1, pp. 47-60.
- Puig i Cruells, C. (2009). *La supervisión en la Intervención Social. Un instrumento para la calidad de los servicios y el bienestar de los profesionales*. (Tesis doctoral), Universitat Rovira i Virgili, Tarragona.

Richmond, M.E. (1993). *Caso Social Individual*. Argentina: Humanitas.

Rogers, C.R. (1982.) *El proceso de convertirse en persona*. Madrid: Paidós.

Zamanillo, T. (dir.) (2011). *Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social*. Madrid: Talasa Ediciones, S.L.

A1.22

Creando vínculos: el enfoque narrativo en el acompañamiento de final de vida

Ana María Uriarte Arteche¹

Trabajadora Social. Máster en Intervención y Mediación Familiar (profesional independiente)

Emma Sobremonde de Mendicuti²

Trabajadora Social Sanitaria. Dra. en Sociología.
Profesora titular. Departamento de Trabajo Social de la Universidad de Deusto

María del Pilar Ruda Montaña³

Trabajadora Social. Máster en Counseling
Equipo de Atención Psicosocial del Hospital San Juan de Dios de Santurce

El enfoque narrativo resulta a todas luces idóneo incorporado a la intervención psicossocial en situaciones de final de vida y de pronósticos de vida limitados, puesto que responde, con gran flexibilidad, a dos necesidades muy concretas: la de una intervención ajustada a un periodo de tiempo limitado y la de la urgencia de crear un sentido adaptativo a la vivencia presente, que se impone inexorable.

Este enfoque, como ya conocemos, se desarrolla en los años ochenta del siglo XX con las aportaciones de los trabajadores sociales Michael White, en Australia, y Donald Epston en Nueva Zelanda.

El objetivo básico del modelo narrativo es posibilitar a las personas re-visionarse y volver a contarse a sí mismas su experiencia vivida, desencapsulando aspectos pasados por alto, que en lo que ha sido su guión vital resultan hoy significativos. Lo inédito del enfoque es que facilita que la disposición y secuencia de los sucesos a través del tiempo quede transitoriamente anulada y reemplazada por una «simultaneidad» que permite alcanzar una sensación de unidad con todo lo que ha sido la historia de uno (White, 1994:62). Esta percepción de unidad comporta bienestar subjetivo, y por la serenidad y sentido de conexión que implica, supone un satisfactor relevante en la situación de dificultad que el enfermo atraviesa.

¹ Dirección de correo electrónico: auriarte@ yahoo.es

² Dirección de correo electrónico: emma.sobremonde@deusto.es

³ Dirección de correo electrónico: santurce.eaps2@hsjd.es

En una fase de final de vida, al intervenir en las dimensiones interpersonal e intrapersonal del paciente, serán la dimensión relacional, los aspectos identitarios y la construcción de significado los que nos ocupen, y también los que apoyaremos desde el horizonte de posibilidades que nos ofrece específicamente el planteamiento del enfoque narrativo.

El futuro cercano que el enfermo en fase terminal puede manejar es la incertidumbre, y el presente es un presente percibido a un ritmo diferente al conocido antes de enfermar, a un ritmo más adaptativo a la situación que protagoniza. Ante este horizonte mermado, el paciente tiene tiempo para pensar. Es más, frente a la fragilidad biológica de su cuerpo, en numerosas ocasiones emerge con vitalidad su pensamiento, con sus recuerdos y sus memorias, sus preocupaciones y sus asuntos pendientes. Este es un pensamiento, el de la persona enferma, que trata de reordenar en secuencias coherentes los posibles significados de su itinerario vital (White, y Epston, 1994:50).

En respuesta a esta necesidad de re-ordenación de significados, lo interesante del enfoque narrativo es que clarifica constantemente. El trabajo social enfocado a acoger las narrativas de enfermedad escucha, observa y propone, desplegando un tipo de preguntas, generadoras de significados, a menudo nuevos y alternativos, que van a revisar la relación de la persona con el problema dominante, con el sufrimiento, con la amenaza, con el dolor.

La atención plena al escuchar y observar es imprescindible, dado el esfuerzo que va a suponer crear este tipo de preguntas. Una intervención de clarificación esencial es la de ofrecer la posibilidad de una nueva reformulación de las características del problema a la persona, a fin de que como sujeto-autor la acepte o la rechace. Sólo nos van a servir los sub-relatos o historias alternativas que la persona reconozca como útiles en la situación y dificultad actuales, ya que la re-autoría del nuevo relato va a ser enteramente suya. Recordemos que nuestro objetivo es que active aquellos recursos latentes que le van a generar un mayor bienestar intrapersonal e interpersonal, mientras al mismo tiempo nos encargamos de coordinar los recursos externos que contribuyan a sostener el bienestar conquistado, desde el equipo interdisciplinar y a partir de una planificación psicosocial integrada. Como Cristina De Robertis nos recuerda, la clarificación es una intervención siempre apaciguadora y tranquilizante para el usuario, quien aprecia notablemente la consideración tomada hacia sus problemas y hacia su persona (De Robertis, 2003:107). Tras la clarificación, las personas enfermas y sus familiares pueden re-historiar su vivencia, extraer de ella los aspectos fortificantes y dadores de sentido, ganando en bienestar y en serenidad desde de la conexión narrativa.

Para ilustrar nuestra posición presentamos los dos casos siguientes en los que tras conocer a las protagonistas, tuvimos la intuición de que la exploración narrativa podría ser la vía adecuada. El primero se aborda desde la metáfora de «decir hola» y las conversaciones o prácticas de remembranza. El segundo propone la externalización o personificación del problema, junto al uso del subjuntivo y la emergencia de un relato anteriormente subordinado, en lo que el enfoque narrativo denomina conversación de re-autoría. En ambos casos trabajamos las nociones de conexión, trascendencia y sentido desde la perspectiva de continuidad de lazos.

Caso Anabel y Faraloes: la metáfora de «decir hola»

Caso: Anabel vivía sola y en esta fase de su enfermedad se ha trasladado a casa de su padre, viudo. Hay otro hijo, casado, que vive cerca y le visita una vez por semana.

Anabel es una paciente de 42 años que es atendida por el equipo de atención paliativa domiciliaria y que presenta una actitud evitativa y de negación respecto a su estado de salud general y a su pronóstico, apenándole el trabajo y el sufrimiento que le causa a su padre Gregorio, de 84 años, y resultándole difícil dejarse cuidar por éste, aunque desea permanecer en domicilio. Su diagnóstico es de final de vida a causa de un cáncer de ovarios que no tiene cura, con metástasis en médula y metástasis cerebral, por lo que a veces está desorientada, lo que le hace pasar malos ratos porque genera malentendidos y le lleva a disgustarse tanto con su padre como con el equipo.

En cuanto al relato de Anabel, el tema de su vida eran los altibajos de autoestima que procedían de muy antiguo. Desde niña había ansiado la aprobación y el reconocimiento de los demás, sintiendo que le faltaba «sustancia» como persona y que a su alrededor lo notaban, así que se minusvaloraba, a veces se odiaba y, otras, se ahogaba en dudas sobre sí misma.

Nos contó que había tenido una infancia feliz hasta la muerte de su madre, cuando ella estaba a punto de cumplir los catorce años. En la familia nadie había resistido bien este golpe, y todos quedaron como suspendidos en el tiempo. El hermano no hablaba de ello, el padre se volvió a casar posteriormente, y volvió a enviudar. Durante unos cuantos años, Anabel siguió pensando que al doblar cualquier esquina aparecería su madre de nuevo, hasta que tuvo que hacerse a la idea de que no.

Estábamos en el momento adecuado, habiendo identificado una figura significativa en la vida de la paciente. Hablamos sobre sí pensaba que su madre le había faltado durante demasiado tiempo, y sobre la opinión que ella, Teresa, tendría de su hija en caso de vivir. Ya estábamos adentrándonos en las conversaciones de remembranza. Este es el término acuñado por la antropóloga cultural Barbara Myerhoff (1982; 1986) para describir el tipo especial de recolección que hacemos cuando reagregamos a las figuras que han conformado nuestra historia de vida y que han tomado parte en el modo en el que hemos llegado a experimentarnos a nosotros mismos. Las prácticas de remembranza parten del presupuesto post-estructuralista de que la identidad se forma en la interrelación con los demás. Cómo nos ven, cómo nos vemos con otros y cómo participamos con ellos, todo en conjunto nos va haciendo quienes somos (Russell, S. & Carey, M. 2002:1-3).

Ante un caso así, nos preguntamos ¿Y qué momento elegiremos para nuestra tentativa de enfoque narrativo? Pues bien, desde el Centro de Prácticas Narrativas, Adelaida, Australia, Shona Russell (terapeuta y codirectora) y Maggie Carrey (formadora, supervisora, codirectora), tratan de responder las preguntas más frecuentemente formuladas acerca de este enfoque, y exponen que son tres las circunstancias particulares en las que podemos iniciar este tipo de exploraciones.

Un momento idóneo, como ya hemos visto, es aquel en el que la persona nos habla de alguien importante de su pasado bajo una luz positiva. Un segundo momento oportuno,

es aquel en el que la persona está hablando sobre un logro, o una habilidad o un saber que le vino bien ante determinada situación difícil en su vida. Al darse cuenta la describirá como diluida, poco confiada quizás. En este caso podríamos sondearle, acerca de cómo cree que pudo responder así, o de quién cree que pudo haber obtenido el aprendizaje para después poder responder precisamente así, etc; se trata de proponer un tipo de preguntas de re-memorar que vinculan la vida de esta persona con la vida de otra en torno a algo concreto compartido, se trate de un valor, un compromiso, un talento o una visión particular de la vida. Podríamos proponerle a Anabel, por ejemplo, «—Y, si estuviera ahora aquí sentada tu madre y yo le preguntara qué es lo que más valora del modo en el que estás plantándole cara a esta enfermedad, ¿tú qué crees que diría?—». Una tercera situación en la que valorar la tentativa de adentrarnos en conversaciones de remembranza, es cuando la persona expresa conclusiones negativas sobre sí misma, como que no vale nada, que es estúpida, odiosa, o que está desesperanzada. Y de algo que mencione de paso, intentamos seguir un hilo exploratorio hacia algún sentido positivo posible, más allá de ese tono emocional embrollado, como para hacerle verse a través de los ojos de alguien que pueda estar mirándole sin juzgarle en absoluto, sin nada previo ni preconcebido. Se trata de intentar liberarle de la sensación de fracaso que le está secuestrando. Reunimos deliberadamente a su alrededor figuras de apoyo con un ascendente de refuerzo y sostén, mientras la persona forcejea como puede en la resistencia (Russell, S. & Carey, M. 2002:4).

Como vemos, siguiendo la clásica metáfora de «decir hola» de Michael White (1994), el nuevo enfoque consistía en no mantener a Teresa ausente de la vida de su hija, sino en incorporarla para reconstruir la imagen que su madre tendría de ella, para facilitar que Anabel pudiera verse a sí misma, viendo lo que su madre vería al mirarla amorosamente.

En la línea apuntalada por White, Lorraine Hedtke (2000), con una trayectoria de más de dos décadas de un trabajo social sanitario consolidado desde el enfoque narrativo, enfatiza la no-necesidad de despedirnos ni de decir adiós a las personas significativas de nuestra vida, puesto que su muerte no revoca su pertenencia a nuestros ejes intrapersonal e interpersonal: muy al contrario, el vínculo entretejido con ellas forma parte de quiénes somos, mientras nos autentifica y va perfilando el guión de vida personal, tanto de la vida ya vivida, como de la que queda por vivir, también en una fase final, de pronóstico limitado. Digamos que formamos parte de un mismo «club de vida» (White, 1997; Hedtke, 2003; Myerhoff, 1978, 1980, 1982, 1986).

Suscribimos el énfasis de Lorraine Hedtke (2008), en la idea de que el modelo de acompañamiento que demanda despedirse de la persona que muere o que tantas veces insiste en que busquemos la oportunidad de hacerlo, argumentándose que esto es lo necesario para «tirar para adelante» y para «hacer un buen duelo», resulta demasiado lineal e insuficiente. Frente a tal modelo, que nos insta a «cerrar un capítulo», a «crearnos una nueva vida» y a «desconectarnos» de la pérdida, desde el trabajo social de enfoque narrativo podemos proponer *intervenciones alternativas fundadas en la continuidad de lazos*, en las prácticas que rememoran, en el relato que re-historia una biografía concreta y que genera bienestar en las personas a las que toca, que son tanto la persona que parte como las que van a continuar viviendo sin ella.

Lo que se deriva de la práctica de re-historiar una vida, es una revisión de creencias, que no son ya congruentes con lo que el paciente está viviendo en el aquí y ahora de su situación terminal, y que resulta adaptativa porque promueve una toma de decisiones de orden práctico, orientada a la creación de significados, ensartados en los pequeños rituales del día a día y con un resultado positivo tanto para la persona muriente como para sus familiares. La flexibilidad del enfoque narrativo trasciende, por supuesto, el marco de las creencias religiosas particulares, y todo ser humano experimenta como reconfortante el reconocimiento del significado que para él tienen sus relaciones con las cosas y con las personas amadas. No es necesario creer en una vida después de la muerte, para creer que las vidas de nuestras personas queridas siguen presentes en nuestras propias vidas (Hedtke, 2001a) que y lo están a través de las historias que compartimos sobre ellas y con las que les recordamos en diferentes lugares o momentos.

Volviendo al caso que ilustra el tipo de situaciones en las que podemos proponer la conexión narrativa, diremos que, con la ayuda de Gregorio, recopilamos fotos de esta primera infancia que Anabel insistía en que fue perfecta y felicísima, y que el resultado de esta tentativa fue que la experiencia fortaleció la imagen de sí misma de Anabel, trasladando a un primer plano recuerdos que le encantaban y en los que ella se gustaba, con lo que la relación consigo misma también mejoró. Empezó a dejar de autocensurarse cuando llamaba al equipo por lo que antes consideraba una nimiedad de dolor o de molestia, o cuando se desorientaba respecto a su medicación.

Cuando quiso que miráramos con ella algunas de sus fotos, tentamos a preguntarle por el significado de detalles sobre los lugares o acompañantes que aparecían, queriendo seguir hilos por los que dejarnos llevar; porque podemos así atisbar posibilidades de puertas que ella quiera entreabrir, hacia cosas que hayan dejado una huella vital en ella que le afirma en quien es, o por atisbar indicios de logros personales de lo que ella más aprecia o de lo que ha experimentado como feliz.

Lorraine Hedtke recuerda junto a John Winslade las palabras de Michael White en el último taller que impartió el 31 de marzo de 2008, a propósito de los relatos de las personas:

«lo interesante de las historias subordinadas es su textura, a base de los sueños y esperanzas y valores más apreciados por su portador, que han quedado precisamente subordinados por no ajustarse al criterio del poder normativizante, que sentencia sobre lo adecuado o inadecuado de cada vida individual. Es por esto que las personas se presentan, inicialmente, alineadas con la versión dominante, con su historia principal, como si no fueran multi-historiadas, como todos lo somos. (Winslade, 2008)

La intervención narrativa tiene el potencial de animar a las personas a deconstruir las historias que les paralizan y bloquean, para sustituirlas por nuevos enfoques que les sean de ayuda (Hedtke, 2001c). Potencia el incremento de la sensación de agencia personal, en el proceso de toma de decisiones y en el control sobre lo que desean que se haga en lo que les atañe, en la situación de dificultad que afrontan.

Recordemos que siempre encontramos alguna historia subordinada, disponible para emerger hasta un primer plano desde donde visibilizar rasgos o vivencias personales que aporten esperanza y sentido de conexión a la persona que acompañamos.

Anabel tuvo momentos en los que abrió la caja de fotos junto a su padre. La caja era la de las galletas que más le gustaron de niña, unas redondas con un agujero en medio, que a veces salían rotas, por lo del agujero. Gregorio, haciendo un esfuerzo, le comentaba los pasajes, las excursiones o las fechas señaladas que le venían a la memoria, con la ayuda de estas imágenes entremezcladas. Y lo hacía queriendo aprovisionar a su hija con un buen lote de buenos recuerdos, y contento por la sensación de agencia personal que comenzaba a experimentar, sabiendo que él estaba siendo importante cuidando. Salieron a flote algunas anécdotas, parte del refranero familiar —del lado materno—, y la nostalgia por los vestidos de faralaes en los días de procesión y feria, porque aunque hubieran emigrado al norte, casi todos los años habían tratado de volver al pueblo para la feria de abril. Anabel dejó de impedir que su padre le atendiera, aun viéndole cansado, al comprender que Gregorio deseaba hacerlo y que ella podía aceptar ser cuidada. También cuando veía al anciano dormir en el sillón junto a su cama.

Estas conversaciones en el cotidiano familiar y con el equipo, contribuyeron a poner en circulación, en este momento de final de vida de Anabel, versiones de sí misma hacía tiempo olvidadas. Anabel, eligiendo las historias que eran sus favoritas en ese momento, experimentaba conversionarse y optar entre posibilidades, quizá pequeñas pero no irrelevantes, según su necesidad, mientras le iban cayendo cambios inesperados en unos síntomas que escapaban a su control (Hedtke, 2003). En sus momentos buenos, pidió pintura de uñas, y cambiaba de tono cada lunes durante las últimas semanas. Y pidió que le colgáramos sus dos vestidos de faralaes frente a la cama. El proyecto era que en cuanto se pusiera un poco más fuerte, se los vestiría y se haría una foto —¡sentada en la silla!—, que nos enviaría por whatsapp.

Expresaba sus preferencias, y sus gustos cobraron un nuevo protagonismo. El padre, el hermano y su cuñada se animaron, al poder «atreverse» a atenderle según las instrucciones que ella misma les daba. A Gregorio le hizo la petición de hacer una copia en papel, cuando hiciera la foto, para guardarla en la caja, junto a las otras. Porque esta caja de cartón materializaba la metáfora del club de la vida, que hemos citado antes, y que es una metáfora que da crédito a la relación, antes que al individuo, como fuente de sentido e identidad en nuestras vidas. El «club de vida» es la metáfora que abre las vías de exploración sobre la afiliación y el sentido de pertenencia que nos configuran como seres humanos, y sobre sus modos de articularse en categorías o grados. Por ello decimos que re-memorar difiere de recordar, porque no estamos recordando o haciendo un repaso histórico lineal, sino que estamos otorgando pertenencia y una ubicación específica a las personas a las que admitimos en el club de nuestra vida. Revisamos su afiliación y bajamos o subimos de categoría a los socios modificando sus derechos en el club y determinando qué perspectivas queremos potenciar y honrar (Russell, S. & Carey, M. 2002:2). De modo que estas relaciones y significados, cambiantes —haciendo entrar, salir, promocionar o cursar baja—, van conformando una identidad, que es relacional, y que tiene un público propio, nuestro, con la característica de que para nuestra audiencia personal, la

habitual y ordinaria, nosotros somos siempre famosos y significativos: siempre importamos (Hedtke, 2003). Y saberlo aporta serenidad, como a Anabel, a quien le sirve re-contarle a su padre lo mucho que extrañó a su mamáita, lo mucho que ella sabe la inmensidad con la que ella quiso a su hija y lo feliz que le está haciendo ahora él, por haber guardado la colección de fotos y poder estar mirándolas juntos mientras ella se va muriendo.

Como vemos en este tipo de situaciones, la aproximación narrativa, nos exige una actitud profesional reflexiva, para estar presentes con curiosidad sincera, y dispuestos a salir, con expectación, al encuentro de los indicios o señales que nos den acceso a esos posibles relatos subordinados, siempre a nuestra disposición (Winslade & Hedtke, 2008), que pueden cumplir una función enormemente significativa en la situación de dificultad que el enfermo atraviesa y sobre la que queremos intervenir suponiendo una mejora en su calidad de vida.

Este es un caso en el que la metáfora de «decir hola» fue la que le facilitó a Anabel sentirse completada, y consistía en reincorporar a su vida a la madre que perdió a los catorce años, reconstruyendo la imagen de sí misma a través de la mirada amorosa materna y posibilitando un auto-relato que le supusiera el bienestar intrapersonal tan necesario en este momento complejo, en el que las relaciones interpersonales tanto con su padre como con el equipo que le atendía a domicilio resultaban complicadas e inestables.

Además recogía el anhelo que sentimos los seres humanos de querer ser recordados tras nuestra muerte (Hedtke, 2001b) y, Anabel, pudo mantener hasta el final el proyecto de encargarle a Gregorio una copia en papel de su foto vestida de faralaes.

Como el caso ha ilustrado, hemos visto que muy a menudo las preguntas de remem-branza van trazando indicios de una historia alternativa. Cuando las personas empiezan a vislumbrar un modo alternativo de pensar sobre sí mismas, podremos asumir que hemos tocado las fibras de su historia personal, y que puede haber una persona o figura que haya podido contribuir a estas afirmaciones o valores preferidos. En tal caso, las preguntas de recordar vincularían a las personas en torno a valores o a temas concretos compartidos, y centrarnos en el tema concreto (cualquier asunto que fuera, por ejemplo, la generosidad o la danza), incorporando personas posibles que en momentos biográficos diversos pueden haberlo compartido, impacta reduciendo la sensación de aislamiento y enriqueciendo, a menudo, la descripción de su historia que la persona hace.

Lo interesante es que esta posible persona hacia la que sentir conexión no es necesariamente una persona con la que ha mantenido una relación directa la persona enferma, puede tratarse también de un autor de un libro, escritor favorito a quien se siente vinculada con la convicción de que le entendería, de que charlarían intercambiando impresiones, de que tienen algo en común a lo largo de la vida. Esta relación significativa puede vincularle, más aún, a personajes de ficción, históricos o míticos, a animales e incluso a mascotas preferidas, que se convierten hoy en su público y su audiencia, porque son los socios o socias que le han sustentado en su club de vida (Russell, S. & Carey, M., 2002: 5-6). Estamos ante una perspectiva muy alejada de la descripción de la identidad centrada en torno a una sola voz, que también se aleja de la visión estructuralista de un centro que consiste en una serie de bienes particulares y cualidades personales. El punto de vista

post-estructuralista del que parten las prácticas de remembranza del enfoque narrativo entiendo la identidad como un entramado de relaciones, que vamos tejiendo-destejiendo, plegando-desplegando.

Ante cada biografía, que es multi-historiada, que arrastra un montón de relatos subordinados a la gran versión dominante, planteando preguntas al tempo del paciente y sin acelerarnos, siempre podremos identificar alguna figura que haya contribuido al desarrollo de la historia descrita en la conversación, ya que nadie proviene del vacío, y todos y todas estamos interactuando con el enorme andamiaje del mundo, tanto del que nos ha precedido como del que dejamos detrás. Así, nuestras preguntas incursionarán por zonas de ese andamio extendido, y cuando la respuesta no aparece en una dirección, cambiaremos el recorrido, invitados por la persona que nos cuenta, guiados hacia donde ella nos lleva. La intención es la de densificar las historias de identidad preferibles, entendiendo que cuando la persona tiene la oportunidad de permanecer en su historia o territorio preferido, podrá visualizar con mayor facilidad cual es la acción que quisiera seguir. Como profesionales especialistas en la relación de ayuda, tan importante es tener sensibilidad hacia los sentimientos de las personas, como tenerla para recoger los contextos que nos narran de sus vidas y acoger las historias de sus experiencias vitales. Por su parte, la práctica narrativa y sus conversaciones nos ayudan a mantener descentralizado nuestro rol; con ello, mantenemos el instrumento que somos afinado y a punto (Russell, S. & Carey, M. 2002:6-13).

Caso Olga y familia: personificación, *la inadecuada*

Familia compuesta por Olga (83 años) y Bernardo (88 años). Hijos: Raquel (55 años), Bego (53 años), Ángel (50 años) y Elsa (42 años).

Olga entra en el programa de atención domiciliaria con un pronóstico de final de vida debido a un debilitamiento producto de su pluripatología: cardiopatía, carcinoma de pulmón y cuadros de ansiedad. Tiene ahogos aunque la exploración respiratoria no muestra que haya nada relevante en bronquios ni pulmón.

En la primera visita encontramos a una familia en la que todos hablan de y en nombre de Olga, y cuyos comentarios y conversaciones cruzadas transmiten tensión y preocupación, al mismo tiempo que ganas de ocuparse de la madre.

El médico cardiólogo ha diagnosticado que a Olga le queda un hilo de vida. En los últimos seis meses ha ingresado por urgencias en tres ocasiones a causa de cuadros de ansiedad, y progresivamente, desde entonces al momento en el que nos vemos, ha perdido el apetito, las ganas de conversar, el interés de salir a la calle y el sueño nocturno. Deambula y rechaza el andador, por lo que se ayuda de las paredes, para trasladarse al salón y para acercarse al baño. Rechaza también barras protectoras en la cama, aunque al dormir se mueve agitada a causa de pesadillas nocturnas.

El problema para las hijas como cuidadoras, es que rechaza las indicaciones que recibe de ellas, por no sentirse insegura ni vulnerable. Olga refiere que ella está bien, que

no se cae de la cama, que se siente segura, que si no tiene apetito es porque le cuesta tragar, que está orientada y que el día no se le hace largo. Y que cuando deambula por la noche sin encender luces, la casa no está tan oscura como dicen sus hijas, ya que entra suficiente luz del alumbrado de la calle.

Raquel es la hija mayor y quien ha establecido el primer contacto con el servicio, y su demanda resaltaba la oportunidad de que alguien del equipo hablara con la enferma para hacerle entender su fragilidad y persuadirle a que se deje cuidar. Estas dos hijas residen en sus propios domicilios, pero se acercan al materno casi a diario. El cuidador principal es el marido, Bernardo, que se encuentra físicamente bien. Cuentan con una auxiliar doméstica que les atiende todos los días. En el mismo bloque pero en otro piso vive el hijo Ángel, de quien no sabemos nada, y la hija menor Elsa vive en Gran Canaria.

La primera entrevista se desarrolla con Raquel como interlocutora principal, y Bego como segunda. Bernardo interviene para afirmar que la vida de Olga no pende de un hilo. Raquel añade que será de un hilo de lana de lo que pende. Bernardo insiste en que este hilo es un hilo de pita, como el del sedal de pesca, y que ella no se suelta ni se va a soltar. Ha sido una entrevista grupal.

La trabajadora social se dirige específicamente a Olga, para tratar de establecer una comunicación directa con ella. Le pregunta *a qué teme* y Olga responde que no le asusta la muerte, sino *el cómo morir*. Le pregunta si querría hablar sobre sus temores e inquietudes a solas, nadie más que ellas dos, y Olga responde con timidez y afirmativamente, que sería una buena idea. Quedan de acuerdo las dos para volver a verse en tres días a solas.

La trabajadora social considera que Olga necesita que le validen. Necesita el reconocimiento y el respeto hacia las decisiones que ella quiere tomar respecto al momento que vive. Piensa que a Olga le haría bien hablar de su malestar y de las depresiones que reconoce haber atravesado, y que como no puede hacerlo ni con Bernardo ni con Raquel ni Bego, con ella sí podrá hacerlo, por ser ajena a ellos, neutra, externa. La trabajadora social asume que cuando la enferma pueda poner en algún lugar esa ansiedad que le ahoga, en un lugar que la recoja, ganará en bienestar.

En la segunda entrevista se reúnen a solas. Bernardo se traslada de mala gana a su despacho, cercano al salón. En intimidad por primera vez, Olga marca las cuestiones que quiere tratar y las que no. La trabajadora sabe, por un relato anterior de la hija mayor, que Olga ha sufrido maltrato físico por parte de su marido, además de psicológico cronificado a lo largo de los años. Pero lo que en este momento es la necesidad de Olga, y lo que ella misma ve como su fuente de preocupación principal, es la relación congelada con su hija menor Elsa. Desearía llamarle por teléfono y tener noticias de ella pero teme que ella no le escuche y que no le haga caso. Y las conversaciones apuntan a que ésta es la fuente de su ansiedad y de la negación del momento de salud crítico que atraviesa.

Olga expresa sentirse inadecuada y sintiendo una sensación de fracaso como madre. Este sentimiento de inadecuación ha cobrado protagonismo en su vida. Y también en la de sus familiares, que actualmente acostumbran a invalidar e ignorar las decisiones y pre-

ferencias de Olga. Es como una etiqueta que se ha interpuesto entre ella y sus hijas. Pautinamente, en lo que puede constituir una conversación continuada, la trabajadora social va acompañando a Olga en una re-narración de las historias subordinadas de su vida, en las que ella sí que ha mostrado saberes y habilidades que se oponen a la inadecuación. Como capas que se van despegando y van dejando ver detrás, emerge un reconocimiento de otras verdades alrededor del problema dominante, que está saturando la imagen que tiene de sí misma: verdades en torno a sus conocimientos y aptitudes personales, que han quedado en segundo lugar, subyugadas a la versión principal. Seguimos la técnica de externalizar el problema y, en esta ocasión, lo personificamos como *La Inadecuada*, que es la expresión que utiliza Olga cuando hace referencia a puntos de su relato vital en los que se ve atascada e incómoda, porque se siente como inadecuada. La externalización es una técnica que nos pide una actitud lúdica al principio; como estamos enculturados en la internalización (Hayward, M, 2009), realmente, de entrada, nos resulta chocante. Superamos la resistencia inicial y como ensayo, hemos externalizado personificando: teniendo a este «personaje» en mente, se crea un espacio entre la persona y el problema, y podríamos empezar a pensar en otras posibilidades: si *La Inadecuada* no estuviera de por medio, fastidiándole la vida, ¿qué harían ahora Elsa y Olga? ¿Qué haría quién? ¿En qué sería mejor la situación? El situar los problemas dentro de una historia, planteando preguntas desde diversos puntos de vista, puede proporcionar mucha información y una mayor comprensión de cómo podrían recuperar sus vidas más allá de la influencia de esos problemas (Russell & Carey, 2004).

En situaciones como ésta, el planteamiento de separarse del problema no es el de evitar su responsabilidad personal en la relación con otros, aquí con su hija Elsa, sino el que le permite plantearse qué es lo que querría hacer al respecto y en qué maneras podría hacerlo. Si ella misma ha sido inadecuada, ¿Cómo es que con el resto de sus hijos ha desarrollado modos adecuados de relacionarse? Si la trabajadora social nos presentara a *La Inadecuada* como si ésta fuera un miembro de la familia, ¿Cómo le hablaría Olga?, ¿Qué le pediría?, ¿Qué le parecería que Elsa le viera del brazo de *La Inadecuada*? La externalización nos ofrece oportunidades para ensayar preguntas con formas diferentes y creativas, que se convierten en preguntas generadoras de nuevos significados, que van a poner en marcha el proceso de mayor bienestar subjetivo y mayor calidad de vida que nos interesa, tras haber considerado diferentes posibilidades, visibilizando que el problema no está en la persona, porque el problema está fuera, «pegoteado» a ella. Esto produce habitualmente una sensación de alivio.

La metáfora que externalizamos es la que ha expresado la persona, y a veces, el proceso de decidir qué externalizar puede llevar un tiempo. Lo importante es que parta de la propuesta de la persona, porque tiene que ajustarse a su experiencia y al modo en el que ella experimenta sus vivencias, lo que suele ser cambiante, de modo que a veces externalizaremos un aspecto, y a veces otro; también es probable que externalicemos una habilidad o un atributo, con el fin de poder hacerle preguntas sobre su relación con el problema y con nuevos posibles cursos de acción (Russell & Carey, 2004).

Como vemos, la práctica de la externalización nos ha introducido en el modo subjetivo, planteándonos preguntas sobre escenarios y situaciones hipotéticas. El uso de-

liberado del subjuntivo en nuestras conversaciones puede estructurar narrativas de gran valor:

«La voz subjuntiva es la forma gramatical de la zona virtual, la zona de las posibilidades, de lo que esperamos que pudiera ser, o de lo que tememos que pudiera pasar. No resulta difícil ver que es el lugar en el que poder visualizar cambios significativos y explorarlos, antes de materializarlos en acciones concretas. Si esta es la zona en la que se construye el cambio, debemos prestarle atención.» (Hedtke & Windslade, 2004-2005:200)

Siguiendo al psicólogo Jerome Bruner (1986), subjuntivizar la realidad es un modo de pensamiento básico para promover la habilidad de construir explicaciones de los sucesos de nuestras vidas, que sean verosímiles y sostenedoras, permitiéndonos traficar con aspectos de la realidad posible, que aumenten nuestra sensación de conexión y vínculo, saliéndonos del marco limitado de las certezas preestablecidas. Bruner, Michael White y David Epston (1990) y también Victor Turner (1986), defienden el pensamiento subjuntivo como un modo recomendable y preferible a la confrontación con la realidad, lo que, en las situaciones finales que nos ocupan, puede tener el sentido de otorgar esperanza y sostener a la persona más allá de su propia muerte, ya que, como bien sabemos, nadie puede morir contra un muro. El profesional narrativo que trata de proponer contramapas viables para desmontar las trincheras del conflicto, no está solo en este uso del subjuntivo. Otras aproximaciones teóricas están operando cada vez más desde el modo subjuntivo, en particular las construccionistas que enfatizan el cambio terapéutico desde el cambio en el discurso. Así, la *pregunta milagro* de Steve de Shazer está formulada en subjuntivo (de Shazer, 1991). La «posición de no-saber» de los terapeutas Harlene Anderson y Harry Goolishian (1992) dirige hacia conversaciones que exponen un pensamiento subjuntivo antes que ninguna certeza diagnóstica en indicativo. Anderson (1997) va más allá e invoca la idea de «conversaciones de posibilidades» (p. xvii). Los diálogos reflexivos de Tom Andersen (1990) se centran en el incremento de voces posibles en direcciones que diríamos que subjuntivizan el futuro. Y, con todos y todas, si nos han atraído el modo subjuntivo y sus cavilaciones, ha sido tras percibir que es un modo frecuente en situaciones difíciles. Apegarnos a la voz indicativa, que es la que nos orienta a la acción, nos conduce a hablar solamente sobre realidades objetivas y tangibles, mientras que combinarla con la subjuntiva nos permite recordar, re-memorar, evocar deseos, tener proyectos, movernos con libertad entre planos temporales. La interacción entre ambas crea el flujo y reflujo que construye una identidad (Hedtke & Windslade 2004-2005: 202-209).

Volviendo al caso, después de las técnicas de la externalización del problema y de la subjuntivización, no como etapas que cubrir, sino como posibilidades a nuestra disposición, veremos que la reconstrucción de la situación actual va a amplificar la visión de la historia de vida de Olga. Con todo el desarrollo anterior, estamos ante un nuevo paisaje de acción: las evocaciones y la cavilación que parecían una rumiación exploratoria pero solo mental, se van traduciendo en posibilidades concretas y materializables en las pequeñas tomas de decisiones de la rutina diaria, que van consolidando el ritual de cuidado personalizado e intransferible, y el bienestar subjetivo, que es en lo que podemos incidir

cuando las atenciones biomédicas y la gestión de recursos en torno a la persona están cubiertos y lo que nos queda es nada más y nada menos que cuidar.

La reconstrucción que proponemos, no le quita peso a la realidad biográfica que le une a Olga a su hija, pero sí la ensancha: la agranda incorporando más verdades a sus descripciones de identidad, e incluyendo las vivencias positivas que habían quedado relegadas al fondo de su memoria. Contamos con una multiplicidad de historias que forman cada vida y que están disponibles y a nuestro alcance, aunque en algún momento quedarán subordinadas por el peso de las dificultades de la convivencia diaria (Hedtke, 2001b: 13). Vamos a por los relatos que afirman y que rescatan vivencias que son operativas porque, ensanchando horizontes, contribuyen a aumentar las habilidades de afrontamiento y la experiencia de conexión ante la amenaza de la muerte. Debemos señalar que esta propuesta no pretende invisibilizar ni negar las experiencias de malos tratos, abuso o explotación, sino que, en el marco de la intervención, plantea abrir espacios apreciativos que afirman el valor de la vida y de las relaciones de la persona protagonista (Hedtke, 2001b: 14).

En el contexto facilitador creado por la trabajadora social, Olga, desde su manejo de la situación y siendo ella quien marca el tempo, acaba «despachando» a *La Inadecuada* y podrá dejar emerger una versión, «otra» de sí misma, alternativa a la trágica y dominante. Y la subordinada es una versión que siempre podemos encontrar, aunque, como apunta Hedtke (2000) «aún sea pequeña y no hable todavía en voz muy alta». No sugerimos que *La Inadecuada* haya hecho sus maletas, pero sí que al menos, deja a ratos a Olga consigo misma, con la atención y la puerta abiertas a otras Olgas posibles. Estamos ante un proceso. Y desde el trabajo social, Lorraine Hedtke subraya la idea de que el modo en el que invitamos a la persona a historiar su vida, importa, e importa enormemente: ya que si nos concentramos solamente en las historias de pérdida, tristeza o tragedia, perdemos el potencial de la conectividad, de los vínculos y la presencia de los seres amados, que son los vínculos que alimentan la visión positiva, preservan la identidad y promueven la imagen de agencia personal que inciden tan directamente en la percepción de bienestar subjetivo (Hedtke, 2001b:14).

El cuestionamiento llamativo en el punto en el que Olga reúne fuerzas para telefonar a su hija Elsa, es el de la necesidad del perdón o no, tal y como la describen los modelos de acompañamiento al uso y que quedan fuera del hilo central de esta comunicación sobre narrativas para vincular. Resumiendo y, siguiendo el planteamiento de Lorraine Hedtke que hemos desarrollado a lo largo de esta exposición, si decidimos no pensar en la muerte como en el capítulo final del relato que recogemos, la urgencia de aprovechar la última oportunidad para perdonar (perdonar o ser perdonada) desaparece, y podremos asistir a un proceso de revisión de la relación, que puede historiar cuestiones mucho más profundas que las abordables en «el momento estipulado para despedirse» antes del morir (Hedtke, 2002). La alternativa que ofrecer a Olga no pasaba por enfrentarse o no enfrentarse al asunto pendiente que tuviera con Elsa —no está justificado cargar al paciente con más tareas, que la de enfermar lo es ya a tiempo completo—; lo deseable para ella era poder saber de Elsa, saber de su vida y de sus planes de futuro. No saber nada era su desasosiego y su malestar. Abordar el perdón o no perdón les hubiera distanciado, era precisamente una de las causas de no llamarse.

Lo que acabamos de plantear es posible desde la perspectiva de la continuidad de lazos (Hedtke, 2000; 2001; 2002), que es desde la que podemos afinar la intervención ajustándonos a las necesidades de la paciente en el momento actual. Para Olga y Elsa, la puerta del perdón queda abierta, pero evitaremos presionar con la sugerencia de tener que mantener «las conversaciones pendientes». Con esa idea subyacente, si la persona prefiere centrarse en imágenes concretas que le vinculan a quien o a lo que ella aprecia y ama, esa es nuestra dirección. Evitamos la práctica prematura de imponer perdón, reconciliación, aceptación, entrega... y respondemos a las necesidades de la persona en el orden en el que la persona nos marque, que puede querer dar prioridad a algo que tu «consideres» *nuevo* o *inesperado* en su guión, pero recordemos que es ella la guionista, la intérprete, la protagonista y hasta el apuntador. En relación a la noción de «club de vida» que exponíamos en el caso anterior, sabiendo que en cualquier momento podemos revisar y re-narrarnos nuestras relaciones con todos los componentes de nuestro club, la generosidad del perdón es una de las posibilidades entre otras tantas versiones del relato, que podríamos perder y son también valiosas, y que además están destinadas a seguir cambiando con el tiempo, al margen de la realidad física de la muerte (Hedtke, 2002).

Para finalizar, el giro dado le va a permitir a Olga, en lo que efectivamente es un nuevo equilibrio en el sistema familiar, tanto contactar con Elsa —a lo que hijas y marido se venían oponiendo unánimes—, como hacer partícipes a éstos —con los que convive—, sobre cómo desea organizar, en el día a día, esta fase de su final de vida buscando su mayor bienestar. Lo que hemos generado son las llamadas «conversaciones de re-autoría» (Sax, P. 2006; White, 1995), que ofrecen a la persona la oportunidad de definir lo preferible para ella, rellenando lo que han sido fisuras en su guión de vida con lo que más valora, anhela o le sirve ahora, alineando sus deseos y esperanzas actuales.

El tono emocional familiar ha cambiado y el individual de cada uno de ellos también: el malestar es menor. Ganan en calidad de vida relacional. Entre visitas Olga ha escrito notas, muy breves, re-ordenando alguna idea, poniendo un énfasis en lo que ahora ella quiere destacar, con la mediación de la trabajadora social que cuida el contexto apreciativo en el que Olga va poniendo en circulación y *a su manera* las historias que le afirman.

En paralelo, y lo que es muy importante desde el enfoque narrativo, la trabajadora social ha ido convirtiendo a su familia en su público, de modo que los cambios que iba experimentando en su interior hacia sí misma, se consolidaran en la actitud de sus seres queridos hacia ella (White, 1994; 1997; Winslade & Hedtke, 2008).

La nueva posibilidad narrativa ha sido adaptativa para Olga. Ella ha mantenido la conversación que quería con Elsa, lo que le ha supuesto un satisfactor de primer orden. Evitando acusaciones y ensayando a emitir sus mensajes en clave de yo, ha reducido su malestar y ha organizado esta fase de su vida con una serenidad en vía de reparación, lo que le permite empezar a interactuar de un modo renovado con quienes le cuidan y le quieren.

Cierre

Como hemos mantenido en esta comunicación y siguiendo a Hedtke (2001c), cuando acompañamos a personas en final de vida, no nos centramos en el dolor de la pérdida, así como tampoco nos concentramos en las tareas pendientes ni en el grado de aceptación o negación que la persona pueda estar experimentando. Desde el marco narrativo, promovemos el mantenimiento de las relaciones, tanto con quienes se quedan como con quienes nos precedieron, y formulamos preguntas que hablan de las relaciones y de las conexiones más allá del eje vida-muerte.

El enfoque desde el planteamiento narrativo y el construccionismo, es el de colocar el vínculo relacional en el primer plano, por delante de la biografía personal, ya que es precisamente gracias a las historias y relatos que recreamos en comunidad, como llegamos a conocernos a nosotros mismos y formamos nuestra identidad (Hedtke, 2001c).

El panorama relacional en el que se inscriben nuestras vidas trasciende la realidad física de la muerte. Algo tan común como identificar características que se repiten en generaciones sucesivas, constituye un enriquecimiento del legado familiar y amplía las conexiones, ensanchando significados. Así, no consideramos que la relación se extingue porque la persona fallezca, y su «voz» queda incorporada a nuestro cotidiano, muchas veces en las pequeñas tomas de decisiones diarias. La lente narrativa apoya esta continuidad del lazo relacional (Hedtke, 2001c). Por ello, pensar en términos narrativos es inclusivo, reconoce vínculos y conexiones, e implica un tipo de aproximación de gran impacto a la hora de facilitar a las personas su desempeño en situaciones de dificultad y transición como son las de final de vida (Hedtke, 2002). La actitud de la aproximación narrativa es la de siempre proponer explorar, como posibilidad, como adecuación y como flexibilización de lo ya conocido, en las situaciones en las que veamos que re-historiar es adaptativo, que es apreciativo y que puede hacer resonar a la persona para la que trabajamos.

Las imágenes, metáforas y construcciones del enfoque narrativo son terapéuticas, flexibilizantes y liberadoras frente a la coacción del discurso social dominante y que internalizamos sin darnos cuenta, empujándonos a un único guión preconcebido, despersonalizado, de lo que puede y tiene que ser un final de vida; exigiéndonos completitud de itinerarios, individuación como meta a alcanzar, la máxima independización de la que seamos capaces; olvidando que la vida es interdependencia, que nuestros vínculos nos hacen ser quiénes somos y que no somos sino redes de redes en un recorrido biográfico en el que van habiendo altas y bajas, incorporaciones y separaciones que ofrecen posiciones de identidad siempre cambiantes, siempre en proceso.

Insistimos una vez más en que el modo narrativo no busca certezas sino variedad de perspectivas, establecidas por la interconectividad de los sucesos vitales a través del tiempo. Así, la preferencia del modo narrativo no es la confrontación con la realidad ni tampoco con los aspectos ocultos del inconsciente. Se caracteriza por querer darle credibilidad a ciertas buenas historias de gran verosimilitud (Hedtke & Windslade, 2004-2005).

Así, ante a la rigidez del cómo ha de vivirse la pérdida, la propuesta de la práctica narrativa como proveedora de significados es una respuesta que acoge, y dignifica los

propios multi-relatos e historias retrospectivas que nos ofrecen nuestros enfermos y enfermas, tanto en el hospital como en domicilio o en residencia, y que conforman un material de trabajo cuyas posibilidades no nos pasan desapercibidas.

La vida es multi-historiada, la conversación continuada nos surte de un aprovisionamiento de significados que, activados, suponen un potencial para que las situaciones de final de vida no nos encuentren vacías, interviniendo reactivas y avocadas a la improvisación urgente. Creemos que incorporar las aproximaciones narrativas dentro del plan de intervención, en sus diferentes fases y en coordinación interdisciplinar, promueve el respeto a la persona que acompañamos, que es sujeto protagonista, fin en sí mismo y vínculo portador de significados que enriquecen la experiencia humana de los seres en relación que somos.

La conexión narrativa tiene potencialidad para cada situación de dificultad que afrontamos los humanos; la propuesta de incorporarla al cuidado del final de la vida, parte de la convicción de que es una técnica consistente, y sobre la cual debemos profundizar acumulando experiencias; además, le atribuimos la capacidad de prevención del síndrome del quemado, puesto que revisiona con nosotros mismos el sentido de nuestro desempeño profesional y enriquece sus significados; consideramos también que nos actualiza como personas, nos hace relatarnos a nosotras mismas en clave relacional, en el proceso de vivir como personas mientras trabajamos con personas, en el arte de generar vínculos.

Como apuntábamos en la introducción, nos hemos adentrado en las prácticas de remembranza con Anabel, y en las conversaciones de re-autoría con Olga; otros aspectos de la práctica narrativa no desarrollados en esta presentación son además, la comprensión intencional de la identidad, la escucha doble, la práctica de incorporar a la audiencia y las ceremonias de definición (Sax, P. 2006), que merecen desarrollos más extensos y casos ilustrativos que los describan.

Lo presentado hasta aquí es una propuesta, que parte de la reflexión de experiencias en las que el enfoque pudo aplicarse parcialmente y no totalmente integrado, por lo que debemos continuar ensayándolo hasta lograr la maduración de estas ideas en la práctica diaria y sistematizar sus resultados, como una perspectiva comprensible y combinable con otras al servicio de la intervención psicosocial individual, familiar y comunitaria. *Como dijo el célebre Francis Bacon: «La ocasión hay que crearla, no esperar que llegue.»*

Referencias bibliográficas

- Andersen, T. (1990). The reflecting team: Dialogue and dialogues about dialogues. Anderson, H. (1997). Conversation, language, and possibilities: A postmodern approach to therapy. New York: Basic Books. Broadstairs, UK: Borgmann.
- Anderson, H., & Goolishian, H. (1992). The client is the expert: A not-knowing approach to therapy. In S. McNamee & K. Gergen (eds.), Social construction and the therapeutic process (pp. 25-39). Newbury Park, CA: Sage.
- Bruner, J. (1986). Actual minds, possible worlds. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- De Robertis, C. (2003). «La demanda en trabajo social», En: *Fundamentos de trabajo social. Ética y metodología*. Nau LLibres: Valencia.

- de Shazer, S. (1991). *Putting difference to work*. New York: Norton.
- Hayward, Mark (2009). «Is Narrative Therapy Systemic?». *Context*, October 2009, pp. 13-16.
- Hedtke, L. (2000). *Dancing with death*. Gecko: *Journal of Deconstruction and Narrative Ideas in Therapeutic Practice*, 2: 3-14.
- (2001a). *An Afterlife of Stories*. *Thanatology Newsletter* 7,(4), 11-12.
- (2001b). *Stories of living and dying*. Gecko: *Journal of Deconstruction and Narrative Ideas in Therapeutic Practice*, 1: 4-27.
- (2001c). *Remembering Practices in the Face of Death* *The Forum, Association for Death Education and Counseling*. (27), Issue 2. March/April, pp. 5-6.
- (2002). *Reconstructing the language of death and grief*. *Journal of Illness, Crisis and Loss*, 10(4), 285-293.
- (2002b). *Re-thinking deathbed forgiveness rituals*. *The International Journal of Narrative therapy and Community Work* 2002 No. 1: 14-17.
- (2003). *The origami of re-membering*. *The International Journal of Narrative Therapy and Community Work*, 2003(4), 57-62.
- Hedtke, L., Winslade, J., (2004-2005) «The use of the subjunctive in re-membering conversations with those who are grieving», *Omega*, Vol. 50(3) 197-215, 2004-2005
- Hedtke, L. (2008) *Between Worlds: New Ideas in the Theory and Practices of Grief Counseling*, In: *National Association of Social Workers. Specially Practice Sessions*, Issue One – 2008 • Aging, Washington, D.C.
- Myerhoff, B. (1982): «Life history among the elderly: Performance, visibility and remembering». In J. Ruby (ed), *A Crack in the Mirror: Reflexive perspectives in anthropology* (pp. 99-117). Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Myerhoff, B. (1986): «Life not death in Venice». In V. Turner & E. Bruner (eds.), *The Anthropology of Experience* (pp.261-286). Chicago: The University of Illinois Press.
- Russell, S. & Carey, M. (2002) *Remembering: responding to commonly asked questions*. *The International Journal of Narrative Therapy and Community Work*. No.3 DCP. Adelaide
- Russell, S. & Carey, M. (comp.) (2004). *Narrative therapy: responding to your questions*. Adelaide: Dulwich Centre Publications.
- Sax, P. (2006). «Developing Preferred Stories of Identity as Reflective Practitioners». In: *The Journal of Systemic Therapies (2006), Special Issue, Teaching Postmodern Therapies*, 25, 4, p 59-72.
- Turner, V.W. (1986). *Dewey, Dilthey and drama: An essay in the anthropology of experience*. In V. Turner & E. Bruner (Eds.), *The anthropology of experience*. Urbana & Chicago: University of Illinois Press
- White, M., & Epston, D. (1990). *Narrative means to therapeutic ends*. New York: Norton.
- White, Michael. (1994). *Guías para una terapia familiar sistémica*. Barcelona: Gedisa.
- White, M. (1995). *Re-authoring lives: Interviews and essays* (Vol. 3). Adelaide, South Australia: Dulwich Centre Publications.
- White, Michael. (1997): *Narratives of Therapists' Lives*. Adelaide, Australia: Dulwich Centre Publications.
- Winslade, J., Hedtke, L. (2008) «Michael White: Fragments of an Event». In: *The International Journal of Narrative Therapy and Community Work* 2008 No. 2 www.dulwichcentre.com.au

A2

*Trabajo Social:
buenas prácticas en el arte de generar vínculos*

A2.1	Azcárate Garriz, Oskia; Sanzol Cía, Sara y Zabaltza Jimeno, Xabier, <i>Primeros pasos de un grupo multifamiliar, para el acompañamiento de procesos de reagrupación familiar</i>	427
A2.2	Buenaventura Rubio, María Antonia y Torre Ramos, Alba de la, <i>Estudio sobre la mejora que proporciona el trabajo creativo en la rehabilitación de las adicciones</i> . . .	439
A2.3	Cuartero Castañer, María Elena, <i>Creando vínculos con clientes vulnerables en entornos desfavorables</i>	451
A2.4	Domínguez Valverde, Cecilia y Aranguren Galarraga, Kattalin, <i>Taller de Arpillera Colectiva: ¿una buena práctica para generar vínculos?</i>	461
A2.5	Garcés Trullenque, Eva María, <i>La construcción del vínculo en el Trabajo Social con adolescentes y sus familias</i>	475
A2.6	García Vilaplana, Alfonso y Montagud Mayor, Xavier, <i>Trabajo Social con el dolor de los hombres de ninguna parte</i>	484
A2.7	Gómez Jiménez, Juan José, <i>Buenas prácticas implementadas en el marco del Proyecto «Mise en Place» ejecutado por la Fundación ANAFE</i>	494
A2.8	Hermoso Humbert, Alejandra y Guinot Viciano, Cinta, <i>La incidencia del vínculo relacional y la actuación profesional en el pronóstico positivo de las intervenciones</i>	503
A2.9	Izaguirre Choperena, Ainhoa, <i>Proyecto Izeba: el valor de relaciones vinculares entre figuras voluntarias y personas menores en situación de vulnerabilidad</i>	513
A2.10	Quiroga Raimundez, Violeta y Chagas Lemos, Eveline, <i>Prácticas de proximidad con adolescentes en situación de riesgo social. Estudio de caso de la unidad de educación compartida del Casal dels Infants de Barcelona</i>	527
A2.11	Uson González, Iker, <i>Primera experiencia interuniversitaria de Euskadi de promoción de espacios de diálogo y reflexión sobre las vulneraciones de derechos humanos y la construcción de la paz</i>	537

A2.1

Primeros pasos de un grupo multifamiliar, para el acompañamiento de procesos de reagrupación familiar

Multifamily Group's First Steps, for the Accompaniment in a Family Reunification Processes

Oskia Azcárate Garriz¹

Responsable del Programa de Intervención Directa y Terapeuta del «Grupo Multifamiliar Intercultural»

Sara Sanzol Cía y Xabier Zabaltza Jimeno

Coterapeutas

Resumen

Presentamos la intervención grupal desarrollada desde la Asociación SEI (Servicio Socio-educativo Intercultural), dedicada al acompañamiento de procesos de Duelo Migratorio y Reagrupación Familiar de adolescentes recién migrados y sus familias.

Apoyándonos en nuestra larga trayectoria de creación de vínculos y redes sociales de apoyo, y con el objetivo de seguir innovando y adaptándonos a las necesidades y demandas de revinculación familiar. Este año se comienza a trabajar a través del «Grupo Multifamiliar Intercultural».

Este grupo, coordinado por un equipo multidisciplinar, se basa en la teoría desarrollada por J.G. Badaracco, adaptada a la intervención con familias vinculadas a la migración.

Se trata de «pensar juntos», propiciar la experimentación de «nuevas vivencias», construir «tramas saludables» y centrarnos en la búsqueda de la «virtualidad sana» de cada miembro y de cada familia. Es un grupo que se construye entre todas y modifica a todas las personas participantes.

El objetivo principal es generar espacios de encuentro entre padres/madres e hijos/as y entre familias que están pasando por el mismo proceso. Hablar de temas pendientes y/o que duelen (abandono, culpa, separación, duelo migratorio, reencuentro), favoreciendo la comunicación y la escucha.

Tras realizar evaluación conjunta, podemos concluir que se consiguió; un clima grupal de confianza que propició la consecución de los objetivos iniciales, la construcción de vínculos de apoyo y la confirmación de la necesidad de estos espacios de encuentro intrafamiliar e interfamiliar.

¹ intervencion@asociacionsei.org

Comprobada su gran potencialidad, se establece como recurso de intervención dentro de la estructura de la asociación.

Palabras clave: Migración, acompañamiento, «Grupo Multifamiliar Intercultural».

Abstract

We introduce the group intervention developed by SEI Association (Intercultural Social-Educative Service), who works on the accompaniment of just arrived immigrant teenagers and their families on Migration Mourning and Familiar Reunification processes.

Based on our long career on creating links and social networks, and with the aim of going on with innovation and adaptation to the needs and demands of the family reunification, this year we have started to work by the «Multifamily Intercultural Group».

This group, coordinated by a multidisciplinary team, is based in the theory Developer by J.G. Badaracco, adapted to the intervention with families linked to migrations.

Tries to «think together», give the experimentation of «new experiences», build «healthy weaves» and concentrate on researching «healthy potentialities» of each member and each family. It's a group built between all the members and it modifies all the participants.

The principal objective is to create meeting points for parents and children and also between families who are going through the same situation. Talking about pending matters and/or hurting matters (neglect, guilt, separation, migration mourning, reunion), helping the communication and the listening.

After a joint evaluation, we can conclude we got it; a confident group atmosphere which promoted the achievement of the beginning objectives, the building of helping links and the confirmation of the need of this intrafamily and interfamily meeting points.

Verified the potentiality, this method is established as an intervention way in the Association's structure.

Keywords: Migration, accompaniment, «Multifamily Intercultural Group».

La Asociación SEI (Servicio Socioeducativo Intercultural) es independiente y sin ánimo de lucro.

Nuestra misión es promover la participación de todos los agentes sociales implicados en la construcción compartida de una sociedad intercultural. Prestamos especial atención a los jóvenes, a los adolescentes recién inmigrados y a sus familias en los ámbitos socioeducativo, psicosocial y sociocultural con el fin de prevenir situaciones de exclusión y conflicto social y de promover su desarrollo autónomo. Trabajamos por esta misión desde la profesionalización, el fomento del voluntariado y la sensibilización social. Contamos anualmente con 160 personas voluntarias y unas 50 personas socias. Nos ubicamos en Pamplona y el ámbito de actuación es toda Navarra.

Más de 6.300 fueron las personas que se beneficiaron de nuestras intervenciones durante el año 2015. Consideramos como beneficiaria a la sociedad en general, dadas las características de nuestra acción, aunque hacemos mayor hincapié en los adolescentes recién migrados y su entorno.

En un estudio realizado este año 2016 por la Asociación, para estudiar los perfiles de la población que atendemos así como evaluar el impacto de nuestra intervención, destacan algunos datos socio-demográficos relevantes para la comprensión e intervención con este colectivo.

Entre otros datos, destacamos los principales países de origen de las personas que vienen al SEI, dato que nos hace pensar en los motivos de la migración y nos marca una tendencia clara de personas que vienen de países de sur América, principalmente Ecuador, así como Bolivia, Colombia, Perú, República Dominicana, pero también de otros países como Bulgaria, China, Marruecos, Ghana o Senegal.

Son familias mono parentales en la mayoría de los casos. En el 100% de los casos vienen en proceso de reagrupación familiar, estando una media de 9 años separados de sus madres o padres. Cuando logran traer a los hijos, en un 20% de los casos, la madre o padre ha vuelto a casarse y a tener hijos con su nueva pareja, aunque el 34% mantienen la pareja y familia de origen.

Este **proyecto pionero** en Navarra comenzó en el año 1999, y tras años de trabajo y dedicación, sigue respondiendo a las necesidades de este sector de la población, habiendo llegado a atender en su trayectoria a más de 1.200 adolescentes recién migrados, además de a sus familias.

La trayectoria de la entidad en todo este tiempo ha estado, está y estará caracterizada por la implicación, participación y colaboración en la realidad Navarra y en dar respuesta a las necesidades existentes de las personas migrantes.

En 2009, la Asociación SEI fue merecedora del Galardón de Juventud a la Participación Social que otorga el Gobierno de Navarra, en 2015 del Premio a la Calidad de los Servicios Sociales que otorga el Gobierno de Navarra junto con la Fundación Tomas y Lydia Recari y en 2016 ha sido distinguida con los premios Solidarios ONCE Navarra.

Recorrido teórico

Migración y reagrupamiento familiar

Se sabe que «*Pocos cambios, son tan amplios y complejos como los que tienen lugar en la migración. ..., podemos decir que alrededor de la persona que emigra pocas cosas son ya como antes.*» Achotegui (1996) Por ello, si la persona que migra logra elaborar adecuadamente el «duelo migratorio», se convierte en alguien que ha «construido» una nueva identidad más compleja y más rica.

El término Familias Migrantes (Amina Barach) nos permite considerar el proceso migratorio en su totalidad. Es decir, la persona y la familia que era antes de migrar y la que es en el país de acogida. Bargach plantea que si se habla de «inmigrante» se ignora todo su pasado. Por su parte, Celia Falicov, habla de Familias Transnacionales. Son familias en las que se ha dado un proceso migratorio, que viven literalmente en un lado y en otro, entre el país de origen y el de destino, fragmentadas, sufriendo desventajas, y tam-

bién ventajas, tanto para aquellos miembros de la familia que se van como para los que se quedan en el país de origen.

Lo que la familia es, significa cosas diferentes y viene pautado de forma diversa según sean los contextos culturales concretos. Por ello, sin desestimar ninguna de las expresiones anteriores, sería conveniente hablar de familias vinculadas a la migración, o en situaciones de migración, como familias cuya estructura, funcionamiento, vida cotidiana, experiencias y expectativas estarán influidos de forma relevante por las cuestiones migratorias.

Se constata con frecuencia que los hijos de los migrantes viven un duelo migratorio aún más complejo que el de sus padres. De hecho se ha demostrado, que las dificultades que muestran son superiores a las de los migrantes de la «primera generación». El grado de elaboración del duelo migratorio de los padres, «la primera generación» de migrantes, ejerce una profunda influencia sobre las actitudes que adopten hacia el país de acogida, los miembros de la segunda generación.

Hay factores externos a las familias que influyen en su proceso y en los conflictos posibles. Existen conflictos derivados de la Reagrupación Familiar (proceso legal), debido al mayor estrés y angustia de las personas por conseguir ser una familia. Dicho proceso puede alargarse hasta 5 años. Los conflictos relacionales-familiares están menos descritos, y estos son de los que en nuestro día a día acompañamos.

A lo largo del proceso migratorio se producen transformaciones profundas, complicadas frecuentemente por periodos extensos de separación, no solo de la familia extensa sino de la nuclear. Se dan dos momentos delicados: separación de los padres y separación del cuidador/a con quien se han desarrollado lazos de apego. Siempre tenemos que tener en cuenta el llamado «prisma del reencuentro» compuesto por los tres vértices principales (cuidador/a de origen, figura parental/tutor/a reagrupante, y menor) a tener en cuenta en el acompañamiento de procesos de reagrupación familiar.

Es un proceso en el que personas anteriormente agrupadas, se vuelven a unir, siendo necesario re-vincularse de nuevo y re-estructurarse, para que la re-unificación sea eficaz.

Afecta a diferentes planos (individual y familiar) y a diferentes subsistemas (conyugal, fraternal y paterno-filial). Por ello, cada integrante tiene retos que superar y existen múltiples factores a tener en cuenta que pueden atenuar o agravar las dificultades del reagrupamiento.

Las principales áreas de trabajo son: restablecimiento del vínculo, reorganización estructural, mejora de las prácticas parentales, identidad individual y familiar, reconstrucción familiar y abordaje de las pérdidas.

«Cuando arrancamos una planta de raíz... Todo jardinero sabe que no debe lavarle este poquito de tierra ... el trasplante sea más exitoso.» (Celia Falicov)

Psicoanálisis multifamiliar

Tomaremos como referencia la teoría de Psicoanálisis Multifamiliar desarrollada por Jorge García Badaracco, mostrándonos el valor terapéutico de estos grupos que ponen el

acento en «lo social» y «lo relacional». La multifamiliar se convierte en un lugar de representación en miniatura de la trama social, «mini sociedad», desde donde se puede favorecer el desarrollo de un «sí mismo» más genuino.

García Badaracco optó por ampliar el foco del tratamiento a todo el sistema familiar a través de un contexto terapéutico que incluye simultáneamente a varias familias y profesionales. De esta manera aúna las intervenciones individuales, familiares y grupales en un contexto abierto y espontáneo.

Estos vínculos que el/la adolescente no ha podido sostener por el contexto migratorio y que tanto necesita para construir su identidad pueden reeditarse, recuperarse y reinterpretarse en el contexto de convivencia entre compañeros, familias y grupo terapéutico.

El papel fundamental del conductor radica en generar el clima emocional favorable en el que compartir vivencias y poder pensar libre y autónomamente. Nos centraremos en buscar la «virtualidad sana»/ capacidades de cada individuo y de cada familia desde una mirada habilitadora y de respeto.

Tomando como gran referencia el trabajo realizado por la Dr. Eva Palleiro y CIPReS (Laboratorio Uruguayo de Habilitación Psicosocial).

Plantean un modelo de «mente en trama, viva y real». Real porque se da en el «aquí» y en el «ahora» congregados todos los miembros de la familia y en lo multifamiliar está representada la sociedad. Viva porque propicia la experimentación de nuevas vivencias habilitadoras, es móvil y es posible el cambio psíquico. Abarca niveles bio-psico-sociales.

Acogemos el concepto de persona contextualizada, teniendo en cuenta donde nace, vive y muere. Dimensión integral que ve al individuo como un todo y en un contexto vivencial. Podríamos pensar en dos ejes:

- Eje horizontal: vivencias de todos/as los/as integrantes que componen el contexto actual.
- Eje vertical: vivencias transgeneracionales.

La singularidad de la persona se encuentra en el entrecruzamiento de ambos ejes. Todas estas interdependencias recíprocas, es decir, las interdependencias entre miembros de la familia donde se van construyendo las identificaciones que configuran la identidad, tanto las saludables (permiten el desarrollo), como las disfuncionales (no permiten el desarrollo del «sí mismo verdadero») determinan el tejido/ la trama sobre el que se desarrolla la persona. Las interdependencias recíprocas que se dan dentro de la «multi» se extenderán a todos los participantes y a todos/as los afectivamente significativos aunque no estén presentes.

Este dispositivo de encuentro familiar y por ende multifamiliar, se presta con mayor fuerza a la visión ampliada de «familia», pasando a ser todos/as protagonistas del proceso. La familia como agente de cambio.

Todos los participantes serán como socios y compañeros en asamblea que pueden aportar en el tratamiento, «compartir las distintas sabidurías».

Se trata de una construcción colectiva entre chavales/as, familia y terapeutas del clima emocional. La mente ampliada comprendida en el clima emocional, modifica a todas las personas participantes.

Se entiende la necesidad de «personajes» u otros lenguajes del síntoma como estrategias de supervivencia, como único camino que puede desarrollar la persona ante acontecimientos traumáticos para los cuales no cuenta con suficientes recursos psicológicos genuinos. El grupo permite un espacio de sinceridad y de apertura que ayuda a cada individuo a poder hablar sin el peso del «personaje» (rol específico y enquistado) que «la trama familiar» hasta ahora construida entre todos/as les otorga. Cada persona entra como individuo y habla desde el «sí mismo».

Terapia multifamiliar y terapia interfamiliar

Siguiendo con la búsqueda de referencias teóricas y de experiencias de grupos multifamiliares, nos topamos con el trabajo de Javier Sempere que desarrollan la Terapia Interfamiliar como nuevo modelo de terapia multifamiliar.

Por su contexto abierto, espontáneo y aglutinador de una gran diversidad de aportes teóricos consideran que el modelo multifamiliar va más allá del psicoanálisis. Por ello, proponen denominarlo «terapia multifamiliar» o incluso «terapia interfamiliar», entendiendo así que en este modelo lo trascendente no es la participación simultánea de familias (multi) como la interacción entre ellas (inter).

Proponen la TIF como una nueva forma de entender y aplicar la terapia, a medio camino entre la psicoterapia y la intervención social y aplicable en el abordaje de cualquier problemática humana y en cualquier tipo de institución, más allá de los contextos de salud mental. Un modelo sencillo, práctico y humano de tratamiento que supone una manera más ecológica y democrática de entender y actuar sobre las problemáticas del ser humano.

Enfatiza la «interacción» entre familias sobre la centralidad del terapeuta o cualquier otro aspecto de la intervención.

«La terapia interfamiliar favorece la interacción comunicativa analógica y verbal entre los participantes, creando una compleja matriz grupal transgeneracional, multicultural y multidisciplinaria en la cual se teje un multiverso en varios planos: individual, intrafamiliar, interfamiliar y social.» Javier Sempere (2015)

Utilizan un lenguaje sencillo, directo y común, comprensible tanto para los terapeutas como para cualquier otro participante del grupo ya que los consideran los mejores co-terapeutas posibles. Los verdaderos expertos son el conjunto de participantes.

Es un modelo de intervención complementario y compatible con cualquier otro modo de intervención que se realice dentro de la institución, por ello, se pueden realizar intervenciones individuales y familiares que se complementen con la intervención interfamiliar.

Marcan como objetivo principal que «los participantes no sólo se conozcan más a sí mismos, sino que este conocimiento de uno mismo promueva una construcción/reconstrucción de un sentido de identidad coherente y auténtico que les haga sentirse más felices en sus relaciones familiares y sociales».

¿Por qué un grupo multifamiliar en el SEI?

Partimos de las grandes dificultades para establecer/restablecer relaciones y vínculos que se dan en el contexto de «reagrupación familiar» tras un periodo tan largo de separación familiar.

En este contexto de migración donde la familia de origen y extensa no está y la familia creada ha estado por muchos años separada o sigue estando separada, la idea de equiparar familia con grupo es la llave para poder trabajar muchos aspectos que en el día a día se hacen más complicados por la lejanía.

La soledad es un sentimiento muy generalizado en las familias vinculadas a la migración, de ahí la riqueza y el potencial terapéutico del grupo como «familia», para poder «contar con», pertenecer y como «base segura».

Con el paso de los años nuestros modos de intervención han ido ampliándose y hemos ido adaptándonos a la demanda, teniendo en cuenta nuestras capacidades como institución y como profesionales. Partimos de una intervención a nivel individual desde el acompañamiento a los adolescentes, ampliamos a otros miembros de la familia que así lo demanden y necesiten, pasamos a la intervención familiar desde la perspectiva sistémica y desde hacía varios años llevábamos interviniendo a nivel grupal con «grupo de apoyo a padres y madres», así como los adolescentes son atendidos en grupos pequeños de apoyo. Actualmente apostamos por el grupo multifamiliar.

En verdad en estos años hemos experimentado éxitos en nuestra intervención y hemos visto como personas y familias al completo han conseguido realizar procesos muy positivos. Pero también en ocasiones, a pesar del esfuerzo de transmitir la idea de familia como sistema, cada miembro tiende a centrarse en el «sí mismos», siendo difícil trabajar lo relacional.

Por todo esto y por todo lo descrito en el recorrido teórico, pensamos en este dispositivo de encuentro familiar y por ello multifamiliar e interfamiliar.

El grupo tendría el papel de «el tercero», interviniendo con una capacidad mucho más creativa y plural que una persona sola «terapeuta» frente al conflicto entre dos personas. De esta manera la función del técnico en el grupo pasaría a ser de mero «conductor»-«guía».

Se consigue dar la posibilidad de rescatar a cada actor así salir del debate homeostático de quien es el bueno o el malo, de quien es el que posee la verdad y tiene la razón y quien es el que no. El grupo permite un espacio de sinceridad y de apertura que ayuda a cada individuo a poder hablar sin el peso del rol/«personaje» específico y enquistado que el juego relacional/trama familiar en el que viven les otorga.

Otro factor enormemente positivo es la posibilidad de actualizar, experimentar, representar y vivenciar acontecimientos, conversaciones vividas o pendientes y encontrar entre los participantes del grupo miembros que nos recuerdan a personas significantes en nuestras vidas que en la actualidad porque ya no estén o porque estén lejos no podemos tener al lado. Esto facilita el movimiento hacia el diálogo ya sea para cerrar o reabrir cuentas pendientes del pasado o del hoy que pesan en el presente y también condicionan el proceso.

Los adolescentes participantes pueden alcanzar mayor grado de «espontaneidad» en la expresión propia, puede estimular el desarrollo de la identidad y movilizar núcleos de interdependencias familiares disfuncionales, favoreciendo así la construcción de una nueva trama familiar más saludable para todos.

En éste sentido es importante escuchar y dar espacio a todas «las voces» pero especialmente apoyar, «mimar» y favorecer la voz de estos, a veces muy frágil, que trata de comunicar desde sí mismos las necesidades emocionales que tienen para desarrollarse.

La inclusión de este dispositivo nuevo de intervención es totalmente complementaria a las demás intervenciones que venimos realizando hasta ahora (individual, familiar y grupal).

El grupo multifamiliar multiplica los factores terapéuticos de la terapia grupal que describe Yalom: esperanza, universalidad, altruismo, aprendizaje interpersonal, cohesión grupal, recapitulación correctiva del grupo familiar primario. Aspecto importante para este tipo de población, ya que en muchas ocasiones el contexto de migración está teñido de conflictos familiares no resueltos que marcan «el aquí y el ahora» y potencian que el duelo migratorio sea recurrente.

Las familias vinculadas a la migración están rodeadas de mitos, etiquetas y valoraciones sociales así como de fuertes influencias de la familia extensa que las condiciona y las contextualiza. En el momento que se integran al grupo y estos mitos, etiquetas y valoraciones son verbalizados y discutibles, se abre el espacio al pensar y sentir juntos. Cuando esto sucede, el poder terapéutico se multiplica.

Este modelo de intervención a largo plazo nos da la oportunidad de co-construir una historia familiar común, volver a pasar por el corazón la historia familiar y desde ahí poder tejer una nueva «trama» familiar (CIPReS 2016).

Conseguir estar y sentirse en trama ya es una vivencia nueva y habilitadora para muchos de los participantes.

Encuadre y desarrollo grupal

El equipo terapéutico es multidisciplinar enriqueciendo así la capacidad de intervención.

El lugar se elige teniendo en cuenta que tenga una capacidad para albergar a todos los posibles asistentes colocados en círculo con un pequeño espacio para la asistencia de

los más pequeños. La periodicidad es quincenal y la duración de 75 minutos. Cabe destacar, una peculiaridad de las familias migradas, que debido a la falta de familia extensa y de otros apoyos de la red social, les resulta difícil participar en actividades fuera del horario laboral. Por ello, el equipo apuesta por la flexibilidad y anima a todas las personas asistentes a que acudan al grupo dentro de su disponibilidad permitiendo la entrada una vez comenzada la sesión. Siempre se realiza una primera entrevista familiar de acogida donde se recoge cómo ha sido el proceso migratorio y la reagrupación familiar. En esta entrevista se recoge la demanda y se valora el tipo de intervención ya sea individual, familiar, grupal, multifamiliar o una combinación de ellas. Cuando se decide ofrecerles participar en el grupo multifamiliar se realiza una entrevista familiar donde se les explica el encuadre a todos los miembros y se les invita a participar.

Debido a que se planteó como un primer grupo piloto y por ello se acotó el número de sesiones, planteamos un grupo cerrado a la participación de 6 familias previamente seleccionadas, siendo un total de 23 personas las posibles asistentes a cada sesión entre padres-madres, adolescentes, hermanos mayores y pequeños y conductores.

La invitación incluye a los hijos/as menores de 12, aunque no sean el objeto principal de intervención del SEI, ya que consideramos que pueden aportar mucho como valiosos integrantes de la familia. Algunos de estos adolescentes, se encuentran recién reagrupados, mientras que otros llevan en Pamplona más de 1 año y en ocasiones hay hermanos que han nacido en Pamplona.

Dichas familias deben cumplir unos criterios básicos como: no atravesar un momento de crisis grave, que muestren dificultades relacionales fruto del reagrupamiento familiar, que exista demanda explícita de ayuda, que tengan posibilidad horaria y de compromiso y que haya un buen dominio del castellano.

La asistencia a cada sesión es libre a título individual. Por tanto, aunque lo ideal es la asistencia de todos los miembros, la falta de uno de ellos no impide la asistencia al resto.

Objetivos principales

- Generar espacios de encuentro intrafamiliar e interfamiliar. En general en este contexto de reagrupación familiar se hace difícil conseguir el encuentro, la conversación, el compartir. Familia tras familia nos encontramos con la demanda implícita de «ayúdame a re-encontrarme con mi hijo/a, con mi padre/madre».
- Tratar temas pendientes y/o que duelen (abandono, culpa, separación, duelo migratorio, reencuentro), favoreciendo la comunicación y la escucha. Generalmente en la entrevista de acogida realizada al llegar al SEI, es la primera vez que hablan del proceso migratorio y de cómo está siendo la reagrupación. Existe un deseo generalizado de empezar de cero sin dar espacio a lo anterior. Es nuestra labor devolverles que este corte es imposible de realizar y que tarde o temprano, si quieren construir un buen reencuentro y tejer nueva «trama familiar» saludable, primero tienen que conseguir encontrarse, mirarse, sentirse y reconocerse tras la separación.

Desarrollo grupal

Durante las 3-4 primeras sesiones nos centramos en transmitir y afianzar el encuadre. Entre la 4.^a y la 7.^a se apreció buena cohesión grupal y que las familias ya nos necesitaban menos pasando a un rol más horizontal. Desde el inicio se apreció la gran necesidad de encuentro, apoyo y contención y se dio el clima grupal propicio para tratar temas importantes. La 8.^a sesión fue dedicada al cierre y a la evaluación.

Temas tratados

- Dificultades en la comunicación, los malos entendidos, resolución de conflictos, dificultad para reconocerse, verse, escucharse, entenderse.
- Diferencia de expectativas ante el proyecto migratorio. Las dificultades que se encuentran en el país de acogida.
- Ambivalencia entre «el aquí y el allí», el «mito del retorno».
- Ciclo vital. Muchos padres y madres se quedan congelados en la niñez de sus hijos e hijas, momento de la separación, y les cuesta asumir que el tiempo ha pasado.
- Duelo migratorio, lo vivido por ambas partes durante la separación (vivencias de maltrato, desatención, procesos de depresión, situaciones de exclusión social), sentimientos de abandono, culpa y el propio proceso de reagrupación. «Mis compañeros de clase me decían que mi madre era rica y yo pensaba ¿porqué no me lleva con ella?» comentaba una de las adolescentes.
- La nueva estructura familiar: separaciones, nuevos integrantes, cómo son las relaciones. La convivencia, los límites y las reglas.
- El bloqueo de temas, tabús por miedo a expresar el enfado, a hacer daño al otro y a dar espacio y escuchar las emociones.
- La soledad, los miedos, los duelos y Las «pérdidas ambiguas» (Pailine Boss, 1999).
- Lo transgeneracional y el «prisma del reencuentro».
- Todo lo que implica ser una familia vinculada a la migración. Cómo se viven las noticias desde la lejanía, las huellas que dejan y la dificultad para elaborar ciertas cosas.

Conclusiones

Tras este primer año de prueba, el deseo es ponernos en marcha lo antes posible para que el número de sesiones sea mayor y poder trabajar con mayor profundidad.

A lo largo de las 8 sesiones, hemos visto el desarrollo del grupo que nos ha permitido realizar una pequeña evaluación y mejoras de cara al futuro.

Pasaremos a un encuadre abierto, de manera que por sus circunstancias haya familias que deban abandonar el grupo, mientras que otras puedan ir integrándose a lo largo del curso.

La asistencia media de las familias en las sesiones ha sido casi del 70%. Hay que tener en cuenta que una de las familias abandono el grupo en la 2.^a sesión por temas laborales y otra de ellas comenzó a asistir a partir de la 4.^a sesión. Con esto podemos decir positivamente que de las 6 familias, 4 han estado muy involucradas tanto a nivel de compromiso, como a nivel de implicación personal. Han mostrado sentimiento de pertenencia y deseo de seguir participando. Sin embargo, se ha observado que la asistencia y la participación de los adolescentes es mucho más baja y variable. Por ello, uno de los retos que nos planteamos a futuro es, pensar cómo involucrarles en mayor medida.

El grupo ha cumplido los objetivos de crear un espacio de encuentro («un espacio de encuentro para hablar de temas que en casa no hablamos» consensuan varios de los participantes en la sesión de evaluación), por otro la consecución de un clima emocional que ha propiciado tratar temas de alta profundidad e intimidad («sientes el apoyo del grupo» comentan varias madres).

Confirmamos que este tipo de intervención es viable y altamente potente para trabajar con esta población. Por ello, continuaremos trabajando en esta línea.

Para concluir, tras el recorrido teórico y la experiencia práctica vivida nos definimos como un «Grupo Multifamiliar Intercultural» ya que cada uno de estos términos aporta matices que nos definen y nos construyen.

Bibliografía

- Achotegi, J., «Los duelos de la migración: una perspectiva psicopatológica y psicosocial. En medicina y cultura.» 2000. Editorial Bellaterra. Barcelona.
- Achotegi, J., «La depresión en los inmigrantes. Una perspectiva transcultural. 2002. Editorial Mayo.
- Aramberri, R. 2009 «Pautas de intervención psicoeducativa con familias inmigrantes», «Ideas para la intervención psicoeducativa en familias vinculadas a la migración». EVNTF, Bilbao.
- Ayerra, J.L.; LopezAtienza, J.L. «El grupo multifamiliar: un espacio sociomental»
- Bargach, A., Conferencia «Sociedad, migración y familia. Procesos de adaptación». Jornadas sobre la mediación intercultural lingüística. 2010.
- Boss, P., «La pérdida ambigua», Editorial Gedisa 2000.
- Bowlby, J. «La separación afectiva» y «La pérdida afectiva». Editorial Paidós.
- Campo, G., Villegas, J. «Grupos de apoyo comunitario, una experiencia con padres/madres, adolescentes y familias reagrupantes». Irún.
- Etorbide (Servicio de Intervención Psicosocial para Familias Inmigrantes y Mixtas) Seminario «Conflictos derivados de la reagrupación familiar», EVNTF. Bilbao, 2009.
- Falicov, C., «Migración, pérdidas y rituales». Revista Perspectiva Sistémica, n.º 69.
- Falicov, C. «El trabajo con inmigrantes transnacionales: Expandiendo los significados de Familia, Comunidad y Cultura». Revista Redes, n.º 20.
- Falicov, C. «La familia transnacional: un nuevo y valiente tipo de familia». Revista Perspectivas Sistémicas n.º especial 94/5.
- García Badaracco, J. «Comunidad Terapéutica Psicoanalítica de estructura familiar». Madrid: Tecnipublicaciones S.A. 1989.

- García Badaracco, J. «Psicoanálisis Multifamiliar. Los otros en nosotros y el descubrimiento del sí mismo». Buenos Aires: Paidós. (2000)
- García Badaracco, J. «De sorpresa en sorpresa», «Virtualidad sana», «El Psicoanálisis Multifamiliar: Cómo curar desde la virtualidad sana» (manuscritos no publicados 2006).
- Gimeno, X. «Grupo multifamiliar de familias con hijos adolescentes: un abordaje desde el ámbito socioeducativo».
- González Calvo, V., «El duelo migratorio». Revista de Trabajo Social n.º 7 del 2005. Internet.
- Herrera Clavero, F., «De la inmigración a la interculturalidad».
- Minuchin, S., «Familias y terapia familia». Editorial Gedisa.
- Palleiro, E. «Reflexiones sobre el modelo de Habilitación desde el Psicoanálisis Multifamiliar y los Derechos Humanos». Congreso «II Jornadas Europeas de Grupo Multifamiliar, ¿Cómo cura el grupo de psicoanálisis multifamiliar?». Deusto 2015.
- Perez, M. «Psicoterapia grupal multifamiliar y terapia multisistémica para adolescentes con trastorno del comportamiento perturbador»
- Sempere, J. «Terapia Interfamiliar: análisis y descripción de la aplicación de un nuevo modelo de terapia multifamiliar». 2015.
- Sempere, J. «Análisis del modelo de terapia grupal multifamiliar aplicado en instituciones del su-
reste español»
- Sempere, J. «Nexos del modelo de Psicoanálisis Multifamiliar con otros enfoques terapéuticos. Consideraciones acerca de una nueva epistemología».
- Sluzki, C., «Migración y conflicto familiar. FamilyProcess».
- Tizón, J.L.: «Emigrar, soñar, sufrir...tal vez elaborar, tal vez crear: migración, duelo y conflicto psicosocial».
- Villareal, B. «Grupo multifamiliar con adolescentes con trastorno mental. Tejiendo vínculos y creando diálogo».
- Yalom I.D. (1996) «Guía breve de psicoterapia de grupo». Ed. Paidós.

Autora

Oskia Azcárate Garriz. Terapeuta Grupal y Operadora Multifamiliar, Psicoterapeuta Familiar y de Pareja y Trabajadora Social.

Colaboradoras

Sara Sanzol Cía. Psicoterapeuta Familiar y de Pareja, Educadora y Trabajadora Social.
Xabier Zabaltza Jimeno. Psicólogo, Magister en Salud Mental y Grupo Análisis.
Maite Ziganda San Martín: Coordinadora General SEI.
María Isabella Cristea: Socióloga SEI.

A2.2

Estudio sobre la mejora que proporciona el trabajo creativo en la rehabilitación de las adicciones

A Study ON THE Improvements Due to Social Work in the Addiction Rehabilitation

Maria Antonia Buenaventura Rubio¹

Universitat de Barcelona

Alba de la Torre Ramos²

Fundación Salud y Comunidad

Resumen

La presente comunicación surge del proceso de investigación llevado a cabo en el Trabajo de Final de Grado de Trabajo Social: «El arte como herramienta de innovación para la intervención social de las adicciones». Las diversas experiencias en el campo de las adicciones y de la observación práctica de actividades artísticas como la pintura, el diseño, la fotografía, la biodanza, el teatro, la música, etc., por parte de las investigadoras, anima a la sistematización de dichas experiencias. El objetivo principal fue conocer cómo este tipo de intervenciones, desde el trabajo social, mejoran la rehabilitación de las personas con problemas de adicción. La investigación de carácter cualitativo incluye diversas entrevistas en profundidad a profesionales y personas rehabilitadas.

El resultado más destacado es la estrecha relación entre trabajo social y arte, reflejando la importancia de los procesos de vinculación para la transformación social y el empoderamiento de las personas con adicciones. Desde este planteamiento emerge el valor del trabajo social relacional, por un lado, mediante el deseo de querer acercarse y entender las realidades sociales de forma diferente, desde la generación de vínculos y perspectiva humanista. Y por otro lado, desde un tipo de intervención social basada en el acompañamiento, el vínculo y la relación horizontal a través de la creación artística. Esencialmente las conclusiones del estudio muestran la validez de las prácticas creativas aplicadas al colectivo de adicciones, ya que mejoran la rehabilitación a través de la consecución de los objetivos psicosociales.

Palabras clave: trabajo social, creatividad, vínculo.

¹ Universitat de Barcelona, mabuenaventura@ub.edu

² Fundación Salud y Comunidad, albadelatorre77@gmail.com

Abstract

This work comes from the master thesis: «Art as an innovative tool for the social intervention of addictions». The different experience of the researchers in the field of addictions and the direct observation of artistic activities such as painting, drawing, photography, biodance, theater, music etc., motivates to the systematization of these experiences. The main goal is to know how this type of intervention, from social work, improves the rehabilitation of people with addiction problems. This qualitative research includes several in-depth interviews to workers and people rehabilitated.

The main result is the strict correlation between social work and art, which reflects the importance of the constraining processes for the social transformation and the empowerment of people with addiction problems. The value of the relational social work comes from this approach, on the one hand with the desire to get close to social realities and understand them in a different way, with the generation of bonds and humanistic perspective. And, on the other hand, with a type of social intervention, based on accompaniment, bond and horizontal relation by means of the artistic creation. This study demonstrates the validity of the creative activities applied to the field of addictions, since they improve the rehabilitation by means of the achievement of the psychosocial objectives.

Keywords: social work, creativity, bond.

1. Introducción

«El arte ha sido históricamente vehículo para la integración cultural y el desarrollo social de las comunidades» (Jinesta y Richmond, 2015). Las expresiones artísticas a través de la pintura, el diseño, la fotografía, la biodanza, el teatro, la música, etc., tienen un poder liberador para el ser humano que permite desarrollar sus potencialidades de forma creativa. De esta forma, el individuo puede ser el creador de su propio mundo personal y social, a través del descubrimiento de sí mismo, de sus potencialidades, adquiriendo la capacidad de efectuar modificaciones y aprendizajes nuevos que le llevarán a nuevas formas de adaptación al medio (Alcaide, 2006). Así pues, vemos cómo este tipo de actividades ofrecen interesantes posibilidades de intervención para trabajar con una gran variedad de colectivos sociales y se convierten en herramientas valiosas para diversos profesionales (Barragán y Moreno, 2004). En este sentido, el arte abre camino y ofrece espacios de transformación personal y social para aquellas personas que han estado inmersas en el complicado y devastador mundo de las drogas y/o otras adicciones.

Partiendo de la hipótesis, surgida a raíz de la observación de las diversas experiencias prácticas, que las actividades artísticas favorecen la rehabilitación de las personas con problemas de adicción. El objetivo principal del estudio fue conocer cómo las intervenciones socioeducativas a través del arte, desde el Trabajo Social, mejoran la rehabilitación de las personas con problemas de adicción. De éste, se derivaron unos objetivos más operativos de los cuales, se averiguan aspectos de mejora que proporcionan dichas prácticas en los procesos de rehabilitación de las personas con problemas de adicción, así como es-

tás influyeron en sus procesos de cambio y situaciones personales. Adquiriendo una gran importancia el rol profesional.

En la comunicación presentamos y profundizamos en los resultados obtenidos de la relación entre el Trabajo Social y el arte aplicado a este ámbito, ya que consideramos que sus resultados son interesantes aportaciones para el Trabajo Social Relacional. Desde esta perspectiva podemos enmarcar dichas prácticas como método de intervención posible e innovador puesto que presentan un campo idóneo o son un vehículo para establecer espacios de creación del vínculo en las relaciones de ayuda.

2. Trabajo social y creatividad

Los retos colectivos en el siglo XXI nos piden reforzar un modelo de educación humanista como eje para el entendimiento humano en un contexto de globalización (Bokova, 2010). La corriente humanista «concibe a la persona como un ser capaz de autoafirmarse de modo creativo, autónomo y consciente, en fase constante de crecimiento y desarrollo de sus posibilidades» (Quijano, 2001). En la actualidad el modelo de educación humanista se presenta como un elemento clave que enriquece la conciencia humana y nuestra capacidad como tal para gestionar y dar respuesta a escenarios donde intervienen factores que no son medibles. En él se descubren nuevas formas de expresiones mediante las cuales se pueden comunicar sentimientos, ideas y sensaciones sobre la realidad como individuo (Buenaventura, 2008), así como reforzar los conocimientos colectivos.

El Trabajo Social surgido de ideales humanistas y democráticos, sus valores se basan en el respeto a la igualdad, libertad y dignidad de todo ser humano. Es una profesión centrada en la acción social que detecta y reconoce las problemáticas sociales y/o necesidades sociales, para modificar la realidad social y promover un cambio en las personas mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales. En la metodología específica integrada en el trabajo social de caso, grupo y comunidad, adquiere una especial relevancia las relaciones establecidas en el proceso de trabajo, que promueve el cambio social, la cohesión social y el empoderamiento de las personas. Esta profesión de carácter fuertemente práctico es una disciplina académica considerada también como un arte o que tiene una naturaleza artística (Moix, 2004), evidenciando una íntima relación entre el Trabajo Social y las prácticas creativas. Estas son una herramienta alternativa muy útil para los procesos de acompañamiento y empoderamiento de las personas, que proporcionan un proceso de vinculación a través del arte en concordancia con el trabajo y la ética de la disciplina.

El trabajador social, como agente de cambio se adapta y actualiza continuamente, aprendiendo a emplear nuevas herramientas para abordar la intervención social, la vivencia diaria en la práctica profesional es en realidad una práctica humana, para y con la que trabajamos. Esta complejidad que necesita de una gran variedad de recursos, puede ser abordada desde una perspectiva relacional en la intervención social, la cual induce a la positividad, liberándonos del prejuicio tan arraigado de percibir al individuo como alguien aislado e independiente, determinado por su entorno, que en muchos casos es iden-

tificado como un factor problemático y fuente de amenazas y dificultades para el sujeto (Navarro, 2011).

Abraham Maslow decía que aconsejar o asesorar no se refiere a adiestrar, modelar o enseñar en el sentido ordinario de decir a alguien qué hacer y cómo hacerlo. Sino que es descubrir y después ayudar. Siguiendo esta idea, la unión entre el Trabajo Social y el desarrollo de creatividad, se plantea como un medio comunicativo, expresivo y facilitador del cumplimiento de los objetivos psicosociales. Los profesionales respetan el ritmo de las personas y saben que el deseo del cambio tiene que partir de ellas, con el apoyo y estímulo profesional para que emerja la motivación hacia el cambio. Acompañar es ir al lado, con respeto, confianza, con presencia y paciencia (Arija, 2003).

En definitiva, utilizaremos «un lenguaje que estimule y transmita a los sujetos con los que trabajamos la oportunidad que tienen para potenciar sus propias capacidades y habilidades, para controlar y movilizar sus propios recursos (...) que prescindan de expresiones a partir de las cuales los sujetos perciban que son meros objetos de ayuda y simples receptores de unos servicios y recursos que les vamos a proporcionar. Lo que decimos y cómo lo decimos es lo que constituye expectativas y contextos relacionales, y en consecuencia lo que a partir de éstas pueda crecer o acontecer» (Navarro: 2011, p. 10).

2.1. *El arte como herramienta de intervención socioeducativa en las adicciones*

El fenómeno de las adicciones es muy complejo (Del Moral y Fernández, 1998) y multifactorial. Según la mayoría de autores, en el desarrollo de la adicción intervienen una serie de factores denominados de riesgo o desencadenantes: individuales, familiares, sociales y culturales. Estos son múltiples, interrelacionados y adquieren particularidades derivadas de la historia personal y familiar de cada individuo (Granero et al., 2015).

En la actualidad, la problemática de las adicciones y su rehabilitación se aborda desde una perspectiva biológica empleando tratamientos farmacológicos, psicológicos y psiquiátricos (Rovira, 2014). No obstante, el tratamiento médico de la intervención necesita procedimientos de intervención psicosocial, que intervengan en los problemas subyacentes de relación, sociales y espirituales (Pichi, 1995; Ovejero, 2000), dirigidos fundamentalmente a proporcionar a las personas drogodependientes «el apoyo social adecuado y suficiente para poder «desengancharse» y seguir «desenganchado», lo que conlleva la utilización, principalmente, de técnicas de dinámica de grupos» (Ovejero, 2000).

En la convergencia de la relación entre las técnicas grupales del trabajo social en el tratamiento de las adicciones, las actividades artísticas son utilizadas como herramienta para el desarrollo psicosocial de la persona. El arte³, entendido como el desarrollo de la creatividad y reflejo de las tendencias internas de la sociedad, presenta el campo idóneo

³ El arte (pintura, escultura, danza, escritura, música, drama, etc.), utilizado como herramienta de intervención socioeducativa no persigue un resultado artístico sino que es un medio de desarrollo personal y social que diversos profesionales sociales consideran como valiosas e interesantes herramientas para trabajar con una gran variedad de colectivos (Barragán y Moreno, 2004).

para el desarrollo de la expresión personal, la comunicación con uno/a mismo/a y con los demás (Olaechea y Engeli, 2011). De esta forma, el arte permite proyectar conflictos internos y, por tanto, ofrece la posibilidad de poder resolverlos. Toda persona es capaz de ser creativa (López, 2004).

Desde esta perspectiva, en los procesos de cambio a través del arte como herramienta de intervención para la rehabilitación, se tendrán en cuenta la dimensión exclusión-inclusión, en la que la exclusión como proceso de desvinculación de las redes sociales y/o aislamiento social, el arte ofrece caminos de encuentro, capacitación relacional, apertura, confianza, comunicación y re-afiliación. Constituye una vía para el desarrollo de capacidades, de motivación, de elaboración de conflictos, de expresión, de recuperación de la autoestima, de rescate de la propia historia (Castillo, Sostegno, y López-Arostegi, 2012).

Estos procesos de transformación social implican para las personas sujetos de la acción, un reconocimiento de sí mismos como sujetos. Se reconstruye la propia identidad y desde ahí las posibilidades del encuentro con otros, de fortalecer sus vínculos, de transformar y transformarse dando lugar a la construcción de una nueva vida. Estas prácticas proporcionan al individuo estrategias para apropiarse simbólicamente de aspectos de sus vidas y de su entorno, sentirse partícipe de él, favoreciendo el desarrollo personal y social, generando nuevas posibilidades de cambio (Barragán y Moreno, 2004).

Estos espacios ayudan a las personas con adicción a trabajar de forma creativa sobre su rehabilitación y crear una nueva forma de vivir, analizando su historia y reflexionando sobre los factores de riesgo. A través del arte se promueve la reflexión diaria de los factores desencadenantes del consumo, las estrategias de afrontamiento, y sistemas de apoyo para los sujetos con conductas adictivas (Julliard, 1999).

Desde una perspectiva relacional se enfatiza en lo positivo y en la estrategia para crear oportunidades y potenciar los recursos del individuo. Se abordan y minimizan las adversidades, se centra en lo que es posible desarrollar en lugar de reparar (...), dando lugar a un trabajo con las personas, los grupos o comunidades, para la adquisición de dominio y control sobre sus vidas (Navarro, 2011). En esta línea, se buscará re educar en el manejo de la propia vida, de las emociones y en el sentido que tiene estar bien consigo mismo y con su entorno (Touson, 2002, citado en Gaete, 2015). Para ello, la motivación y el desarrollo de la resiliencia, son esenciales para favorecer la rehabilitación. Como apunta Pérez Lindo (2004), «los individuos resilientes, o sea, capaces de superar las frustraciones, son los que tienen fuertes intereses y actitudes activas frente a la vida (Pérez-Lindo, 2004:14). Por lo que el reconocimiento, la empatía, la confianza y el vínculo creado son imprescindibles en la relación de ayuda (Puig, 2008).

3. Metodología

Este estudio de carácter cualitativo, tiene una finalidad básica, para conocer y profundizar en las vivencias, experiencias, percepciones, creencias, deseos, etc., y el significado subjetivo (Robles, 2011) de las personas con problemas de adicción en relación a

las diversas actividades artísticas que realizaron durante su proceso de rehabilitación, así como, la opinión y experiencia de varios profesionales sobre el tema. El alcance de la investigación es temporal y seccional, pues se ha realizado en un determinado periodo de tiempo, de febrero a mayo de 2016. Se han utilizado fuentes mixtas y tiene una profundidad explicativa. Los resultados dan cuenta del fenómeno, además ponen de relieve la importancia de las actividades artísticas en la rehabilitación de los sujetos.

El objetivo general de la investigación es conocer cómo las intervenciones socioeducativas a través del arte desde el Trabajo Social mejoran la rehabilitación de las personas con problemas de adicción. A pesar de que el estudio es más amplio y responde a diversos objetivos específicos, la comunicación se centra en los objetivos expuestos en la tabla 1 por su relación con el Trabajo Social Relacional.

Tabla 1
Objetivo general y específicos

<p>Objetivo general</p> <p>Conocer cómo las intervenciones socioeducativas a través del arte desde el Trabajo social mejoran la rehabilitación de las personas con problemas de adicción.</p>
<p>Objetivos específicos</p> <p>Comprender la influencia que las prácticas creativas han supuesto para las personas durante su proceso de rehabilitación.</p> <p>Establecer una relación entre las características propias del Trabajo Social, el ámbito de las drogodependencias y las intervenciones socioeducativas a través del arte, mediante el Trabajador social.</p>

Fuente: Elaboración propia.

La técnica utilizada para el trabajo de campo ha sido la entrevista en profundidad, siendo ésta clave para alcanzar los objetivos planteados en la investigación social (Valles, 1997) y para aproximarse al fenómeno estudiado, profundizando en la subjetividad social. La selección de la muestra es no probabilística de tipo intencional, es decir, se han seleccionado intencionalmente a las personas entrevistadas con unos criterios establecidos. En concreto, se han realizado 5 entrevistas no estructuradas y focalizadas a personas que han pasado por un proceso de rehabilitación de adicciones y que además realizaron actividades a través del arte durante su proceso de tratamiento. Asimismo, se han entrevistado a 2 profesionales, un trabajador social y una psicóloga, los cuales utilizan en su intervención actividades artísticas en el ámbito de las adicciones.

En esta comunicación se presentan los resultados correspondientes a las dimensiones relacionadas con la perspectiva relacional. Se centra en las siguientes dimensiones y sub-

dimensiones del estudio, siendo la relación entre el Trabajo Social y el arte la más destacada:

Tabla 2

Esquema de dimensiones y sub-dimensiones

<ol style="list-style-type: none">1. El arte como medio de intervención para la rehabilitación:<ul style="list-style-type: none">— Abstinencia y rehabilitación— La creatividad como factor de protección— Desarrollo personal y social— El arte en la atención al colectivo2. El Trabajo social en drogodependencias y el arte: una perspectiva profesional:<ul style="list-style-type: none">— TS en el ámbito de las drogodependencias— Relación en TS y el arte
--

Fuente: Elaboración propia.

4. Resultados

4.1. *Experiencias a través del arte como medio de intervención*

Las experiencias a través del arte vividas por los participantes están impregnadas de aprendizajes significativos, de re-descubrimientos, de encontrar sentido al sinsentido, de volver a confiar en uno/a mismo/a y en los demás, de re-humanización, de procesos de cambio y evolución, de la exclusión a la inclusión.

Para los participantes del estudio, el trabajo creativo ha sido muy importante en su proceso. Aunque los aspectos que intervienen en estos espacios no son medibles, dependen de las particularidades singulares de cada sujeto, del proceso grupal vivido y del vínculo profesional creado en las diversas experiencias. Por ello, a través de las entrevistas se interpretan ciertos aspectos de mejora expresados por los/las participantes, emergen y destacan conceptos relacionados con la adquisición de recursos personales y sociales que proporcionan este tipo de prácticas, como autoestima, autoconocimiento, autorrealización, apoyo social, integración, comunicación asertiva, reelaboración de vivencias, resolución de conflictos, etc., que han permitido un proceso de cambio y empoderamiento que se traduce en una nueva vida de bienestar personal y social. Una de las entrevistadas, explica que «ahora en su vida hay una red de apoyo, tiene gente, se tiene a sí misma, tiene recursos y maneras de solucionar las cosas, y que por ello ya no necesita consumir para tapar un vacío y aislarse del mundo».

La mayoría de los/las participantes del estudio afirman que no solo basta con dejar de consumir sino que hay que ir más allá, es decir, trabajar aquellos aspectos deri-

vados de la historia personal de cada uno/a. Aquellos de tipo familiar, social y cultural. Así pues, se evidencia que realizar un trabajo creativo complementa los objetivos terapéuticos más allá de la abstinencia (Orguillés, Navarro, 2011). Explican que su proceso de rehabilitación no hubiera sido el mismo sin este tipo de técnicas. Todos/as las asocian con procesos de crecimiento personal y maduración. Incluso alguno alega que si no hubiera sido por esos talleres no estaría actualmente cursando una carrera universitaria y no se hubiera curado, explicando su trayectoria de tratamiento, en la cual hubieron diversas recaídas previas hasta que empezó a realizar estas actividades. Asimismo, la mayoría remarcan la importancia del acompañamiento artístico como indispensable para que se produzca la motivación hacia el cambio y el bienestar personal. Otros aseguran que inevitablemente se vuelve a recaer sino se ha realizado un trabajo en profundidad en ese sentido. A largo plazo sienten que tienen las herramientas suficientes para afrontar su vida, contribuyendo a la consolidación de la rehabilitación (Arija, 2003).

4.2. *El Trabajo Social en drogodependencias y el arte: una perspectiva profesional*

En esta dimensión de análisis se destaca la importancia de una intervención psicosocial para abordar esta problemática, y por tanto, el Trabajo Social como una profesión clave, siendo su objetivo la reinserción social mediante un proceso de acompañamiento que aborda dichos factores de riesgo e incrementa los recursos del sujeto de naturaleza interactiva y psicosocial, como forma especializada de Trabajo Social en adicciones que define Gutiérrez (2007).

No obstante, en el campo se encuentran algunas dificultades respecto al perfil del trabajador social en el ámbito: la asistencia es de corte biologicista e individualizada y la parte social se deja en un segundo plano; el trabajo del profesional es heterogéneo; y predomina una indefinición sobre su papel (Manzano, Cotado, De Vicente y Maroto, 2007). Al respecto de la heterogeneidad, el trabajador social entrevistado explica que sus funciones son multitarea, entendiendo esta como funciones de diversos profesionales sociales. Asimismo, define su trabajo como educador social ya que la tarea es similar por las características del servicio de centro de día de adicciones en el que trabaja. A pesar de ello, un factor a tener en cuenta para analizar este perfil es el trabajo interdisciplinar dentro del equipo, que implica un grado de integración conceptual y metodológico que rompe con la estructura diferenciada de cada disciplina para construir una nueva común a todas ellas (Rossell, 1999). La interdisciplinariedad va más allá de las particularidades de las disciplinas que intervienen, igualando el momento de efectuar sus aportaciones (Rueda, 1992, citado en Rossell, 1999).

4.3. *Relación entre el Trabajo Social y el arte*

Respecto a la relación entre el perfil del Trabajo Social y las actividades artísticas, según el trabajador social entrevistado cree que la profesión debe ser versátil «porque al

final lo social es un campo muy amplio y abarca muchas cosas». En este contexto, la figura del trabajador social como agente de cambio en una sociedad cambiante es necesaria en tanto que los profesionales se adapten y actualicen continuamente (Navarro, 2011) aprendiendo a emplear nuevas herramientas como la estudiada para abordar la intervención social, ya que la realidad humana para y con la que trabajamos es compleja, como las adicciones y necesita de una gran variedad de recursos.

Se destaca que hay que dejar a un lado la parte más estática de un profesional y no caer en la consideración social de «asistente social» y apostar por la parte más de reconocimiento del otro y la creación del vínculo (Puig, 2008). En lo referente a las actividades artísticas, todos/as los/las participantes del estudio resaltan la idea sobre que hay que abrir la mente para todo lo que tenga que ver con el arte. Y en relación a la intervención profesional, darle valor y no caer en la consideración de que el Trabajo Social es un disciplina inferior en comparación con otras, ya que es una profesión social basada en la práctica, es una disciplina académica que promueve el cambio social, la cohesión social y el empoderamiento de las personas (Navarro, 2011) fundamentada y sistematizada en teorías de las ciencias sociales.

Otro de los resultados en la correlación que se analiza, es el hecho planteado de que la disciplina de Trabajo Social ha sido considerada como un arte, se afirma que «lo social es muy creativo» (Moix, 2004), de alguna manera, hay una relación intrínseca importante entre lo social y la creación, se alude a que, los/las profesionales del ámbito social empezaron a crear y dar respuesta a las necesidades sociales, interviniendo y acompañando a diversos colectivos de forma especializada. En esta línea, la inclusión de actividades artísticas dentro de lo social genera cambios para seguir avanzando sin resistencias para una transformación social. En los resultados se detectan una serie de características específicas en cuanto al perfil del trabajador social en relación a estas actividades. El perfil está determinado por las inquietudes personales y la propia motivación, con predisposición hacia el trabajo creativo e innovador. Asimismo, es importante tener un complemento formativo para especializarse en este tipo de prácticas, ya que la multitarea del trabajo y este tipo de espacios requieren de innovación y renovación, de una continua construcción y con un baúl de herramientas suficientes para una intervención comprometida que nos vincule con el otro (Navarro, 2011).

En concreto, este tipo de técnicas aplicadas a este colectivo supone para el profesional un posicionamiento ético, el deseo de querer acercarse y entender las adicciones desde un punto de vista distinto, al fin y al cabo, «no tratamos con drogas sino con personas». Desde una perspectiva relacional y humanista, tanto los/las profesionales como las personas a las que atendemos en estos espacios de arte, se conciben como seres humanos capaces «de autoafirmarse de modo creativo (...) en constante crecimiento y desarrollo de sus posibilidades» (Quijano, 2001).

Se observa, que estos espacios se plantean como un medio expresivo y facilitador del cumplimiento de los objetivos psicosociales (Arija, 2003), según el trabajador social entrevistado estos espacios de expresión «son una invitación a descubrir sin decir que hacer o cómo hacerlo» (...) son una invitación a moverse, a desinhibirse, a divertirse, a ex-

perimentar, sin ningún tipo de lectura. Lo que se hace durante las sesiones no está ni bien ni mal, sencillamente es un paso para el cambio (Orguillés, 2011).

5. Conclusiones

Para concluir se e destaca la importancia del vínculo y la relación horizontal en estos espacios facilitadores de un aprendizaje significativo para las personas. Todos/as los/las participantes, no solo con palabras sino también con su expresión corporal, observada en las entrevistas, expresan y valoran estos aspectos como positivos para ellos/as sobre los/las profesionales. Las constantes referencias a la singularidad de los/las profesionales como sujetos que forman parte de los talleres de arteterapia, y al vínculo y a la complicidad generada en estos espacios, son valoradas como una parte importante de su aprendizaje. En definitiva, se destaca que el vínculo, la empatía y la proximidad afectiva son herramientas muy valiosas hoy en día para generar una transformación social.

Por tanto, además de competencias formativas, las competencias personales del trabajador social para llevar a cabo este tipo de actividades requieren de un perfil profesional creativo, «el arte llama al arte» y consecuentemente a la permanente creación. Una metodología de intervención inclusiva y participativa, con respeto, con humildad, confianza, con presencia y paciencia, que dé voz a las personas que necesitan y demandan un acompañamiento, propicia un espacio de libertad, incluso de negociación. Un espacio en el que se pueda llegar a compartir, en el que las personas se sientan más cercanas y sin miedo a expresar sus sentimientos y necesidades. El hecho de ser terapéutico conlleva ciertas normas y límites, pero en la unión del arte y Trabajo Social, emerge un amplio campo de interacciones relacionales que nos trasladan a conceptos como el empoderamiento, el apoyo mutuo, el pensar en el otro, en los vínculos y las comunidades, en la diversidad, la creatividad y un sin fin de nuevos conceptos relacionados con el cambio y la transformación social. El arte y la creatividad pueden ofrecernos este espacio con una perspectiva relacional, mostrando que este hecho devuelve la auto-confianza, la autoapreciación y la capacitación del individuo y de la colectividad.

6. Referencias bibliográficas

- Alcaide, C. (2006). La expresión artística como intervención educativo-terapéutica. En Cao, M.L.F. (ed.). *Creación y posibilidad: Aplicaciones del arte en la Integración social* (1a ed., pp. 89-106). Madrid: Editorial Fundamentos.
- Arija, B. (2003). Trabajo Social y creatividad. Una herramienta alternativa para los procesos de acompañamiento. *Revista de Trabajo Social hoy: temas de interés profesional*, (40), 57-79.
- Barragán, J., y Moreno, A. (2004). Experiencia artística y producción cultural, ámbitos para la intervención socioeducativa. *Educación social: Revista de intervención socioeducativa*, (28), 19-40. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1065775>
- Bokova, I. (2010). Un nuevo humanismo para el siglo XXI. Obtenido en <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001897/189775s.pdf>

- Buenaventura, M.A.(2008). Programa de recuperación de las tecnologías productivas en las escuelas del Alto Bio Bio, Chile. Santiago de Chile: ACCD.
- Castillo, R., Sostegno, R., y López-Arostegi, R. (2012). Arte para la inclusión y la transformación social. Recuperado de http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/1869_Arte%20para%20la%20inclusi%C3%B3n.pdf
- Del Moral, M. y Fernández, P. (1998). Conceptos fundamentales en drogodependencias. Recuperado de <http://media.axon.es/pdf/71675.pdf>
- Gaete, A. (2015). Arte terapia en la rehabilitación de drogas y alcohol. Recuperado de <http://federacionlatinoamericanadecomunidadesterapeuticas.org/wp-content/uploads/2015/06/Arte-terapia-en-la-Rehabilitaci%C3%83%C2%B3n.pdf>
- Granero, Y. et al. (2015). Proyecto hombre: El modelo Bio-Psico-Social en el abordaje de las adicciones como marco teórico (MBPS). Recuperado de <http://proyctohombre.es/wp-content/uploads/2011/11/MBPS-EN-EL-ABORDAJE-DE-LAS-ADICCIONES-APH.pdf>
- Gutiérrez, A. (2007). Drogodependencias y Trabajo Social. Madrid: Ediciones Académicas.
- Jinesta, P., (Productora) y Richmond, E. (dir.). (2015). Aquí la gente cuando camina baila [cortometraje]. Costa Rica: Comunidad Transdisciplinaria Tierra Púrpura. Disponible des de <https://vimeo.com/125215492>
- Julliard, K. (1999). The twelve steps and art therapy. Mundelein: American Art Therapy Association.
- López, B. (2004). Arte terapia. Otra forma de curar. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2044648.pdf>
- Manzano, N. Cotado, A. de Vicente, A. y Maroto, A. (2007). El rol del trabajador social en drogodependencia. En Gutierrez, Drogodependencias y trabajo social. (181-212) Madrid: Ediciones Académicas.
- Moix, M. (2004).El Trabajo Social y los Servicios Sociales: Su concepto. Cuadernos de Trabajo Social, 17 (2004), 131-141. Recuperado de revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/download/CUTS0404110131A/7611
- Navarro, S. (2011). De cómo Robinson Crusoe (re)descubrió a Viernes: reflexiones sobre la perspectiva relacional de la intervención social hoy. Recuperado de www.rayuelacreativa.com
- Olaechea, C, eNGELI, G. (2011). Maneras de ver la realidad social a través del prisma de la creatividad, en: Arte, Intervención y Acción Social. La creatividad transformadora. Madrid: Editorial Grupo 5.
- Orguillés, P. (2011). Arteterapia en las drogodependencias. Arteterapia: Papeles de arteterapia y educación artística para la inclusión social, 6 (2011), 135-149. Recuperado de http://dx.doi.org/10.5209/rev_ARTE.2011.v6.37089
- Ovejero, A. (2000). La adicción como búsqueda de identidad: una base teórica psicosocial para una intervención eficaz. Psychosocial Intervention, (2), 199-215. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179818249008>
- Pérez-Lindo, A. (2004). Creatividad, actitudes y educación. Buenos Aires: Biblos.
- Picchi, M. (1995). Proyecto hombre: un programa terapéutico para drogodependientes. Bilbao: Ediciones Mensajero.
- Puig, C. (2008) La intervención social: más allá del recurso y más cerca del vínculo. Revista de Servicios sociales y política social. 2008 «La relación profesional». N.º 82. Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo social. Madrid. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/meri/md-00023.pdf>
- Quijano, S. (2001). Organizaciones ¿Qué son?, ¿Cómo han sido pensadas?: Su comportamiento y su evaluación. Barcelona: Ediciones Barcenass.
- Robles, B; (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. Cuicuilco, 18 (52) 39-49. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35124304004>

- Rovira, J. (2014). Derechos Humanos y Políticas de drogas: nuevas propuestas de regulación. Dossier de Debates Cataluña social. Propuestas desde el tercer Sector, 36, 1-48. Recuperado de http://www.tercersector.cat/sites/www.tercersector.cat/files/dossier_derechos_humans_y_politcas_de_drogas._nuevas_propuestas_de_regulacion.pdf
- Rosell, T. (1999). Trabajo en equipo: El equipo interdisciplinario. Revista de Trabajo Social: Servicios sociales y política social, 46, 9-20. Recuperado de <https://cbarra.webs.ull.es/GRADO/060309/Trabajo%20en%20equipo%20Rosell%201999.pdf>
- Valles, J.M. (1997) Técnicas cualitativas de investigación social, Madrid, Síntesis. Recuperado de <http://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema4/bibliografia.html>

A2.3

Creando vínculos con clientes vulnerables en entornos desfavorables

Creating Links with Vulnerable Clients in Unfavourable Environments

María Elena Cuartero Castañer¹

Universidad de las Islas Baleares

Resumen

La literatura científica recomienda una serie de pautas que ayudan a favorecer la creación de un clima propicio para iniciar una relación de ayuda. Hacer uso de despachos privados, reducir al mínimo el ruido de ambiente, trabajar en espacios iluminados y amplios, evitar interrupciones durante las entrevistas son, entre otras, algunas de estas claves. ¿Qué ocurre cuando el ambiente en el que debes trabajar no cumple ninguno de estos requisitos? ¿Y si además le sumamos el hecho de trabajar con colectivos vulnerables que tienen dificultades para vincularse de forma sana?

Pas a Pas era un proyecto que pretendía dar apoyo psico-social a mujeres que ejercían la prostitución en la Isla de Mallorca. Los primeros contactos que se realizaban con las mujeres se llevaban a cabo en los mismos clubs, casas de citas o en plena calle. Iniciar una primera entrevista en un local poco iluminado, con luces de colores desplazándose a gran velocidad por la sala, elevado ruido de ambiente o interrupciones constantes por parte de los clientes, supone un inconveniente añadido a otras dificultades de tipo más relacional como son la falta de conocimiento de idioma o las dificultades que tienen estas mujeres para establecer confianza con un/a desconocido/a debido a sus historias personales.

Esta comunicación pretende definir algunas pautas, en base a la experiencia profesional del proyecto, que puedan ayudar a mejorar la intervención con personas vulnerables que se encuentran en ambientes desfavorables, que no favorecen la relación de ayuda entre profesional y cliente.

Palabras clave: relación de ayuda, vínculos, vulnerabilidad.

Abstract

Scientific literature recommends a set of rules that facilitate the creation of an environment conducive to a helping relationship. Making use of private offices, minimizing ambient noise, working in well-lit, spacious areas, avoiding interruptions during interviews are, among others, some of

¹ PDI. Universidad de las Islas Baleares. me.cuartero@uib.es

these key ideas. What happens when the environment in which you must work does not meet any of these requirements? And what if we add to this the fact that we are working with vulnerable groups who find it difficult to engage in a healthy way?

Pas a Pas was a project that aimed at providing psychosocial support to women in prostitution on the island of Mallorca. The first contacts established with these women were conducted in the same clubs, brothels or in the middle of the street. Arranging a first interview in dimly lit premises, with coloured lights flashing in the room, loud ambient noise or constant interruptions by the customers, adds up to other difficulties of a relational kind, as it is the case of problems related to the lack of knowledge of the language or the difficulties that women have in order to trust strangers because of their personal stories.

This communication seeks to define some guidelines, based on the professional experience of the project, which can help improve the intervention with vulnerable people who are from disadvantaged backgrounds which do not foster the helping relationship between professional and client.

Keywords: helping relationship, bonds, vulnerability.

Introducción

Este artículo pretende reflexionar y definir una serie de pautas en base a una experiencia profesional basada en el proyecto Pas a Pas, que se llevó a cabo en Mallorca durante 8 meses. Concretamente se desarrolló en 2009 en la Asamblea Local de Cruz Roja en Palma. Durante este periodo el proyecto fue financiado por diferentes obras sociales y por la propia entidad. El objetivo general del proyecto consistía en ofrecer asesoramiento, información y orientación sobre aspectos psico-socio-sanitarios, educativos y psicológicos a las mujeres que ejercían la prostitución en circuito cerrado. Cuando hablamos de circuito cerrado nos referimos a clubes, pisos o casas de alterne.

El proyecto tenía ciertos antecedentes, ya que se había llevado a cabo un servicios similares como «Tu también» en 2005, «Proyecto centros cerrados» en 2006 o «Tu a Tu» en 2008. En Pas a Pas la forma de trabajar consistía en que los técnicos se desplazaran a los mismos clubes, casas o pisos con la finalidad de acercarse a las mujeres y facilitar el contacto con un colectivo aislado y clandestino. Los colectivos de mujeres que ejercen la prostitución tienen poco contacto con la sociedad, y no acceden a recursos sociales por desconocimiento y por miedo, debido a su condición de —mayoritariamente— inmigrantes ilegales.

Características de las mujeres atendidas por el proyecto Pas a Pas

Según los datos extraídos en la evaluación del proyecto Pas a Pas, el perfil general de las clientes del proyecto son mujeres de entre 18 a 30 años de procedencia extranjera, sin permiso de residencia en España y con un conocimiento bajo del idioma. El 99% son mujeres, y un 1% son transexuales. El 44% de mujeres que se atendieron durante esos ocho meses eran mujeres de nacionalidad rumana o búlgara. El 37% eran latinas pro-

cedentes de Colombia, Brasil y República Dominicana. El 15% respondía a mujeres de origen africano, y en menor medida destacaban mujeres de Portugal, Rusia, Bielorrusia, Uruguay, Paraguay, España y Argentina (Cuartero, 2009).

A nivel psicosocial, las mujeres sufrían aislamiento social, baja autoestima y sentimientos de indefensión, soledad y sentimiento de culpa. El hecho de verse abocadas a ejercer la prostitución, sumado a su dificultosa situación social, les generaba un estado de estrés emocional que en muchas ocasiones terminaba en depresión. A nivel social se trataba de mujeres inmigrantes que carecían de información sobre los recursos existentes en la comunidad. El desconocimiento del idioma y de la cultura, el miedo a ser denunciadas, el acoso por parte de proxenetas y la desinformación, entre otros hándicaps, hacen que se aíslen y queden al margen de la sociedad, sin acceso a la red asistencial. Las relaciones que tenían eran insanas tanto a nivel físico como mental, lo que generaba en estas mujeres un alto grado de malestar. Carecían de redes de apoyo, tanto de amistad como a nivel familiar. Normalmente se encontraban en situaciones de duelo, debido a la ruptura con sus familias de origen y con su forma de vida anterior.

En la mayoría de ocasiones ejercían en la misma casa o club donde vivían. El hacinamiento y la precariedad eran dos características habituales de las viviendas. Solían rotar por diversas comunidades autónomas, por lo que los periodos que residían en las viviendas eran relativamente cortos, hecho que les dificultaba vincularse con el entorno y/u otras compañeras. El tema económico era otro de los hándicaps, ya que al no tener contrato laboral carecían de solvencia económica, y eso les generaba gran inseguridad. En la mayoría de casos de prostitución en circuitos cerrados, parte de los ingresos se los quedan los propietarios de las casas o clubs en compensación por el alquiler y los gastos derivados del mantenimiento de la vivienda. En el campo sanitario cabe destacar que al no cotizar a la seguridad social no tenían tramitada la tarjeta sanitaria, y solo acudían al médico en casos muy graves —a través de urgencias—. Tenían desconocimiento de medidas básicas de higiene o enfermedades de transmisión sexual, lo que las llevaba a dejarse influir para mantener relaciones sexuales de riesgo.

Aproximación al campo de intervención; generando vínculos

La primera toma de contacto se hacía por parte de la monitora y la Trabajadora Social, que acudían directamente a la casa o el club. La primera persona con la que se contactaba era el/la propietario/a del club o de la casa, y se le solicitaba permiso para hablar con las mujeres y explicarles el servicio que ofrecíamos. Era importante respetar las jerarquías que se establecían en los mismos clubes y casas para conseguir autorización para entrar y poder hablar con las mujeres. Un método que ayudaba a facilitar el acceso consistía en facilitar preservativos y lubricantes gratuitos, y ofrecer talleres y charlas sobre prevención de transmisión sexual a las chicas. Una táctica efectiva que nos facilitaba el acceso consistía en acudir al club o la casa y charlar de forma distendida con el propietario/a, tomar un refresco con él/ella, dejarles una guía con información del proyecto y le regalarles unas cajas de preservativos. En unos días regresábamos para saber si habían visto la guía y pedíamos paso para contactar con las mujeres para hacer algún taller.

En este caso, la buena experiencia de proyectos anteriores, nos facilitó la posibilidad de una buena entrada. Ser percibido como una ayuda y no como una amenaza es el primer paso para generar vínculos. En muchas ocasiones los/as propietarias/os de clubes y casas también presenciaban las entrevistas grupales, y podían ver que no se mantenía una actitud enjuiciadora hacia su persona.

Una vez dentro de los clubes y las casas se iniciaba una aproximación a las mujeres. En el caso de los clubes, las mujeres se encontraban más dispersas e intentábamos acercarnos a la barra e iniciar una conversación distendida con ellas. En el caso de las casas de alterne, solían disponer de un espacio más íntimo donde iniciábamos la intervención con algún taller que les pudiera interesar. En muchas ocasiones los primeros contactos consistían en hacer presentaciones mutuas, llevar a cabo algún tipo de formación, repartir material y dejarles la tarjeta del servicio donde indicaba un número de teléfono abierto las 24 horas, con conexión directa con la monitora o la trabajadora social. Se intentaba hacerlas partícipes de los talleres, y hacerlas sentir expertas en su vida y en su mundo.

Dábamos un margen de quince días antes de contactar con ellas. Nos acordábamos de sus nombres y demostrábamos de forma sincera que nos alegrábamos de verlas (*joining*). A medida que el vínculo se generaba nos confiaban sus verdaderos nombres. A partir de estos primeros encuentros y de trabajar desde una aproximación significativa hacia la persona se podía llegar a conectar de manera más concreta y precisa con cada una de las mujeres, si así se precisaba.

Otro aspecto que ayudaba a generar esa proximidad era acudir con ropa de calle, por lo que no se podía identificar la presencia de personal que pudiera incomodar. Las intervenciones se solían hacer en el comedor de las casas o en los propios bares de los clubes, lo que suponía ciertas incomodidades a la hora de realizar las entrevistas. Éramos considerados/as y hacíamos las visitas sobre las 21h de la noche ya que a esa hora solía haber menos clientes. En los clubes o pisos el ambiente general solía ser música alta y ensordecedora, bajo nivel de luz artificial, focos de colores desplazándose a gran velocidad por las habitaciones, continuas interrupciones y en muchas ocasiones los prostituyentes habían consumido altas dosis de alcohol. Las mujeres de los clubes sabían que podían estar hablando con los/as técnicos/as pero que cuando un prostituyente reclamara sus servicios tenían que darle prioridad. Por este motivo los contactos entre técnicos/as y mujeres se interrumpían continuamente. Las duras jornadas de las mujeres, el trasnochar y dormir durante el día, era un inconveniente más que se sumaba a su dificultad de integración.

Debido a sus expectativas anteriores, inicialmente, las mujeres tenían una postura de desconfianza hacia las personas nuevas que entraban en su mundo. Esta conducta de protección emocional era algo a tener en cuenta, y debía ser superada para generar un vínculo. Nuestra aproximación tenía un carácter preventivo. A diferencia del *casework* convencional, en este proyecto, la demanda no movilizaba al profesional, sino que era el profesional que, sin previa demanda, contactaba con las mujeres. Cuando se trabaja desde un centro de servicios sociales normalmente es el cliente quien contacta con el profesional, y acude con una demanda y con una propuesta relacional (Rosell, 1987). La peculiaridad de Pas a Pas era intervenir con mujeres que están socialmente excluidas del sistema de recursos convencional. Ellas, por sí solas, no acudirían a solicitar ayuda —ya fuera por

desconocimiento o por temor—. Por eso era el/la profesional el/la que se acercaba a ellas, bajo la conciencia de que existían necesidades por parte del colectivo, y a través de una primera aproximación relacional dejaba la puerta abierta para futuras intervenciones en caso de que ellas lo necesitaran.

Cabe mencionar que el tipo de intervenciones que se realizaban desde el servicio no iban dirigidas a que la mujer dejara de ejercer la prostitución. Siendo realistas, ésta sería una muy mala estrategia para iniciar una relación vincular, ya que supone un cuestionamiento de su vida. Además, independientemente de la ideología que pueda tener el/la profesional, la realidad es que ni la sociedad ni la propia mujer disponían de los recursos y las condiciones necesarias para hacer un cambio tan radical de forma rápida y eficiente.

El objetivo relacional consistía en estar cerca de la mujer, promover relaciones sanas y que dispusiesen de un espacio donde pudieran hablar de forma sincera sobre sus necesidades. Entonces, nuestro principal interés era «crear vínculos» con las mujeres que, posteriormente, pudieran llegar a facilitar posibles intervenciones futuras. Se trataba de abrir puertas, de dar a conocer y estar cerca, para que cuando llegue el momento adecuado se pueda dar soporte emocional y asistencial a la mujer. Se trataba, en definitiva, de que ellas supieran que en caso de necesidad disponían de personas de confianza que las atenderían de forma incondicional, y alas que podían plantearles sus demandas de forma abierta.

Nuestro interés en los primeros encuentros se traducían en conversaciones constructivas (White, 2002) en la barra del bar, donde se conservaba sobre historias de vida. Lo importante de esas conversaciones no era buscar objetivos de trabajo, sino sacar a la luz aspectos de competencia y valores de la mujer. Ellas se encuentran en un ambiente donde la dignidad y la fortaleza es una característica que se ve reducida a su mínima expresión. A través de esas charlas informales era fundamental sacar lo mejor de ellas mismas a través de conversaciones basadas en la externalización y conversaciones de remembranza (White, 2007).

Lo que inicialmente podría parecer un marco preventivo sencillo, se convertía en una tarea compleja, debido a las dificultades de generar vínculos relacionales en el marco descrito, y de las propias características del colectivo con el que se trabajaba. En el 90% de los casos no se llegaba a intervenir de forma individual. En el 10% restante, cuando la mujer se sentía con la suficiente confianza para explicar situaciones más personales, se iniciaba un proceso de ayuda en base a los objetivos que ella misma planteaba. En muchas ocasiones los procesos de intervención se veía truncados por cambios de residencia u otro tipo de situaciones. Las intervenciones se centraban básicamente en contextos de asesoramiento, relacional y asistenciales.

El ambiente como elemento facilitador para crear vínculos

El trabajo social con casos, llamado *Casework*, usualmente se lleva a cabo en ambientes formales —como pueden ser los despachos—. También es cierto que se pueden hacer otro tipo de intervenciones, que sin dejar de ser rigurosas, se pueden desarrollar en ambientes menos formales —como una visita a domicilio—. En estos casos las variables

externas influyen en la intervención, y éstas deben manejarse adecuadamente para que la generación de la alianza sea efectiva.

A nivel teórico, algunos autores mencionan una serie de recomendaciones que facilitan un clima adecuado y propicio, que genera autenticidad y calidez del trato dentro de ese ambiente más formal. Siempre que el servicio donde trabajamos lo permita, intentamos cuidar el espacio y ambiente donde se desarrollaran tales entrevistas. Aleix Ripol-Millet(2011) nos habla de las condiciones que favorecen los espacios donde realizar entrevistas. La primera de esas condiciones recae sobre la preparación del espacio físico donde se realizará la intervención. Nos habla de asientos cómodos, ajustes de temperatura, luz adecuada, y bajo ruido ambiental. Por otra parte, se valora tener un espacio privado y un despacho de tamaño medio que no genere incomodidades, temores o ansiedades en el entrevistado. Evitar el uso de teléfonos, ya que pueden interrumpir las sesiones. La iluminación debe ser neutral y natural, ya que la falta de luz puede generar sentimientos de angustia y temor.

1. La dificultad que se presentaba en el servicio era el de trabajar en condiciones ambientales totalmente opuestas a las anteriormente mencionadas.
2. El ambiente donde se interviene es totalmente contradictorio a las características idóneas que, teóricamente, debe tener el espacio donde se desarrolle una entrevista.
3. No existe una demanda previa. Es el propio técnico/a que se desplaza para ofrecer ayuda.
4. La mayoría de necesidades se escapan de las posibilidades de respuesta de los propios profesionales y del servicio.
5. La experiencia previa de las mujeres puede percibir la aproximación del nuevo profesional como un control o una amenaza.

Se podrían enumerar muchas más dificultades a nivel psicológico y social que, junto a las anteriormente enumeradas, crean una gran brecha entre las condiciones ideales y las reales. Trabajar con este tipo de colectivos vulnerables en ambientes desfavorecidos tiene las consecuencias de no cumplirse ninguna de esas pautas formales o ideales, y el profesional se ve obligado a replantearse el modelo de intervención, potenciando para ello algunos aspectos.

A continuación se desarrollan algunos principios básicos que, según la experiencia basada en el proyecto Pas a Pas, han resultado útiles para lidiar con las dificultades que se encuentra el Trabajado/a Social al intervenir con un colectivo muy vulnerable en un ambiente muy desfavorable para trabajar.

El primer contacto *versus* los primeros encuentros

Metodológicamente, en el proceso de intervención de casos las intervenciones empiezan con un primer contacto. La entrevista en trabajo social es una técnica, una relación, una disposición interna del trabajador/a social que permite establecer relación con el

cliente y ayudarlo (Rosell, 1987). Normalmente, la primera entrevista debería estar precedida por un contacto inicial que permitiera contextualizar el problema de la persona y su modo de afrontar el conflicto con el que se encuentra (Bellido Alonso, 1993).

Como bien describe Cardona (2012), el primer contacto se inicia con una acogida inicial que representa un espacio a un microcosmos relacional y afectivo determinado por diferentes movimientos. El primer contacto está orientado a la co-construcción de informaciones que servirán para comprender y definir la situación problema, además de valorar si ésta puede ser trabajada desde el proyecto/servicio, y en caso positivo se iniciará un proceso de formular un acuerdo en común de trabajo y finalmente acordar con el cliente, desde qué tipo de contexto de intervención se iniciará la relación (Cardona, 2012).

La capacidad de «ser flexibles» en el proceso será fundamental a la hora de trabajar en el proyecto Pas a Pas. Sería excesivamente atrevido e ineficaz pretender que en una primera toma de contacto se consigan todos los objetivos que Campanini y Luppi (1991) nos indican. La situación y la realidad son demasiado complejas como para que en un espacio breve de tiempo se puedan dar todos esos pasos. Por ello, durante los primeros encuentros nos centraremos únicamente en el primer objetivo, que consistirá en crear una relación significativa con la persona. Tal vez se puede estar hablando de dedicar dos o tres encuentros dónde únicamente se trabaje la relación. Cuando se generen los elementos de confianza y seguridad suficientes entre el/la Trabajador/a social y la persona, entonces podrán ir identificándose cuáles son las necesidades, y que la persona decida si éstas se traducen en demanda. Solo llegados a ese punto se podrá iniciar un proceso de intervención con la persona. Por lo tanto, dentro del marco preventivo de intervención bajo el que se enfoca el proyecto, no se iniciarán primeros contactos formales, sino que éstos se disgregarán en varios primeros encuentros donde se potenciará el vínculo y la relación, dejando en segundo plano y en manos del cliente la posibilidad de continuar la intervención y de continuar trabajando el resto de objetivos.

Dar mucha importancia de la relación de ayuda

El padre SwithunBower en 1949 definía el *casework* (trabajo social de casos) con las siguientes palabras:

El *casework* es un arte en el que la ciencia de las relaciones humanas y la habilidad son el cultivo de dichas relaciones. Se emplea para poner en juego las potencialidades del individuo y de los recursos de la comunidad con el objeto de provocar una mejor adaptación del cliente a su medio ambiente o a una parte de él. (Fernández, 2005, p. 34)

Esta definición permite resaltar el concepto de relación entre cliente y Trabajador Social, punto clave que sustentará cualquier tipo de relación en trabajo social de casos y, más aún si cabe, en trabajo social con casos en entornos desfavorables. En este proyecto en concreto trabajábamos no tanto desde el modelo tradicional del *casework* sino desde la parte más relacional. Desde la experiencia del proyecto se consideró fundamental trabajar este aspecto de forma transversal durante todo el contacto con las mujeres.

Como se comentó anteriormente, una de las principales dificultades que se encuentran al intervenir con mujeres inmigrantes que ejercen la prostitución es la falta de confianza en las personas, derivada de sus historias de vida. Ante este cúmulo de dificultades, la única forma efectiva de poder iniciar un proyecto de trabajo, siempre que la mujer lo considere adecuado y exista una demanda, es potenciar al máximo una relación significativa basada en la seguridad, la confianza, el respeto y la valoración de la persona.

Establecer contacto es un medio para hacer las cosas con honestidad y para compartir fraternalmente los temas y preocupaciones humanas, es una forma de mantener la integridad y alimentar la autoestima, e ir fortaleciendo relaciones con uno mismo y con los demás (Satir, 1978). Cuando estos contactos anteriores han sido conflictivos y estresantes, las relaciones futuras pueden verse perjudicadas (Crittenden, 2002). Antoni José Bellido (1993) recuerda que estudios recientes han puesto de manifiesto hasta qué punto la percepción del entorno vital condiciona la imagen de uno mismo, favoreciendo u obstaculizando el desarrollo de la personalidad, la capacidad de comunicación, la espontaneidad o la agresividad.

Es importante ser cuidadosos y empezar a relacionarse de forma sutil, cuidada y con mucho respeto y autenticidad hacia la mujer. En los primeros encuentros cobra mucha importancia la manera «de hacer» facilitando un marco basado en la relación y no en la contraprestación (Cardona, 2012). Será importante iniciar una primera conexión a nivel humano (Cardona, 2012; Satir, 1978), generando confianza y respeto, y esforzándonos en avivar el clima emocional de la relación.

Satir (1986) incide en el hecho de que no es posible promover cambios en las personas sino las vemos como personas válidas, por lo que será necesario promover y facilitar relaciones donde la mujer pueda estar en contacto íntimo consigo misma, haciendo resurgir sus fortalezas, calores y competencias (Cardona, 2012). El Trabajador/a social tendrá que esforzarse para que, dentro de ese escenario de condiciones desfavorables donde se inicia el primer contacto, pueda empezar a percibirse la valía de la mujer como ser único y especial.

En el inventario realizado por Cardona (2009) se introducen una serie de variables que ayudan a generar cooperación con el cliente: Establecer *rapport*, usar la técnica de *joining*, trabajar en base a sus capacidades, sus fuerzas, sus competencias, su sistema de creencias, connotar positivamente la conducta, hacer uso del humor, normalizar la situación problema, el trato desde la igualdad entre profesional y cliente, la sensibilidad hacia diferentes culturas, hacer uso de elogios y cumplidos, la búsqueda de la excepción en el problema, el uso de respuestas alentadoras ante la excepción del problema, general esperanza en el futuro, el desarrollo de la pregunta milagro y ala externalización de la conducta problema.

O'Hanlon(2011) remarca la importancia de hacer uso de elementos que favorecen la construcción de una relación basada en la cooperación y la confianza, a través del reconocimiento de capacidades y aptitudes de los clientes; redefinir el papel y la función del trabajador social en la relación; centrar la observación en las capacidades del cliente; involucrar dando protagonismo al cliente en todo momento y generar competencias sobre lo que

el cliente hace bien, entre otros. Ripol-Millet(2011) señala como elementos importantes: la relación empática, la legitimación, la aceptación de las expresiones de sus sentimientos y sus expresiones, y desdramatizar las situaciones con un toque de humor para evitar climas depresivos. También señala como punto importante la utilización de ritmos adaptados al cliente.

Según describen De Bray y Tuerlinck(1973)hay 5 principios fundamentales sobre los que se construye el *casework*. Nos hablan de la individualización de la persona; de la autodeterminación o derecho del individuo a tomar por sí mismo las decisiones que le conciernen; la observación de una actitud que no enjuicie al cliente; la aceptación del cliente, y el respeto a su persona. Será fundamental tener presentes y recordar estos principios tan básicos e importantes en la práctica de la profesión del trabajo social con casos, especialmente cuando se trabaja en escenarios poco favorables.

El principio de la individualización evita caer en el error de que todas las mujeres que ejercen la prostitución son semejantes y se debe vincular con ellas de la misma forma. Cada individuo es distinto a los demás, tanto en aspectos físicos como psicológicos, ya que lo que le influye —su ambiente, su estructura, y sus actitudes internas respecto a su mundo exterior— en cada persona es diferente y las reacciones, la evolución y el futuro de esa persona le harán diferente de cualquier otra (De Bray & Tuerlinckx, 1973).

La autodeterminación nos servirá para tener presente que en todo momento es el cliente el que tiene la necesidad y el derecho de adoptar libremente sus propias decisiones (De Bray & Tuerlinckx, 1973) y elegir con toda libertad aunque esas decisiones puedan poner en jaque los valores e ideales del profesional. Biesteck(1953) nos recuerda que el no enjuiciar es una cualidad de trato en el *casework*, lo que implica que el/la trabajador/a social no tiene la función de declarar culpable ni de determinar en qué medida el cliente es responsable de sus dificultades. Constantemente las mujeres que ejercen la prostitución son tachadas de inmorales por la sociedad, es importante que ellas encuentren una actitud muy diferente en el profesional. Ellas deben sentirse libres para poder hablar de su situación y sus dificultades sin temor a ser juzgadas. Por supuesto, este principio irá ligado a la aceptación del cliente y el respeto.

El Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid (2003) señala una serie de capacidades, técnicas y actitudes importantes como son: conocer las características del colectivo a trabajar, tener conocimiento de la cultura del origen de las mujeres, tener formación básica sobre el tema será de gran ayuda para evitar errores que puedan dificultar la relación inicial. La capacidad de análisis, la empatía, la calidad y transparencia, el respeto, la confianza, la creatividad, la capacidad motivadora y la flexibilidad serán fundamentales.

Conclusiones

A través del proyecto Pas a Pas se pretende contactar con un colectivo de la población que vive al margen de la sociedad y no forma parte del circuito asistencial. El proyecto Pas a Pas posibilitaba un acercamiento a esas mujeres, iniciando un vínculo, una re-

lación que facilitaba que ellas pudieran tener la oportunidad de ser escuchadas y atendidas como personas.

Las intervenciones eran flexibles, abiertas y adaptadas a las características de cada caso, y se llevaban a cabo en ambientes menos formales y con una metodología poco intrusiva, respetuosa y sujeta a los tiempos de las mujeres. El proyecto, de marco preventivo, pretendía dar oportunidades posibilitando espacios de conversación donde se generara un vínculo entre la Trabajadora Social y la mujer, que pudiera permitir espacios de intervención futuros. El punto clave del proyecto era crear y fortalecer una relación significativa donde la mujer se sintiera reconocida y válida. Se trataba de empoderar e ir dejando puertas abiertas para que, en caso de necesitar una ayuda concreta, pudieran tener un espacio y un profesional de referencia que pudiera atender sus demandas.

Referencias bibliográficas

- Bellido Alonso, A. (1993). La primera entrevista en la relación de ayuda del trabajo social individualizado. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 2, 137-151.
- Biestek, F. (1953). The non-judgmental attitude. *Social Casework*, 34, 235-239.
- Campanini, A.M., & Luppi, F. (1991). *Servicios sociales y modelo sistémico*. (Paidós, Ed.). Barcelona.
- Cardona, J. (2012). La definición del Contexto de intervención en el trabajo social de casos. Universidad de las Islas Baleares.
- Cardona, J., & Campos, J.F. (2009). Cómo determinar un contexto de intervención: Inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el Trabajador/a Social y el cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación problema. *Portularia*, 9(2), 17-35.
- Crittenden, P. (2002). Nuevas implicaciones clínicas de la teoría del apego. (Promolibro, Ed.). Valencia.
- Cuartero, M.E. (2009). *Proyecto Pas a Pas*. Palma de Mallorca.
- De Bray, L., & Tuerlinckx, L. (1973). *La asistencia social individualizada*. (Aguilar, Ed.). Madrid.
- Fernández, T. (coord). (2005). *Trabajo social con casos* (Alianza Ed). Madrid.
- Norma. (2003). *Manual de acompañamiento para el trabajo social en itinerarios de inserción*. (Colegio of). Madrid.
- O'Hanlon, B. (2011). *Desarrollar posibilidades*. (Paidós, Ed.). Barcelona.
- Ripol-Millet, A. (2011). *Estrategias de mediación en asuntos familiares*. (Reus, Ed.). Madrid.
- Rosell, T. (1987). *L'Entrevista en el Treball Social*. (EUGE, Ed.). Barcelona.
- Satir, V. (1978). *En Contacto Intimo* (Concepto). California.
- White, M. (2002). *El enfoque narrativo en la experiencia de los terapeutas*. (Gedisa, Ed.). Barcelona.
- White, M. (2007). *Maps of narrative practice*. (W.W.N. and Company, Ed.). New York.

A2.4

Taller de Arpillera Colectiva: ¿una buena práctica para generar vínculos?

Colective Arpillera Workshop: Is it A good Practice to Build Links?

Cecilia Domínguez Valverde¹ y Kattalin Aranguren Galarraga²

Cruz Roja

Resumen

Desde el programa de Acogida e Inclusión Social de Cruz Roja Gipuzkoa se ha realizado un taller de arpilleras con un grupo de mujeres en riesgo o en exclusión social de diversos orígenes aprovechando la oportunidad que nos brindó el Forum Internacional de Arpilleras celebrado en el marco de la Embarcada Artivista de la Capitalidad Cultural de la ciudad de San Sebastián.

La arpillera es una técnica textil que utiliza restos de telas para crear y recrear imágenes cosidas sobre una tela, muchas veces montada sobre arpillera o tela de saco que pertenecen a la tradición folclórico-cultural de la Isla Negra en Chile. Tomaron protagonismo durante la dictadura militar de Augusto Pinochet como un medio de demanda ante las violaciones de derechos humanos vividas entonces.

La experiencia se enmarca en dos de los objetivos del programa: crear oportunidades de encuentro que permitan la creación de vínculos entre personas inmigrantes.Y, generar vivencias grupales y comunitarias para trabajar el empoderamiento de las personas migrantes.

El taller creativo ha consistido en 8 sesiones grupales de apoyo mutuo y un acto de clausura para presentar la arpillera común realizada, que será expuesta en diciembre del 2016 en el Museo de la Paz de Gernika.

La valoración del taller realizada por las organizadoras, facilitadoras y las participantes del taller ha sido muy positiva, reconociéndose como protagonistas de un grupo de apoyo mutuo que ha realizado un trabajo textil que expresa su vivencia migratoria, al tiempo que ha constituido un contexto terapéutico.

Palabras clave: Migración, arpillera, vínculo.

Abstract

The programme of «Reception and Social Inclusion» of Cruz Roja Gipuzkoa has hold a workshop with a group of women at risk or in social exclusion of different origins, seizing the

¹ Cruz Roja. cedova@cruzroja.es

² Cruz Roja. kaarga@cruzroja.es (persona de contacto).

opportunity that gave us the Arpilleras International Forum, held within the Artivism Embarcada of San Sebastian 2016 European Capital of Culture.

Arpillera is a textile technique that uses remnants of fabrics to create and recreate images stitched on a fabric, often mounted on burlap or fabric bag. This type of work that belonged to the cultural tradition of the Black island in Chile took prominence during the military dictatorship of Augusto Pinochet as a means of demand against the human rights violations lived then.

The experience coincides with two of the objectives of the programme: provide meeting opportunities that allow creating links between immigrant people. And, beget community and group experiences to work the empowerment of migrants.

The creative workshop consisted of 8 group sessions for mutual support and a closing ceremony to present the arpillera made in common, which will be exhibited in December 2016 in the Gernika Peace Museum.

The evaluation by the organizers, facilitators and participants of the workshop has been very positive, recognizing themselves as protagonists of a mutual support group which has evolve a textile job that expresses their immigration experience, at the same time that has become a therapeutic context.

Keywords: Migration, arpillera, link.

El Taller de Arpillera Colectiva realizado entre abril y junio de 2016 con un grupo de mujeres del Centro de Atención Integral al Inmigrante de Cruz Roja Gipuzkoa ha constituido para la institución una iniciativa promotora de la construcción de vínculos tanto entre las participantes y las técnicas como entre las participantes entre sí.

Sin embargo, algunas dudas se plantean cuando se intenta caracterizar este taller como una buena práctica. En particular, un taller como el realizado no constituye una práctica estable en el tiempo y es difícilmente reproducible, por lo menos en las condiciones en las que se llevó a cabo. Además, la valoración de la construcción de un vínculo es siempre subjetiva, por lo que una valoración muy positiva para una institución puede no resultar tanto para otra.

Esta comunicación tiene por objetivo compartir la experiencia de este taller de arpillera colectiva, indagando sobre su potencial para generar vínculos. Con este fin, se dará cuenta del contexto en el que se realiza la práctica, se presenta la práctica en sí para terminar con una valoración de la misma respecto a los vínculos generados.

1. Contexto

1.1. Vinculación del taller en la entidad

El taller de arpilleras está enmarcado en el Programa de Acogida e Inclusión Social, dentro del Departamento de Intervención social de Cruz Roja Gipuzkoa, cuya misión es contribuir a la inclusión social de las personas más vulnerables.

Trabajando con un enfoque integral las distintas dimensiones del fenómeno de la exclusión social se encuentran diversos programas en el Centro Zarategi, entre ellos, el Programa de Acogida e Inclusión Social.

El objetivo general del Programa de Acogida e Inclusión Social es proporcionar un servicio integral y accesible a personas en situación muy vulnerable, en riesgo o en exclusión social para derivarles a aquellos recursos que puedan paliar sus necesidades básicas, trabajando en red. La mayoría de las personas que se atienden están en una situación administrativa o/y jurídica complicada que no le permite el acceso a los recursos existentes. Se concibe el trabajo que se realiza desde una perspectiva promotora, preventiva, protectora y asistencial según la persona y sus necesidades, el momento en el proceso que se encuentra y su nivel de vulnerabilidad.

Para dar cumplimiento a este objetivo se cuenta con diversos proyectos. El proyecto que enmarca el taller de arpillera colectiva es Medidas Complementarias a la Acogida que refuerza al Servicio de Información y Orientación («SIO»).

Este Servicio es un espacio de escucha individual, donde se hace un primer diagnóstico o valoración de la situación de la persona para informarle y derivarle a los servicios que puedan responder a sus necesidades. Si necesita apoyo para utilizarlos cuenta con una persona que es su referente y con la que elaborará un plan individual del que será protagonista.

Lo que caracteriza al programa, no es tanto lo que se hace, sino cómo se hace. Cómo se consigue que el servicio se adapte a las necesidades, situación o circunstancias en las que se encuentran las personas con las que se trabaja. La dimensión relacional es el fundamento del trabajo que se realiza en el programa en favor de la integración, pues no hay integración sin vínculo.

Las personas que demandan una relación de ayuda encuentran una mirada cercana que les reconoce, un lugar donde se confía en ellas y sus capacidades, ofreciendo un apoyo incondicional sin necesidad de merecimientos. En definitiva, se da un trato que respeta sus ritmos y el momento en que se encuentran, entendiendo que ellos no «son» la circunstancia por la que están pasando.

La experiencia dice que el plan individual que se co-diseña en el marco de SIO es más eficaz cuanto más sólido es el vínculo técnico-participante. Como el contexto de la cita individual no siempre es el más idóneo para construir dicho vínculo, organizamos actividades grupales, puntos de encuentro, salidas lúdico-pedagógicas y comidas que se celebran conjuntamente. Los objetivos de estas actividades son principalmente construir y reforzar el vínculo entre las personas y los técnicos, promover la construcción de vínculos entre participantes —teniendo en cuenta que se atiende mayoritariamente a personas con un proyecto migratorio individual que pasan mucho tiempo en soledad—, y la adquisición, reciclaje y promoción de competencias y habilidades necesarias para la inclusión en la sociedad. Estas acciones conforman el proyecto Medidas Complementarias en la Acogida.

Si la atención individual en SIO es fundamental que sea útil, porque si no las personas no acudirían, la asistencia a los talleres grupales es donde se observa un salto cualitativo. Los talleres grupales aportan un espacio de pertenencia generando un clima distendido de confianza que les permite sentirse capaces de hacer aportaciones que serán valoradas y compartir momentos de humor que sirvan de evasión y bienestar. Estos talleres son mejor recibidos por las personas cuanto más precaria es su situación, nunca tienen más de 10 sesiones que se extienden en un tiempo máximo de mes y medio y tienen asociada como mínimo una beca de transporte.

De esta manera, las actividades grupales de Medidas Complementarias a la Acogida no solo apoyan la construcción de vínculos en SIO, sino que constituyen un espacio privilegiado para incrementar la inclusión social. Desarrollando aspectos tan importantes como la confianza, el reconocimiento, la autonomía y la reciprocidad gracias a la construcción de vínculos entre participantes³.

1.2. *Personas participantes: migrantes en exclusión social*

Actualmente a Cruz Roja acuden mayoritariamente personas migrantes en una situación de exclusión social grave y demandando una relación de ayuda.

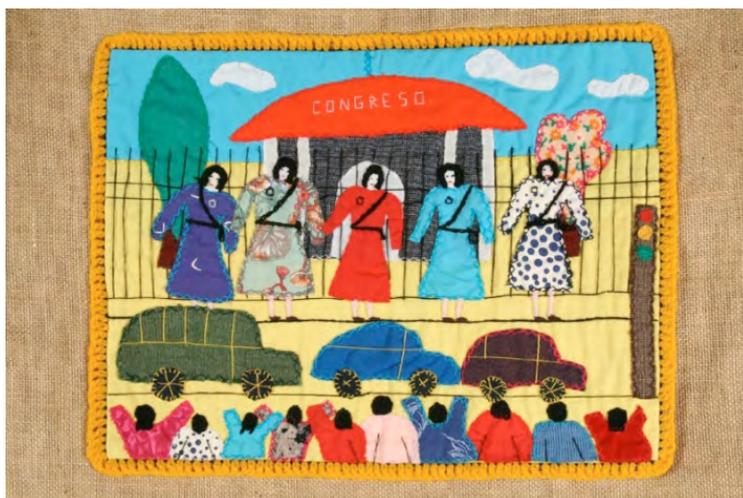
La atención a mujeres migrantes ha tenido una evolución en el programa. Cuando se comenzó con la atención a migrantes, se acercaban sobretodo hombres de origen del Magreb en situación irregular y en calle. Sin embargo, el equipo consideró que las necesidades de las mujeres en exclusión social no estaban siendo recogidas por el Servicio. En 2014 se toman una serie de medidas para permitir el diseño de proyectos o servicios que visibilicen a las mujeres y sus necesidades. De este planteamiento surge, entre otras actividades, el Taller de Empoderamiento Femenino con el objetivo de crear un espacio de conversación sobre la construcción de la femineidad, los roles sociales, la vida en pareja, en familia y la violencia machista. Es en este contexto que se realiza el Taller de Arpillera Colectiva.

2. **Diseño de la buena práctica**

2.1. *Contactos y Análisis previo*

La arpillera es una técnica textil que utiliza restos de telas para crear y recrear imágenes que luego se cosen sobre una tela, la cual muchas veces es montada sobre arpillera o tela de saco. Muchas veces las artesanas y artesanos utilizan muñecos, muñecas u otros objetos para acercarnos a los cuadros de la vida emocional y material que quieren representar.

³ Arija, B. (2004). Trabajo Social con grupos. Un proceso de vinculación a través del arte. *Trabajo Social Hoy*, Extra 2, 91-114.



Arpillera: Encadenamiento (1980)

Pese a que las arpilleras pertenecen a la tradición folclórico-cultural de la Isla Negra en Chile hace muchas décadas, es en los años 70, durante la dictadura militar de Augusto Pinochet, que éstas toman protagonismo como un medio de demanda y/o denuncia de las violaciones de derechos humanos que se cometían y una forma de subsistencia para las mujeres familiares de los desaparecidos.



Arpillera: Starvation in Zimbabwe (2016)

Más recientemente, la técnica de las arpilleras ha sido retomada en distintas partes del mundo para dar cuenta de violaciones de derechos humanos (ese es el caso de arpilleras confeccionadas en Brasil, Zimbawe e Irlanda) como para mostrar iniciativas ciudadanas, destacar el rol de la mujer en la sociedad, entre otras temáticas. A partir de 2004 se han reunido las arpilleras históricas en una muestra que con el tiempo ha ido sumando arpilleras de otras partes del mundo y ha recorrido diversos países en todos los continentes. El 26 marzo de 2015 la muestra «Cosiendo Paz: Conflicto, Arpilleras y Memoria» ha llegado a Euskadi, siendo expuesta en Museo La Encartada de Balmaseda hasta el 27 de septiembre de 2015, en el Museo de la Paz de Gernika desde el 8 de octubre de 2015 hasta el 10 de abril de 2016 y en la Casa de la Paz y los Derechos Humanos desde el 12 de abril hasta el 14 de junio de 2016.

2.2. *Objetivos*

1. Crear un espacio de convivencia intercultural en el que las participantes puedan compartir vivencias comunes ligadas con el hecho de ser mujer promoviendo el vínculo entre ellas.
2. Utilizar la técnica textil como medio de comunicación grupal y de expresión de inquietudes y preocupaciones individuales.
3. Crear un objeto de arte de manera colectiva que ayude a elaborar un proceso vital relevante para el grupo.
4. Exponer un trabajo artístico en un espacio público que constituya un punto de encuentro entre el grupo de arpilleras y el resto de la sociedad.

2.3. *Desarrollo y Metodología*

2.3.1. PARTICIPANTES

Se buscó en un principio que hubiera diversidad: podían ser mujeres autóctonas o extranjeras y de diferentes perfiles: usuarias del programa de Acogida e Inclusión Social, usuarias de otros programas del centro Zarategi, mujeres autóctonas no ligadas a la institución y dos facilitadoras: una técnico de SIO y una voluntaria.

Para la captación de participantes se hizo un cartel que se colgó en el centro Zarategi, se contactó con la responsable del programa de Mujer e Infancia y se presentó en tiendas de bordados que tienen grupos de prácticas por si les podía interesar participar.

Hubo quince mujeres participantes, todas habían acudido al Servicio de Información y Orientación, catorce de las cuales ya habían hecho previamente al menos el taller de Competencias para la Inclusión y nueve el Taller de Empoderamiento Femenino. En cuanto al origen de las participantes, el taller contó con ocho mujeres de Nigeria, tres de Honduras, una de Nicaragua, una de Argelia, una de Sahara y una de Costa de Mar-

fil. Las facilitadoras procedían una de España y una de Chile. Es relevante pues aunque eran mujeres que pertenecían al Programa de Acogida e Inclusión Social, sí se consiguió que hubiera una diversidad cultural enriquecedora y que coexistieran distintas idiosincrasias.

El taller se adaptó a la situación familiar de las participantes, por lo que se facilitó la asistencia con bebés y la llegada en distintos momentos dentro del horario concertado.

2.3.2. METODOLOGÍA

1. *La facilitadora y el rol en el grupo*

La facilitadora se presenta como un par, y aclara que no es una profesora. La arpillera no necesita de una destreza ni de conocimientos especiales para realizarla. La medida de lo que se acepta o se rechaza es el grupo en sí mismo y no existen patrones externos de corrección. La facilitadora es entonces catalizadora del proceso de la creación de la arpillera, cuida de potenciar el papel en la que cada participante se siente mejor y es más válida, repartiendo roles, o incluso dando roles de responsabilidad en diferentes momentos de la creación. Respetará así la forma en que cada participante se enfrenta al reto o trabajo creativo valorando positivamente las diferentes aproximaciones y actitudes en el grupo, mostrando como fortaleza su diversidad. Antes de cada sesión, se plantea los objetivos pero manteniéndose flexible a lo que ocurre en el grupo, redimensionándolos si es necesario. Lleva un registro diario por escrito con el resultado obtenido y cómo se han sentido durante la sesión: sus emociones, expectativas, o cualquier cosa que las participantes quieran expresar. Tan importante como el resultado es el proceso de realización. Vela por la creación de un ambiente propicio, relajado, que fomente la creación de un vínculo positivo entre las participantes. Con ese fin se pone música, se lee un poema, se dispone una mesa en la que se sientan todas alrededor, sin que haya un puesto más relevante que otro, con poco material para tener que compartir y pensar entre todas cómo aprovecharlo.

2. *El grupo y su rol*

El grupo es la fortaleza y el potencial del trabajo: es la fuente de energía, se convierte en un jurado que valora lo que se queda y se descarta, determinando el tema y el fin del trabajo, la composición de la arpillera. Valida a cada uno de sus componentes y les concede un papel.

Todas las tareas se hacen entre dos o tres personas que se deciden de forma voluntaria, excepto los muñecos que se hace de forma individual. De esta manera, se asegura la coautoría de la arpillera.

3. Planificación: duración y contenidos

Se acudió a una primera sesión a Gernika para que la voluntaria y la técnica aprendieran a hacer de facilitadoras y a hacer muñecos. La experiencia con el grupo se desarrolló del 12 de abril al 9 de junio y el 14 fue el acto final en Cruz Roja y clausura de la muestra. Está por determinar la fecha de la muestra de arpilleras realizadas en Euskadi que se prevé para final de año.

Se planifican las sesiones grupales:

La primera sesión es la de Iniciación en las arpilleras. Se visitó la muestra acompañadas de la comisaria de la exposición Roberta Bacic y algunas facilitadoras del taller de arpilleras de Centro SantRoc de Badalona. A continuación, se practicó la confección de un muñeco que simbolizara a alguien relevante para cada una. Se compartieron opiniones y sensaciones de la experiencia vivida.

Pese a que en un principio se planificaron la primera sesión y cuatro sesiones de tres horas para hacer la arpillera, en el desarrollo se añadieron tres sesiones más a petición de las participantes. El taller terminó con la realización de un acto de clausura. El contenido de las sesiones realizadas en el Centro Zarategui fue el siguiente:

- Primera Sesión: puesta en común de la experiencia en la Casa de la Paz y Derechos Humanos, trabajo con pintura en una hipotética arpillera individual que podía facilitar el consenso de un tema para la arpillera colectiva.
- Segunda Sesión: creación de un boceto común y trabajo en los muñecos individuales.
- Tercera Sesión: trabajo en muñecos individuales.
- Cuarta Sesión: comienzo de la confección del fondo de la arpillera. Elección de trozos de tela por parte de las participantes y su disposición en la tela de saco.
- Quinta Sesión: trabajo en los fondos por grupos de dos o tres.
- Sexta Sesión: costura del fondo general y de los pequeños trozos.
- Séptima Sesión: costura de los muñecos en la arpillera, finalización de los detalles y marco de ganchillo.
- Acto de Clausura. Desde la entidad hubo un empeño de hacer un acto de clausura del taller que fuera relevante e impactara, tanto en las participantes como en los asistentes. Para ello se invitó a representantes de los espacios en los que tuvo lugar la muestra «Cosiendo Paz: Conflicto, Arpilleras y Memoria» y del Departamento de Diversidad Cultural del Ayuntamiento de Donostia. Se extendió la invitación a los directores de otros departamentos de Cruz Roja de Gipuzkoa y a todos los técnicos del Centro Zarategi. El acto tuvo un carácter de celebración y luego de la presentación de un vídeo, se compartieron las experiencias por parte de las participantes y las facilitadoras, se develaron las arpilleras y se terminó con un lunch. Se realizó en el Centro Zarategi para que fuera en un lugar relevante para el grupo y que la arpillera quedara expuesta en un espacio elegido por las participantes. El acto fue difundido por las redes sociales.

- Sesión por realizar: se recogerán las dos arpilleras que ahora están expuestas en el Centro Zarategi para exhibirse en el Museo de la Paz de Gernika.

2.4. Financiación

1. Fuentes de financiación: el taller se realizó con fondos propios. Esta actividad no supuso mucho gasto, más que la compra de la tela de saco y un gasto adicional para realizar el lunch en el acto de clausura. El resto de materiales eran comunes y se fueron recopilando: retales, hilo, lana de colores hilos, agujas, y unas tijeras. Además, se dieron becas de transporte a las usuarias para asistir a las sesiones.
2. Recursos humanos: una técnico y una voluntaria como facilitadoras.

3. Evaluación

3.1. Resultados

Teniendo en cuenta los objetivos marcados, la actividad obtuvo los resultados esperados.

1. Se logró crear un espacio de convivencia intercultural y la participación de un núcleo de nueve personas que asistieron en todas las sesiones es prueba de ello.
2. Se creó un objeto de arte de manera colectiva.
3. La técnica textil constituyó un medio de comunicación que sesión a sesión permitió que las participantes compartieran experiencias personales similares.

El grupo decidió crear una arpillera centrada en el concepto de una familia transnacional, donde estuviesen representados miembros de sus propias familias tanto que viven en el país de origen como en el País Vasco. La elección de este tema denota la elaboración del duelo migratorio, transformando una experiencia dolorosa como es el dejar a los seres queridos en país de origen, en una experiencia positiva al representarlos junto con los nuevos integrantes en este espacio que suma, en lugar de restar. Así, el entorno es una mezcla de paisajes vascos y lugares de especial importancia de sus países de origen. La idea que se quería transmitir era que para construir una familia sana en el país de destino era necesario reivindicar la importancia de las raíces que siempre te acompañan por un lado y estar abiertos a añadir nuevos integrantes (sean familia en un sentido estricto o no) por otro.

Las arpilleras históricas chilenas mostraban un entorno marcado por la cordillera de los Andes para expresar que la identidad viene dada por la tierra, por tu geografía. Siguiendo esa premisa, el grupo quiso representar en la parte baja sus países de origen y en la parte alta el entorno de San Sebastián, reforzando la idea de

la adquisición de las dos geografías como propias y determinantes. En particular, se ha representado el marco más turístico de la ciudad para hacerla reconocible y los edificios altos de Intxaurreondo, ya que una de las participantes fue acogida por una familia autóctona de esa zona. Además, se decidió mostrar un día soleado en la ciudad para generar una respuesta alegre. La familia, que queda representada en el centro de la arpillera en consecuencia con su rol protagonista, está conformada por padre, madre, tres hijas (una no nacida todavía), un hijo, una abuela y un sobrino.



Arpillera: *Familia del mundo* (2016)

4. El trabajo se encuentra expuesto en el Centro Zarategi, en espacios de afluencia de público, y se espera que sean mostrados a finales de año en una exposición en el Museo de la Paz de Gernika.

3.2. *Fortalezas/debilidades*

Esta práctica ha tenido sus fortalezas y debilidades, y en algunos aspectos lo que en un principio parecía una debilidad se ha convertido en una fortaleza y viceversa.

La principal fortaleza de la actividad ha sido contar con una voluntaria extranjera vinculada a la comisaria de la exposición y a su participación en las sesiones con la horizontalidad de la relación que construye con las participantes. A la exposición propiamente

dicha que ha permitido la asistencia de la comisaria, el conocimiento de las arpilleras en primera persona por parte de las participantes y la posterior exhibición de la arpillera colectiva. Esto ha sido determinante para construir la motivación con la que se ha participado en el taller, aunque no podamos contar con ello en otras ocasiones, tampoco lo consideramos necesario para que un taller de arpilleras pueda fomentar la generación de vínculos.

El apoyo de la institución es imprescindible para que este tipo de actividades «imprevistas» y nuevas se lleven a cabo. Tanto por la dirección como por el equipo técnico que tiene la suficiente flexibilidad como para embarcarse en este tipo de iniciativas. Sin embargo, la falta de planificación puede llevar a una sobrecarga de trabajo, o situaciones inesperadas que de estar considerada como actividad estable en la planificación no se hubieran dado.

La principal debilidad de esta práctica es la dificultad para conseguir una participación estable. Para las participantes conciliar con las responsabilidades familiares: o no podían venir al taller o venían un rato y a veces además del taller requerían un tiempo de atención individual. Para la técnica, porque al ser su técnica de referente en SIO, sirve de motivación para que las mujeres vengan al grupo, pero le requieren como tal y debe poder compaginar su función de facilitadora con la de técnica, lo que le suponía ausentarse del grupo para atender en individual a las mismas chicas.

Contar con una voluntaria como facilitadora, con el nivel de implicación y conexión que se da entre ellas, es otra fortaleza y consideramos que para poder repetir esta experiencia en un futuro, se requiere voluntariado interesado y preparado para participar en dichas acciones con el que no se cuenta en este momento para poder repetirla.

La metodología del taller, la elección del tema por parte del grupo, que esta vez ha sido la Familia Transnacional, también ha permitido un mayor nivel de profundización por su parte, y elaboración de sus experiencias que han contribuido al vínculo.

3.3. Valoración

La valoración de las usuarias en el proceso ha pasado por diferentes fases. Al principio les parecía muy difícil ponerse de acuerdo y no entendían muy bien, qué o para qué estaban haciendo el trabajo. Se les pidió que dibujasen una arpillera individual, para buscar puntos en común que ayudaran a fijar un tema interesante para todas. En un principio todas pensaban en el pasado, en sus orígenes, y el tema siempre era la familia. De ahí evolucionó a la familia transnacional, la determinación de los dos entornos, y estéticamente cómo encajar todas las propuestas.

Una vez decidido el boceto de la arpillera colectiva, la motivación aumentó notoriamente, habiendo expresiones como «Venir a hacer arpilleras me relaja, me siento libre». A medida que la arpillera fue tomando forma se implicaron más, ampliando el tiempo de

dedicación y diversificando las tareas que realizaban. Fueron cogiendo confianza en ellas sus capacidades y en el grupo para comunicarse entre ellas. El último día estaban eufóricas. En el acto de clausura pasaron de la estupefacción al orgullo en un acto emotivo, del que fueron tomando protagonismo y explicando ellas mismas su aportación y lo que querían expresar con su trabajo.

La valoración de la entidad ha sido muy positiva. La experiencia ha implicado el empoderamiento del equipo, reforzando la ilusión para realizar actividades grupales que se salen de las formas convencionales de trabajo, por considerar que ha servido para generar un vínculo más fuerte con las participantes, y entre ellas. Realizar este tipo de trabajo textil ha ampliado las posibilidades de comunicación con las personas que acuden al centro, superando barreras del lenguaje o de una forma más cognitiva de trabajar con ellas sus procesos.

4. Conclusiones: la construcción del vínculo gracias a la práctica

Este taller de arpillera ha superado con creces las expectativas que tenía el equipo, y creemos que se han construido vínculos en varias dimensiones.

4.1. Vínculo intercultural

El trabajo manual permite expresar experiencias que son difíciles o imposibles de comunicar en palabras. También ayuda a cruzar las barreras del idioma y la cultura para comunicarse con personas de otras culturas y lenguas. Es por eso que se considera una técnica idónea de trabajo con grupos de personas que vienen de distintos orígenes que permite tratar temas y compartir experiencias vitales comunes, así como trabajar procesos psico-emocionales a nivel personal⁴.

Vínculo con uno mismo, con la experiencia vivida.

El arte textil y en particular, la arpillera con la confección de los muñecos en 3D, permite vincular con el proceso vital que se está elaborando, puntada a puntada traspasando la tela y aportando una parte de la arpillera al objeto creado. Así, vincula consigo misma y se permite reconducir una experiencia personal que quizás no podría expresar en palabras. En el grupo del taller de arpillera colectiva, la elaboración de los muñecos también supuso una conexión con esos procesos, pues las participantes a través de la elección de la identidad y de la confección de los muñecos depositaron un apego en ellos.

⁴ Bacic, R.(2008). Arpilleras que cantan, claman, denuncian e interpelan, *Hechos del Callejón*, 42, diciembre: 21.

Es también expresión artística que conecta especialmente con la situación en la que se encuentran las participantes del programa. La migración supone una pérdida que requiere la elaboración de un duelo, que puede resultar difícil de realizar porque no se comparte con las personas del país acogida ni con los que se dejaron en origen. Es arte de pobreza, hecha con lanas y trozos de tela descartadas, que narra una historia quizá demasiado dura para contar con palabras, de una forma inocente⁵.

4.2. *Vínculo con «el otro»*

Las arpilleras no solo cuentan una historia sino que generan una respuesta en quien la aprecia, permitiéndole internalizar esa historia en su historia y generar un vínculo inmaterial. La arpillera permite elaborar y compartir la experiencia de esa pérdida, con los demás una vez expuesta la obra y la memoria de esa pérdida permanece y trasciende al grupo que la confeccionó⁶.

4.3. *Vínculo entre las participantes*

Es difícil de medir la construcción del vínculo, pero se observan ciertos parámetros para valorar positivamente que se consiguió y reforzó un vínculo entre las participantes a lo largo del proceso. Su disposición alrededor de la mesa fue cambiando. A lo largo de la experiencia la expresión de ideas, opiniones e incluso la disposición a contarse historias personales fue aumentando. El grupo fue consolidándose de manera que quedaban con anterioridad para venir juntas, solicitaron más sesiones para hacer la arpillera y una vez terminada, pidieron seguir con el encuentro de los jueves, haciendo otra actividad. De hecho, se hizo una salida al Monte Igueldo, que aparecía en la arpillera y que todavía no habían visitado.

4.4. *Vínculo con la técnico*

También se aprecia un salto cualitativo en la relación con la técnico referente de SIO, pues después del taller. La barrera que muchas de las usuarias construyen en el trato en el despacho que las lleva en ocasiones a ceñirse a la demanda o a omitir cierta información personal, comenzó a diluirse produciéndose una apertura que las llevó a compartir vivencias más personales.

⁵ De esta forma lo describía Violeta Parra: «Las arpilleras son como canciones que se pintan». Citada por Roberta Bacic. Ver Bacic, R.(2008). Arpilleras que cantan, claman, denuncian e interpelan, *Hechos del Callejón*, 42, Diciembre: 20-22.

⁶ SusanSaphiro expresa este punto cuando señala: «La vivencia del duelo requiere por un lado externalizar la memoria de la pérdida y el que los demás —nosotros (los otros)— la internalicemos». Citada por Bacic, R. (2011). Arpilleras habitadas de memoria. http://cain.ulst.ac.uk/quilts/exhibition/2011-07-30_Sao-Paulo/2011-07-30_Sao-Paulo_Ponencia-inaugural.pdf (acceso el 22 de julio de 2016).

Se concluye entonces que el taller adolece de ciertos aspectos como la improvisación, la falta de sostenibilidad para futuras ocasiones y la subjetividad en la valoración de su dimensión relacional. Aun así, es una experiencia que ha resultado especialmente enriquecedora tanto para la entidad como para las participantes y ha constituido una buena práctica para generar vínculos.

A2.5

La construcción del vínculo en el Trabajo Social con adolescentes y sus familias

The Construction of the Link in Social Work with Teenagers and their Families

Eva María Garcés Trullenque¹

Servicio de Psiquiatría. Hospital Clínico de Zaragoza

Resumen

Esta comunicación tiene como objetivo sistematizar la experiencia de Trabajo Social con adolescentes y sus familias en un contexto terapéutico, concretamente en un Servicio de Salud Mental Infanto-Juvenil, donde como trabajadora social formo parte del equipo interdisciplinar que lleva a cabo las actuaciones diagnósticas y terapéuticas que los niños y los adolescentes requieran. La atención psicosocial del trabajador social integra al adolescente y a su familia, por lo que necesitamos mapas que nos ayuden a comprender el proceso de la adolescencia y el contexto de su desarrollo, así como analizar las claves de la construcción del vínculo en el Trabajo Social con adolescentes y sus familias.

El trabajador social debe tener destrezas especiales para vincularse con la familia del adolescente, procurando que esa vinculación abarque tanto a cada individuo que asiste a la entrevista como al conjunto de la familia en su totalidad.

En el trabajo social con adolescentes y sus familias, la perspectiva sistémica nos guía en la evaluación y en la intervención. El encuadre de la demanda y la creación de un contexto de colaboración con el adolescente y su familia serán claves desde el primer contacto, de cara a construir la alianza terapéutica y el vínculo, debiendo emplear el trabajador social herramientas propias de intervención con adolescentes

Palabras clave: Vínculo; Trabajo Social; Adolescentes.

Summary

This communication aims to systematize the experience of social work with teenagers and their families in a therapeutic context, particularly in a Mental Health Services Children and Youth, where as a social worker I am part of the interdisciplinary team which carries out diagnostic and

¹ Hospital Clínico de Zaragoza, emgarces@unizar.es; emgarcest@yahoo.es

therapeutic procedures children and adolescents require. Psychosocial care social worker integrates the adolescent and his family, so we need maps to help understand the process of adolescence and the context of its development and analyze the key building link in Social Work adolescents and their families.

The social worker must have special skills to engage with the adolescent's family, trying to link that covers both each individual who attends the interview as the whole family as a whole.

In social work with teenagers and their families, systemic perspective guides us in the assessment and intervention. The framing of demand and creating a context of collaboration with the adolescent and his family will be key from the first contact, in order to build the therapeutic alliance and the link must use the own social worker intervention tools with teenagers

Keywords: Link; Social work; Teenagers.

1. El modelo clínico en el trabajo con los adolescentes y sus familias

En esta comunicación vamos a describir un trabajo social clínico en el ámbito de la salud mental con adolescentes sustentado en el modelo sistémico. Para el contexto clínico en Salud Mental, la Teoría General de Sistemas se posiciona como fundamento teórico principal para la acción profesional de los trabajadores sociales, en coherencia con los objetivos institucionales. Para ello se requieren unas bases conceptuales sólidas que permitan un trabajo terapéutico con los adolescentes, donde se incluya a la familia en el tratamiento, creando una alianza terapéutica con el adolescente y su familia (Bernal y Ladino, 2015).

Gastañaga (2004) destaca, como objetivos en el trabajo social con perspectiva sistémica, los siguientes:

- Observar, evaluar y esclarecer las relaciones recíprocas entre contextos, así como su efecto en las personas y las familias, favoreciendo el cambio constructivo en las relaciones en la medida en que podemos introducir información diferente.
- La restauración del sentido de conexión entre las personas, entre los sistemas, favoreciendo los procesos de reciprocidad, de responsabilidad y de ayuda mutua.
- Posibilitar a las personas la construcción de dominios de sentido, en donde se definen problemas y aspiraciones.

El modelo sistémico permite, mediante el uso de técnicas concretas, un entendimiento más profundo de la dinámica de las interrelaciones familiares (Palomar y Suárez, 1993), y, en la entrevista familiar, el Trabajo Social como profesión encuentra personas que relatan hechos, sucesos y acontecimientos de la vida cotidiana. El relato, la narración o la historia, en palabras del trabajador social Michael White (1994), indican no solo la significación que las personas dan a su experiencia, sino también el hecho de que esas historias determinan en gran medida qué aspectos de la experiencia eligen las personas expresar. El momento de la entrevista es el espacio en que nuestra profesión escucha y conoce narraciones acerca de aquella realidad familiar que sus miembros relatan. El desencadenante podrá ser entonces la construcción conjunta de una historia alternativa re-significada y re-significante (Contrera, 2006).

Se trataría de un trabajo social con una dimensión terapéutica, donde los procesos de investigación-intervención realizados por el trabajador social pretenden lograr el cambio subjetivo, relacional y comunicativo de las personas, con el fin de que reelaboren, resini-fiquen y superen el sufrimiento subjetivo, o bien, que rompan con la repetitividad de su historia personal, familiar o comunitaria, cuando ésta se presenta como un obstáculo para su bienestar y el de su entorno (Rojas, 2011: 19).

Desde esta perspectiva, las estrategias de investigación o de intervención utilizadas van a ir dirigidas a que las personas, a través del proceso terapéutico, comprendan y superen el malestar subjetivo que las aqueja, o bien logren que sus vínculos y sus procesos comunicativos sean potenciadores de bienestar.

El trabajador social es clave en este proceso, debiendo entrar a formar parte del sistema familiar con su bagaje técnico de experiencias y también con su personalidad, su fantasía, su sentido del humor y su capacidad para participar en las emociones de los demás (Rojas, 2011).

Siguiendo a White, la labor del profesional sería localizar la puerta de entrada e ir avanzando hacia la reflexión, en un espacio en el que se puede dialogar y pensar en el sistema familiar sin que sea el síntoma, el diagnóstico, lo que dirija y explique todos los sucesos o acciones. En esta línea, el objetivo general de la intervención familiar es, con sus palabras (White, 1994: 46), «la generación de historias alternativas que incorporen aspectos vitales y anteriormente negados a la experiencia vivida».

1.1. *La solicitud de ayuda al trabajador social*

Una pregunta que siempre debemos hacernos es la siguiente: ¿la demanda es del adolescente o de la familia?

La solicitud suele venir de la familia y no del adolescente, ya que los adolescentes raramente solicitan ellos mismos ayuda de tipo terapéutico, máxime cuando en muchos casos existe un conflicto con sus padres. Cuando la solicitud de ayuda es de los padres, nos encontramos en el primer encuentro con un adolescente contrariado, que acude de alguna manera obligado y que no está muy dispuesto a hablar. Este elemento va a ser clave para la primera entrevista y supone una oportunidad para el trabajo con la familia, ya que la relación siempre hay que iniciarla a partir de la petición del otro (Rodríguez, 2006). Tanto si el adolescente acude por deseo propio o contra su voluntad, es importante aproximarse compartiendo sus opiniones, mostrando desde el primer momento al adolescente interés por su relato.

1.2. *La adolescencia y el contexto de su desarrollo: mapas que nos guían en la intervención*

Uno de los objetivos del Trabajo Social con adolescencia y familia será identificar los recursos y potencialidades de los clientes o usuarios en sus distintos niveles, para ayudar a potenciar, sustituir o complementar el uso de tales recursos (Villalba, 2004).

Las perspectivas ecológicas refuerzan generalmente el papel de los trabajadores sociales como colaboradores, capacitadores, docentes y mediadores, con funciones de defensa, facilitación, orientación y organización fundamentalmente (Payne, 1995: 189-190). Ahora bien, los trabajadores sociales en el campo de la infancia, adolescencia y familia con funciones clínicas y terapéuticas necesitan una competencia profesional acreditada para ello. La creación de un sistema terapéutico que integre a la familia y al adolescente conlleva un nivel de complejidad que exige una formación específica, tanto de tipo conceptual como en el plano de las habilidades. La fuente principal de esta complejidad es que se han de manejar múltiples niveles de relación y múltiples motivaciones entre los miembros de la familia, que, además de diferentes, con frecuencia están en abierta contradicción (Escudero, 2011).

2. La primera entrevista en las familias con adolescentes

La entrevista sistémica es el recurso por excelencia de este modelo en el trabajo social con familias. La primera entrevista es el momento más importante de todo el proceso. En ella se atan los lazos de la relación de ayuda entre el trabajador social y la familia, y es paradigmático para la comprensión de un enfoque relacional.

El objetivo central de esta primera entrevista es establecer un contexto de entera confianza y de colaboración recíproca desde el inicio de la relación que permita construir un proceso de ayuda válido. Una vez creado este contexto, la información que en él se recoja no solo servirá para la realización de un diagnóstico profesional, sino que también permitirá a la familia conocerse a sí misma, contemplando formas alternativas de relacionarse, siendo esta la guía del cambio de la estructura familiar (Palomar y Suarez, 1993).

La generación de confianza y la colaboración recíproca permiten la vinculación con la familia, estableciendo un sistema terapéutico constituido por la familia, los profesionales que se hacen cargo de la salud mental del adolescente y él mismo. Para lograrlo, es imprescindible el contacto previo con los profesionales implicados y conocer la evaluación desde los distintos enfoques terapéuticos.

2.1. Cuestiones técnicas de la primera entrevista

Comunicarse no es solo hablar, es relacionarse entre personas. Esto significa presentarse a las familias por nuestro nombre, no como el profesional, y transmitir interés y preocupación sin renunciar a la autoridad. Es lo que llamamos personalizar el encuentro. Será también de gran ayuda comenzar a preguntar y tratar aspectos sobre áreas que sean de interés para el adolescente, recordando que la forma de hablar y preguntar va a modelar las respuestas que este nos dé.

En el primer encuentro con la familia, el trabajador social debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- El trabajador social debe favorecer que cada uno tenga la libertad de poder expresarse sin interrupciones por parte de los demás miembros de la familia. Le interesa la mirada de todos, ya que, cuanto más completa y compleja sea la descripción, tanto mejor se podrá comprender a la familia.
- En la entrevista se debe confirmar a cada miembro de la familia, tomar en cuenta su descripción del problema y que comprenda que se le ha entendido y que es importante su visión. Hay que conocer la visión de cada miembro de la familia sobre la situación, las dificultades y las expectativas que tienen respecto a la intervención (Rodríguez, 2013).
- El trabajador social dedicará una parte de la entrevista a indagar los aspectos relacionales del síntoma, de forma que esta exploración permita que la familia entienda que el síntoma del adolescente es sobre todo la expresión de un sufrimiento personal (Selvini, 2005).
- El objetivo es vincularse y mostrar que se está interesado en ayudar y que por ello se pregunta. La primera entrevista no es jamás un momento para realizar un desaffío, para crear intensidad buscando modificar la estructura familiar o desnivelar una pareja.
- En la primera entrevista nos interesa identificar el apego afectivo entre padres e hijos, que en muchas ocasiones está camuflado por el alto nivel de conflictos. En este sentido, el trabajador social indagará cómo ha sido el apego afectivo antes del desarrollo adolescente y el de los padres con sus propias familias de origen.
- Otro aspecto a observar es el balance entre la autonomía y la dependencia, ya que en la adolescencia suele producirse una transformación muy importante en relación con este balance. El foco del profesional en el trabajo con los adolescentes es valorar la forma en que la familia promueve la autonomía de sus miembros, ya que la adolescencia es un ángulo privilegiado para estudiar este proceso. Es necesario para el desarrollo adolescente que las fronteras de la familia con el mundo externo sean lo suficientemente flexibles, debiendo cambiar los padres el patrón de control por el de supervisión.
- Es importante que el profesional tenga un mapa amplio y ecológico del sistema terapéutico en el trabajo con los adolescentes. En ese mapa hay que incluir también todo el contexto profesional (Escudero, 2011).
- Un buen final de la primera entrevista es poder haber construido con la familia una cierta descripción, una comprensión parcial de los síntomas, habiéndolo conectado con aspectos relacionales intrafamiliares o extrafamiliares.

2.2. *La creación de un contexto de colaboración con el adolescente y su familia: alianza terapéutica y vínculo*

En la intervención con las familias, la relación profesional es uno de los principales instrumentos de cambio, donde es fundamental adecuarse al ritmo de los integrantes de la familia. Una buena relación implica adecuarse al ritmo del otro (Rodríguez, 2006), ya que cada persona y cada familia necesita un tiempo determinado para adquirir una cierta confianza que le permita expresarse en un marco de seguridad.

La alianza terapéutica hace referencia al vínculo que se establece entre el profesional del Trabajo Social y la persona o familia y es de suma importancia la interiorización de la experiencia vital que se da en ese encuentro, donde el profesional se relaciona con el usuario a través del conocimiento y de la sensibilidad. Es esta sensibilidad la que posibilita que el profesional se muestre desde el inicio con autenticidad y espontaneidad (Idarreta-Goldaracena, 2013).

«El trabajo social necesita de una manera especial de la relación profesional» (Salcedo, 2006: 189), siendo esta el instrumento esencial de su trabajo para crear una alianza terapéutica. Para crear una buena alianza terapéutica, es necesario que se dé un compromiso, tanto de la persona y/o familia como del profesional, siendo de extrema importancia que el profesional sea percibido como creíble y seguro (Santibáñez, 2001).

Desde el primer contacto, buscamos una posición colaborativa con los miembros de la familia para que el proceso de cambio sea posible y pueda crearse un vínculo de ayuda, siendo la relación terapéutica el escenario o la oportunidad para generar nuevas habilidades cognitivas, emocionales o conductuales (Rodríguez, 2013).

2.3. *La vinculación con la familia*

Las relaciones que debe establecer el profesional con cada integrante de la familia fueron llamadas por Minuchin (1974) «operaciones de vinculación» (*joining*), y no se trata solo de una técnica, ya que supone un compromiso en la relación. Esto es especialmente importante en el trabajo con adolescentes, quienes a menudo sienten que los adultos no los aceptan ni los respetan (Miccuci, 2005). De entrada, ellos identifican al trabajador social como un adulto, que deberá demostrarles que es merecedor de su confianza. En esta vinculación, el trabajador social tiene que ser capaz de conectar con el adolescente y a su vez con sus padres o familiares significativos. Al trabajar la acomodación, el profesional adquiere relevancia frente a la familia y esta lo acepta como parte integrante de su sistema, formándose así lo que los sistémicos conocemos como el sistema terapéutico.

El trabajador social debe tener por tanto destrezas especiales para vincularse con la familia del adolescente, procurando que esa vinculación abarque tanto a cada individuo que asiste a la entrevista como al conjunto de la familia en su totalidad, tarea que es ciertamente compleja, sobre todo en familias de adolescentes, donde se hace difícil en un principio una comunicación afectiva y clara. Esta vinculación debe extenderse igualmente a los miembros de la familia que no acuden a las entrevistas, procurando que aquellos que no están involucrados sepan que se está iniciando un proceso de intervención y que el trabajador social está abierto a escuchar sus opiniones y sugerencias cuando deseen hacerlo (Aylwin, 2002).

Moore (1995) señala las tres tareas que son necesarias para la vinculación con la familia: construir credibilidad, establecer relación con las personas e informar a la familia acerca del proceso, el papel del profesional y la función de la institución.

En el primer contacto con la familia, el trabajador social clarificará su papel, explicando que forma parte de un trabajo conjunto del equipo interdisciplinar en la atención al

adolescente, e iniciará el proceso de evaluación de la familia, para poder definir conjuntamente un compromiso de trabajo, concretando la frecuencia de las sesiones y la duración de las mismas.

La credibilidad o el inspirar confianza en la familia es esencial para que esta sienta que será ayudada en sus problemas. Para ello, es necesario que el trabajador social tenga unas características personales tales como la capacidad de transmitir seguridad, la habilidad de comunicar el sentimiento de estar interesado genuinamente por las personas, un sentido apropiado del humor, control sobre sus sentimientos personales, y esfuerzo persistente y paciente para querer mejorar la situación.

Los trabajadores sociales tenemos gran destreza en la forma de establecer la relación y sabemos que cuando lo logramos permitimos que el encuentro con la familia tenga unos matices muy diferentes. El grado de libertad que la familia experimenta en la comunicación en la entrevista, el nivel de comodidad de las personas que asisten, el grado de precisión con que se comunican los temas y la calidad del contacto son elementos que nos indican una buena relación con la familia.

2.4. Trabajando con adolescentes: metodología y herramientas de intervención con adolescentes

Si bien cada profesional tiene su propia forma de establecer relaciones con la familia, es importante definir algunas claves en el trabajo con los adolescentes y sus familias.

En primer lugar, la personalidad del profesional condiciona su interés por el adolescente. Un profesional que se sienta especialmente incómodo tratando con adolescentes difícilmente conseguirá una relación adecuada. Es conveniente que el trabajador social tenga sensibilidad para tolerar y adaptarse a una persona en proceso de crecimiento, crisis y cambio. Esto, en parte, es lo que lleva a los adolescentes a sentirse el centro de las situaciones, despreocuparse de las reacciones que su conducta pueda provocar en los demás, su tendencia a generalizar, expresando dificultades para individualizar, y rechazar activamente a las figuras de autoridad (Jarabo, 2001).

El trabajador social que trabaje con adolescentes deberá hacerse un autoexamen de su historia personal para liberarse de ciertos prejuicios y de esta forma conocer si está capacitado para atender adolescentes, evitando la proyección de los propios conflictos de su adolescencia, manteniendo el equilibrio y la madurez, dos requisitos básicos en el profesional.

En muchos casos, es fundamental ofrecer al adolescente un espacio independiente de los padres, donde dejemos claro que el contenido de la conversación no será comentado sin su permiso. La confidencialidad es un pilar básico en las entrevistas con adolescentes, ya que ellos no confían en que esta pueda darse, con el agravante de que pueden sentir que la información que faciliten pueda ser desvelada a los padres. Por tanto, deben saber que, salvo que existan graves problemas para él o los demás, se guardará la confidencialidad. Solo en esa circunstancia se puede proponer una reunión a tres bandas (padres, ado-

lescente y trabajador social). No explicitar esto de entrada, puede abocar al fracaso en la construcción de la relación con el adolescente.

Ahora bien, el trabajador social debe ser consciente del significado de los secretos para los adolescentes. En mi experiencia profesional, he podido comprobar que cuando un adolescente desvela un secreto en el contexto profesional, puede ser considerado como una petición de ayuda. La revelación a un adulto —el profesional— le permite romper el silencio y liberar su angustia ante un problema que generalmente no puede solucionar por sí mismo ni con sus iguales, todavía no maduros como él. Son secretos habituales en las entrevistas con adolescentes el consumo de tóxicos, embarazos, problemas legales, etc.

Los que trabajamos con jóvenes sabemos que entrevistar a adolescentes es un arte que se alcanza no solo profundizando en técnicas. Exige una aproximación al adolescente donde se evidencie respeto por su vida y sus circunstancias y donde la profesionalidad, el interés, la objetividad, la lealtad y el afecto sean ingredientes esenciales en la construcción de la relación. Y, sobre todo, exige entusiasmo para comprender al adolescente y a su familia.

Además de estos aspectos que son claves en la relación con los adolescentes hay muchas técnicas terapéuticas que resultan útiles en la intervención, pudiendo integrar elementos de distintos modelos y utilizando de forma flexible y pragmática conceptos y estrategias de diversas escuelas. Especialmente útiles son los métodos de *joining*, la acomodación, la identificación de los puntos fuertes de la familia, la connotación positiva, las atribuciones del ciclo evolutivo, la reformulación o redefinición, el uso de metáforas y la externalización. El trabajador social clínico deberá aplicar estas técnicas al trabajo con los adolescentes de una forma dinámica, adaptándose siempre a la personalidad del joven, al proceso adolescente y a las particularidades de cada familia.

3. Conclusiones

En el trabajo social con adolescentes y sus familias, la perspectiva sistémica nos guía en la evaluación y en la intervención. El encuadre de la demanda y la creación de un contexto de colaboración con el adolescente y su familia serán claves desde el primer contacto, de cara a construir la alianza terapéutica y el vínculo, donde el saber hacer y el saber ser deben combinarse de manera armónica.

4. Bibliografía

- Aylwin, N. (2002). Trabajo Social Familiar. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Bernal, A. y Ladino, E. (2015). Análisis de la intervención del Trabajo Social en el contexto clínico psiquiátrico. Una aproximación a la construcción de disciplina en la promoción de la Salud Mental (Archivo pdf). *Margen*, 77, 1-4.
- Contrera, V. (2006). La narrativa en trabajo social: entrevista familiar como espacio de re-construcción de relatos. *Revista Tendencias y Retos*, 11, 143-151.

- Escudero, V. (2011). Adolescentes y familias en conflicto: Terapia familiar centrada en la alianza terapéutica. La Coruña: Fundación Meñinos.
- Gastañaga, J. L. (2004). Trabajo Social, familia y escuela. Cuadernos de trabajo social, 17, 255-271.
- Idareta-Goldaracena, F. (2013). Ética y alianza terapéutica en trabajo Social. Portularia vol. XIII, 2, 1-13. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.5218/prts.2013.0013> Código RECYT/RECYT Code: 17218.
- Jarabo, I. (2001). La entrevista clínica con adolescentes. XIII Jornadas de Pediatría en Atención Primaria. Vitoria-Gasteiz. [Recuperado en <http://www.svnp.es/sites/default/files/entrevistadol.pdf>]
- Micucci, J. (2005). El adolescente en la terapia familiar: Cómo romper el ciclo del conflicto y el control. Buenos Aires: Amorrortu.
- Minuchin, S. (1974). Families and family therapy. Cambridge: Harvard University Press.
- Moore, C.H. (1995). El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos. Buenos Aires: Granica.
- Palomar, M. y Suárez, E. (1993). El modelo sistémico en el trabajo social familiar: consideraciones teóricas y orientaciones prácticas. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social, 2, 169-184.
- Payne, M. (1995). Teorías Contemporáneas del Trabajo Social. Una Introducción Crítica. Barcelona: Paidós.
- Rodríguez, A. (2006). El proceso de integración de la teoría y la practica en la docencia de Trabajo Social con familias. Acciones e Investigaciones Sociales, 1, 324-342.
- (2013) La intervenciónsociofamiliarcom a pràctica reflexiva. Revista de Treball Social, 198, 9-18.
- Rojas, C. (2011). La dimensión terapéutica del Trabajo Social y la protección de los derechos humanos. Revista de Trabajo Social Costarricense, 1, 19-23.
- Salcedo, D. (2006). La naturaleza de la relación profesional y la ética del trabajo social. Acciones e investigaciones sociales, 22, 189-192.
- Selvini, M. (2005). Técnicas de proceso psicoterapéutico de admisión de un paciente no solicitante. Redes: Revista de Psicoterapia Relacional e Intervenciones Sociales, 14, 9-31.
- Villalba, C. (2004). La perspectiva ecológica en el Trabajo Social con infancia, adolescencia y familia. Portularia, 4, 287-298.
- White, M. (1994). Guías para una terapia familiar sistémica. Barcelona: Gedisa.

A2.6

Trabajo Social con el dolor de los hombres de ninguna parte

Alfonso Garcia Vilaplana¹ y Xavier Montagud Mayor²

Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales
Universidad de Valencia

Resumen

La comunicación forma parte de una indagación en ciernes sobre vías complementarias de análisis del trabajo social. La realidad social marcada por crecientes límites epistemológicos y una naturaleza cada vez más endiablada de los problemas a los que nos enfrentamos, sugieren la posibilidad de retomar otras fórmulas como la investigación narrativa que nos ayuden a construir relatos consistentes sobre las vidas de las personas con las que trabajamos. Son varios los autores que se apoyan en la literatura y en la novela como un instrumento valioso que nos ayude a entender la vida de otras personas, empatizando con los extraños vínculos que generan y que en muchas ocasiones traspasan la racionalidad de la propia intervención social. En la comunicación rescatamos la visión de Oliver Sacks, un neuropsiquiatra con una particular visión optimista del ser humano. Este autor describe casos clínicos y relatos sobre las historias de sus pacientes, en general personas con graves alteraciones de la percepción. Historias que en situaciones normales serían invalidantes, pero con las que ellos han aprendido a vivir. Desde luego la literatura se convierte así en un extraordinario aliado que nos permite recuperar a los sujetos como personas sociales e históricas, que se construyen como agentes, autores y actores.

Palabras clave: problemas perversos, literatura, extranjeros.

Abstract

The article is an emerging complementary way analysis of social work exploration, the reality of the epistemological limits, the limits of knowledge, deviled problems and the possibility of a return to narrative techniques that help us build stories consisting of the lives of people with whom we work. The authors are supported by the literature, the novel as a valuable tool that can help social workers understand the lives of others, to empathize with foreign links that generate people and often go beyond the rationality of social auditor. Rescued the vision of Oliver Sacks a neuropsychiatrist with a particularly optimistic view of human beings, often describing

¹ Universidad de Valencia, Alfonso.garcia@uv.es

² Universidad de Valencia, Javier.montagud@uv.es

clinical cases, accounts of the stories of their patients, generally those with severe perceptual disturbances in normal situations would be very disabling, but with which they have learned to live with tolerance. Of course literature becomes an extraordinary ally that allows us to recover the social and historical subjects as people, who are built as agents, authors and actors.

Keywords: wicked problems, novels, foreign.

Yo fui educado en tres lenguas muertas —hebreo, arameo y yiddish (algunos consideran que esta no es en absoluto una lengua)— y en una cultura que se desarrolló en Babilonia: el Talmud. El cheder donde estudiaba era un cuarto donde el maestro comía, dormía y su mujer cocinaba. No estudiaba allí aritmética, geografía, física, química, o historia, sino las leyes que rigen a un huevo puesto en un día de fiesta y a los sacrificios en un templo destruido hace dos mil años (...)

Isaac Bashevis Singer (Shosha)

1. Introducción

En ocasiones leemos a los grandes autores y surgen rápidamente asociaciones de ideas, gracias a su capacidad para evocar situaciones con las que nos identificamos. Yo leí a Isaac Bashevis Singer³ hace muchos años. Pero nunca supe decir cuál era el atractivo de una prosa tan antigua y de una realidad tan lejana a mis preocupaciones de unos personajes situados a años luz del contexto cultural en el que me desenvuelvo. Sin embargo me sentía atrapado y volvía una y otra vez a sentirme seducido por las vidas de los personajes que aparecían en sus cuentos y novelas.

Hace unas semanas releí a Shosha y no dejé de pensar en la dificultad de expresar con la precisión, fuerza y belleza la imposibilidad analítica de entender el mundo cuando se producen saltos tan enormes como los que se produjeron en vísperas de la II Guerra Mundial en las comunidades judías de Centroeuropa que tan bien retrató nuestro autor. Al mismo tiempo, de la mano de Berger y Luckmann (1986)⁴ atisbé un cierto paralelismo entre el personaje central de la novela de Singer (1978) y las personas que pueblan mi mundo desde hace unos veinte años, cuando salí de la universidad.

³ El escritor Isaac Bashevis Singer (1904-1991), nació en Radzymin (Polonia). Toda su obra es un gran monumento al judaísmo de la Europa Oriental y a la vida judía en su Polonia natal. Su literatura se mueve sutil entre la ironía y la emoción. Consigue universalizar problemas que en principio parecen exclusivamente judíos, profundizando en unos personajes que están divididos entre el apego a las tradiciones en las que se han formado y educado y la obligada incorporación a la vida moderna. Singer escribió casi toda su obra en Yidish.

⁴ A éstos autores les interesa la realidad, entendida desde las personas de la calle, desde su vida cotidiana. Es una realidad que no guarda relación con la realidad «filosófica» que se estudia, sabiamente, al margen de la misma. La realidad es aprehendida por individuos concretos en situaciones concretas, que interpretan su percepción (de las cosas, los afectos, los acontecimientos de su vida) partiendo de sus conocimientos y de sus experiencias. Es por lo tanto una realidad subjetiva que objetiva los fenómenos percibidos y relevantes.

Trabajo desde entonces en la asociación Àmbit que se ha dedicado desde su constitución en 1993 a la atención de las personas que están o han estado en prisión. Mi primera impresión es que en el mejor de los casos, el efecto que produce la cárcel sobre las personas que viven en ella, es similar al proceso que siguió Shosha, el personaje central de la novela del escritor polaco. En ese sentido también «Yo fui educado en tres lenguas muertas» pues mi proceso de aprendizaje ha llevado aparejado en el mejor de los casos saberes aparentemente inútiles, inservibles en el contexto de la modernidad en que vivimos. En el peor, he visto cómo destruye gran parte de la humanidad de los individuos, rompiendo su aliento vital, esa energía que hace que los individuos tengamos deseos.

A menudo me pregunto tras observar y convivir con personas que han transitado por procesos de institucionalización prolongados y recurrentes, ¿En que escuelas se enseña a avivar los rescoldos que permiten generar nueva luz? ¿Qué conocimientos son necesarios para mantener la lumbre, para que ésta no se extinga?

Quizás sea esa la parte difícil del trabajo desde los servicios sociales, la que a menudo cae en el olvido, aquella que requiere medir el tiempo de profesionales y usuarios que creo que hemos ido arrinconando. Con el ánimo de recuperar el espíritu de Shosha os propongo varias historias. En ellas encontramos lazos invisibles que las aúnan, vínculos que las entretejen y engarces ocultos que aproximan y separan las relaciones que describen. La mayor parte de ellas están hilvanadas por la experiencia de la privación de libertad y la condición de extranjeros (extraños) de sus protagonistas.

2. Relatos de hombres de ninguna parte

Todas las historias comienzan en Takoradi, una localidad gemela de Sekondi en la costa occidental de Ghana. Hace unos veinte años se inicio un movimiento migratorio de jóvenes hacia la Península ibérica. El proceso seguido fue similar al ya conocido. Embarcarse como polizón en un carguero de incierto destino y abarloadse en un mundo desconocido. El efecto es de una ruptura radical con las raíces, ritos, costumbres, cultura, lengua, lazos familiares, cosmovisión,... Proceso mil veces descrito por la literatura, el cine, la sociología, la antropología o la historia. Proceso las más de las veces sin retorno. En Valencia se estableció una pequeña comunidad de ghaneses y de esta forma en Àmbit, azarosamente, en los últimos años hemos acogido a muchas personas de una ciudad remota a la que solo nos une el ruido del mar.

Sam y Ali son de allí. Han sufrido prisión prolongada y ambos tienen la salud quebrantada. Sam padece una enfermedad mental grave. Es indiferente saber qué o cuando se produjo la ruptura con la realidad. Si se trató del estrés del viaje o de su contacto con el mundo de las drogas. Si es fruto de no haber podido escoger como primogénito el lugar donde enterrar a su padre o el peso de no poder proteger a su familia Nunca sabremos si fue su prolongada estancia en prisión o que alguien le está practicando magia negra. Ali por su parte tiene un grave quebranto físico. Sus riñones no funcionan bien y además es hipertenso. Llegó al albergue Espai de la asociación Àmbit en ambulancia desde la cárcel de Topas en Palencia de la que salió en libertad condicional con nuestro aval, si bien es

cierto que la prisión no arriesgo mucho, sólo pasaron cuatro días hasta su licenciamiento definitivo.

En cambio Adams y Francis son diez años más jóvenes. Ambos han sufrido una privación de libertad más liviana que en los casos de Sam y Ali. Adams es el prototipo de africano atlético. Posee la alegre inconsciencia del recién salido de la adolescencia. Alterna la orgullosa altivez con la introspección y el abatimiento, momentos en los que declara «a veces me miro al espejo y veo la cara de un monstruo». Durante su infancia sufrió malos tratos. Tiene la espalda señalada por los golpes que recibió de su padre. Su inglés es propio de las clases altas pues pertenece a una cierta élite local que mantuvo estrecho contacto con el colonizador.

Sobre Francis podemos señalar que tiene un comportamiento raro. Puede ser extraordinariamente amable con las personas pero difícilmente se sienta a la mesa con nosotros. Si lo hace, siempre es obligadamente, y en esas ocasiones, apenas da unas cucharadas al guiso para rápidamente levantarse y recoge su plato, evitando las más de las veces todo contacto. Sueña con convertirse en un rapero famoso en Norteamérica. Cuando se cruza con el personal del centro por los pasillos susurra palabras extrañas o nos golpea accidentalmente. Si no nos plegamos a sus deseos nos tacha de racistas y apenas comparte ninguna de las tareas de la casa. Esta situación crea mucha tensión en un albergue como el nuestro, destinado a acoger a personas reclusas y exreclusas. Ellas se sienten a menudo tratadas irrespetuosamente, en un contexto donde los gestos, las miradas, las palabras insinuadas y el tono de voz tienen un valor simbólico enorme.

Las personas que componemos la asociación Àmbit entramos en relación con Sam en septiembre de 2002 al atender y aceptar su solicitud de aval de permisos en el albergue Espai. Durante su primera estancia intentamos crear vínculos con Sam. A lo largo del 2002 y 2003 nos vimos esporádicamente con Sam. Se trataba de encuentros casuales, de los que Sam se alegraba, y que nos permitían tener noticias sobre cómo estaba. He de señalar que desde Àmbit trabajamos con secuencias temporales muy amplias pues vemos a las personas aparecer y desaparecer durante periodos prolongados de tiempo. En Junio de 2004 retomamos el contacto profesional con Sam. Desde esa fecha y hasta la actualidad seguimos trabajando con él de forma coordinada con el Centro de Salud Mental de Malvarrosa en Valencia.

Sabemos por nuestra experiencia que quienes han sufrido un gran dolor, perjuicio o pérdida, están unidos entre sí con vínculos de una autoridad especial. Éste era el fortísimo lazo capaz de unir las vidas de Sam y de las personas de la asociación Àmbit y del Centro de Salud Mental de Malvarrosa que tratábamos de protegerlo.

Sam se hallaba entonces en un momento de enorme trascendencia. Estaba empezando a salir de una serie de crisis recurrentes, relacionadas con el desarrollo de su enfermedad mental. Reaccionaba bien y rápidamente a la medicación psiquiátrica pero en cambio consentía sólo en tomársela, si iba acompañada de cuidados, de una relación de confianza, de lazos con las personas a las que él apreciaba.

En el pasado sufrió privación de libertad. Para quienes no hemos pasado por esa experiencia y nos consideramos integrados en este contexto cultural es difícil hacernos una idea de la inmensa soledad que siente aquel o aquella que ha perdido las raíces, y lo problemá-

tico que resulta intentar reconstruirlas. Durante mucho tiempo Sam lo ha intentado todo en Valencia. Ha sufrido el estigma de ser etiquetado en su comunidad como «Sam el loco». Durante años ha estado atrapado en una lógica perversa. Integrarse significaba participar de las actividades de su comunidad de origen, renunciar a ellas representaba el ostracismo social. El límite estaba en la cárcel, el lugar que representa el sufrimiento extremo para Sam. En junio de 2004 vino angustiado a la asociación Àmbit, con ideas delirantes que transitaban de la euforia de pensar que le había tocado un premio en la lotería al terror del convencimiento de que personas cercanas a él le querían hacer daño. A lo largo de nueve meses lo acompañamos facilitándole un lugar en el que vivir. Le dispensamos los cuidados médicos recomendados por el Hospital Clínico de Valencia y el Centro de Salud Mental de Malvarrosa y le facilitamos la salida del albergue Espai, poniéndole en contacto con una persona que le proporcionó alojamiento. Además iniciamos los trámites para regularizar su situación como extranjero. Más tarde, obtuvo un contrato de trabajo. Fue despidiéndose de sus antiguas conductas de riesgo, construyendo nuevas redes sociales, etc. Pero éste, como sabemos, es un proceso lento y dilatado en el tiempo, no exento de peligros y fragilidades.

Desde la asociación Àmbit pensábamos que Sam necesitaba apoyo continuo que le posibilitara construir una relación más sana con su entorno, que le permitiera crecer. Necesitaba consensuar con realismo las cosas que se podían hacer en ese momento, sin prisas ni expectativas desmesuradas. Necesitaba sobretudo conocer su enfermedad mental, aprender a convivir con ella. Nunca se sabe de antemano como alguien llega a aprenderlo. Conocemos bien las circunstancias que activaron las crisis de Sam pero lo cierto es que realizó un esfuerzo por poner límites a su propia vida. Y en ese proceso le bajo una causa penal que tenía pendiente. Durante el juicio, propusimos una medida alternativa al ingreso en prisión de Sam pues entendíamos que de producirse cronificaría su situación de enfermo mental, agravando los síntomas y dificultando la respuesta de las instituciones socio-sanitarias. Planteamos la posibilidad de que Sam residiese en el albergue Espai y continuase el tratamiento ambulatorio desde el centro de Salud Mental, o que en su defecto, el tribunal autorizase el regreso de Sam a su país de origen. Los magistrados que estudiaron su caso aceptaron la medida de retorno y finalmente Sam volvió a reencontrarse con su familia. Pero ya nada volvió a ser como lo había soñado. De alguna forma él ya no pertenece a ninguna parte. A su familia le resultaba difícil comprenderlo y él vivía a caballo entre estos dos mundos, tal y como pudo comprobar una compañera nuestra que lo visito hace dos veranos en Takoradi. Apenas hace un año volvimos a tener noticias de Sam. Había vuelto a emigrar y se encontraba en Costa de Marfil. Sólo espera una oportunidad para regresar a España.

La historia de Ali corrió distinta suerte. Se enamoró de una jovencísima mujer que vivía en el albergue Espai y juntos construyeron una relación difícil durante varios años. Finalmente consiguieron independizarse. Adam permaneció en el albergue de la asociación nueve meses. Durante ese tiempo busco trabajo con energía, tuvo contratos esporádicos y se independizó. Poco tiempo después nos llegaron noticias sobre su precaria autonomía. Transcurridos dos años en España regresó a su país.

De Francis podemos decir que apenas vivió dos meses en el albergue de la asociación. No hemos vuelto a saber de él. Como hemos dicho con anterioridad, éste es un trabajo a largo plazo.

La última historia nos remite a Williams, que salió de su país al tiempo que Sam. Ambos eran vecinos. Williams es alto y enjuto, un hombre profundamente honesto. Después de veinte años en nuestro país cualquiera diría que su proyecto de emigración ha fracasado, aunque él no pierde la esperanza. En plena crisis económica, sin posibilidades de conseguir regularizar su situación, sólo aspira a subsistir sin ingresar de nuevo en la prisión. Su estrategia de supervivencia pasa por aparcar coches en el centro de una gran ciudad, pero las ordenanzas municipales se lo impiden. Normalmente es multado por la policía local varias veces en una misma semana. Esa acumulación de faltas genera una sanción penal, que dependiendo del juez, oscila entre multa, días de cárcel, días de localización permanente o trabajos en beneficio de la comunidad. La vida de Williams se ha convertido en un extraño peregrinaje por los juzgados. Jamás levanta la voz, acepta deferente cualquier decisión, los retrasos, las citas. Se entrevista varias veces con los diferentes funcionarios que tienen relación con sus procesos, conoce a multitud de secretarios judiciales y jueces. En ocasiones resulta difícil determinar si es su propia forma de ser, sus circunstancias, la coherencia de su discurso en los juzgados o la saturación de las cárceles la que hace que la acumulación de pequeños delitos no termine una vez más en prisión. Hace poco, una jueza ha resuelto una sentencia filosófica sobre nuestro protagonista. Ha dictado que el derecho penal no está pensado para resolver situaciones de exclusión social como la de Williams. Él guardará el documento celosamente. Tiene un precedente que sienta jurisprudencia pero es consciente de que sólo puede utilizarlo en determinadas ocasiones. No puede alardear. Sólo otros abogados de oficio sabrán qué hacer con el texto y quizás con un poco de suerte otros jueces se acojan a la misma posibilidad.⁵

3. ¿Cómo analizar las historias de nuestros viajeros?

Los investigadores de las diferentes ramas de las ciencias sociales que estudian la inmigración llevan tiempo informándonos del carácter coyuntural de la misma, vinculada en la mayoría de los casos al comportamiento del mercado de trabajo en los países desarrollados. Explicándonos cómo los flujos migratorios responden a la situación económica de sus países y a las expectativas al respecto sobre los nuestros. La crisis económica parece darles la razón, al menos en lo que se refiere a la llegada de mano de obra. Pero hay otra realidad distinta a ese comportamiento mensurable que nos habla de personas que han quedado varadas y frente a las cuales, ese conocimiento es completamente insuficiente para abordar su dolor. Una de nuestras mayores preocupaciones desde el trabajo social es la situación de aquellas personas que emigraron hace quince o veinte años y que ya no pertenecen a ninguno de los dos mundos. No responden a los modelos explicativos de la integración de la inmigración en los países receptores porque sus posibles problemas no fueron tenidos en cuenta. Nadie pensó en ellos sino como trabajado-

⁵ Es extraño, pero no puede dejar de conmovernos la aplicación en directo de lo que Martha Nusbaum (1997) define como propia del espectador juicioso, trasciende el hecho concreto que se juzga y mira el rostro que tiene frente a sí. No es sino la práctica de la imaginación literaria, una postura ética que nos conmina a interesarnos por el bienestar de una persona cuya vida esta tan lejana a la nuestra.

res o mano de obra pero ahora ya no son jóvenes, no han podido constituir una familia o un espacio vital que les protegiera frente a la adversidad. Tienen adicciones graves o han desarrollado algún tipo de enfermedad mental que los vuelve extraños a los ojos de propios y nativos. Sienten que no pueden regresar a su país porque se juegan su propia autoestima y porque no pueden volver para sobrecargar a sus familias. Les vemos sobrevivir en las grandes ciudades, siempre en equilibrio inestable, sobre esa delgada línea que separa la legalidad de la ilegalidad. Ante estas situaciones, la respuesta institucional desde los recursos hace tiempo que es completamente insuficiente e insatisfactoria. Tampoco parece que la formulación de Bauman (1995) en su *Ética postmoderna*, con su traducción de Levinas al problema que nos ocupa, ayude demasiado a resolver las dificultades concretas que plantea el trabajo con estos seres que ya no son de ningún lugar. Es cierto que nos permite comprender el marco en el que nos moveremos en el futuro pero el trabajo social es una profesión práctica y necesitamos respuestas reales para asirlos a nuestro trabajo cotidiano. Lo ideal sería, por decirlo en términos académicos, que halláramos soluciones éticas, estéticas y a la vez pragmáticas. Pero en el caso concreto de los inmigrantes sin esperanza, ni siquiera tenemos la intuición de hacia dónde podemos dirigirnos. Quizás sea ésta una descripción excesivamente cruda y desesperanzada de los hechos que encontramos en el quehacer diario. A lo mejor simplemente no tenemos respuestas adecuadas y debemos limitarnos a señalar las dificultades a las que nos enfrentamos. La cuestión es que la mayoría de conocimientos y saberes que hemos adquirido con los años en la universidad y en la formación profesional no son suficientes para enfrentar este tipo de situaciones.

4. Las limitaciones de la intervención social

De un tiempo a esta parte somos bastantes los autores (Aliena, 2010; Molleda, 2008; Montagud, 2012; Renes, 2007) que indagamos sobre las razones por las que un buen número de interventores sociales, tras años de actividad, nos enfrentamos a preguntas como ¿Por qué no veo los resultados de mi trabajo? ¿Por qué siguen siendo pobres mis usuarios? ¿Por qué parece que nunca estén avanzando? ¿Por qué fracasan y reingresan en prisión, continúan consumiendo drogas, viven al límite o simplemente no cuidan suficientemente su salud? ¿Por qué son tan precarios inestables y escasos los cambios en las personas a las que pretendemos ayudar?

En las historias que Alfonso relata emerge éste sentimiento. En ellas detectamos un mismo sustrato epistemológico que enuncio como la posibilidad de que existan ciertos límites en la forma de obtener el conocimiento en la intervención social. Para ello parto de la percepción de que los conocimientos adquiridos en la formación tienen hoy poco que ver con las exigencias y necesidades de la realidad cotidiana del trabajo social. Si miramos del lado específico de la intervención, observaremos las crecientes dificultades para obtener cambios mediante nuestra práctica profesional. Considero que esas dificultades son compartidas por todos los modelos teóricos que sustentan la intervención social, porque los problemas que los limitan no radican en el modelo teórico sino en el modo en que los construimos:

«la forma en que observamos los problemas, los sistematizamos, los convertimos en teoría y luego diseñamos técnicas que deben responder a ese modelo y que nos deben ayudar a resolver otro problema similar.» (Montagud, 2012: pp)

La postmodernidad puso en solfa la confianza que teníamos en el poder del conocimiento científico racional y de las técnicas para resolver por sí solos los problemas sociales. Los escasos resultados y en ocasiones la sensación de esterilidad de la intervención social han provocado a menudo una crisis de identidad profesional, de falta de confianza en los conocimientos que perdura hasta hoy. De hecho, para Alfonso, estas y otras historias que se han desarrollado en la actividad de la asociación Àmbit reflejan de alguna manera esa realidad en toda su crudeza. Por consiguiente nos preguntarnos ¿en qué consisten esos límites de la intervención social?

Mi respuesta, que es por ahora sólo tentativa, es que son el resultado de combinar:

- las limitaciones impuestas por el modelo de racionalidad técnica sobre el que se han construido las disciplinas de la intervención social (Horkheimer, 1947; Schön, 1998),
- los problemas para afrontar y convivir con el fenómeno de la complejidad social (Morin, 2004),
- las dificultades de esa naturaleza perversa (wicked problems) de los problemas sociales (Rittel, 1973).

Diferentes autores (Horkheimer, 1947; Rittel, 1973; Morin, 2004) han dejado claro que las disciplinas que sirven de base para la intervención social estudian situaciones sometidas al cambio. Son inestables, únicas y por consiguiente, el tipo de conocimiento que podemos inferir no cumplirá los criterios de racionalidad técnica por mucho que nos empeñemos en organizarlas por medio de protocolos de intervención social. O acaso ¿hay algún protocolo capaz de contener y organizar la intervención en los casos de Ali, Sam o William? Como denuncia el filósofo José Luis Pardo (2015) el protocolo se ha convertido en un fetiche en nuestra sociedad tecnológica, aunque sepamos que no hay un protocolo capaz de repetir la armonía de la Sinfonía n.º 40 de Mozart, o de hacer una buena paella. Porque cuando hay que tomar una decisión grave, como en los casos que Alfonso ha descrito hay que aceptar el riesgo y no seguir estrictamente ningún protocolo.

Otra de las mayores certezas es que convivimos en un mundo cada vez más complejo aunque seguimos pensando y actuando como si fuera simple. De esta manera reducimos la realidad a una forma o tamaño que nos sean aprehensibles aunque sea a costa de reducirla a una suma independiente de problemas o adjetivos. Se certifica así la muerte lingüística de la unidad del sujeto (García Roca, 2007) obligándole a adaptarse a las categorías de las diferentes disciplinas o ramas de la intervención social. Y así William y su realidad ya no es William sino una colección de problemas que atañen por separado a la justicia, a Àmbit, a los servicios sociales, al departamento de inmigración y a la policía local. Morin (2004) nos propuso hace años que abandonemos esa forma de pensar y abracemos un pensamiento más humano, complejo, transdisciplinario, capaz de comprender al sujeto de modo holístico.

Sin embargo ¿qué hacemos cuando constatamos que todos nuestros intentos por abrazar nuevas estrategias y formas de intervención multidisciplinares, transdisciplinares, etc. caen en saco roto o no son capaces de rescatar vidas como las de los hombres de ninguna parte? Cuando Alfonso y yo conversamos sobre estas cuestiones coincidimos en señalar que nuestra deriva y desacierto no es sólo fruto de un conocimiento insuficiente y parcial de los problemas sino también consecuencia del cambio, de la mutación que han sufrido. Rittel (1973) ya nos advirtió que los problemas simples (definibles, comprensibles, consensuales) que estábamos acostumbrados a resolver, estaban dando paso con cada vez mayor frecuencia a un tipo de problemas que no sólo se podían calificar de complejos —siguiendo los parámetros de la cibernética— sino de traviosos o perversos bautizándolos con el apelativo de *wicked problems*. Sobre ellos ya no existe una definición clara ni es evidente la solución, ni siquiera dónde o cómo intervenir para resolverlos. Incluso a menudo ni siquiera tenemos alternativas ni solución correcta. Frente a ellos no estamos preparados puesto que nuestro modelo de conocimiento y entrenamiento se ha edificado sobre las premisas de un problema, una solución.

En estas condiciones, debemos explorar nuevas fórmulas y marcos desde los que operar. Ahora bien, mientras parece imponerse la supremacía de la evidencia científica aquí defenderemos el retorno a lo artístico de la intervención, reivindicando el relato del vínculo profesional como una de las formas de conocer los fenómenos sociales y aprender de ellos.

5. El vínculo de la narración

La mayor parte de profesionales del trabajo social vemos a diario o convivimos con cientos de personas cuyas vidas están muy lejos de la nuestra. Muchas de ellas han pasado por experiencias de sufrimiento extremo y en un esfuerzo por comprenderlas la literatura se convierte en un extraordinario recurso

Hay una autor que conecta muy bien con los personajes extraños o disparatados como los nuestros, que logra humanizar sus comportamientos, dignificándolos y que nos pueden resultar enormemente útiles. Oliver Saks falleció en agosto de 2015 y el título de su biografía «En movimiento» es en sí una declaración de intenciones. En realidad toda su obra está llena de títulos sugerentes como «Un antropólogo en Marte» o «El hombre que confundió a su mujer con un sombrero». Oliver Saks fue un neuropsiquiatra con una particular visión optimista del ser humano. En sus novelas, suele describir casos clínicos, relatos de las historias de sus pacientes, en general personas con graves alteraciones de la percepción que en situaciones normales serían muy invalidantes, pero con las que ellos han aprendido a vivir. No es extraño que nuestro autor declare que «estamos navegando en aguas muy extrañas, donde todas las consideraciones de salud, enfermedad, normalidad y dolencia son intercambiables y pueden operar al revés. (...) Se trata de mirar hacia lo humano y no hacia lo inhumano» o bien atribuya a William Osler primero, y después confiese habérsela oído a su hermano, la siguiente frase «No sabemos quién escoge a quien, si es la enfermedad la que elige a un paciente o es este último quien acaricia la idea de vivir con ella». Oliver Saks ha reflexionado largamente sobre los historiales clínicos modernos y nuestras historias sociales. Creo que nuestros informes sociales ganarían mucho de seguir algunas de sus indicaciones, como ésta:

«En un historial clínico riguroso no hay “sujeto”; los historiales clínicos modernos aluden al sujeto con una frase rápida (“hembra albina trisómica de 21”), que podría aplicarse igual a una rata que a un ser humano. Para situar de nuevo al sujeto en el centro (el ser humano que se aflige y que lucha y padece) hemos de profundizar en un historial clínico hasta hacerlo narración o cuento; solo así tendremos un “quién” además de “qué”, un individuo real, un paciente,....»

Sacks, el científico y el ser humano caminaron siempre de la mano. Nunca se dejó llevar por la sensación de impotencia cuando los sujetos realizaban acciones que escapaban a la lógica habitual. Siempre fue respetuoso con sus decisiones, incluso en aquellos casos en que les situaban en una posición arriesgada. Siempre hay dignidad en la opción de un hombre que a los 19 años se licencia del ejército americano y vaga por los EE.UU. renunciando a formar parte del sistema económico, o de una prima lejana que vive extorsionando a familiares y amigos y que al recibir una herencia, en lugar de estabilizar su vida la dilapida, haciendo realidad su viejo sueño de formar parte del mundo de Hollywood.

La literatura científica de Sacks, se convierte así en un extraordinario aliado. Nos permite recuperar a los sujetos, convirtiéndolos en personas sociales e históricas que se construyen como agentes, autores y actores, permitiéndonos de paso aprender a cómo vincularnos y relacionarnos con ellos.

Bibliografía

- Alonso, R. y Fombuena, J. (2006). La ética de la justicia y la ética de los cuidados Portularia, vol. VI, núm. 1, pp. 95-107 Universidad de Huelva.
- Bauman, Z. (1995). Ética postmoderna. Barcelona: Siglo XXI.
- Berger, P. y Luckman, T. (1986). La construcción social de la realidad. Madrid: Amorrortu-Murguía.
- García, A. (2007). Escucha con los ojos bien abiertos, ¡oh! alma afortunada, el canto de dos tipos divertidos. Portularia, 7, 157-168.
- Montagud, X. (2012). Los límites epistemológicos de la intervención social. En Fombuena, J. (coord.). El Trabajo Social y sus instrumentos. Una interpretación a piacere (pp. 109-133). Valencia: Nau Llibres.
- Nussbaum, M. (1997). Justicia Poética. Madrid: Editorial Andrés Bello.
- Pardo, J.L. (2014). El protocolo como fetiche. El País-Babelia. 27/10/2014.
- Sacks, O. (2015). En movimiento. Una vida. Barcelona: Editorial Anagrama.
- Sacks, O. (2002). El hombre que confundió a su mujer con un sombrero. Barcelona: Anagrama.
- Singer, I. (1978). Sosha. Barcelona: Plaza y Janes.
- García Roca, J. (2007). La revancha del sujeto. Documentación social, 145, 37-52.
- Morin, E. (2004). El pensamiento complejo. Barcelona: Gedisa.
- Rittel, H. y Webber, M. (1973). Dilemmas in a general theory of planning. Policy Sciences, 4, 155-169.
- Horkheimer (1947). Crítica de la razón instrumental. Buenos Aires: Editorial Sur.
- Schön, D. (1998). El profesional reflexivo. Como piensan los profesionales cuando actúan. Barcelona: Paidós.
- Molleda, E. (2008). ¿Qué hacer para hacer bien? Ética y trabajo social. Revista de Servicios Sociales y Política Social, 83, 139-152.

A2.7

Buenas prácticas implementadas en el marco del proyecto «Mise en place» ejecutado por la fundación ANAFE

Good Practices Implemented in the Project Framework of «Mise en Place» Executed by the ANAFE Foundation

Juan José Gómez Jiménez¹

Fundación ANAFE

Resumen

Desde 1991 Fundación ANAFE tiene como fines propios la incorporación social y laboral de la población inmigrante residente en Navarra. Hemos creado y abierto numerosas líneas de intervención a este respecto. El programa «Mise en Place» es una de ellas. «Mise en Place» es un proyecto específicamente diseñado para dar continuidad y reforzar los itinerarios de incorporación sociolaboral de población extranjera con la que ya se viene interviniendo desde el ámbito de los Servicios Sociales. El objetivo principal del programa es fomentar la autonomía plena y la inserción normalizada en la sociedad y mercado laboral de inmigrantes en situación de riesgo y/o exclusión social usuarios del ámbito de los servicios sociales, a través del establecimiento de itinerarios formativos centrados en la persona. El programa se constituye en un Itinerario Integrado de Inserción Laboral (IIIL) que contempla diferentes fases: información red servicios sociales, derivación desde red servicios sociales usuarios perceptores de la Renta de Inclusión Social como candidatos al programa, selección participantes, fase formativa profesional/transversal en el sector hostelero, prácticas no laborales en empresas hosteleras, fase de seguimiento/orientación dirigida a facilitar la incorporación sociolaboral de la persona y fase de coordinación/devolución con los servicios sociales implicados. La importante labor de coordinación y creación de redes con los servicios sociales en uno de los rasgos más reseñables del programa. El 51% de los/las participantes consiguen acceder al mercado de trabajo viendo mejorada considerablemente su calidad de vida. «Mise en Place» es una buena práctica en el arte de generar vínculos fácilmente replicable.

Palabras clave: itinerario integrado de inserción laboral, servicios sociales, exclusión social.

Abstract

Since 1991 ANAFE Foundation has, as its own goals, the social and labour integration of the immigrant population resident in Navarra. We have created and opened up many lines of

¹ Fundación ANAFE, juanjog@anafe-cite.org

intervention in this regard. The program «Mise en Place» is one of them. «Mise en Place» is a project specifically designed to provide continuity and to strengthen the itineraries of socio-labour incorporation of foreign population which has been already intervened from the social services. The main objective of the program is to promote the full autonomy and the standard insertion in the society and the labour market for immigrants in situation of risk and/or social exclusion, users of the social services, through the establishment of formational routes centered on the person. The program is integrated in an Itinerary of Labour Insertion (ILI) that includes different phases: information network social services, shunt from social services network users recipients of the income of Social Inclusion as candidates to the program, selecting participants, formative phase professional/transverse in the hospitality, non-working practices in catering, hospitality, bars and restaurant companies, monitoring phase/guidance addressed to facilitate the labour and social incorporation of the person and coordination phase/return with the social services involved. The important work of coordination and networking with the social services in one of the most noteworthy features of the program. 51% of the participants gain access to the labour market, seeing considerably improved their quality of life. «Mise en Place» is a good practice in the art of generating links easily replicable.

Keywords: integrated itinerary of labour market insertion, social services, social exclusion.

Descripción de la entidad participante y de la actividad que realiza

ANAFE-CITE es una fundación vinculada a la Unión Sindical de CC.OO. de Navarra que tiene como fines propios la incorporación social y laboral de la población inmigrante residente en Navarra, así como sensibilizar e informar a la población receptora sobre el fenómeno migratorio a fin de promover valores de respeto y aceptación mutua.

Desde el año 1991 Fundación ANAFE-CITE desarrolla su actividad en Navarra siendo una entidad pionera y referente nítido en materia de inmigración que continúa con el espíritu integrador con el que inició su andadura.

Fundación ANAFE en su dilatada trayectoria ha venido implementando distintas y novedosas líneas de trabajo y actuación que han tenido como fin último facilitar y reforzar la integración de los ciudadanos de terceros países que residen entre nosotros.

Entre las últimas líneas de actuación implementadas por ANAFE, encontramos el programa *Mise en Place*, desarrollado en los últimos 7 años con la financiación del Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra.

Mise en Place es un proyecto específicamente diseñado para dar continuidad y reforzar itinerarios de incorporación sociolaboral de población extranjera perceptora de la Renta de Inclusión Social con la que ya se viene trabajando y/o interviniendo desde el ámbito de los servicios sociales.

Mise en Place es una medida concreta que persigue favorecer la integración social del colectivo inmigrante, uno de los grupos sociales más afectados en la actual crisis eco-

nómica y uno de los colectivos con mayor presencia entre los perceptores de la Renta de Inclusión Social en nuestra comunidad.

La implementación de medidas como la señalada nos han permitido constatar la oportunidad y validez de este tipo de programas, que centrados en la persona y sobre la base de la formación y el empleo como ejes centrales de intervención, demuestran ser un importante refuerzo personal y profesional para muchas personas usuarias de los servicios sociales, contribuyendo a mejorar su calidad de vida al conseguir activar en las mismas el motor de la búsqueda de empleo, la autonomía, la autoestima y la iniciativa de aquellas, permitiéndoles en un número elevado de casos retornar de nuevo a la senda del empleo. En la edición de 2016 y a falta de cerrar el programa en fecha 31 de diciembre de 2016, el 51% de las 45 personas participantes ya han accedido al mercado de trabajo (23/45).

La importante labor de coordinación y creación de redes con los servicios sociales y el tejido empresarial hostelero es uno de los rasgos más reseñables del programa.

Itinerario Integrado de Inserción Laboral (IIIL)

El programa se constituye propiamente en un Itinerario Integrado de Inserción Laboral (IIIL) el cual se estructura y desarrolla a partir de la sucesión de diferentes fases y acciones fuertemente interrelacionadas entre sí, a saber:

- reuniones de coordinación e información previa con la red de servicios sociales sobre las características del programa,
- derivación desde el ámbito de lo social de candidatos/as al programa perceptores de la Renta de Inclusión Social,
- fase de información/selección de los/las participantes derivados,
- información/devolución a todos/as los servicios sociales implicados sobre el resultado del proceso de selección de participantes,
- fase formativa (troncal cualificante y transversal),
- período de prácticas no laborales en empresas,
- devolución participantes sobre su paso por la fase formativa y de prácticas,
- devolución intermedia a los servicios sociales sobre el paso de la persona por el programa,
- fase de seguimiento, orientación, prospección, intermediación laboral y acompañamiento dirigida a facilitar la incorporación sociolaboral de la persona,
- coordinación continua con los profesionales de lo social. Cierre del programa y envío del informe final.

La presente metodología, suficientemente testada y consolidada a lo largo de los últimos 7 años en el ámbito de los servicios sociales, es susceptible de ser replicada en este u otros ámbitos de intervención; igualmente, el colectivo al cuál dirigimos preferentemente nuestra intervención, población extranjera, puede verse ampliado al de población autóctona perceptora de la prestación Renta de Inclusión Social.

Metodología de las buenas prácticas implementadas

Describimos a continuación las fases propias del Itinerario Integrado de Inserción Laboral (IIL) *Mise en Place*.

Reuniones de coordinación e información previa con la red de servicios sociales sobre las características del programa

Con carácter previo al inicio del programa se mantiene un prolijo sistema de encuentros presenciales con los responsables y/o profesionales de los diferentes Servicios Sociales de Base de Atención primaria y/o Unidades de Barrio y/o entidades/fundaciones de iniciativa social que vienen interviniendo con población nacida en el extranjero. En dichos encuentros se explica a título enunciativo y no limitativo el objetivo del programa, las características de las personas a derivar como potenciales participantes, así como los instrumentos de trabajo/derivación a utilizar y el cauce a seguir entre los propios servicios y Fundación ANAFE en el proceso de derivación de personas candidatas.

Derivación desde el ámbito de lo social de candidatos/as al programa perceptoras de la renta de inclusión social

Se establece un protocolo de derivación de usuarios/as ágil, sencillo y operativo a fin de facilitar esta labor entre los/las profesionales de lo social. Se utiliza una ficha de derivación de candidatos que nos permite hacer un seguimiento y registro del proceso de derivación de candidatos (ver página 511).



fundación
anafe

Derivación Nº: **1588**

Este nº se lo facilitará ANAFE al coger la cita



Gobierno de Navarra
Departamento de Políticas Sociales

DATOS SERVICIO/ENTIDAD REALIZA LA DERIVACIÓN

Servicio que deriva: Unidad de Barrio de Chantrea

Profesional que deriva:

2º Profesional referencia:

Dirección: C/ Villafranca s/n

Tf.: 948420764

Fax: 948420765

E-mail 1º profesional:

E-mail 2º profesional:

Técnico/a EISOL referente:

(si procede)

Sello de la entidad/servicio realiza derivación



Ayuntamiento de
Pamplona
Instituto de
Muestreo Social e Inseguridad
Barrío de Chantrea

DATOS PERSONALES DE LA PERSONA PROPUESTA A PARTICIPAR EN EL PROGRAMA MISE EN PLACE

Nombre:

Apellidos:

Teléfono/s.:

Edad: Entre 16-24 años Entre 25-44 años Más de 45 años

Sexo: Hombre Mujer

Nivel estudios terminados: Sin estudios Secundarios Obligatorios Secundaria Universitarios

País de Origen: COLOMBIA.....

Menores a su cargo / Familiares a su cargo SI NO Nº

Perceptor/a durante 2016 Renta Inclusión Social.

Perceptor/a otro tipo prestaciones (Renta Activa Inserción, subsidio desempleo...).

Usuario/a de servicios sociales que **ha finalizado el cobro de prestaciones.**

La persona derivada debe tener un nivel de castellano alto (escrito, hablado y lectura).

Tiempo percepción Renta Inclusión Social: <6 meses =6 meses y < 1 año =1 y <2 años >2 años

Tiempo en desempleo: Menos de 1 año Entre 1 y 2 años Más de 2 años

Concertar cita en el 948 13 60 78 **CITA: DÍA Y HORA** DÍA 6 ABRIL 13:00 H.

MOTIVO DE LA DERIVACIÓN

Es una persona extranjera con la que se ha intervenido desde la Unidad de Barrio de Chantrea. Requiere apoyos para su proceso de incorporación sociolaboral y por este motivo se valora positivamente su participación en programas de acceso al empleo, como el Programa ¿Mise en Place? desarrollado por Fundación ANAFE

OTRAS MOTIVACIONES QUE JUSTIFIQUEN LA INCLUSIÓN EN EL PROGRAMA

MOTIVACIÓN. NECESIDAD DE CAPACITACIÓN FORMATIVA PARA CONTINUAR CON LA BAE. DE ALTA EN EISOL.

Imagen 1

Ficha de derivación de candidatos/as programa *Mise en Place*

Fase de información/selección de los/las participantes derivados

Las personas derivadas son entrevistadas por el personal encargado de gestionar el programa, se les informa sobre el mismo y se valora su incorporación al programa. Todo el proceso es registrado sobre base informática.

Información/devolución a todos/as los servicios sociales implicados sobre el resultado del proceso de selección de participantes

Se informa a todos/as los servicios sociales implicados sobre el resultado del proceso de selección de participantes. Se informa con carácter general sobre el número de servicios sociales que realizan propuestas de derivación, cuántas realiza cada uno y cuántas personas son finalmente seleccionadas.

Personas derivadas e incorporaciones al programa según servicio social de referencia			
Servicio Social de Base - Unidades de Barrio - Otras Entidades	Profesionales participan en la derivación	Personas Propuestas	Incorporaciones Programa
Unidad de Barrio de Buzintxauri	2	7	3
Unidad de Barrio de Casco Antiguo	4	5	3
Unidad de Barrio de Chantrea	4	10	4
Unidad de Barrio de Echavacoiz	1	2	1
Unidad de Barrio de Ensanche	3	5	1
Unidad de Barrio de Ermitagaña	2	6	1
Unidad de Barrio de Iurrana	1	9	0
Unidad de Barrio de Milagroze	3	11	3
Unidad de Barrio de Rochapea	1	1	1
Unidad de Barrio de San Jorge	2	5	0
Unidad de Barrio de San Juan	2	7	3
Servicio Social de Base de Ansoain	3	9	3
Servicio Social de Base de Bereñain	3	6	3
Servicio Social de Base de Berrizcar	2	9	1
Servicio Social de Base de Burlada	3	6	3
Servicio Social de Base de Egües	3	18	5
Servicio Social de Base de Huerta	1	2	0
Servicio Social de Base de Noain	1	1	0
Servicio Social de Base de Villave	1	3	1
Servicio Social de Base de Zizur	4	15	4
Servicio Social de Valle de Aranguren	1	2	1
Servicio Municipal Atención a la Mujer (SMAM) Ayto. Pamplona	2	2	0
Fundación Santa Lucía - ADSB	1	1	0
Servicio Social de Base de Iruartzun	1	1	1
	51	151	45

Imagen 2

Personas derivadas e incorporaciones al programa según servicio social de referencia

Igualmente y con carácter más particular, se informa a cada servicio social concreto sobre la identidad de las personas derivadas que han sido finalmente seleccionadas, sobre el programa formativo asignado, así como la relación de personas derivadas no seleccionadas y el motivo de su no selección.

Fase formativa (troncal cualificante y transversal)

Entendemos que la formación, así como el aprendizaje de habilidades y/o destrezas profesionales son elementos centrales que deben redundar positivamente en los itinerarios sociolaborales de los participantes del programa, colocando a los mismos en una mejor situación de partida para integrarse económica y socialmente.

Apostamos por diseñar programas formativos de 100 horas de duración de marcado carácter práctico donde las personas participantes adquieren las principales destrezas profesionales demandadas por los sectores económicos a los que nos dirigimos.

Período de prácticas no laborales en empresas

Ofrece a las participantes la oportunidad de afianzar los conocimientos adquiridos en el período de formación profesional cualificante, conocer y aprender nuevas destrezas y habilidades profesionales, así como mantener un primer contacto prelaboral con el sector en el cual la persona participante pretende incorporarse.

Durante esta fase de 45 horas de duración, la empresa tiene la oportunidad de conocer y testar *in situ* las habilidades y destrezas de la persona, enseñando a aquellos/as las metodologías propias y particulares de su centro de trabajo como paso previo ante una eventual contratación.

Devolución participantes sobre su paso por las diferentes fases del programa

A todas las personas participantes se les hace una devolución personalizada sobre cuál es su paso por todas y cada una de las fases del programa, indicando los aspectos que han recibido una mejor valoración y aquellos susceptibles de ser mejorados, ello permite a la persona tener conciencia de cuál es su grado de compromiso e implicación en el proceso, permitiendo readaptar comportamientos y actitudes hacia el cumplimiento del plan de trabajo establecido en la fase previa de acceso al programa.

Devolución intermedia a los servicios sociales sobre el paso de la persona por el programa

Avanzado el programa, desde Fundación ANAFE se envía a los servicios sociales un sencillo modelo de informe de devolución, en el que de forma sintética se refleja y detalla la evolución de cada persona dentro del programa.



INFORME COORDINACIÓN SERVICIOS SOCIALES/UNIDADES DE BARRIO

INFORME EMITIDO POR:

FUNDACIÓN ANAFE Dirección: Avda. Marcelo Celayeta, 75, Nave A3, 2º. 31014. Pamplona.
Teléfono: 948 13 60 78 Fax: 948 13 60 79

DATOS PERSONALES DE LA PERSONA PARTICIPANTE EN EL PROGRAMA MISE EN PLACE

Nombre: Apellidos:
Módulo Formativo en el que participa: MIS 2/2016 Mise en Place 2016

DESTINATARIO/A:

Entidad / Servicio Social / Unidad de Barrio: Unidad de Barrio de Casco Antiguo
Profesional de referencia:
Segundo Profesional:

INFORMACIÓN SOBRE PERSONA PARTICIPANTE EN EL DESARROLLO DEL PROGRAMA MISE EN PLACE

MODULOS FORMATIVOS	Fechas	Duración	Finalizado
Camarero/a barra y comedor	Del 21/04/2016 al 04/05/2016	40	<input checked="" type="checkbox"/>
Ayudante/a de Cocina	Del 05/05/2016 al 18/05/2016	40	<input checked="" type="checkbox"/>
Cocina de Pintxos	Del 19/05/2016 al 20/05/2016	8	<input checked="" type="checkbox"/>
Carnet Manipulación de Alimentos	Del 23/05/2016 al 23/05/2016	4	<input checked="" type="checkbox"/>
Prevención de Riesgos Laborales	Del 24/05/2016 al 24/05/2016	4	<input checked="" type="checkbox"/>
Atención al Cliente	Del 25/05/2016 al 25/05/2016	4	<input checked="" type="checkbox"/>

CENTRO PRÁCTICAS EMPRESAS	Fechas	Puesto	Horas Totales	Finalizado
ÑAM PASEO SARASATE	30/05/2016 al 17/06/2016	Ayudante de cocina	45	<input checked="" type="checkbox"/>

MEDIACIÓN LABORAL ANAFE DIRIGIDA A LA CONTRATACIÓN

Centro de Trabajo	Puesto	Fecha Envío Oferta	Tipo contrato
ÑAM PASEO SARASATE	Ayudante de cocina	11/06/2016	Temporal
THE GOOD BURGUER (TGB)	Ayudante de cocina	18/08/2016	Temporal

CONTRATACIONES CELEBRADAS

Centro de Trabajo	Puesto	Fecha Contratación	Tipo contrato
ÑAM PASEO SARASATE	Ayudante de cocina	11/06/2016	Temporal

Imagen 3

Informe de devolución intermedio dirigido a los servicios sociales

Fase de seguimiento, orientación, prospección, intermediación laboral y acompañamiento, dirigida a facilitar la incorporación sociolaboral de la persona

Durante todas y cada una de las fases de desarrollo del programa en que participan las personas (selección, formación, prácticas en empresas, orientación/intermediación la-

boral e inserción laboral), los/las participantes cuentan con la figura del orientador/a de referencia que les informa, impulsa, orienta, apoya, acompaña y evalúa.

Las acciones de orientación y acompañamiento son especialmente importantes con el colectivo al que nos dirigimos, ya que muchos de los/las participantes son parados de larga duración que se encuentran muy desanimados o muy poco motivados a la hora de buscar empleo, porque en el actual contexto de crisis lo han buscado de forma repetitiva y no lo han encontrado.

Coordinación continua con los profesionales de lo social. cierre del programa y envío del informe final

A lo largo de todo el desarrollo del programa el personal técnico del programa mantiene una coordinación y una comunicación continua y abierta con los distintos profesionales involucrados en cada itinerario a través de encuentros personales y transmisión de informaciones multicanal.

Igualmente, se envía a los trabajadores sociales de referencia de cada una de las personas beneficiarias del programa, un informe final personalizado en el que se detalla cuál ha sido el paso de cada persona por cada una de las fases del programa, así como cuál ha sido el conjunto de acciones llevadas a cabo con aquellos/as por los diferentes profesionales de Fundación ANAFE (área social, área laboral, área mediación intercultural y área de vivienda).

Valoración resultado de las buenas prácticas implementadas

Mise en Place es una buena práctica implementada para dar respuesta a una necesidad específica que nos era demandada desde el ámbito de los servicios sociales y que persigue en última instancia mejorar la calidad de vida de personas nacidas en el extranjero receptoras de la Renta de Inclusión Social que se encuentran en situación de riesgo y/o exclusión social. La importante labor de coordinación y creación de redes con los servicios sociales y el tejido empresarial hostelero es uno de los rasgos más reseñables del programa. El 51% de los/las participantes consiguen acceder al mercado de trabajo viendo mejorada considerablemente su calidad de vida. «Mise en Place» es una buena práctica en el arte de generar vínculos fácilmente replicable.

A2.8

La incidencia del vínculo relacional y la actuación profesional en el pronóstico positivo de las intervenciones

The Relational Link and Professional Performance's Incidence in the Positive Prediction of an Intervention

Alejandra Hermoso Humbert¹ y Cinta Guinot Viciano²

Universidad de Deusto, San Sebastián

Resumen

En esta comunicación se analiza los elementos a tener en cuenta para co-construir un vínculo positivo entre la familia y el/la trabajador/a social en el ámbito de la protección infantil; entendiendo que cuando se establece un vínculo positivo entre los actores participantes en un proceso de intervención psicosocial y se dan unas buenas prácticas profesionales, aumentan las posibilidades de que se dé una mayor participación activa y un pronóstico positivo.

Para ello, en primer lugar se realiza un acercamiento conceptual que justifica la importancia del vínculo establecido entre el usuario y el/la profesional, y a continuación, mediante la información obtenida en la realización de entrevistas a profesionales del ámbito de la protección infantil, se abordan cuestiones de interés respecto a la incidencia del vínculo relacional y de la actuación profesional en la participación activa de las figuras parentales en su proceso de intervención en el ámbito concreto de la protección infantil.

Palabras clave: Vínculo relacional, actuación profesional, participación activa.

Abstract

In this communication, it is analysed the elements to be considered for co-building a positive link between the family and the social worker in the child protection's field, understanding that when a positive link between the participating figures involved is set in a process of psychosocial intervention and good professional practices are given, increase the chances of more active participation and a positive prediction.

To do this, first, a conceptual approach that justifies the importance of the link between the user and the professional is established, and then using the information obtained in the

¹ Universidad de Deusto, alejandra.hermoso@opendeusto.es

² Universidad de Deusto, cguinot@deusto.es

realization of interviews with professionals in the field of child protection, it is raised an issue of interest regarding the incidence of relational link and professional performance in the active participation of the parental figures in the process of intervention in the specific area of child protection.

Keywords: Relacional link, professional performance, active participation.

«Ejercer la profesión del trabajo social es, en lo fundamental, establecer una relación de ayuda.»

Aguilar (2013:70)

1. Introducción

La calidad y calidez del vínculo establecido entre la persona usuaria y el/la trabajador/a social tiene una clara incidencia en la construcción de una buena involucración de los usuarios en sus procesos de intervención. La presente comunicación se centra en analizar y reflexionar respecto a la trascendencia del vínculo relacional y de las buenas prácticas profesionales en el logro de una participación activa de las figuras parentales en su proceso de intervención en el ámbito de la desprotección infantil.

Este relato surge del Trabajo de Fin de Grado de Trabajo Social, *La participación activa de las figuras parentales en el pronóstico positivo de las intervenciones dirigidas a la protección infantil*, realizado en el curso 2015-16 y el mismo se ha construido teniendo en cuenta, de un lado el análisis documental y la bibliografía referente al tema que nos ocupa y fundamentalmente con las aportaciones y visiones de las profesionales que trabajan en el ámbito de la protección infantil que participaron en la investigación realizada para el TFG.

2. La construcción de un vínculo positivo en los procesos de intervención

En el trabajo social, la relación que se establece entre el/la trabajador/ra social y la persona usuaria es un elemento fundamental y central, que no puede quedar exento en el análisis de las intervenciones sociales. De hecho, la consolidación de un vínculo relacional entre trabajador/a social-persona usuaria es la clave para ayudar y acompañar a la persona a resolver sus problemas por sí misma, de modo que nuestra disciplina está comprometida con establecer siempre un «*vínculo de ayuda entre usuario y trabajador social, evitando que esté marcado por el paternalismo o por una relación de dependencia que afecte a la promoción de la autonomía del usuario*» (Miranda, 2013:255).

Como explica De Robertis (2003:78) «*los objetivos de ayuda solo pueden lograrse en el marco de una relación entre individuos basada en el consentimiento y la libre adhesión; es lo que los asistentes sociales en su jerga llaman “relación de confianza”*».

Las relaciones y los vínculos positivos son por tanto elementos imprescindibles para la consecución de los objetivos de intervención. De modo a lograr el vínculo positivo entre la persona y el/la trabajador/a social, se deben llevar a cabo intervenciones que permitan establecer este tipo de contacto personalizado, basado en el reconocimiento de la dignidad y del valor intrínseco de cada persona como ser humano.

Sin embargo, el logro de esta relación no está exento de dificultades, las cuales no facilitan el proceso o la intervención. La construcción de un vínculo positivo se ve afectada por dificultades de diversa índole que implican tanto a la persona usuaria como al/a la trabajador/a social. Tal y como expone Escartín (1998), las reacciones de las personas usuarias como la agresividad, la ira, el miedo o la ansiedad son mecanismos de defensa que actúan en la relación como consecuencia de una serie de temores o expectativas de la propia persona. Este tipo de reacciones, que originan obstáculos e impedimentos, entorpecen o dificultan la construcción de un vínculo positivo y por tanto, de una relación de confianza. De modo que en el proceso de acercamiento mutuo entre la persona usuaria y el/la trabajador/a social surgen una serie de condicionantes, que complejizan la relación. Por ello, el/la trabajador/a social debe conocer, entender y saber interpretar el significado de este tipo de respuestas para poder confrontarlas y generar una sensación de seguridad en la persona usuaria que permita avanzar en la construcción de un vínculo.

Pero por otro lado, tampoco se puede obviar las dificultades que existen por parte del/de la profesional. El/la trabajador/a social debe enfrentarse a situaciones vulnerables, repletas de emociones que provocan en ocasiones reacciones resistentes a la construcción del vínculo, como pueden ser el rechazo hacia la persona, la identificación excesiva o la conducta proyectiva (Escartín, 1998).

Poniendo en valor la importancia del vínculo relacional establecido entre el o la profesional y las personas usuarias, Campos (1996:15) opina que se está dando una mayor reivindicación en cuanto a la dimensión relación-terapéutica del Trabajo Social, dado que «*los profesionales del Trabajo Social contribuyen, junto a sus clientes, a generar cambios*». Esos cambios no son solo en el marco material, sino también en el «*plano conductual, cognitivo, relacional y vivencial*» gracias al trabajo mutuo entre la persona y el/la trabajador/a social que proporciona una mejora en su vida. Se trata por lo tanto de que el/la trabajador/a social no preste una ayuda estandarizada y burocratizada, sino que pueda realizar un apoyo y acompañamiento técnico, estableciendo esta relación de confianza y calidez donde se pueda facilitar la comunicación y por lo tanto la participación del usuario.

3. Incidencia del vínculo relacional y de la actuación profesional en la participación activa

En este apartado de la comunicación, mediante el análisis de contenido de las entrevistas realizadas a seis profesionales del ámbito de la protección infantil en el territorio de Gipuzkoa, se tratará de reflejar la visión de estos profesionales respecto a la significación

y la repercusión tanto del vínculo relacional como de una adecuada actuación profesional, en la participación activa de las figuras parentales en su proceso de intervención y de cambio.

3.1. *El vínculo positivo en las intervenciones psicosociales en el ámbito de la protección infantil*

En las intervenciones de protección infantil surgen muchas dificultades en la relación por parte de las personas usuarias debido a la complejidad de las situaciones y al desconocimiento, provocando incertidumbres y miedos. Son numerosas las dificultades inhibitoras de su participación, pudiendo categorizarse en dificultades relacionadas con las emociones personales, los sentimientos respecto a la organización, servicio o intervención, y finalmente los mecanismos de defensa.

Las dificultades relacionadas con las emociones personales de las figuras parentales para conseguir su vinculación y por tanto, la participación en los procesos de intervención, se perciben por parte de los profesionales como una expresión del miedo ante lo desconocido y ante la incertidumbre que les genera el inicio del vínculo con un/a profesional al que no perciben desde una relación simétrica sino jerárquica. Por lo que socialmente se ha instaurado una visión jerárquica de los servicios sociales y esto favorece que las familias presupongan que no se van a tener en cuenta sus propuestas y expectativas, suponiendo que se priorizan las actuaciones de los profesionales.

Es por ello que se destaca que los sentimientos con respecto a la organización, servicio o intervención de las figuras parentales son otras barreras que impiden el correcto desarrollo de la relación. Es aquí donde tienen incidencia aspectos emocionales relacionados con las experiencias negativas que las personas usuarias han vivido con otros servicios y profesionales, con el largo recorrido en procesos de intervención y tratamiento, al igual que con la construcción de una imagen negativa de los servicios sociales de infancia basada en la idea de control y coerción, y no en el cambio y el acompañamiento.

Para entender y poder ayudar a superar estos temores es importante tener en cuenta a nivel profesional que en el sistema de protección infantil, las familias suelen tener un recorrido previo por los servicios sociales, en el que se han podido poner en marcha intervenciones (que han podido acabar tanto en éxito como en fracaso) con la participación de un abanico amplio de profesionales, lo que puede provocar en los miembros de estos sistemas familiares una sensación de saturación de apoyo interminable. Esa impresión favorece que las personas usuarias se sientan en una posición de inferioridad frente al/a profesional y consideren que el vínculo relacional a construir entre trabajador/a social y familia no pueda ser horizontal sino asimétrico, percibiéndose como disfuncionales e incapaces para sobrellevar la situación.

Finalmente, surgen en la relación los mecanismos de defensa que se describen como un tipo de respuesta a las dos categorías anteriormente mencionadas: emociones personales y sentimientos con respecto al servicio o intervención. Los mecanismos de defensa

son otras dificultades que complejizan la relación entre la persona usuaria y el/la profesional. Desde las aportaciones de los profesionales se manifiesta que los mecanismos de defensa que predominan en las figuras parentales son la ira, el enfado y la evitación, siendo resistencias a la construcción del vínculo relacional entre la persona usuaria y el/la trabajador/a social y actuando como bloqueadores del proceso de cambio.

Sin embargo, a pesar de que las dificultades por parte de las personas usuarias en la creación de un vínculo adecuado sean numerosas, no se puede olvidar las dificultades que existen también por parte del/de la profesional. En las profesiones de carácter social o de relación de ayuda como el trabajo social, muchas veces los y las profesionales tienen que hacer frente a situaciones humanas y vivencias dolorosas y difíciles, por lo que estas realidades conllevan una serie de sentimientos y emociones que les afectan.

Por ello, hemos constatado que las situaciones que enfrenta un/a trabajador/a social, y especialmente en situaciones de desprotección infantil, le generan dificultades emocionales que sin duda interfieren en su *modus operandis*, afectando a la vinculación relacional y a la participación de las figuras parentales en los itinerarios de intervención.

La principal dificultad manifestada está estrechamente relacionada con la historia personal de cada uno de los/las profesionales. Estas experiencias vitales se reflejan, en algunas ocasiones, en inseguridades o en una menor disposición a abordar asuntos considerados delicados, momentos más frágiles, o situaciones que remueven al/a la profesional a nivel personal, proyectando y/o identificándose con la situación de la persona usuaria. En términos psicológicos y desde una perspectiva analítica, estas reacciones se describirían como la transferencia y la contratransferencia.

Así la historia personal de los trabajadores o trabajadoras sociales que intervienen en el ámbito de la protección infantil, les hace ser más sensibles e incluso vulnerables ante algunas realidades, y por lo tanto en momentos del proceso de intervención y ante ciertas situaciones se pueden activar los mecanismos personales, y en tanto como personas que son, quedar afectadas no pudiendo ser objetivas en ese momento e impidiendo mantener la necesaria distancia emocional con las personas usuarias. Por ello, en estas situaciones, se destaca la importancia del trabajo en equipo tanto para apoyar como para aportar otras visiones más abiertas, además de los espacios de supervisión. La supervisión supone un espacio esencial para los y las trabajadores/as sociales, debido a que permite reflexionar sobre cuestiones en las que se tienen incertidumbres, dudas o miedos, generando un espacio de propuestas y sugerencias a modo de solución, y por tanto facilitando la mejora de la actuación y del cuidado profesional.

Sin embargo, a pesar de que la historia personal pueda tratarse de una dificultad que afecte negativamente en la vinculación con las figuras parentales, también es posible destacar un aspecto positivo de lo que implica la historia personal del/de la profesional en la intervención y relación interpersonal, puesto que la misma si está bien elaborada puede servir de motor para promover la participación de los padres y madres en el proceso de intervención, pudiendo proyectar una visión positiva, motivadora y de superación de la situación en la que se encuentran.

3.2. *La incidencia de la actuación profesional en la vinculación positiva y en la participación activa de las figuras parentales en su proceso de intervención*

Para que se dé una adecuada vinculación y participación de los padres y madres en el proceso de cambio, sin duda los y las propios/as profesionales tienen una gran responsabilidad, ya que determinadas prácticas pueden promoverlas e incentivarlas o por lo contrario bloquear o enlentecer los procesos.

De modo a poder lograr una vinculación positiva con las personas usuarias, con respecto a las dificultades como los miedos con las que las personas acuden al/a la profesional, se contempla como una buena práctica el que los y las trabajadores/as sociales primeramente puedan explicar e informar con transparencia los procedimientos que se llevan a cabo en estas intervenciones, para de esta manera, proporcionar seguridad a las personas usuarias. Siguiendo en esta línea, De Robertis (2003:120) afirma que *«una explicación franca, que exponga los motivos reales del encuentro, facilita mucho la construcción de esta relación de confianza»*.

Por ello, de manera a poder proporcionar esa seguridad, es esencial la creación de un ambiente de confianza donde se pueden abordar las dificultades con mayor facilidad y compartir dudas y expectativas, para que se dé un vínculo positivo y cercano que favorezca la participación de las figuras parentales. Así pues, no se debe perder de vista la realidad y la historia propia de cada una de las familias, de modo que apelando al principio de individuación, y tratando de evitar las estandarizaciones, sea posible superar la implementación de modelos o patrones que clasifican o categorizan a estas familias en un cierto tipo de intervención por sus características similares. En definitiva, cuanto más identificadas y recogidas se sientan estas familias por el/la profesional en su propia singularidad, así como cuanto más perciban que las intervenciones son acordes a su realidad y capaces de centrarse en sus particularidades y necesidades propias, mayor vínculo y participación se dará por su parte.

Por otro lado, para la creación de un vínculo relacional, se debe tener en cuenta la disposición de ambas partes que tratan de interactuar. En las realidades del Trabajo Social, se hace frente a realidades individuales, familiares, o grupales con diferentes necesidades que exponen a las personas a estar en situaciones más o menos vulnerables. Ciertas situaciones hacen que las personas no estén lo suficientemente entregadas, lo cual dificulta la vinculación adecuada. Es por ello, que el/la trabajadora social debe actuar de manera a favorecer esa vinculación, motivación y por tanto, participación.

De hecho, la motivación de los y las profesionales es una cuestión fundamental que afecta directamente en la participación de las personas en todo el proceso de intervención. La Junta de Andalucía (2007:131) explica que por parte de los y las profesionales, también deben darse algunas condiciones para facilitar la participación de los usuarios, la vinculación y el éxito de las intervenciones, donde destaca la *«motivación favorable del profesional»*, tratando de eliminar el *«no hay nada que hacer»*. Por ello, el empeño y el esfuerzo del/de la trabajador/a social en la realización de su trabajo favorece una actitud positiva de las personas usuarias frente a las posibilidades de cambio. Desde la motiva-

ción del/de la profesional y el creer en las posibilidades de cambio y mejora de la familia, se favorece tanto la participación de las figuras parentales, como una buena vinculación y unas mayores posibilidades de éxito.

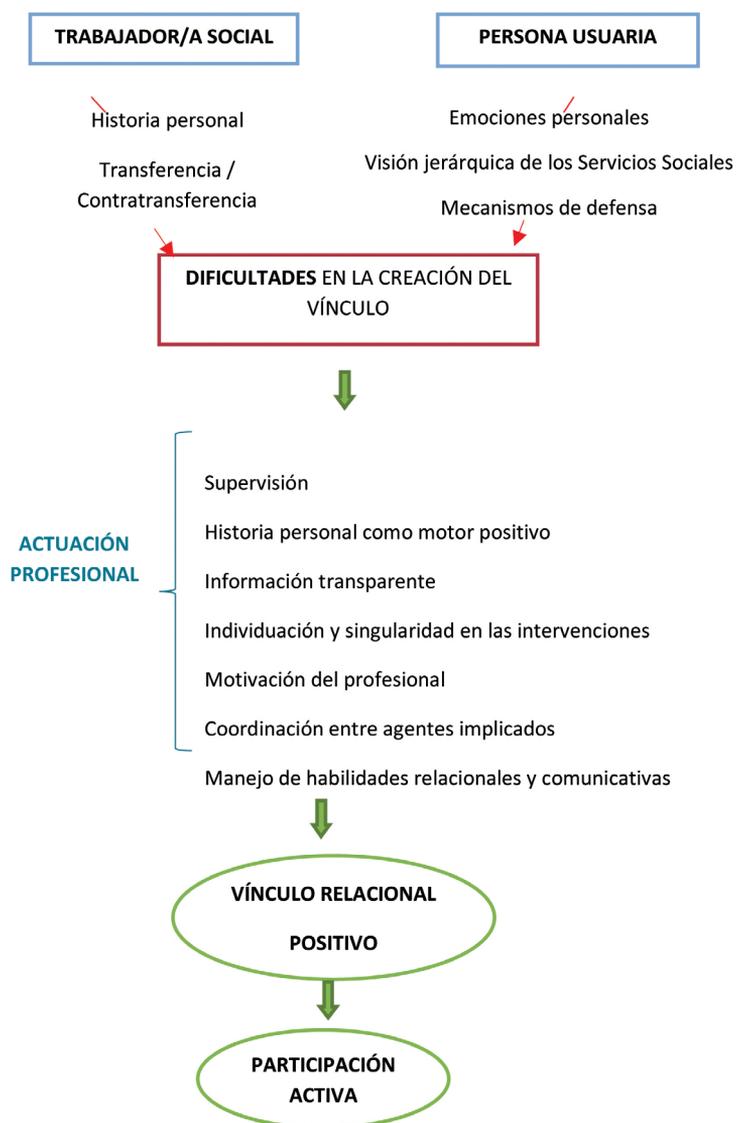
Por otro lado, hay que tener en cuenta a todos los agentes y servicios que interactúan en una misma intervención, que tratan de lograr ciertos cambios en la familia. Para lograr que haya verdaderos cambios en la familia y una actitud positiva con los diferentes servicios, es esencial que haya una adecuada coordinación entre los agentes implicados, tomando todos una misma dirección en la intervención y evitando que las familias pierdan la perspectiva de lo que se va a trabajar. Es esencial que el proceso de intervención sea común entre los diferentes servicios implicados, evitando la fragmentación, para no generar confusiones en las familias, y para evitar que las mismas se sientan saturadas de servicios, profesionales e intervenciones. El logro de una buena coordinación, donde se fomenta una adecuada vinculación entre la familia y los agentes implicados, reside por tanto en la unión, el consenso y la reciprocidad de los agentes.

Para terminar con los aspectos destacados para lograr la puesta en marcha de buenas prácticas profesionales que fomenten la vinculación y participación de las personas, consideramos de interés hacer mención a las habilidades relacionales y comunicativas que son necesarias para lograr una adecuada intervención con estas familias. En este sentido Trevithick (2006) insiste en la importancia de las habilidades de comunicación, de observación, de escucha y de las habilidades no verbales de comunicación para la resolución de conflictos en el Trabajo Social.

De hecho, son habilidades que ayudarán a crear un vínculo de confianza y que por lo tanto, reforzaran positivamente la participación activa de las figuras parentales. Por ello, a pesar de la importancia de la formación conceptual y metodológica que deben tener los trabajadores y trabajadoras sociales para su ejercicio profesional en el área de la protección infantil, es esencial que haya un aprendizaje personal de ciertas habilidades para mejorar y favorecer la vinculación.

Las habilidades fundamentales para el correcto desempeño de una intervención, con una adecuada vinculación y una participación activa, son entre otras, la empatía, debido a que la capacidad de ponerse en el lugar del otro implica mayor comprensión de la realidad del otro al igual que facilita la relación por la cercanía que acarrea. El respeto es la base esencial que debe poseer cualquier profesional, como valor ético y moral, y además de que permite tolerar las diferencias sin previos juicios, ayuda también a mantener un vínculo positivo desde la objetividad. Por otro lado, la honestidad refleja la transparencia, sinceridad y franqueza con respecto a las actuaciones, pensamientos, y posibilidades reales de cada familia. Otra habilidad fundamental para una adecuada actuación es la muestra de seguridad del/de la profesional, es decir, que las personas usuarias deben percibirlo como alguien en el que confiar, apoyarse pero además que demuestre su profesionalidad y fiabilidad, cuidando la discreción y el respeto al secreto profesional, y que así lo perciba la persona usuaria o la familia. Finalmente, otras habilidades esenciales son la escucha activa y flexibilidad, las cuales permiten una mayor cercanía a las personas usuarias desde el entendimiento y respetando su espacio de expresión.

Cabe señalar que todas las habilidades mencionadas son esenciales, y que todas ellas están interrelacionadas para poder poner en marcha una óptima actuación profesional. Aunque es fundamental distinguir la dimensión personal de la profesional se trata de que el trabajador o trabajadora social sea capaz de actuar en la relación y mostrarse no solo como profesional, sino también como persona, lo cual consideramos facilita la aceptación de la familia en el acompañamiento de una figura profesional, favorece una vinculación positiva y por ende, la participación activa en su proceso de cambio.



Fuente: Elaboración propia.

Esquema 1

La actuación profesional como recurso a los obstáculos en la creación de un vínculo positivo

Todo lo anteriormente explicado queda reflejado de manera sintética en el siguiente esquema 1, mostrando las dificultades que se encuentran en la creación del vínculo, tanto por parte de la persona usuaria como del profesional, y cómo la actuación profesional, brevemente explicada, es una solución a esas dificultades, permitiendo un vínculo relacional positivo, y por ende una participación positiva por parte de las personas usuarias.

4. Conclusiones

Para finalizar, destacamos algunas reflexiones que consideramos de mayor interés.

En primer lugar, es importante que el/la trabajador/a social sepa entender que en toda relación profesional, y más en el ámbito concreto de la protección infantil, surgen una serie de obstáculos relacionados con las emociones personales, los sentimientos respecto a la organización, servicio o intervención, y los mecanismos de defensa, puesto que comprendiendo por qué surgen y dándoles sentido a estos obstáculos se abre la posibilidad de superarlos y de favorecer el vínculo relacional.

Además, destacamos la importancia de tomar conciencia de nuestras historias personales ya que estas afectan al vínculo que establecemos con los usuarios, y si están adecuadamente elaboradas pueden servir de gran ayuda en la mejora de las intervenciones, y promover la participación activa de las figuras parentales en su proceso de cambio.

También, hemos constatado que determinadas prácticas profesionales y el manejo de ciertas habilidades relacionales y comunicativas favorecen la vinculación positiva y la participación activa de las figuras parentales en su proceso de cambio. De ahí la importancia de promoverlas desde la profesión y disciplina del trabajo social.

Por último, hemos querido destacar que este trabajo se ha centrado más en analizar qué podemos hacer los y las trabajadoras sociales para poner en marcha buenas prácticas capaces de favorecer y promover la participación de estas familias, y no tener una mirada tan negativa centrada en las conductas disfuncionales de éstas. Se trataba de buscar alternativas procurando que fomenten su participación y no tanto en buscar argumentos de por qué estas familias no participan.

5. Bibliografía

- Aguilar Idáñez, M.J. (2013): Trabajo social: concepto y metodología, Madrid: Paraninfo y Consejo General del trabajo social.
- De Robertis, C. (2003): *Fundamentos del trabajo social: ética y metodología*; Nau Llibres, Valencia, España.
- Hermoso, A. (2016): *La participación activa de las figuras parentales en el pronóstico positivo de las intervenciones dirigidas a la protección infantil* (trabajo de Fin de Grado, sin publicar), Universidad de Deusto, San Sebastián.

- Junta de Andalucía (2007): *Programa de tratamiento a familias con menores, Manual de referencia de equipos de tratamiento familiar*, Dirección General de Infancia y Familias, Andalucía.
- Miranda Aranda, M. (2013): *Aportaciones al Trabajo Social*, Universidad de Zaragoza, España.
- Trevithick, P. (2006): *Habilidades de comunicación en intervención social: Manual práctico*; Narcea, S.A. Ediciones, Madrid, España.

A2.9

Proyecto Izeba: el valor de relaciones vinculares entre figuras voluntarias y personas menores en situación de vulnerabilidad

Izeba Project: The Value of Relational Bonds Between Voluntary Figures and Minors in Situations of Vulnerability.

Ainhoa Izaguirre Choperena

Resumen

El proyecto Izeba nace como propuesta de creación de figuras de tíos/as o acogedores de personas menores que, por diversos motivos, viven separados de sus familias de origen y se encuentran bajo la tutela de la Diputación Foral de Guipúzcoa. Se trata de un proyecto de solidaridad que pretende contribuir a mejorar la calidad de vida de estas personas menores a través del apoyo de una familia/persona voluntaria de referencia que colabore en su desarrollo personal.

Así, mediante la participación de familias o personas voluntarias-izebas, y personas menores de edad, se han realizado entrevistas individuales a través de las cuales se pretende reflexionar críticamente sobre el proyecto Izeba para extraer aprendizajes que promuevan un mejor cumplimiento del mismo.

Los años de experiencia práctica del programa Izeba muestran el importante papel que juegan las familias y/o personas voluntarias en el bienestar de las personas menores ya que éstas cuentan con más apoyo, afectividad, referencias, opciones, contención, cauces de integración social y posibilidades de estructurar su vida. Más concretamente, los vínculos personales que se crean entre las familias y/o personas voluntarias y las personas menores hacen que, en algunas ocasiones, el papel de estas familias y/o personas voluntarias se modifique pasando de ser de apoyo y acompañamiento a convertirse espontánea y voluntariamente en una familia/persona tutora de resiliencia.

Palabras clave: menores, izebas, vínculos personales.

Abstract

The Izeba project was designed in order to create voluntary foster figures-izebas, such as uncles or aunts, for minors who, for several reasons, live separated from their families of origin and are under the protection of Gipuzkoa's Provincial Council. It is a solidary project that aims

to contribute to the wellbeing of these minors through the support provided by the voluntary foster figures-izebas mentioned previously.

Interviews have been conducted with the professionals working in different foster homes, the voluntary foster figures-izebas and the minors participating in the project in order to critically reflect on the project and promote its better functioning.

Practical experience shows the important role the voluntary foster figures-izebas play in the wellbeing of the minors as these minors are provided with support, affection, containment and are also given possibilities to structure their lives. In fact, the personal bonds created between the voluntary foster figures-izebas and the minors, sometimes, are modified as the voluntary foster figures-izebas role changes from been supportive to becoming tutors of resilience.

Keywords: minors; voluntary foster figures-izebas; personal bonds.

Contextualización del Proyecto Izeba

El Programa Izeba nace en otoño de 2008 como propuesta de creación de figuras de tíos/as acogedores de menores extranjeros no acompañados/as (MENAs) con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de vida de éstos/as ofreciéndoles referencias familiares de contención, afectividad, apoyo y despliegue de relaciones sociales de proximidad. El proyecto comienza a ponerse en práctica en verano de 2009 y, durante 2011, a propuesta de la Diputación Foral de Guipúzcoa (DFG), se determina ampliarlo para que extienda su filosofía también a los menores autóctonos.

Este programa no pretende más que tratar de lograr la adhesión de un conjunto de familias que voluntariamente aceptan jugar el papel de tíos/as acogedores o familias de referencia de los/as niños/as en situación de desamparo. Así, cada menor, además de contar con el centro de acogida en el que reside, cuenta también con el entorno de una familia de referencia que complementa el esfuerzo de integración que se lleva a cabo desde las instituciones competentes y los centros en los que los/as menores se encuentran.

El funcionamiento del Programa Izeba se caracteriza por la coordinación y trabajo conjunto de tres agentes bien diferenciados: las Instituciones, a través de la DFG; la ciudadanía, a través de las familias o personas voluntarias que deciden colaborar en el programa; y la sociedad civil organizada, por medio de Baketik y otras entidades sociales que cooperan en la iniciativa. Se trata, por tanto, de un empeño colectivo y coordinado con un único fin: dar una respuesta solidaria y eficaz que contribuya a mejorar la calidad de vida de las personas menores de edad tuteladas.

Familias o personas voluntarias del Proyecto Izeba

El Proyecto Izeba ha ido modificando y evolucionando a lo largo de sus años de andadura con el fin último de adaptarse a las necesidades de la red de acogimiento residencial.

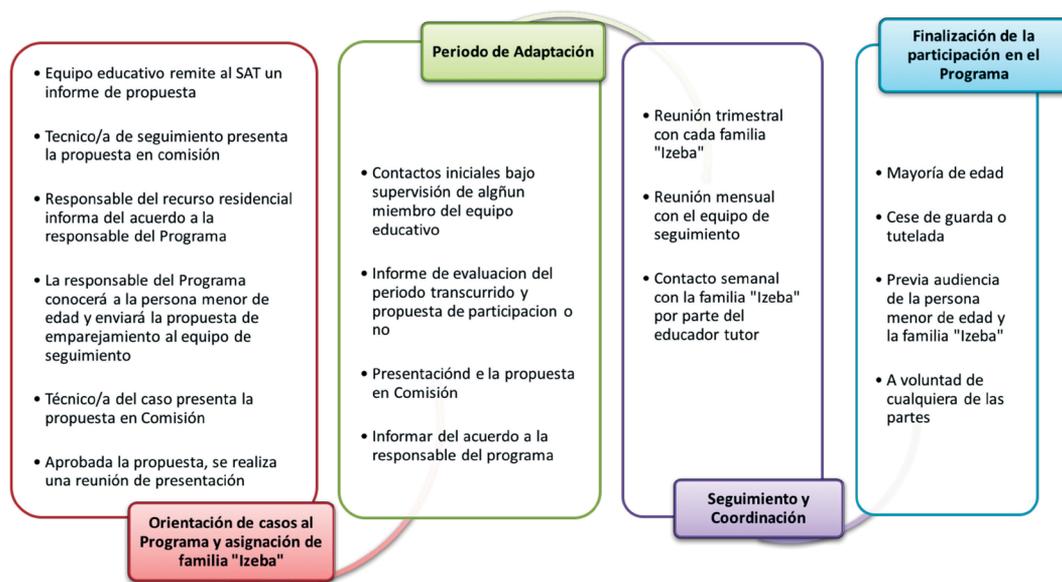
Inicialmente las familias o personas voluntarias que se presentaban para participar en el proyecto se emparejaban con MENAs, no obstante, con la ampliación del proyecto al colectivo de menores autóctonos, el perfil de las personas menores de edad que participan en el programa deja de ser homogéneo pasando a tener necesidades diferentes generando así, un cambio en el perfil de las familias o personas voluntarias que participan en el programa.

La función que desempeñan las familias o las personas voluntarias es la propia de un/a tío/a que vive cerca de un/a sobrino/a alejado por cualquier razón de su domicilio familiar. Más concretamente, las acciones que desarrollan se orientan a distintas formas de acompañamiento y presencia periódica y regular mediante encuentros semanales, llamadas telefónicas, o distintas formas de apoyo o mediación con el entorno.

Participación en el Programa Izeba

Las propuestas de participación en el Programa Izeba quedan abiertas a cualquier persona menor de edad que forme parte de la red de acogimiento residencial, a excepción de aquellas personas menores de edad que se encuentren en un centro de apoyo intensivo a adolescentes con graves problemas de conducta.

La figura que se presenta a continuación recoge las principales fases que se distinguen en el Proyecto Izeba.



El presente estudio

La alta valoración positiva del funcionamiento del Programa Izeba hace posible y favorece la puesta en marcha de este estudio. Más concretamente, lo que se pretende por medio del presente escrito es evaluar y reflexionar críticamente sobre el proyecto Izeba con el fin de extraer aprendizajes que promuevan su mejor funcionamiento y cumplimiento de objetivos.

Método

Participantes

Este estudio cuenta con la participación de 11 familias o personas Izebas que actualmente forman parte del Programa y 9 personas menores de edad (8 tutelados/as y 1 extutelado) que ejercen su función de sobrinos/as para con estas familias o personas Izeba.

El criterio establecido para la elección de las familias o personas Izeba y personas menores de edades ha regido por los siguientes criterios: género de las personas menores de edad y de sus familias o personas Izeba, edad, y recurso residencial en el que se encuentran actualmente las personas menores de edad. Además, también se ha creído conveniente establecer como periodo de colaboración en el Proyecto Izeba un periodo de tiempo mínimo de 6 meses considerando éste el adecuado y suficiente para que comiencen a desarrollarse lazos positivos entre los/as participantes.

Procedimiento

Tras la aprobación de la propuesta de investigación por parte de las/os profesionales responsables del Proyecto Izeba en la DFG, se procedió a contactar primeramente con las familias o personas Izeba que cumplían con los criterios mencionados previamente. Este contacto telefónico se estableció a través de la responsable del Programa Izeba para, posteriormente, concertar una cita con la primera autora del escrito y realizar la entrevista. Mientras que en el caso de las personas menores de edad, las figuras responsables de los centros residenciales en los que actualmente se encuentran las personas menores de edad recibieron información detallada acerca del estudio y requisitos necesarios para participar en él. Una vez obtenido el consentimiento de las personas menores de edad para participar en el estudio, la primera autora del escrito realizó las entrevistas individuales en cada uno de los diferentes centros residenciales.

El trabajo de campo se realizó entre Julio de 2016 y Septiembre de 2016. La duración de las entrevistas rondó entre los 10 y 40 minutos aproximadamente. Todas fueron grabadas y transcritas para su posterior análisis.

Instrumentos

El diseño cualitativo del estudio proporciona un espacio para que tanto el colectivo de familias o personas Izeba como el de personas menores de edad tuteladas y extuteladas puedan expresarse y hablar sobre su experiencia en el programa.

El Anexo I facilita el guion de preguntas utilizado tanto en las entrevistas con las familias o personas Izebay personas menores de edad tuteladas y extuteladas.

Análisis

El análisis de los datos cualitativos se basó en la transcripción de las entrevistas semiestructuradas. Todas las entrevistas se transcribieron con el programa Transana 2.40 (Fassnacht y Woods, 2009). Se realizó un análisis de contenido de los textos (Bowling, 1997; Burnard, 1998) y se agruparon los temas en las categorías identificadas mediante los esquemas semiestructurados que se habían utilizado en las entrevistas (DeSantis y Ugarriza, 2000; Morse y Field, 1995). Para garantizar la inmersión en cada una de las narraciones, cada entrevista fue releída y aspectos significativos fueron anotados. Después de analizar las entrevistas de las/os izebas/osabas y sobrinos/as se alcanzó la saturación en cuanto a temas y categorías (Suárez-Relinque, del Moral-Arroyo y González-Fernández, 2013).

Resultados

El análisis de la información obtenida en la realización de las entrevistas semiestructuradas da lugar a la codificación de tres categorías bien diferenciadas: en primer lugar, la contextualización sobre su participación en el programa Izeba; en segundo lugar, la relación entre la familia o persona Izeba y la persona menor de edad tutelada y, finalmente, el tercer punto en donde se pregunta sobre la valoración general de su experiencia en el programa.

Con el fin último de garantizar la confidencialidad y proteger la identidad de los/as participantes, no se han indicado los datos de los/s mismos/as en las citas incluidas en el texto.

Contextualización sobre su participación en el Programa Izeba

Esta primera categoría analiza las razones por las que tanto las familias o personas Izeba como las personas menores de edad deciden dar el paso de participar en el programa Izeba. Asimismo, ambos grupos definen, bajo su punto de vista, qué supone para el grupo de familias o personas Izeba ser izeba, y para el grupo de personas menores de edad, ser sobrinos/as.

Porqué decide participar en el programa

Para la mayoría de familias o personas Izeba participantes en el estudio no había una razón única que les impulsara a formar parte del Programa. Bien es cierto que mientras que en algunas de las narraciones se destacan sentimientos de solidaridad y también el querer colaborar ayudando al colectivo de personas menores de edad, en otros pasajes puede destacarse la importancia que juega el papel de los/as hijos/as a la hora de querer participar en el Programa. Tal y como puede entenderse en la cita que se muestra a continuación, esta persona expresa lo beneficioso que puede resultar para su propio hijo conocer otras realidades.

«Principalmente por dos motivos: en primer lugar, para que mi hijo viera otras realidades, y también para que supiera que existen situaciones así... para inculcarle que también hay niños que necesitan ayuda. Básicamente por solidaridad.»

Por otro lado, para el colectivo de personas menores de edad, aunque tampoco existiera una razón concreta para tomar la decisión de participar en el programa, lo extraído de sus entrevistas indica que esta decisión está basada en querer generar vínculos con otras personas ajenas a los centros para que les sirvan como un apoyo extra. Esta persona menor de edad lo explica de la siguiente manera:

«Me lo propuso mi tutora y me explicó lo que era tener una izeba y como yo no tengo visitas con mis padres, me dijo que haría cosas divertidas con esas personas.»

En otras situaciones, además de lo comentado anteriormente, también juega un papel importante en la toma de decisión tener la posibilidad de salir del centro.

«Decidí participar en el programa para no estar todos los días en el piso...para estar un poco fuera... para conocer a otra persona... me dijeron y dije que sí.»

Mientras que visualizar el Programa como una opción para cubrir los ratos libres de las personas menores de edad también es representativo en algunos casos.

«Tenía mucho tiempo libre y no sabía qué hacer. Me dijeron que existía un programa, Izeba, y como vi que había un chico de mi centro que también estaba en el programa... pues probar no pasaba nada... me gustó.»

Definición de su labor de Izeba y Sobrino/a

La siguiente cuestión a tratar dentro de esta primera categoría hace referencia a cómo las familias o personas Izeba y los/as sobrinos/as entienden y definen sus funciones de izeba y sobrino/a.

El factor común de todas las entrevistas realizadas a las familias o personas Izeba es lo sencillo que les ha resultado adaptarse a la nueva situación.

«La verdad que es divertido. La experiencia ha sido muy positiva. No me trastoca mi vida, es hacer las cosas que hago habitualmente lo único tener en cuenta a otra persona. Si voy a hacer compras, o al cine, o con los amigos de agroturismo... pues que venga. No ha roto mi rutina. Y luego evidentemente adaptarme a los gustos del sobrino o sobrina, ¿no? Eso ha sido básicamente.»

Mientras que en el caso de las personas menores de edad se indica lo positivo que supone para ellos/as ejercer esta función de sobrinos/as ya que estas figuras izeba pueden cubrir algunas de las carencias o necesidades que presentan.

«Es muy guay porque yo con mi familia...está muy lejos y no es que tenga mucha relación.»

Relación entre la familia o persona Izeba y la persona menor de edad

La segunda categoría obtenida tras el análisis de la información obtenida en las entrevistas, recoge información sobre la relación existente entre las familias o personas Izeba y los propios/as sobrinos/as.

Definición de la relación con el/la sobrino/a

También común en todas las entrevistas realizadas a las familias o personas Izeba es la buena relación existente entre ambos. En este caso se muestra como a pesar de que haya algunos periodos de tiempo en los que las visitas sean menos frecuentes, la relación izeba-sobrino sigue estando ahí.

«Es una relación muy buena. Nos veíamos más durante los primeros meses o durante el primer año, ahora quizás algo menos pero es normal, él va creciendo y cada vez quiere pasar más tiempo con sus amigos. Aún así, a pesar de tener a sus amigos y querer pasar tiempo con ellos, con nosotros está muy a gusto y sigue viniendo. Cada vez que le llamo para preguntarle si quiere venir a comer o a dormir, siempre me dice que sí. Nosotros también vemos que está muy a gusto con nosotros.»

Al preguntar a las personas menores de edad acerca de la relación con sus familias o personas Izeba fue común en todas las entrevistas la utilización de palabras muy positivas para definirla. Este participante la describe de la siguiente manera:

«Yo cuando era pequeño, antes de que viniera aquí, cuando tenía unos 14 años más o menos, tenía solo una tía. Ya falleció y ya cuando llegué aquí conocí a mi Izeba y siempre es como mi tía que dejé cuando vine aquí.»

Además, todas las entrevistas realizadas a las personas menores de edad recalcan y se refieren a la relación con sus familias o personas Izeba como relaciones familiares.

«Es una relación muy importante para mí y como si fuera mi familia.»

Dificultades en la relación con el sobrino/a

Otro de los aspectos analizados se refiere a la existencia de dificultades en la relación entre la familia o persona Izeba y la persona menor de edad. La respuesta obtenida en todas las entrevistas ha sido negativa aunque sí que es cierto que en algunas de las situaciones se habla sobre todo de la fase de adaptación entre familia o persona Izeba y la persona menor de edad como la más compleja.

«Al principio sobre todo, no hablaba mucho y no contaba nada. A mí me costaba mucho llegar a él pero bueno, nunca ha habido ningún tipo de rechazo, al contrario. Siempre ha existido ese deseo por parte de ambos por tener la relación.»

Dentro de estas posibles dificultades existentes en la relación de ambas figuras, en aquellas familias o personas Izeba con hijos/as propios/as se detecta la posibilidad de conflicto entre el/la hijo/a de la familia y la persona menor de edad. Estas familias o personas Izeba indican que en algunas situaciones se han dado episodios de celos por parte del hijo/a de la familia o persona Izeba hacia la persona menor de edad.

«El problema que ha podido ser es que le ha podido costar más a nuestro hijo adaptarse a él que él a nosotros... eso es verdad, sí que ha podido ser. Que igual ha tenido un poco de celos quizás, pues que haya momentos en los parecía que no le gustaba mucho... pero bueno, tienen la misma edad... y le ha visto un poco... que ha entrado en la familia, como un poquito de celos... pero llevado de manera muy sutil, tampoco llevado de manera grave, vamos.»

Asimismo, aparte de las ya mencionadas dificultades, en una de las narraciones se reflejaba la situación que una de las hijas de la familia Izeba ha experimentado:

«Al principio bien pero luego sí que hemos tenido, sobre todo por parte de la pequeña, como cierto... no sé si rechazo... pero como que no quería que le afectara en su vida y en las relaciones con sus amigas. Algunas veces incluso hemos llevado a las amigas de nuestra hija para que jugaran todas juntas y por parte de las amigas también ha habido como parte de rechazo. La hija pequeña igual lo ha vivido más como un poco de lastre... ahora quizás no tanto.»

SUPERAR DIFICULTADES

Las familias o personas Izeba que afirmaron haber experimentado pequeñas dificultades en la relación entre hijos/as y sobrino/a explicaron que el paso a seguir para quitarle importancia a la situación fue, básicamente, hablar con sus propios/as hijos/as.

«A veces hablando con mi hijo y dándole un toque, pero lo ha entendido perfectamente. Al final los chavales son mucho más listos de lo que nos pensamos. Lo ha asumido. Hacerles ver lo fácil que lo tienen ellos y lo difícil que lo tienen otros. Así de esa manera. Lo ha entendido perfectamente.»

Valoración general de su experiencia en el programa

En lo que a la tercera categoría respecta, comentar que recoge las valoraciones generales sobre el funcionamiento del programa, los beneficios del Programa en la persona menor de edad y, finalmente, sobre los años de participación en el Programa.

Funcionamiento del programa

También común en todas las entrevistas la afirmación ante la pregunta de si a su parecer, el programa Izeba funciona. Funcionamiento entendido como los beneficios que les ha generado a las personas menores de edad. Esto queda recogido en la siguiente cita:

«Si funciona desde donde lo veo. Hay un reencuentro entre dos personas que se ha creado gracias a esto. Dos personas que nos hemos conocido, que hemos continuado quedando sea las veces que sea... se ha dado, que es bastante. Creo que siempre... esa relación... sé que es una relación... que por eso igual también tiene la parte independiente, porque sé que va a seguir y siempre va a estar. Es un proyecto que finalizara cuando cumpla los 18 años pero pienso que lo que gano es que va a ser una relación para siempre. No se rompe. Se ha creado, nos ha dado lo que nos ha tenido que dar. Lo que yo gano y lo que él gana es eso. Esta relación ya existe y se irá dando como se va dando, a sus tiempos, los que los dos necesitemos. Tanto yo como el, cuando nos juntamos, lo disfrutamos. Hay respeto, hay aprecio, hay cariño... y creo que va a ser para siempre. Esa es la sensación que tengo.»

En este sentido, las familias o personas Izeba manifiestan que el Programa Izeba ha beneficiado muy positivamente a las personas menores de edad ya que en algunos casos, éstos/as han mejorado sus habilidades sociales.

«A la hora de abrirse, a la hora de ver que hay otras cosas o ver que la vida no es como se la han dado... a la hora de expresarse, de recibir y de dar... ver que es normal, que se trabaja... que a todos nos pasan cosas buenas y malas, que a todos nos riñen.»

Pero, sobre todo, el Programa Izeba ha aportado a las personas menores de edad la tranquilidad de saber que cuentan con el apoyo de las figuras izeba.

«Tener a alguien que sepas que va a estar ahí, que te va a apoyar y te va a ayudar... yo creo que para él es una tranquilidad...»

Las personas menores de edad, a su vez, en lo que respecta el beneficio personal que les ha supuesto su participación en el programa indican lo siguiente:

«He conseguido una familia estupenda que tiene unos hijos majísimos. A través de ellos he ido relacionándome con la gente, he hecho muchos amigos a través de ellos y está muy bien.»

Además de beneficiarles en el sentido de contar con estas figuras de apoyo, también se dan situaciones en los que se destaca la importancia de haber tenido la posibilidad de conocer más a fondo la cultura del entorno que les rodea.

«Cuando estaba en el centro... no conocía muchas cosas...la cultura...después de estos últimos 2-3 años he conocido muchas cosas. A veces me encuentro con paisanos míos en el tren que llevan aquí más de 10 años y no conocen cosas como yo...no terminan de integrarse. Me ha servido.»

Valoración de los años de participación en el programa

En general, la valoración de la participación en el Programa de las familias o personas Izeba es muy positiva.

«Muy positiva. Vivimos desde la tranquilidad en ese sentido, es un proyecto en el que además no te implicas de una manera...es mucho más relajado y yo creo que lo vivimos bien, muy bien.»

«Muy positiva. A día de hoy no tengo sobrino/a pero me siento parte del programa. Siempre que pueda continuaré yendo a las actividades y en un futuro no descarto seguir participando.»

Al igual que las familias o personas Izeba, las personas menores de edad también hacen una valoración muy positiva sobre sus años de participación en el programa.

«Estoy muy contenta y quiero seguir yendo con mi izeba.»

Una de las principales razones por las que hacen una valoración muy positiva se resume en el cariño existente entre ambas figuras.

«Hago una valoración de 8 porque se preocupan por mí, por el cariño que les tengo y el que me tienen a mí.»

Conclusiones

La información presentada en este estudio ofrece una breve panorámica sobre el funcionamiento del Programa Izeba. Más concretamente, analiza el valor de la relación existente entre las familias o personas Izeba y las personas menores de edad o sobrinos/as. Destaca el gran consenso existente entre ambas figuras sobre el buen funcionamiento del programa. Asimismo, tal y como se esperaba, resalta muy positivamente la relación que mantienen entre sí. No obstante, se señalan algunos episodios que han podido dar lugar a situaciones de dificultad en la relación ya no tanto entre las familias o personas Izeba, sino con los/as hijos/as de estos/as y las personas menores de edad.

Bibliografía

- De Santis, L., Ugarriza, D.N. (2000). The concept of theme as used in qualitative nursing research. *Western Journal of Nursing Research*, 22(3), 351-372.
- Fassnacht, C., Woods, D. (2009). *Transana 2.40*. University of Wisconsin System: Wisconsin Center for Education Research.
- Morse, J.M., Field, P.A. (1995). *Qualitative research methods for health professionals*. Sage.

Anexo I. Guion de entrevistas Izeba y Sobrinos/as



Sistematización Proyecto Izeba

Entrevista Izeba/Osaba

Desde Baketik trabajamos en la sistematización del proyecto Izeba. Esta sistematización no pretende más que recoger y ordenar la información generada a lo largo de los años de funcionamiento del programa para hacer una reflexión crítica sobre su funcionamiento. Para ello, quisiéramos contar con vuestra colaboración. Mediante el presente documento, nos gustaría recoger vuestra opinión general sobre el funcionamiento del proyecto Izeba y vuestra experiencia en sus años de andadura.

Datos personales

Nombre-apellidos

Fecha

Contextualización

¿Cuánto tiempo llevas ejerciendo de Izeba/osaba?

¿Qué hizo que decidieras participar en el programa?

¿Qué supone para ti ser Izeba/osaba?

¿Cómo definirías la relación con tu sobrino/a?

¿Has tenido alguna dificultad al inicio o durante la fase de acoplamiento/valoración de la relación?

En caso de que hayas tenido dificultades, ¿han ido creciendo a lo largo de la relación?

¿Cómo se han ido superando estas situaciones?

¿Te sientes respaldado/a por los profesionales de Baketik y/o de los recursos residenciales en estas situaciones de dificultad? ¿en qué sentido?

¿Mantienes contacto con otros/as izebas/osabas?

¿Cómo definirías este contacto?

El proyecto Izeba

¿Cuáles crees que son los puntos fuertes del programa? ¿Por qué los consideras puntos fuertes? ¿Crees que siempre lo fueron?

¿Te parece que tiene algún punto débil que deba mejorarse? ¿Cuál? ¿Cómo crees podría mejorarse? ¿Crees que anteriormente el programa tuvo otros puntos débiles? ¿Cómo crees que han ido mejorándose?

¿Participas en los encuentros Izeba y formaciones que se organizan?

¿Te resultan útiles? ¿Ves tu situación reflejada en las sesiones de formación que han podido darse?

¿Crees que estas actividades y formaciones podrían mejorarse? ¿Cómo?

¿Echas en falta algo que desde el programa (Baketik, Recursos residenciales) pueda ofrecerse para facilitar tu función de Izeba/osaba? ¿el qué?

Valoración general de su experiencia en el programa

¿Crees que el programa funciona? ¿en qué lo notas? ¿por qué?

¿Qué valoración haces de tus años como Izeba/osaba?

¿Cómo ves el programa en el futuro? ¿tienes alguna sugerencia de mejora?

Sistematización Proyecto Izeba

Entrevista Sobrinos/as

Desde Baketik trabajamos en la sistematización del proyecto Izeba. Esta sistematización no pretende más que recoger y ordenar la información generada a lo largo de los

años de funcionamiento del programa para hacer una reflexión crítica sobre su funcionamiento. Para ello, quisiéramos contar con vuestra colaboración. Mediante el presente documento, nos gustaría recoger vuestra opinión general sobre el funcionamiento del proyecto Izeba y vuestra experiencia en sus años de andadura.

Datos personales

Nombre-apellidos

Centro

Fecha

Contextualización

¿Cuánto tiempo llevas siendo sobrino/a?

¿Qué hizo que decidieras participar en el programa?

¿Qué supone para ti ser sobrino/a?

¿Cómo definirías la relación con tu izeba/osaba?

¿Has tenido alguna dificultad al inicio o a lo largo de la relación?

En caso de que hayas tenido dificultades, ¿han ido creciendo a lo largo de la relación?

¿Cómo se han ido superando estas situaciones?

¿Te sientes apoyado/a por los profesionales del centro en estas situaciones de dificultad? ¿en qué sentido?

¿Mantienes contacto con otros/as sobrinos/as?

¿Cómo definirías este contacto?

El proyecto Izeba

¿Qué te parece la idea del proyecto Izeba? ¿Qué cosas crees que podrían mejorarse?

¿Participas en las topeteas que se organizan?

¿Te resultan útiles?

¿Crees que estas actividades podrían mejorarse? ¿Cómo?

¿Qué crees que podría facilitar tu función de sobrino/a?

Valoración general de su experiencia en el programa

¿Qué valoración haces de tus años como sobrino/a?

¿Tienes alguna sugerencia de mejora?

A2.10

Prácticas de proximidad con adolescentes en situación de riesgo social. Estudio de caso de la Unidad de Educación Compartida del Casal dels Infants de Barcelona

Proximal Practices with Adolescents at Risk of Social Exclusion. Case Study of the Shared School Unit at the Casal dels Infants de Barcelona

Violeta Quiroga Raimundez¹ y Eveline Chagas Lemos²

Profesoras de la UFR-Escuela de Trabajo Social.
Universidad de Barcelona

Resumen

España se mantiene como un país de la UE con mayor tasa de abandono escolar prematuro. En Cataluña, la manifestación de esta desigualdad educativa en el contexto de crisis económica se encuentra en las elevadas tasas de jóvenes que ni estudia ni trabaja. El problema del abandono escolar se inicia en la Educación Primaria, los adolescentes que inician 4.º curso de la ESO, representan algo más de la mitad de los alumnos que deberían empezar.

Las Unidades de Educación Compartidas (UEC), en algunas CA llamadas escuelas de segunda oportunidad, tiene la finalidad de prestar atención educativa a los alumnos de la ESO que presentan problemas de comportamiento y conductas agresivas, absentismo y fracaso escolar, características de inadaptación social y de riesgo de marginación social. Los destinatarios de las UEC son estudiantes que cursan 3.º y 4.º curso de la ESO, habitualmente con edades de entre 14 a 16 años. (Departament d'Ensenyament la Generalitat de Catalunya, 2013).

En los diferentes estudios del Centro de Investigaciones y de Intervención sobre el éxito escolar de Canadá, sostienen que las llamadas «prácticas de proximidad» en el camp socioeducativo, dinamiza el entorno educativo y se convierte en un motor para el éxito escolar.

En esta comunicación se presenta una práctica de proximidad realizada durante el curso 2014-2016 a la UEC de la Entidad del Casal dels Infants de Raval. Esta práctica surge de la implementación de la metodología del proyecto europeu YouthMe, la cual se sostiene en la Reflect-acción, la Videoterapia i el Vídeo Participativo.

Palabras clave: Prácticas de proximidad, Escuelas de segunda oportunidad, Trabajo Social grupal.

¹ Universidad de Barcelona, violetaquiuroga@ub.edu

² Universidad de Barcelona, echagas@ub.edu

Abstract

Proximal practices with adolescents at risk of social exclusion. Case study of the shared school unit at the Casal dels Infants de Barcelona.

Spain continues to have one of the highest rates of premature school dropouts of any EU country. In Catalonia, this educational inequality in the context of economic crisis is manifested in high levels of adolescents who neither study nor work. The problem of school dropout starts in primary education, young people that start 4th grade in ESO represent just over half of the students that should start.

Shared School Units (UEC), in some academic institutions called «second chance schools», have the aim of providing educational assistance to ESO pupils that show behavioural problems and aggressive conduct, absenteeism and school failure, social maladjustment and are at risk of social exclusion. The target audience for the Shared School Units (UEC) are students studying 3rd and 4th ESO grades, aged between 14 and 16. (Departament d'Ensenyament la Generalitat de Catalunya, 2013).

In the different studies the Centre for Research and Intervention for Student and School Success in Canada maintain that what they refer to as 'Proximal practices' in the social and educational fields, stimulates the teaching environment and becomes a factor in success at school. In this presentation we present proximal practices carried out in the 2015-16 school year at the UEC in the Entidad del Casal dels Infants del Raval. These practices are the result of the implementation of the methodology from the European project YouthMe, which is based on the Reflect-action, Video-therapy and Participatory Video.

Keywords: Proximal practices, Second chance schools, Group social work.

Introducción

La persistencia escolar, la motivación o la transición exitosa a la vida adulta son sólo algunas de las cuestiones que preocupan a todos los agentes implicados en garantizar el éxito educativo de nuestros jóvenes. Sin embargo, la realidad vigente es que el actual contexto educativo se encuentra marcado por la segregación escolar y las desigualdades educativas, incidiendo a su vez en la tasa de riesgo de pobreza.

En esta comunicación se presenta una práctica de proximidad realizada entre el 2014-2016 a la «Unidad de Educación Compartida» (UEC) de la Entidad del Casal dels Infants del barrio del Raval de la ciudad de Barcelona, enmarcado en el proyecto de la Asociación Grupo IFAM (2016) denominado «Competencias y Empoderamiento como factores de éxito escolar: estudio de las prácticas de proximidad en las Unidades de Escolarización Compartida en Cataluña-UEC» (2014-2017).

Esta práctica surge de la implementación de la metodología del proyecto europeo YouthMe (2016): Youth and Migration in Europe. Protection and social risk factors in the social integration of inmigrante adolescent youth in Europe (2011-2013)³ financiado

³ Este proyecto tenía como objetivo identificar los diferentes factores de riesgo social y factores protectores de los jóvenes inmigrados y dotar a los jóvenes con competencias personales para que pudieran jugar un

por el Programa Daphne III de la Unión Europea con la colaboración de entidades de acción social que trabajaban con jóvenes de España (entidad coordinadora Fundación Pere Tarrés-Universidad Ramon Llull), Grecia, Francia, Italia y Rumanía.

Contextualización

España se mantiene como el país de la UE con mayor tasa de abandono escolar prematuro entre los jóvenes de 18 a 24 años, siendo el país de la Unión Europea (UE) con la tasa más alta de abandono escolar, con casi un 20% en 2015 (Eurostat, 2015).

En relación a la motivación del alumnado, cabe destacar como fundamental las expectativas académicas individuales, marcadas por la influencia del entorno próximo (grupo de iguales y familia) (FEDAIA, 2012). De hecho que se confirma que los contextos de inestabilidad familiar tienen un impacto directo en el fracaso y abandono escolar (Quiroga y otros, 2014).

El problema del abandono escolar se inicia en la Educación Primaria, tal y como indica el hecho que el total de adolescentes que inicia 4.º de ESO con 15 años, representan sólo el 57'4% de los alumnos que pertocería (Fernández, Mena y Riviere, 2010).

Por lo que se refiere a situaciones de mayor vulnerabilidad, se observa que el alumnado objeto de medidas disciplinarias son una parte de los que se encuentran en una situación de fracaso escolar. Y que los alumnos inmigrantes, nacidos fuera de España, presentan una tasa de repetición más elevada y puntuaciones más bajas, siendo la proporción de abandonos alta (77%) especialmente en latinoamericanos, africanos y europeos del Este. (Fernández, Mena y Riviere, 2010; FEDAIA, 2012; Quiroga y otros, 2014).

Unidades de Escolarización Compartida en el sistema educativo catalán

La UEC tiene por finalidad prestar atención educativa, complementando la que ofrecen los centros educativos, a los alumnos de ESO que presentan problemas de comportamiento y conductas agresivas, absentismo y rechazo escolar, rasgos de inadaptación social y riesgo de marginación (Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, 2013). Son un recurso educativo creado por entidades privadas y públicas para atender a este colectivo dentro del sistema educativo, que a diferencia de los centros concertados, reciben una subvención mediante un convenio de colaboración (Gasch, 2006).

Los destinatarios de las UECs son los estudiantes que cursan 3.º y 4.º ESO, habitualmente con edades comprendidas entre los 14 y los 16 años, y excepcionalmente, entre los 13-14 años hasta los 17-18 años (Departament d'Ensenyament, 2013).

papel de agentes de proximidad, conocidos como «Crossworkers», por lo que cuando estos superan sus dificultades tienen la oportunidad de ayudar a otras personas con la misma problemática.

Las UECs pretenden garantizar la igualdad de oportunidades desde políticas de subjetividad, desde la lógica de las necesidades de las personas versus la lógica de los problemas. Así, su modelo pedagógico se vertebra en varios elementos:

- el acompañamiento a los alumnos desde la atención individualizada y desde una concepción personalizada de su situación y sus necesidades;
- la intervención profesional desde el trabajo en equipo;
- la co-responsabilización en los procesos educativos con las familias que implica una actuación psicosocial también con los padres/tutores;
- un planteamiento inclusivo para facilitar el regreso de los alumnos al sistema educativo.

En este contexto se reconoce las UECs como un escenario privilegiado para la puesta en marcha de proyectos innovadores relacionados con prácticas de proximidad, puesto que se configuran como un espacio alternativo.

Prácticas de proximidad y procesos de empoderamiento para el éxito escolar

Los diferentes estudios del Centro de Investigaciones y de Intervención sobre el éxito escolar de Quebec-Canadá (CRIRES, 2011) sostienen que las llamadas «prácticas de proximidad» en el campo educativo («pratiques proximales», «pratiques à proximité») dinamizan el entorno educativo y se convierten en un motor para el éxito escolar. Así pues, se refieren a herramientas de mediación que los distintos agentes del sistema escolar apoyan para promover el éxito académico y el fortalecimiento de las relaciones entre iguales y entre alumnos y profesores.

Desde esta perspectiva, se propone el desarrollo y la implementación en las UECs de una oferta de «magnet project» innovador basado en el modelo de la «magnet school». Por proyecto magnet se entiende un proyecto donde la innovación pedagógica se convierte en un incentivo que pretende garantizar el atractivo y el magnetismo del alumnado desmotivado y desconectado del sistema escolar de las UECs. Esta propuesta de innovación de los proyectos de proximidad que actúan como proyectos *magnet* se lleva a cabo con la convivencia y participación de toda la comunidad: profesionales sociales y docentes, familias, universidades, organizaciones y administración (Tarabibi, 2013).

Desde esta línea, el proyecto asume un doble objetivo:

- Desarrollar de forma eficiente las competencias transversales del alumnado con dificultades de aprendizaje desde las UECs.
- Operar como anclaje motivador para el alumnado con una oferta atractiva y tecnológica que no es estrictamente académica.

En el despliegue de las estrategias para el desarrollo y la consecución de este doble objetivo se encardinan las aportaciones relacionadas con el empoderamiento («empower-

ment»), el rol de «Crossworker» y se generan redes colaborativas y dinámicas promotoras de la innovación social en educación secundaria.

Keller y Mbwewe (en Moser, 1991), entienden por empoderamiento un proceso mediante el cual las personas llegan a ser capaces de organizarse para aumentar su propia autonomía, hacer valer su derecho independiente a tomar decisiones y a controlar los recursos que les ayudarán a cuestionar y a eliminar su propia subordinación; actúa en 3 dimensiones: personal, grupal, y colectiva-comunitaria.

En consonancia, en el caso de los jóvenes y educadores de las UECs, este tipo de propuesta incrementa su poder, al garantizar que acceden al uso y control de los recursos materiales y simbólicos, ganando influencia y participando en el cambio social. Esto incluye también una toma de conciencia respecto a sus propios derechos, capacidades e intereses, y de cómo éstos se relacionan con los intereses del grupo de iguales, los educadores, los familiares, las instituciones escolares, y su entorno, entre otras.

Metodología

En este proyecto se propone ampliar la mirada de la metodología YouthME⁴ incorporando las competencias que se ponen en juego en un proceso de transformación socio-educativo, con el objetivo de analizar en qué medida el desarrollo de prácticas sociales innovadoras de proximidad, no académicas, en el entorno educativo tiene efectos positivos en el desarrollo de competencias relacionadas con el éxito en la trayectoria educativa del alumnado con dificultades de aprendizaje en secundaria.

El Taller de YouthME se fundamenta en el protagonismo activo de los / las jóvenes de las UECs. Concretamente, en relación a la solución de situaciones que les preocupan, a la propia capacitación, y sobre todo, en el desarrollo de competencias básicas mediante un proceso de empoderamiento individual y grupal, que les ayuda por ejemplo a:

- Regular el sentimiento de rechazo escolar y exclusión social.
- Aumentar su autoestima, seguridad personal y la tolerancia a la frustración
- Madurar emocional y afectivamente gracias al desarrollo de las habilidades de relación, comunicación, expresión y interiorización.
- Optimizar las relaciones con los iguales y con los referentes adultos.
- Madurar emocional y afectivamente gracias al desarrollo de las habilidades de relación, comunicación, expresión y interiorización.
- Asumir responsabilidades personales y grupales.
- Descubrir los recursos personales para superar la situación de vulnerabilidad social.

La metodología utilizada se basa en el modelo de Investigación-Acción-Participativa (IAP), la cual propone un método de estudio y acción que mejora las situaciones colecti-

⁴ El proyecto se apoya en los contextos socioeducativos, vinculando la acción y la participación con las aportaciones de tres ejes teóricos: la Reflect-acción, la Videoterapia y el Vídeo Participativo.

vas en base a la participación de los propios colectivos a investigar, haciéndose los protagonistas, y interactuado a lo largo del proceso investigador. Y además, incorpora también el Aprendizaje-Servicio (ApS) con el objetivo de diseñar y desarrollar estrategias pedagógicas para mejorar el aprendizaje de competencias cívicas en los estudiantes del Grado de Trabajo Social de la Universidad de Barcelona (alumnos de 3.º y de 4.º) y los alumnos de las UECs, y propiciar un papel participativo de todas las partes involucradas.

Las Uecs que han participado en el proyecto son: Salesianos de Mataró, Casal de Barcelona y L'Eina de la Mina Salesianos. Los resultados que se expondrán en esta comunicación serán de los tres centros, aunque en algunas ocasiones especificaremos particularidades de la UEC del barrio del Raval de Barcelona.

Las fases del proyecto son cuatro:

1. el diagnóstico (septiembre-enero 2015);
2. los talleres de empoderamiento divididos en dos períodos:
 - la prueba piloto para iniciar la adaptación de la guía YouthME (diciembre de 2014, octubre de 2015);
 - los talleres de empoderamiento jóvenes (noviembre-julio de 2016);
3. Evaluación (julio de 2015 a julio 2016);
4. Difusión (en curso).

Las técnicas utilizadas en la fase de diagnóstico han sido: entrevistas (un referente de cada UEC y a dos inspectores de educación) y dos grupos de discusión (uno con los educadores sociales y directores de las tres UECs y el segundo con los jóvenes de cada centro).

Para preparar los talleres de empoderamiento se ha realizado un curso de formación sobre la metodología YouthME a los 10 educadores de las 3 UEC y se ha hecho la primera adaptación de la Guía metodológica YouthME al currículo y competencias de la ESO y de las UECs. Semanas después empezó la prueba piloto del taller (5 meses, 1,5 h semanales) que, una vez finalizado, permitió dar seguimiento en la realización de los talleres (6 meses 1,5 h semanales). En el caso de la caso del Raval los jóvenes que han participado en la prueba piloto del taller han sido 6 y 6 más en el taller del siguiente curso. Aunque de estos 6 últimos, 2 jóvenes dejaron la UEC i fueron substituidos por otros 2 en la mitad del proceso.

La tercera fase incluyó una evaluación diaria por parte de los participantes (alumnos y educadores), tres sesiones de supervisión y seguimiento del Equipo IFAM en cada UEC, cuatro sesiones de evaluación conjuntas con todos los educadores/as.

La fase de difusión se encuentra en curso. Se han presentado los videos participativos de los jóvenes entre las familias y las diferentes entidades. También se ha presentado 2 comunicaciones en congresos, exponiendo los resultados de las fases iniciales.

Resultados

Aspectos técnicos-metodológicos

Lo/as educadores / as que han dinamizado el Taller de Empoderamiento mediante el Vídeo participativo han destacado con el grupo IFAM las siguientes cuestiones como fundamentales para conseguir los objetivos propuestos:

- *Calendario:* Se valora empezar el taller en el mes de noviembre y acabarlo a finales de abril para incluir la presentación del video participativo de los jóvenes a sus familiares, entorno más próximo y la institución. En el caso de la Uec del Raval, al cumplir esta propuesta en los talleres todo se desarrollo según lo previsto.
- *Número de sesiones y duración:* se han hecho sesiones con una duración de 1 h 30 minutos cada una. Los educadores comentan que no siempre han podido tener un espacio de reflexión por falta de tiempo. En general, se considera que el programa propuesto tiene un orden y una flexibilidad que permite adaptarse a las necesidades del grupo de alumnos, genera una plataforma de intercambio y ha hecho vivir juntos momentos positivos. Esto ha permitido en la UEC del Raval profundizar en las dinámicas, y así conseguir una práctica de proximidad más relevante entre el/la educador/a y los jóvenes.
- *Equipo educativo:* En algún momento, los educadores mencionan que ha sido difícil mantenerse en un plano de horizontalidad ya que los alumnos siguen posicionando al educador como figura de autoridad, porque tienen dificultades para gestionar la libertad de acción y los espacios más dinámicos donde el educador / a les pide que tomen el liderazgo. También se valora que cuando los tutores escolares son los dinamizadores del taller de empoderamiento, se mejora también la atención individualizada.
- *Edición:* sólo han participado algunos de los alumnos, no todo el grupo, con apoyo de otros profesionales de la entidad que tienen conocimientos de producción audiovisual. Los principales motivos que no han permitido la implicación deseada han sido: asistencia intermitente o lejanía de la UEC de la residencia de algunos jóvenes. En el caso de la UEC del Raval los jóvenes pueden proceder de diferentes barrios de Barcelona, hecho que dificulta el acercamiento con el entorno y la familia.
- *Dinámicas de Videoterapia:* las que han tenido que ver con el autoconocimiento y la identidad han tenido una respuesta muy variada. Ha habido algunos alumnos que han mostrado bloqueos emocionales que han llevado a la reflexión en un estado superficial. Y otros que han valorado las dinámicas como una plataforma de autoconocimiento y de cohesión grupal. Las actividades de cohesión grupal desde un espacio lúdico han tenido una buena acogida de los alumnos de 2 UECS, incluso los equipos educativos han pedido que se pueda ampliar la oferta de este tipo de propuesta en la Guía.
- *Cambios en el grupo:* las intermitencias (absentismo puntual), las nuevas incorporaciones y las bajas del grupo a medio proceso, o raíces bloqueos emocionales, han hecho que los educadores debieran buscar estrategias para reconducir el pro-

ceso o volver a iniciar. Es necesario destacar que cuando los jóvenes se han implicado en el proceso, estos han ayudado a la integrarse a los compañeros que se han incorporado más tarde en el taller, este hecho ha sido importante en el caso de la UEC del Raval.

- *Cierre de proceso:* La fase piloto coincidió con el final de curso, y debido a las agendas y el estrés, no se hizo ningún cierre a nivel individual ni grupal, para evidenciar el recorrido vivido y el proceso de empoderamiento. Tampoco se llegó a realizar una evaluación participativa donde recoger las impresiones y las sugerencias de los alumnos. Así, con la adaptación del calendario de la guía metodológica, los talleres realizado el curso siguiente han podido completar la difusión del vídeo participativo destacando las aportaciones de las familias en relación al proceso de transformación como por ejemplo sucedió en la UEC del Raval. Es significativo, la aportación que verbalizaron dos familias, al respecto al cambio que sus hijos habían tenido a lo largo de los meses del taller, y al orgullo que sentían por ellos al verlos protagonistas en la presentación. También se ha puesto de relieve el papel de las entidades en este tipo de prácticas de proximidad.
- *Encuentros con otros grupos que hacen el Taller de Empoderamiento:* los encuentros presenciales con otros grupos se valoran muy positivamente, aunque suponen un esfuerzo añadido para la entidad (a nivel económico). Las dinámicas funcionaron muy bien, y los pudieron compartir sus experiencias y motivaciones en la UEC. No obstante, solo se pudo hacer en los dos talleres los primeros encuentros, las presentaciones compartidas al final no dieron tiempo por la finalización del curso. Se valoró la necesidad de hacer este último encuentro. Los jóvenes de la UEC del Raval les hubiera gustado compartirlo con los jóvenes de la UEC de Mataró.

Valoración del proceso de empoderamiento

El taller ha ayudado a hacer crecer la autoestima, la seguridad personal y la tolerancia a la frustración de los alumnos, además les ha hecho asumir responsabilidades a diferentes niveles y les ha abierto a su entorno más próximo, al menos a aquellos jóvenes más implicados. Ha habido una optimización de las relaciones a nivel intergrupal y con los educadores referentes. De hecho, la metodología Youthme ha conseguido mejorar la cohesión grupal, que se ha ido construyendo a lo largo del proceso. Según palabras de los educadores del grupo de Mataró el taller «es útil, ha servido y gusta a los alumnos». Los educadores de la UEC del Raval identifican que la metodología Youthme ha supuesto una mejora pedagógica.

Para optimizar el sistema de evaluación se tendría que seguir trabajando en el desarrollo de un instrumento (con indicadores y variables) para registrar el punto de partida personal y como el proceso de alumno afecta positivamente sus competencias y hace aumentar su grado de empoderamiento. En la segunda implementación del taller en la UEC del Raval se ha empezado a trabajar en esta línea, alertando de la necesidad de las familias y de los jóvenes de un seguimiento socioeducativo por parte de trabajadores sociales y educadores sociales de atención primaria.

Se ha valorado que en las UECs dónde hay una baja participación y motivación, la metodología Youthme no es pertinente. Así ocurrió en la UEC de la Mina, en la cual se valoró la imposibilidad de seguir el taller en el siguiente curso. Los educadores indican que han visto ciertos cambios en el jóvenes, sin embargo, las intermitencias (absentismo puntual o más prolongado), las nuevas incorporaciones y las bajas del grupo a medio proceso y los bloqueos emocionales de algunos de los chicos han dificultado el desarrollo del taller, y por ello la flexibilidad i la adaptación de la metodología Youthme es indispensable según el momento y grupo.

En relación a las edades de los alumnos, se considera que es más fácil trabajar los objetivos del Taller de Empoderamiento con los alumnos de 3.º de la ESO, porque con los alumnos de 4.º ha vivido con más presión y sobreesfuerzo. Además, si se empieza con los de 3.º de la ESO, estos pueden hacer funciones de ayudante de facilitador con el nuevo grupo que empieza, y convertirse en agentes de proximidad con sus compañeros.

En cuanto a las iniciativas relacionadas directamente con los educadores, los profesionales valoran que la formación previa ofrecida por el Grupo IFAM ayudó a experimentar e iniciarse en la metodología, y les ha permitido sacar más provecho de la Guía Didáctica. Pero destacan que solo habiéndolo implementado con el primer grupo son capaces de profundizar en la metodología con el segundo grupo. Así en el caso de la UEC del Raval, el educador se olvido de la parte técnica audiovisual que ya conocía de la fase anterior, y aprovechó más las dinámicas de autoconocimiento con los jóvenes.

En relación a la Guía didáctica, valoran que ha sido útil para cohesionar el proceso, para agilizar la organización de los equipos educativos y para distribuir encargos. En todo caso, señalan especialmente positivas y necesarias sesiones de supervisión una vez al mes para aprovechar mejor la metodología. Estas les han obligado a «parar», pudiendo reflexionar sobre cada una de las sesiones, y en las trayectorias individuales y grupales de los jóvenes.

Por último, se considera que las sesiones de evaluación conjuntas con el resto de centros educativos han permitido compartir inquietudes y preocupaciones en relación al proceso metodológico y evolución de los alumnos. Por otra parte, destacan que les han dado ánimos en los momentos más complicados, y les ha permitido reajustar los calendarios y rebajar los objetivos para responder a las necesidades de todos los implicados.

Conclusiones

La implementación de la metodología Youthme en las UECs ha propiciado escenarios socioeducativos donde los jóvenes son protagonistas en el desarrollo de competencias y habilidades sociales para alcanzar un incremento de su autoestima y, consecuentemente, la identificación de sus recursos personales para hacer frente a situaciones de riesgo y de vulnerabilidad social.

Al trabajar con un colectivo de jóvenes en situación de riesgo social es muy importante prestar atención a todo el entorno que le rodea, ya que la base educativa no es suficiente para conseguir una buena integración entre todos los ámbitos de la vida cotidiana.

Incluir en las UECs la figura del Trabajo Social puede permitir una visión integral, interdisciplinaria y intersectorial de los jóvenes y su contexto, para que esta incide positivamente en la dimensión social, educativa y relacional.

Bibliografía

- Asociación Grupo IFAM. (2016). Obtenido en: <http://grupifam.org/>
- Departament d'Ensenyament (2013). Document d'orientació sobre l'atenció a la diversitat a l'ESO. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Eurostat (2015). Tasas de abandono escolar en Europa. Obtenido en <http://ec.europa.eu/eurostat/>
- Fernández, M.; Mena, L. y Riviere, J. (2010). Fracàs i abandó escolar a Espanya. Fundació «La Caixa» Col·lecció d'Estudis Socials, núm 29. Barcelona.
- Gasch, B. (2006). Espacios educativos que ofrecen una alternativa al fracaso escolar. Gestión per-versa de un modelo de aprendizaje. *Educación Social*, 32, 61-78. Obtenido en: <http://www.raco.cat/index.php/EducacionSocial/article/viewFile/179232/242102>
- Moser, C. (1991). Did the project fail? A community perspective on a participatory primary health care project in Ecuador. *Development in Practice*. Volume 1, Issue 1. C Moser, P Sollis-Development in Practice, 1991-Taylor & Francis.
- Quiroga, V. y otros. (2014). Una mirada de futur. Les UECs a Catalunya. Barcelona: FEDAIA (informe inédito).
- Tarabibi, A. (2013). Les escoles Magnet. Una aposta per l'excelència i l'equitat. Obtenido en http://www.academia.edu/11856372/Les_escoles_Magnet._Una_aposta_per_lexcel_l%C3%A8ncia_i_lequitat.
- Proyecto Youthme (2016). Obtenido en <http://www.youthme.eu/>

A2.11

Primera experiencia interuniversitaria de Euskadi de promoción de espacios de diálogo y reflexión sobre las vulneraciones de Derechos Humanos y la construcción de la paz

First Inter University Basque's Experience to Promote Spaces of Dialogue and Reflection about Infringements of Human Rights and Peace Building

Iker Uson¹

Universidad de Deusto

Resumen

En la actual coyuntura de cese definitivo de la violencia de ETA, es todavía más prioritario invertir en educación para la convivencia y los derechos humanos para reforzar el compromiso con los derechos humanos de la juventud vasca, partiendo del análisis crítico de todo lo que ha ocurrido en las últimas décadas en nuestro país.

Si bien en el ámbito de la educación obligatoria existen iniciativas y proyectos sobre la educación para la paz y la convivencia, parece conveniente explorar vías de colaboración conjunta en el sistema universitario vasco orientadas a abordar esta materia en el ámbito universitario.

El proyecto Ahotsak se propuso impulsar un proceso que favoreciera la reflexión sobre el terrorismo, la violencia, las vulneraciones de derechos humanos y la construcción de la paz en el País Vasco de los y las estudiantes universitarios, a través de una serie de materiales audiovisuales de diferente carácter que representasen de una manera amplia la pluralidad voces en torno a esa experiencia colectiva.

Palabras clave: educación en derechos humanos, Euskadi, universidad.

Abstract

First inter university Basque's experience to promote spaces of dialogue and reflection about infringements of human rights and peace building.

¹ Universidad de Deusto, iker.uson@deusto.es

At the moment in time of the definite end of ETA's violence, it is still mainly to invest in education for the cohabitation and the human rights to reinforce the commitment with these human rights of the Basque youth, starting from the critical analyse about everything what was happened in the last decades in our country.

Althouht in the field of compulsory education there are initiatives and projects about education for peace and cohabitation, it seems convenient to explore tracks of combined collaboration in the Basque university system directed to deal with this matter at the university field.

The Project Ahotsak suggested to drive on a process favourable to reflection on terrorism, violence, infringements of human rights and the building of the university students' peace in the Basque country; through a serie of audiovisual materials of different nature the plurality of voices round this collective experience.

Keywords: education in human rights, the Basque Country, university.

Introducción

La sociedad vasca ha tenido una historia marcada por el terrorismo en al menos las últimas cuatro décadas (López: 2015). Tal y como recogen diferentes informes, han sido muchas las personas que de una u otra manera han sufrido la situación de vulneración de derechos humanos producidas fundamentalmente por el terrorismo y la violencia política². Sin embargo el impacto cualitativo no puede medirse y lo ocurrido, tendrá consecuencias «durante varias décadas» (López 2015:10). Como recoge el propio Plan de Paz y Convivencia del Gobierno Vasco 2013-16 «hemos vivido una historia de violencia social y políticamente traumática» (Gobierno Vasco 2013:17).

Afortunadamente, desde la declaración del cese definitivo de Euskadi ta Askatasuna (ETA), la situación ha cambiado en gran medida. Una sociedad que parte de un «malestar social y político», se enfrenta al reto de «avanzar hacia el bienestar razonable» en palabras del citado Plan (Gobierno Vasco 2013:16).

La universidad no puede quedar al margen de un reto como éste. Jover Olmea establece que «la sensación de cierto declive en los valores cívicos enfrenta a los sistemas actuales de educación superior al reto de hacer de la universidad un espacio de aprendizaje de la ciudadanía» (Jover Olmeda XXX: XX). En el caso vasco puede decirse que este aprendizaje de la ciudadanía tiene un valor si cabe mayor, una vez que muchas personas han visto, durante décadas, su ciudadanía cercenada.

Esta comunicación aspira a dar a conocer la primera experiencia que se ha realizado en Euskadi entre las tres universidades vascas³ para vincular a los estudiantes de diferentes grados universitarios en una dinámica de reflexión en el aula, sobre lo ocurrido,

² El Informe Foronda cuantitativamente recoge un total de 914 personas asesinadas desde 1968 por diferentes tipos de terrorismo ligados al contencioso vasco (López 2015:153).

³ Universidad del País Vasco; Mondragon Unibertsitatea y Universidad de Deusto.

en clave de educación en derechos humanos y por la convivencia. Para ello, la comunicación dedica un primer apartado a un acercamiento al nuevo contexto político y social tras el cese de ETA. Posteriormente, se analiza el Plan de Paz y Convivencia en vigor en Euskadi y su compromiso con la promoción de iniciativas interuniversitarias, de entre las cuales Ahotsak ha sido la primera, describiendo sus objetivos, contenidos y valoraciones.

1. Nuevo contexto político y social tras el cese definitivo de ETA

Jean-Serge Nérin, gendarme de profesión era tiroteado por miembros de la organización terrorista ETA en la localidad de Dammarie-lès-Lys el 16 de marzo de 2010. La historia quiso que Jean fuera el primer policía francés que ETA asesinaba y al mismo tiempo, el último asesinado por ETA. En aquel momento pocos hubiesen dicho que Jean sería el último. Hoy en octubre de 2016, es abrumadoramente mayoritaria la opinión política y social en la sociedad vasca que describe la situación como un escenario de paz⁴.

Breve cronología del cambio de ciclo el día 14 de noviembre de 2010 cuando la autonodenominada Izquierda Abertzale presentó en Alsasua una nueva declaración, en la que recogía una apuesta por abrir un proceso soberanista sin violencia. La probabilidad parecía indicar que sería una declaración más. De hecho, un 14 de noviembre también, pero de 2004, la izquierda abertzale había dado a conocer la que se conoce como «Declaración de Anoeta» en la que se recogía parte del espíritu de lo que en Alsasua volvía a plantearse.

Sin embargo hoy puede decirse que lo que se conoce como Declaración de Alsasua fue el primero de una serie de pasos y actos que iniciaron el cierre del ciclo del terrorismo en Euskadi. Aquella declaración, avanzaba un nuevo escenario en el que incluso el espacio ideológico y político que había dado sustento y lo seguí haciendo, a ETA, pedía a ésta, como ya lo venía reclamando de múltiples formas, la sociedad vasca, el fin de sus acciones.

A esta declaración le siguieron otra serie de anuncios no menos importantes que seguían marcando un mismo rumbo: una Euskadi sin ETA. Es así como el 29 de marzo de 2010 se presentó la Declaración de Bruselas, en la que un grupo de mediadores internacionales y premios Nobel como Desmond Tutu o John Hume, saludaban la decisión de la izquierda abertzale de apostar por las vías exclusivamente políticas e instaban a ETA a un alto el fuego permanente y plenamente verificable. Era la propia organización terrorista ETA la que en septiembre de 2010 anunciaba a través de la BBC el cese de sus «acciones ofensivas» y se comprometía con la Declaración de Bruselas. El proceso culminaría con una declaración de una tregua permanente, unilateral y verificable por la comunidad internacional por parte de ETA el 10 de enero de 2011.

Todos estos pasos tuvieron su correlato en el espacio político que comenzó también a modificarse. Tras meses previos de negociaciones y declaraciones públicas previas, el 3 de abril de 2011 se presentó en sociedad la colación Bildu que aglutinaba a los partidos

⁴ 79% de la población dice estar muy de acuerdo o de acuerdo con la afirmación «Hoy por hoy, estamos viviendo en una situación de paz en Euskadi»; <http://barometrosocial.deusto.es/wp-content/uploads/2013/12/Deustobar%C3%B3metro-Social-Verano-2016.pdf> (19 de septiembre de 2016)

Eusko Alkartasuna, Aralar, Alternativa Democrática y la izquierda abertzale, una vez que el intento de convertirse ésta última en un partido legal con el nombre Sortu había sido denegado por el Tribunal Supremo. Una parte significativa de la sociedad vasca, y claramente en Gipuzkoa, apoyó a esta nueva colación que obtuvo en los comicios electorales de mayo de 2011 un muy buen resultado tanto a nivel municipal, como foral. Es así como la nueva colación se hizo no sólo con numerosos ayuntamientos, sino que incluso encabezó por primera vez el Gobierno de la ciudad de Donostia-San Sebastián, y también el de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Los cambios en diferentes campos se fueron sucediendo. En septiembre de 2011 por ejemplo, el colectivo de presos de ETA EPPK anunciaba su adhesión pública al final de la violencia, y el propio Lehendakari López, presentaba su decálogo para la convivencia que incluía entre otros, el acercamiento de las personas presas de ETA si ésta dejaba definitivamente su actividad.

La Declaración de Aiete suscrita por *Kofi Annan, Bertie Ahern, Gro Harlem Brundtland, Pierre Joxe, Gerry Adams y Jonathan Powell* el 17 de octubre de 2011 marcó un último hito en el camino. Esta, realizaba una petición expresa para ETA en su primer punto: «Llamamos a ETA a hacer una declaración pública de cese definitivo de la actividad armada». A los tres días de la misma, ETA anunciaba el cese definitivo de su actividad. (Declaración de Aiete, 17 de octubre de 2011)

2. Plan de paz y convivencia del Gobierno Vasco

El Gobierno Vasco inició la X legislatura en un contexto totalmente nuevo: ETA había cesado definitivamente su violencia. Tal y como recoge el texto de presentación del Plan de Paz y Convivencia 2013-16 del citado Gobierno «Todas las personas por debajo de 50 años hemos vivido toda nuestra vida con ello (en referencia a ETA). Estamos ante un acontecimiento verdaderamente histórico» (Gobierno Vasco 2013:12)

El Gobierno Vasco creó una nueva secretaría denominada para la paz y la convivencia que dentro de Lehendakaritza (Presidencia) y bajo dependencia directa del Lehendakari, integraba en una única estructura, las anteriores Direcciones de Víctimas y de Derechos Humanos» (Gobierno Vasco 2013).

El 11 de junio de 2013, el Gobierno Vasco presentó el Plan de Paz y Convivencia 2013-16 a modo de propuesta. Tras tres meses de presentaciones y aportaciones de los grupos parlamentarios del Parlamento Vasco, así como de la red entidades y la ciudadanía, se aprobó en noviembre del mismo año.

El plan, tal y como se recoge en su marco de interpretación, hace suyo el principio básico del conocido como suelo ético o único acuerdo que sobre estos temas se dio en el 14 de marzo de 2013 por parte de los cuatro grandes grupos parlamentarios y que establece que «la paz y la convivencia requieren el reconocimiento de la injusticia de la violencia, el reconocimiento del daño causado, y la dignidad de las víctimas, todas ellas merecedoras del derecho a la verdad, la justicia y la reparación» (Gobierno Vasco 2013:8).

El propio plan recoge en lo que denomina «diagnostico de situación» que la «la realidad ha cambiado y ha cambiado para mejor» (Gobierno Vasco 2013:17) haciendo referencia al notorio cambio de contexto social y político surgido del cese definitivo del terrorismo de ETA. Pero incluso va más allá, pues en su diagnostico, e incluye un elemento de predicción, al establecer sin ambages que «este cambio es irreversible porque no tiene vuelta atrás viable ni sostenible» (Gobierno Vasco 2013:17).

La misión del Plan viene definida entorno al concepto de encuentro social una vez que el término reconciliación «da problemas, no es suficientemente pacífico» y se establece que su principal cometido es «crear condiciones para que en este país exista una plaza pública en la quepamos todos» (Gobierno Vasco 2013:19).

Más concretamente sus objetivos son:

1. Contribuir a hacer realidad la exigencia de desarme y final efectivo de ETA.
2. Realizar una constatación de todas las vulneraciones de derechos humanos.
3. Completar el proceso de reconocimiento y reparación a todas las víctimas.
4. Definir e impulsar una política pública de memoria.
5. Promover acuerdos para una política penitenciaria acorde al nuevo contexto.
6. Alcanzar consensos básicos para un acuerdo democrático de convivencia.
7. Buscar interacciones socioeducativas para una cultura de encuentro social.

3. Implicaciones del plan para el ámbito universitario

El plan recoge en tres ejes, pasado, presente y futuro, un total de 18 iniciativas que a su vez se dividen en diversas líneas de actuación. En el caso que concierne al ámbito universitario, el plan establece una iniciativa propia para ello. Es la número 11 de «contribución compartida de las universidades vascas» dentro del eje de presente. El Gobierno ha pretendido con esta iniciativa proponer y promover de un modo coordinado con las tres universidades vascas un proceso orientado a definir y desarrollar la contribución conjunta y específica de éstas a actual proceso de consolidación de la paz y al encuentro social. (Gobierno Vasco 2013).

Merece ser destaca, por su implicación directa que tiene sobre la experiencia que se describe en esta comunicación, que el Plan subraya que las acciones que fueran a desarrollarse en el ámbito universitario debían «aportar un proyecto de base científica y académica con la vocación práctica y concreta de facilitar el progreso en materia de paz y convivencia» (Gobierno Vasco 2013:58). El carácter práctico de las iniciativas entre las tres universidades viene a subrayarse nuevamente cuando el plan establece que los proyectos deberán estar centrados en su utilidad social (Gobierno Vasco 2013).

Según la ley 3/2004 del Sistema Universitario Vasco establece en su artículo 2 que éste, está conformado por todas las universidades con sede en el territorio de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Ese sería el caso de la Universidad de País Vasco (UPV/EHU), Universidad de Deusto, Universidad de Mondragon (MU), Universidad Nacional de Educación a Distancia, así como Universidad de Navarra. En el caso del plan, tal y

como ya se ha recogido, éste se circunscribe a las «universidades vascas» dejando para la interpretación si por ello se refiere sólo a universidad pública y dos privadas (Mondragon y Deusto); o si se incluye a las que tiene sede en la comunidad, como recoge la mencionada ley. En la práctica de la experiencia Ahotsak, el ámbito del proyecto se ha circunscrito a tres universidades: Universidad del País Vasco, Universidad de Mondragon y Universidad de Deusto.

4. Proyecto Ahotsak

4.1. Contexto normativo

El 8 de enero de 2014 se firmó el Convenio Marco entre el Gobierno Vasco y las tres universidades para el diseño, desarrollo y ejecución de la contribución compartida de éstas al Plan de Paz y Convivencia de Euskadi 2013-2016. El objeto del Convenio Marco era el de establecer un marco de colaboración entre las partes y en el que además, se fijarán las bases de una adecuada coordinación de los recursos que cada una de las partes destinará a tal fin.

Si bien en el ámbito de la educación obligatoria existían iniciativas y proyectos sobre la educación para la paz y la convivencia⁵, el Gobierno Vasco entendió que era conveniente explorar vías de colaboración conjunta en el sistema universitario vasco orientadas a abordar la educación en derechos humanos basada en las vulneraciones ocurridas en Euskadi.

Para ello las Universidades Vascas acordaron con la Secretaria para la Paz y la Convivencia del Gobierno Vasco diseñar un proyecto en el que:

1. Se definiese un itinerario factible y una propuesta práctica para insertar la educación para la paz y la convivencia en el ámbito universitario.
2. Y se propusiese el desarrollo de una experiencia-piloto en cada una de las tres universidades.

Para el año 2015, a través de un convenio específico firmado entre las cuatro partes, el 13 de noviembre de 2015, se acordó introducir la Educación para la Paz y la Convivencia en el ámbito universitario. Para ello se creó el «Proyecto Ahotsak» como una iniciativa innovadora de promover de manera interuniversitaria la educación por la paz, en este caso, a través del cine como herramienta pedagógica de especial interés.

El proyecto Ahotsak recogía en el citado convenio un doble objetivo:

- la creación de un espacio web desde el que acceder a diez recursos audiovisuales sobre el terrorismo, la violencia, las vulneraciones de derechos humanos y la construcción de la paz en las últimas décadas en Euskadi. Y además que cada uno

⁵ <http://www.eskolabakegune.euskadi.eus/web/eskolabakegune/modulo-adi-adian> (19 de septiembre de 2016).

- de estos soportes, contará con una guía didáctica dirigida al profesorado universitario, que le permitiese trabajar estos audiovisuales en sus aulas;
- y la realización de una experiencia piloto en cada una de las tres universidades con alguno de los recursos audiovisuales y su correspondiente guía didáctica.

4.2. Marco pedagógico del proyecto

El material que ha reunido Ahotsak no tiene una estructura temática definida, ni requiere que se use en ningún orden específico. Tampoco requiere que se use en su totalidad. El material consiste de una selección inicial de 12 recursos audiovisuales que tratan diversas cuestiones, aspectos y momentos de las décadas de violencia sufrida así como del actual proceso hacia una nueva convivencia en el País Vasco. En la selección ha primado el criterio de incluir una muestra de la pluralidad de perspectivas respecto a estos temas, siempre y cuando las diversas perspectivas sean respetuosas de principios básicos de respeto a la dignidad de todas las personas y la protección de los derechos humanos.

OBJETIVOS EDUCATIVOS

El Proyecto Interuniversitario Ahotsak se plantea los siguientes objetivos educativos:

- a) Impulsar un proceso que favorezca la reflexión sobre el terrorismo, la violencia, las vulneraciones de derechos humanos y la construcción de la paz.
- b) Representar y reconocer la pluralidad de voces en torno a esa experiencia colectiva.
- c) Promover el análisis crítico de todo lo que ha ocurrido en las últimas décadas en nuestro país.
- d) Facilitar el dialogo sobre las diferentes versiones sobre acontecimientos que han marcado el contexto de la realidad vasca, haciendo especial énfasis en la memoria de episodios, acciones y experiencias que dan testimonio de ella.
- e) Reforzar el compromiso con los derechos humanos de la juventud vasca.

CONCEPTOS FUNDAMENTALES

Cada guía resalta los temas y conceptos claves que se tratan en cada audiovisual, pero ellos remiten a algunos conceptos fundamentales del proyecto (p. ej., derechos humanos, conflicto, violencia, nacionalismo, terrorismo, víctima, victimario, victimización, sufrimiento, encuentros restaurativos, reconciliación, perdón, normalización de la convivencia, normalización y justificación de la violencia, deslegitimación de la violencia).

La forma en que los distintos audiovisuales comprenden o representan estos conceptos puede ser diversa, de la misma manera que distintos profesores/as, pueden utilizar de-

finiciones parcialmente distintas. En cualquier caso, el conjunto de este material propone que los audiovisuales se utilicen como oportunidades para discutir el significado de estos conceptos. El desarrollo del vocabulario y bagaje conceptual de los y las estudiantes es fundamental para promover una comprensión crítica sobre el conflicto y la construcción de la paz.

ESTRUCTURA DE LAS GUÍAS DE DISCUSIÓN DE LOS AUDIOVISUALES

Para cada uno de los audiovisuales se propone una guía de discusión. La ficha descriptiva proporciona una sinopsis y la información básica del audiovisual, e identifica los temas y conceptos clave que se tratan en él. Posteriormente, se proponen algunas preguntas para orientar la reflexión de los estudiantes y la discusión que se dé entre ellos y ellas.

Las preguntas para antes de la visualización del audiovisual buscan activar y socializar el conocimiento y las concepciones que el alumnado trae sobre los temas o conceptos claves que se abordan en él. Las preguntas para después de la visualización buscan orientar a los y las estudiantes a que profundicen en la comprensión crítica sobre estos temas y conceptos, en ocasiones propiciando confrontar algunas cuestiones especialmente delicadas.

Algunas de estas preguntas buscan promover la clarificación conceptual, la comprensión de temas claves y la movilización de la opinión personal. Otras preguntas están especialmente orientadas a facilitar la reflexión y el diálogo críticos, atendiendo a los objetivos generales del proyecto.

Además de las preguntas propuestas en estas guías, y si el contexto de los cursos o actividades lo permiten, conviene también que los y las estudiantes realicen algún tipo de producción analítica y/o creativa donde plasmen sus reflexiones, la comprensión que han logrado y la transformación de sus ideas, si es el caso. Esto suele ayudar a consolidar el aprendizaje.

A continuación se identifican algunos tipos generales de preguntas que se relacionan con las herramientas de indagación crítica, aunque cada tipo puede traducirse en preguntas específicas y actividades muy diversas: para la definición y clarificación de conceptos; para la activación de conocimientos y concepciones previas sobre temas y conceptos clave; de reconocimiento de situaciones sociales específicas; para recoger perspectivas del entorno respecto a temas claves; para visualizar la pluralidad de perspectivas y su controversia; para Interrogar realidad desde planteamientos éticos, etc.

4.3. *Experiencia piloto*

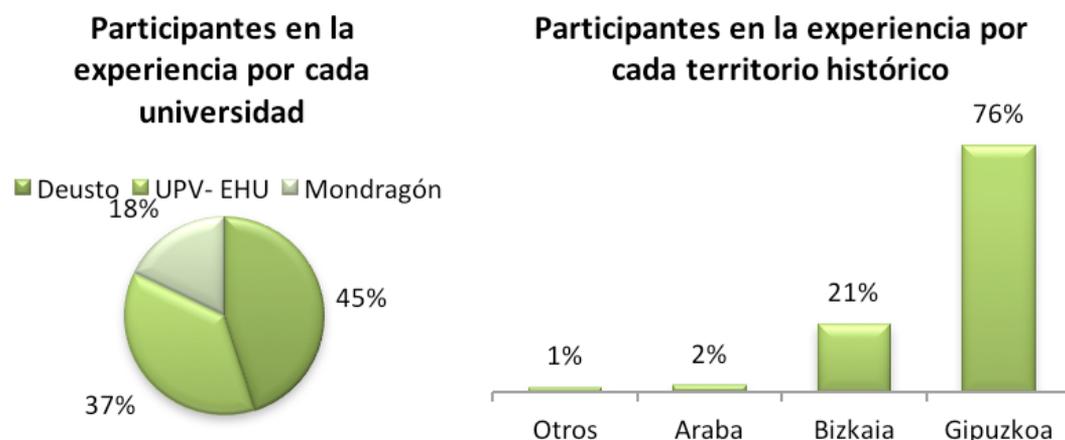
Uno de los compromisos centrales era la realización de experiencias prácticas de aplicación de los materiales con alumnado de diferentes grados. Para ello, pese a que el universo estaba conformado por todas los grados y cursos de las universidades, se realizó una elección claramente intencional, al realizar las experiencias con aquellos profesores

que mostraron una voluntad inicial a ser protagonistas de la prueba piloto y no siguiendo criterio alguno de representatividad.

Fueron 11 en total los grupos participantes en la experiencia piloto. Siete de esos grupos trabajaron en euskera y cuatro lo hicieron en castellano que dedicaron entre una y dos clases a la experiencia. La mayoría de experiencias se hicieron en Gipuzkoa

Tabla 1

Participantes y distribución por territorios



4.4. Recursos seleccionados

En total se seleccionaron doce documentales o películas: *Al final del túnel - Bake-rantzeta*, *El perdón*, *El reencuentro*; *Glencree*; *Hablán los ojos*, *Reconciliación*, *Lasa y Zabala*; *Mujeres en construcción*; *Perseguidos*; *Yoyes*; *El valor de la autocrítica* y, *¿Por quién no doblan las campanas*»

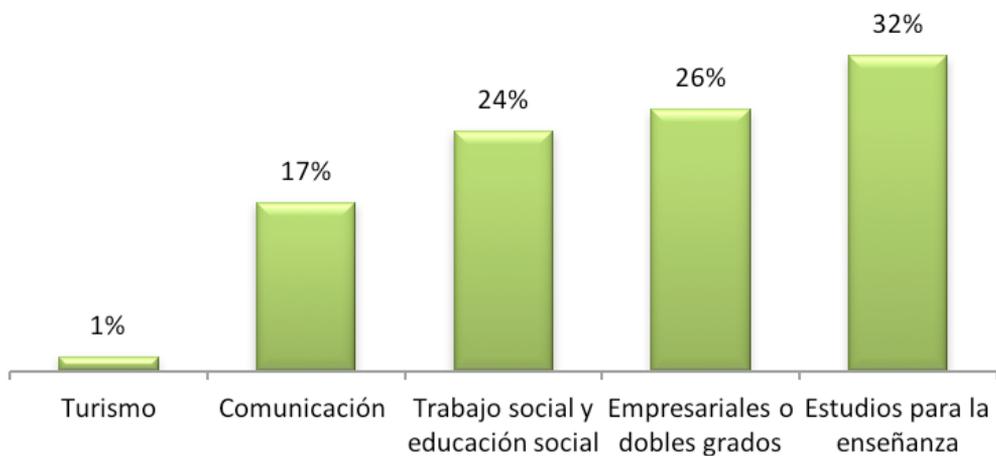
Los criterios que se utilizaron para la selección de los mismos fueron: la promoción del respeto a los derechos humanos; la pluralidad de puntos de vista así como de violaciones ocurridas, y, finalmente, la actualidad de los materiales. Sin embargo, esto no significaba en modo alguno que esta herramienta debiera restringirse a estos doce documentales. La misma metodología puede emplearse con otros documentales de temática similar que el profesorado pudiese considerar interesantes.

4.5. Resultados de la experiencia piloto en las tres universidades

La práctica totalidad de quienes participaron en la experiencia tienen entre 18 y 23 años y abarcan todos los cursos de los estudios universitarios de grado, desde primero hasta cuarto. La feminización que se produce en algunos estudios provoca que 8 de cada 10 participantes sean mujeres.

Tabla 2

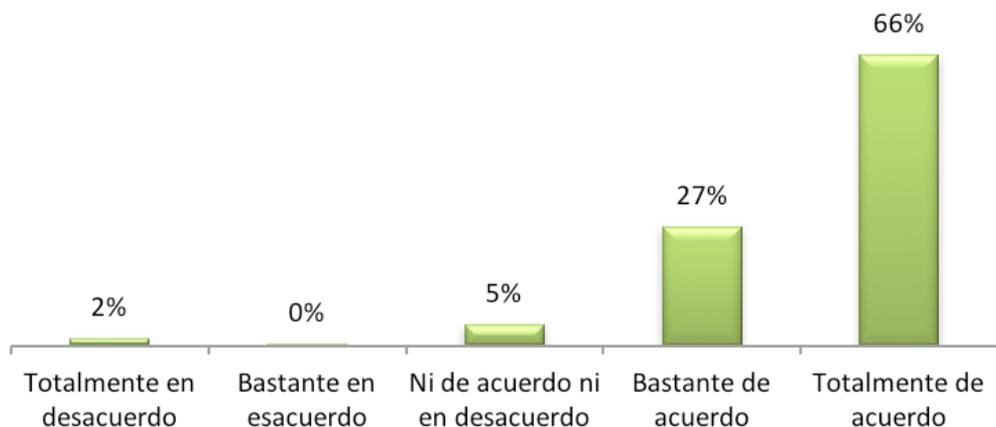
Grados en curso del alumnado participante

Grados en curso del alumnado participante

Los estudiantes que participaron en la experiencia piloto respondieron a una encuesta de valoración en la que se les pedía que puntuaran su nivel de acuerdo con el logro de cada uno de los objetivos del proyecto. También se incluían dos preguntas abiertas para que expresaran sus principales conclusiones.

Tabla 3

Grado de satisfacción con la actividad

Ha sido una actividad productiva que me alegro de haber realizado.

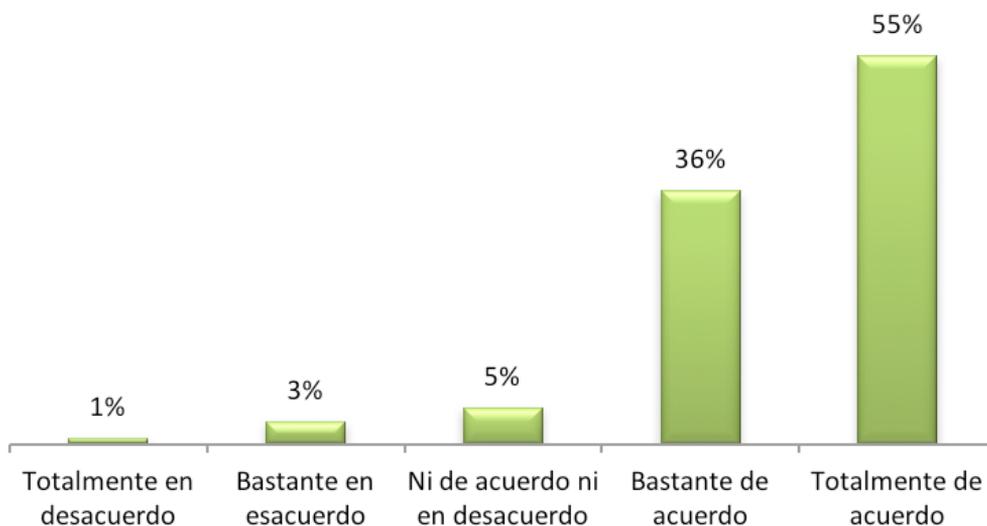
La valoración general realizada por los y las participantes ha sido muy positiva. Nueve de cada 10 estudiantes participantes se muestran satisfechos con la experiencia. También los docentes que condujeron las sesiones se mostraron altamente satisfechos con el desarrollo de la actividad y sus resultados.

En las respuestas a las preguntas abiertas que el cuestionario incluía, se percibió que la actividad había ayudado a muchos estudiantes a reflexionar sobre hechos que, para una persona joven de 20 años, no resultan recientes y que causaron particular impresión los recursos audiovisuales que abordan la situación de las víctimas desde una perspectiva humana.

A la hora de valorar diferentes objetivos más específicos del proyecto, las variables que recibieron puntuaciones más elevadas fueron las referidas a la oportunidad de hablar sobre la violencia en la historia reciente de Euskadi y poder escuchar diferentes opiniones sobre el tema.

Tabla 4

Grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación:
Ha provocado una reflexión útil sobre la violencia en Euskadi.

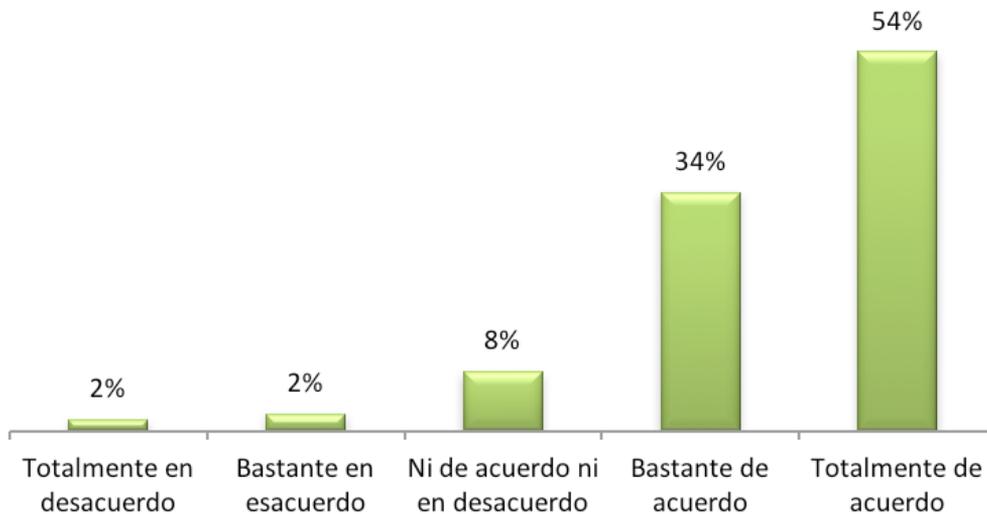


Los estudiantes relataron en general que la experiencia les había permitido enriquecer su visión de lo ocurrido y comprender mejor algunos elementos necesarios para una lectura crítica del pasado.

Los participantes también señalaron el valor de la experiencia para reforzar competencias genéricas como el pensamiento crítico, así como la capacidad para el diálogo y la comunicación interpersonal.

Tabla 5

Grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación:
He podido reconocer la pluralidad de voces en torno a ese tema

**Tabla 6**

Grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación:
Me ha ayudado a analizar de forma crítica los hechos

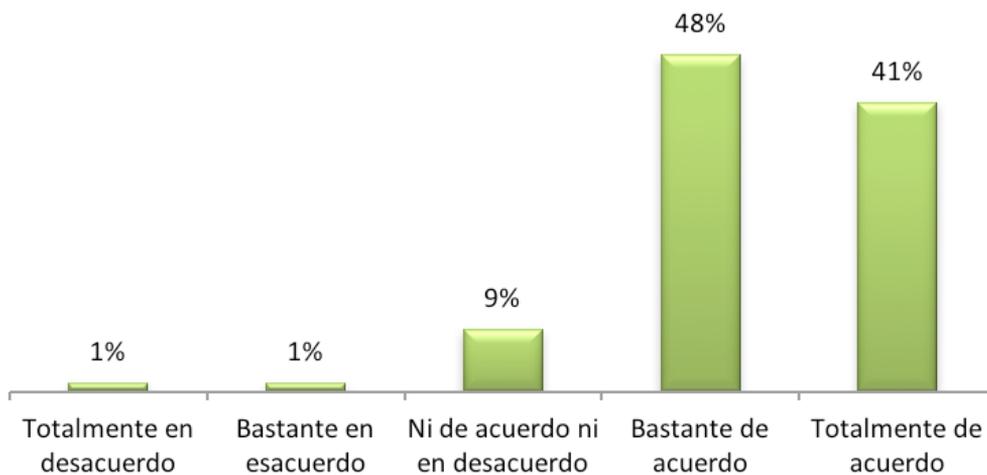
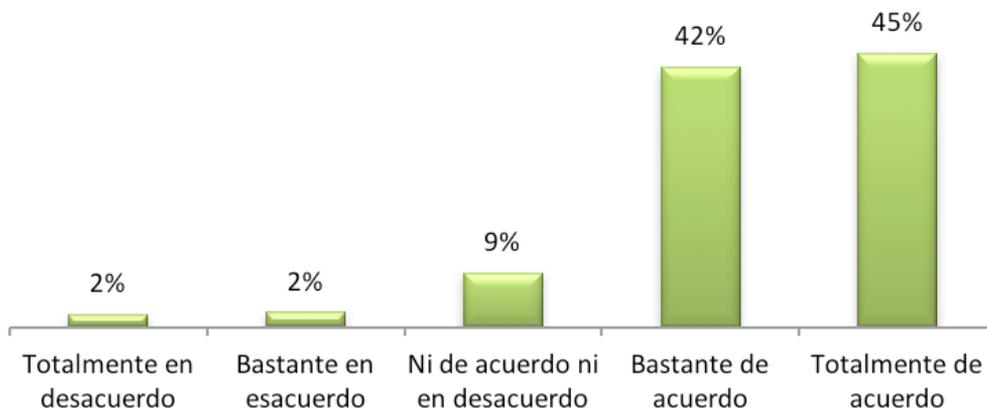


Tabla 7

Grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación:
La actividad ha facilitado el diálogo entre posturas distintas



Los testimonios de los y las participantes demostraron que los recursos audiovisuales escogidos y las guías utilizadas para el diálogo, habían servido para que el alumnado ampliase su perspectiva e hiciese un esfuerzo de empatía hacia quienes piensan de forma diferente o tienen experiencias vitales diferentes:

«Besteen jarrera ulertzeko esfortzua egitea bultzatzen du.»

«Es muy positivo el dialogo como forma de intentar cerrar heridas en la sociedad vasca.»

«Nire ideiak edo pentsamenduak ikuspegi orokorrago bat dute.»

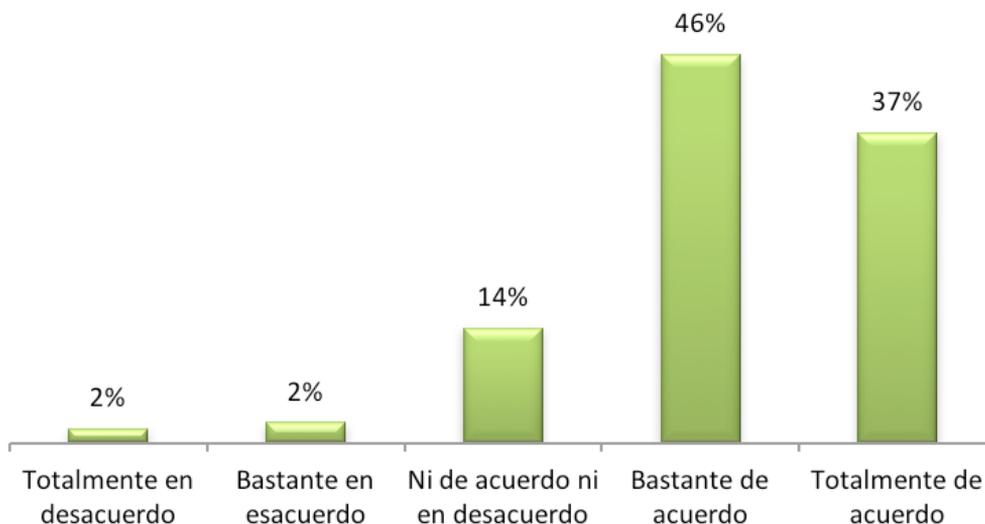
«Modu zabal eta irekiago batean ikusten ditut gauzak.»

«Hau ikusita, esan dezaket ez dudala nire ideia edo pentsamendua aldatuko edo beste modu batera ikusiko, baina bai bestelako jarrerak errespetu handiagoz ikusi eta ulertzea bultzatu nauela esango nuke.»

Por último, 8 de cada 10 participantes estimó que la actividad les había ayudado a comprender mejor el valor de los derechos humanos.

Tabla 8

Grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación:
He comprendido mejor el valor de los derechos humanos



Los testimonios recabados hacían hincapié en la consideración de la dignidad de la persona humana y en la gravedad de cualquier conculcación de sus derechos fundamentales.

«La vida tiene mucho valor, más que cualquier país o bandera.»

«Errespetuan oinarritutako elkarbizitza bat sortu behar dugu.»

«Etiketak alde batera utzi eta pertsona osotasunean hartu behar dela ohartu naiz.»

«Gutxieneko eskubide batzuk errespetatzea beharrezkoa dela iruditzen zait.»

«Principalmente que se den cuenta de que matar no está justificado en ninguna situación, por lo que aunque es entendible que se crea en la reinserción en sociedad de los terroristas, nunca se podrá defender lo que hicieron.»

«Ekintza txarrak txarrak direla beti biktima edozein dela ere.»

5. Valoración general

La valoración general del proyecto que realizó el equipo interuniversitario fue muy positiva dado que los objetivos y resultados esperados se cubrieron satisfactoriamente.

La aportación específica de las universidades vascas a la educación para la paz y los derechos humanos, como Ahotsak, ha de entenderse en el marco más amplio de la contri-

bución de las universidades a la convivencia a través de actividades curriculares, extracurriculares, de investigación y transferencia de conocimiento.

Se consideró que Ahotsak era una primera experiencia conjunta de las tres universidades para explorar formas de introducir en las actividades docentes ordinarias la reflexión crítica sobre el terrorismo, la violencia, las vulneraciones de derechos humanos y la construcción de la paz en Euskadi.

Como resultado de la experiencia, Ahotsak se ha aportado un recurso funcional y aplicable para el profesorado, que además incluye, la realización de una primera experiencia piloto que demuestra su impacto y positiva valoración por parte del alumnado.

Por todo ello, se entendió que Ahotsak era un buen punto de partida para seguir trabajando de manera conjunta en estos objetivos y que el proyecto ofrecía interesantes posibilidades para el futuro, tanto por la vía de la continuidad de la aplicación del recurso en su integridad, así como de su posible ampliación con nuevos documentales.

6. Bibliografía

- Alberto, P.A. (2014b). Innovaciones en la práctica docente universitaria en el ámbito internacional. *Argumentos: Estudios Críticos De La Sociedad*, 27(76), 105-124.
- Benegas, J.M. (2004). *Diccionario de terrorismo*. Madrid. Espasa.
- Bilbao Alberdi, G., Merino Pacheco, F.J., & Sáez de, I.F. (2013). In Merino Pacheco F.J., Sáez de la Fuente, Izaskun and Bakeaz (eds.), *Gesto por la paz: Una historia de coraje cívico y coherencia ética*. Bilbao. Bakeaz.
- Cabezudo, A. (2012). Educación para la paz: Una construcción de la memoria, la verdad y la justicia. *Desafío pedagógico de nuestro tiempo en América Latina. Ciências Sociais Unisinos*, 48(2), 139-145.
- Elkarri (2002). Documento final de la conferencia de paz = bake konferentziaren azkeneko dokumentua. Donostia. Elkarri.
- Figuroa Céspedes, I., & Gómez Montecinos, M.P. (2015). Cuestionar y problematizar la propia práctica: Investigación acción transformadora en los procesos de desarrollo profesional docente. *Summa Psicológica UST*, 12(2), 31-42.
- Jover Olmeda, G., López Martín, E., & Quiroga Uceda, P. (2011). La universidad como espacio cívico: Valoración estudiantil de las modalidades de participación política universitaria. *Revista De Educación*, (1), 69-91.
- Karrera, Zulaika, T., & Aldaz, J. (2014). Actuaciones interdisciplinarias del profesorado universitario: Desarrollo y evaluación de las competencias genéricas de grado en la formación de estudiantes de educación primaria. *Profesorado*, 18(2), 285-303.
- López Romo, R. (2015). *Informe Foronda: Los efectos del terrorismo en la sociedad vasca (1968-2010)*. Madrid. Libros de la Catarata.
- Olmeda, G.J., Uceda, P.Q., & Martín, E.L. (2011). La universidad como espacio cívico: Valoración estudiantil de las modalidades de participación política universitaria. *Revista de Educación; the University as a Civic Environment: Student Assessment of Means of Political Participation in the University*, 69-91.
- País Vasco Secretaría General para la Paz y la Convivencia (2013). *Plan de paz y convivencia 2013-16: Un objetivo de encuentro social: Propuesta*, 11 de junio de 2013 = 2013-2016ko

- bake eta bizikidetzaren plana: Gizartea elkartzea helburu: Proposamena, 2013ko ekainaren 11a. Vitoria-Gasteiz]: Vitoria-Gasteiz]: Eusko Jaurlaritza, Bakegintza eta Bizikidetzarako Idazkaritza Nagusia = Gobierno Vasco, Secretaría General para la Paz y la Convivencia.
- Rekalde Rodríguez, I., & Pérez, S.G. (2013). A través de nuestros ojos. La observación de la dinámica del aula universitaria y del trabajo en equipo como instrumento de formación del alumnado y estrategia para la práctica reflexiva del profesorado. *Revista D'Innovació Docent Universitària*, (5)
- Sesma Biruete, E., & Girela Rejón, B. (2013). Trabajo social comunitario y construcción de paz. *Documentos De Trabajo Social: Revista de Trabajo y Acción Social* (52), 214-238.

A3

Retos y desafíos del Trabajo Social relacional

A3.1	Buenaventura Rubio, María Antonia y Martínez Avilés, Eloi, <i>Retos y potencialidades del Trabajo Social en los nuevos proyectos de Cooperación Internacional para el Desarrollo</i>	555
A3.2	Llobet Estany, Marta; Sancho Salido, Jordi; Cartoixà García, Jezabel y Batle Cladera, Susana, <i>La práctica del HousingFirst: Un modelo de atención centrado en el sujeto y la relación</i>	567
A3.3	Palacín Bartrolí, Cándid, <i>Trayectorias migratorias y Trabajo Social: el espacio de atención como marco de apoyo y acompañamiento</i>	577
A3.4	Sancho Salido, Jordi; Llobet Estany, Marta y Cartoixà García, Jezabel, <i>Análisis relacional en una experiencia de «housingfirst» en Barcelona</i>	590
A3.5	Velasco Vázquez, María Sonia; Álamo Martín, María Teresa del; Villagrà Sobrino, Sara Lorena y Anguita Martínez, María del Rocío, <i>Madres por elección y oportunidades para vivir mejor</i>	602

A3.1

Retos y potencialidades del Trabajo Social en los nuevos Proyectos de Cooperación Internacional para el Desarrollo

Challenges and Potentials of Social Work in the New Projects of International Development Cooperation

María Antonia Buenaventura Rubio¹ y Eloi Martínez Avilés²

Universidad de Barcelona

Resumen

La presente comunicación pretende dar a conocer la investigación realizada en el marco del Trabajo de Final de Grado de Trabajo Social en el ámbito de la Cooperación Internacional para el Desarrollo (ANECA, 2005). En los proyectos de cooperación encontramos una herramienta útil para materializar acciones y soluciones que den respuestas a problemáticas propias de la intervención profesional. Esta relación, se afianza con los resultados del análisis comparativo entre las funciones desempeñadas por los profesionales que intervienen en estos proyectos y las propias del trabajo social, constituyéndose como gestores capacitados para planear, ejecutar y evaluar proyectos de cooperación.

En este nuevo reto, no exento de dificultades, se destaca la indefinición de los perfiles profesionales propios del ámbito. Al mismo tiempo, la principal potencialidad se encuentra en las habilidades profesionales que permiten a los trabajadores sociales construir discursos y tejer relaciones que faciliten cambiar las realidades existentes sin caer en el asistencialismo, práctica que engloba gran parte de la historia de la cooperación y que en la actualidad se trata de superar mediante la implementación de nuevas miradas basadas en los Derechos Humanos, buscando situar en el centro de la intervención a los individuos y sus comunidades como actores principales encargados de transformar las realidades en las que viven.

De esta forma, el trabajo social puede erigirse como profesión en un ámbito que busca nuevas miradas para redescubrirse, basadas en la escucha, la reflexión y el cuidado de las relaciones como eje central de la intervención.

Palabras clave: Trabajo Social, Cooperación al Desarrollo, Derechos Humanos.

¹ Universidad de Barcelona, mabuenaventura@ub.edu

² Universidad de Barcelona, emartiav@gmail.com

Abstract

This article has been written in order to show the results social work final degree project. The project belongs to international Development Cooperation (ANECA, 2005). We consider that these kind of projects are a useful tool in order to solve problems about Social Work intervention.

The results of the compare between the functions of Social Work and international cooperation professionals show the fact that social work professional are able evaluate, plan and develop cooperation project.

This new achievement imply some obstacles. One of the most important problems about development cooperative professionals of the lack of definition of their professional profiles. However, the professional skills of social workers are their most valuable potentiality. These skills allow as to create meanings and relations in order to change social realities, avoiding asistencialist practices.

Asistencialism is part of cooperation history which nowadays is thought to be a part of the past.

Currently, the Humans Rights approach is trying to put people and communities in the center of intervention in order to become them protagonist actors of social transformation.

For these reasons social work could become in a development cooperation job focusing in listening, reflexing and the improvement of personal relations.

Keywords: Social Work, Development Cooperation, Humans Rights.

Introducción

Los Derechos Humanos [a partir de ahora DDHH] son inseparables de la ética, la teoría y la práctica de la Cooperación Internacional para el Desarrollo y del Trabajo Social, siendo sus principios y los de la justicia social pilares fundamentales de nuestra profesión (FITS, 2000). Por ese motivo, para comprender el actual estado de la Cooperación al Desarrollo es necesario conocer su relación histórica con el avance de los DDHH, así como tampoco se puede entender el Trabajo Social como algo desligado de la defensa y la promoción de los mismos.

Desde que en septiembre de 2008 cayera Lehman Brothers, la situación de crisis económica, política y social en la que nos encontramos, ha generado transformaciones sociales que han provocado alteraciones en las demandas profesionales y en los espacios de trabajo que modifican y redefinen los objetivos, las funciones y los criterios de intervención, de tal forma que se plantean nuevos escenarios para el Trabajo Social (Guerra, 2000). Al mismo tiempo, nos encontramos con un aumento progresivo de las desigualdades sociales a nivel mundial que se saldan con una respuesta internacional caracterizada por el progresivo adelgazamiento de los recursos destinados a los proyectos de cooperación, obligando a las entidades y sus profesionales a repensar las actuaciones que se han ido dando hasta la fecha en el marco de la Cooperación Internacional. Ante esta situación de cambio y readaptación, el Trabajo Social ha visto incrementada su relevancia en amplios sectores de la sociedad, aumentando su presencia en ámbitos

de intervención en los que históricamente tenía un papel secundario. No obstante, en el campo de la Cooperación al Desarrollo parece no haberse producido el mismo impulso, hecho que posiblemente venga determinado por la situación actual de inestabilidad y precariedad que envuelve a la cooperación y por la falta de ímpetu, por parte de la academia, de situarla como un campo preferente, en el que puedan intervenir los futuros profesionales.

Por estos motivos, en el marco del Trabajo Final de Grado, se planteó una investigación exploratoria que tratara de responder a la pregunta de si **El Trabajo social presenta potencialidades para planificar e intervenir en proyectos de Cooperación al Desarrollo basados en los Derechos Humanos**, siendo estos últimos, los proyectos que aportan esa nueva mirada que trata de repensar las actuaciones que antaño se llevaban a cabo en el marco de la cooperación, buscando superar las prácticas asistencia-listas y paternalistas que se dieron en el pasado. Así pues, con el estudio, se pretendía vislumbrar la posible existencia de una nueva ventana de oportunidad en lo referente al interés de la profesión por el ámbito de la cooperación, reclamando el lugar que a nuestro juicio le corresponde como profesión central en un ámbito que porta la cuestión social en su ADN.

A continuación se presenta un breve repaso de aquellos conceptos en los que se fundamentó el marco teórico, señalando en primer lugar la conceptualización de los DDHH desde la que partió la investigación para, posteriormente, comenzar a trazar su relación con el Trabajo Social y el ámbito de la Cooperación al Desarrollo. Se finaliza con el análisis de los resultados obtenidos para, en última instancia, mostrar las conclusiones de dicho estudio.

1. Los Derechos Humanos

Consideramos los DDHH como un producto histórico inserto en un espacio y tiempo determinados (Fernández, 2006). En 1948, con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, ratificados por la Organización de Naciones Unidas [a partir de ahora ONU], se contribuyó a conformar un amplio reconocimiento moral de los DDHH a gran escala, de tal forma que a pesar de estar fundamentados en un conjunto de presuposiciones con un marcado «sesgo liberal occidental» (De Sousa, 2014, p. 105), actualmente gozan de la aprobación de 195 estados, siendo la bandera que ostenta mayor consenso y reconocimiento entre los diferentes pueblos del globo terráqueo.

Estos derechos son definidos como una serie de «garantías legales de carácter universal que protegen a individuos y grupos contra acciones y omisiones que afectan a su libertad y dignidad humana» (Fernández et al., 2009, p. 38), mostrándose como principios universales «inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua o cualquier otra condición» (ACNUDH, 2015, p. 1).

Cabe señalar que la contundencia con la que son definidos contrasta con el carácter no vinculante de la declaración misma, la cual carece de validez en un plano legal (ONU,

1995). Este hecho pone en tela de juicio el reconocimiento de los DDHH como garantías legales, mostrándose estas como una suerte de principios rectores que requieren de instrumentos específicos para configurar una base jurídica internacional que establezca las garantías necesarias para su respeto y cumplimiento, siendo las convenciones el instrumento que «define [los] derechos específicos y [las] limitaciones a su ejercicio, determinando las obligaciones que deben asumir los Estados que la ratifiquen o se adhieran» (ONU, 1995, p. 24). De esta forma, tan solo aquellos estados que ratifican y se adhieren a las convenciones, adquieren un compromiso real con el cumplimiento de los DDHH, el cual no siempre es completo, pues cada convención establece objetivos propios y diferenciados que en última instancia no abarcan todo el espectro de los DDHH.

Por otra parte, el sesgo liberal al que anteriormente se hacía referencia, lleva a una consagración de una «concepción del ser humano igual a ciudadano (...) donde las libertades individuales se dan por garantizadas» (Fernández et al., 2006, p. 8), de tal forma que se contribuye a fomentar la disgregación de los DDHH en categorías que dividen los mal llamados «derechos civiles y políticos» de los «económicos, sociales y culturales», provocando, tal y como explica Herrera (2000), que los primeros sean relegados a un segundo plano, constituyéndose estos como «la esfera de lo impuro, de lo híbrido, lo mezclado, [pudiendo las personas] rezar y opinar libres de cualquier condicionamiento social y, además, con todas las garantías estatales imaginables, pero disfrutar de la salud, de un entorno limpio o tener una vivienda digna, depende de elementos extraños a lo jurídico formal» (Fernández et al., p. 9).

1.1. *Los Derechos Humanos y el Trabajo Social*

Ante esta disgregación de los DDHH y la concepción predominante de ciudadanía como sujeto central de «marcada impronta individualista» (Pérez, 1991, p. 205) se enfatiza la libertad de elección y se olvida lo material, constatándose la desprotección existente en torno a los llamados derechos de segunda generación, situación que lleva a plantear si realmente los DDHH son concebidos como un todo integral e indivisible que, en la práctica, disfruten de protección y reconocimiento o, por el contrario, carecen de una defensa y promoción real por parte de los organismos encargados de velar por su cumplimiento y respeto.

En este sentido, el Trabajo Social como profesión centrada en la ayuda y el vínculo con el otro, desde sus inicios históricos ha mantenido la idea de que las necesidades humanas exigen satisfacción, pasando de una visión caritativa a la posterior convicción de que las necesidades humanas exigen de satisfacción, no por decisión personal, sino como un imperativo de justicia básica que «hace avanzar al Trabajo Social hacia la consideración de los DDHH como el otro principio de organización de su práctica profesional» (ONU, 1995, p. 14) quedando la relación entre profesión y DDHH delimitada en: los valores, la ética, la teoría y la práctica de la profesión (Aguilar y Méndez, 2016).

Así pues, vemos cómo la Federación Internacional de Trabajadores Sociales [a partir de ahora FITS] sitúa en la definición de Trabajo Social de 2000, ratificada en la de julio

de 2014 en Melbourne, a los DDHH como principios fundamentales sobre los que interviene la profesión:

«El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respalda por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar.» (FITS, 2014)

Al mismo tiempo, se identifican presupuestos éticos que rigen el compromiso de los profesionales para con la defensa de los DDHH, tal y como se defiende en el Código Deontológico de la Profesión de Diplomado en Trabajo Social (Martínez y Mateo, 2014 p. 45).

Por su parte, esta relación se establece también en el plano teórico, destacando algunas experiencias formativas que tratan de introducir un enfoque basado en los DDHH que, de forma transversal, desarrolle «las competencias y la sensibilidad [de los alumnos], necesarias para defender y garantizar aquellas condiciones que permitan el respeto a los DDHH» (Cubillos, 2016, p. 5), convirtiendo éste enfoque en una nueva mirada teórica para la profesión y, por tanto, una nueva forma de plantear las intervenciones prácticas, hecho que a día de hoy, de forma consciente o inconsciente, ya se lleva a cabo, pues en toda intervención social subyace una cierta defensa de los derechos elementales de la persona. En este sentido, también se debe mencionar que en la actualidad, un grueso de los profesionales del Trabajo Social participan en instituciones políticas que tratan de denunciar y visibilizar aquellos casos de violación de DDHH, abogando por el respeto de los mismos (Martínez y Mateo, 2014).

1.2. Derechos Humanos, Cooperación al Desarrollo y Trabajo Social

Cuando se habla de Cooperación Internacional para el Desarrollo se hace referencia a un instrumento complementario que vincula de un lado las políticas de desarrollo, encargadas de definir el tipo de sociedades a las que se quiere aspirar y, por el otro, las políticas de cooperación, orientadas a definir el tipo de relaciones que se deben dar entre los diferentes estados nación (Pardo, 2008). Así, la Cooperación Internacional para el Desarrollo se constituye como un instrumento que viene precedido por motivaciones diversas que se sitúan en torno a posiciones tan extremas entre sí como el intervencionismo neocolonial o la solidaridad entre los distintos pueblos, siendo la segunda producto de las presiones ciudadanas que se dan en el seno de los llamados «países desarrollados» (Listar y Bosh, 2007). Por estos motivos, es muy complejo definir de una única forma estática y universal, un término que aúna motivaciones e implicaciones tan diversas y contradictorias, siendo por tanto imprescindible determinar la mirada desde la que partimos para no generar confusión.

Desde las anteriores reflexiones la definición más acertada, para enmarcar esta investigación, es la que parte de una visión solidaria de la cooperación, definida como el conjunto de actuaciones llevadas a cabo por actores públicos y privados que tienen como fin promover las relaciones entre países y el progreso económico y social de aquellos llamados del Sur (Boni, Calabuig, Cuesta, Gómez, Lozano, Mozó y Torres, 2010). Desde esta visión, se establece una relación directa con el Trabajo Social que, tal y como especifica el Libro Blanco de Trabajo Social, tiene en la Cooperación al Desarrollo y, específicamente, en los proyectos de cooperación, un nuevo ámbito de intervención profesional en el que pueden actuar los Trabajadores Sociales (ANECA, 2005), siendo los proyectos de cooperación una herramienta útil para que el Trabajo Social pueda «materializar soluciones a problemáticas en acciones, que articulan paralelamente su concepción como disciplina y profesión» (Pardo, 2008, p. 144).

Esta idea, se refuerza con los paralelismos que se establecen entre las funciones realizadas por los profesionales encargados de coordinar los proyectos de Cooperación al Desarrollo y las propias del Trabajo Social, mostrándose que estos se constituyen como un perfil profesional válido para la gestión, planificación e intervención en los proyectos de Cooperación al Desarrollo (Izquierdo, Hidalgo y Fernández, 2007).

Al mismo tiempo, el auge de la relación entre DDHH y Cooperación al Desarrollo, que tiene sus orígenes en los inicios de la cooperación (Boni, Calabuig, Cuesta, Gómez, Lozano, Mozó y Torres, 2010), viéndose en la actualidad potenciado con la implantación del enfoque basado en los DDHH, trata de centrar sus objetivos en la plena realización de los Derechos Humanos de todas las personas, contribuyendo así a reducir las desigualdades existentes al tiempo que empoderan a los sujetos de derechos (AECID, 2013). Este aspecto, lleva a intuir que una perspectiva relacional se erige del todo imprescindible en los proyectos de cooperación, en los cuales el trabajador social es el profesional que puede facilitar de forma más eficiente y efectiva esta relación. Entre estas potencialidades se distinguen: el reconocimiento del otro; el empoderamiento individual y colectivo; el cómo se potencia la vinculación social y sentido de pertinencia, de qué forma se potencian la creación de redes y se refuerzan sus redes relacionales; y en última instancia, como se ven favorecidas las intervenciones para transformar las políticas sociales. En este sentido, hablamos de una intervención social comprometida y transformadora (Navarro, 2011).

Desde esta perspectiva, la acción social y el vínculo generado por el trabajador social se orienta al desarrollo de los recursos, competencias y potencialidades del individuo o colectivo, para que logren alcanzar con ellos su plena autonomía personal y social, empoderando a individuos y al colectivo para fortalecer y activar procesos de fortalecimiento comunitario (Navarro, 2011).

2. Metodología

Para lograr la empresa planteada en el estudio y reivindicar el espacio del Trabajo Social en la Cooperación Internacional, se elaboró una propuesta de investigación de carácter cualitativa y finalidad básica que, mediante una revisión bibliográfica exhaustiva,

diera forma a un cuerpo teórico en el que se detallaran las relaciones que se dan entre Trabajo Social, Cooperación al Desarrollo y DDHH, buscando conformar un trienio inseparable que dio lugar a las cuatro categorías teóricas desde las que se construirían los instrumentos de investigación.

Tabla 1

Categorías primarias de la investigación
1. Derechos Humanos.
2. Derechos Humanos como principios fundamentales del Trabajo Social.
3. Cooperación al Desarrollo.
4. Planificación, gestión, evaluación e intervención en proyectos de Cooperación al Desarrollo como parte de las funciones del Trabajador Social.

Una vez configurado el marco teórico y las categorías de análisis, se procedió a seleccionar la muestra de informantes clave, elaborada mediante el procedimiento de Bola de Nieve, siendo el «punto de saturación» (Ruiz, 2007, p. 65) y el tiempo disponible, los criterios que determinaron su tamaño. La muestra seleccionada estuvo conformada por: dos docentes de la Universidad de la Rioja expertos en Trabajo Social y DDHH; dos profesionales de distintas entidades cooperantes; y dos trabajadores sociales que estaban interviniendo en proyectos de Cooperación al Desarrollo.

Para recoger la información se realizaron seis entrevistas semiestructuradas que, por una parte, permitieran profundizar en los temas sin plantear un corsé que limitara en exceso las respuestas de los entrevistados y, por el otro, evitara la dispersión del relato, situando la conversación en el campo de investigación prefijado para así facilitar tanto el trabajo de campo como el posterior análisis de los datos extraídos.

Finalmente se debe señalar que el hecho de que se planteara el estudio como una investigación exploratoria planteó una serie de limitaciones, entre las que se destaca la falta de representatividad de los datos extraídos (Lambin, Gallucci y Sicurello, 2008), hecho que lleva a reafirmarnos en la idea de que esta investigación aporta una cimentación que puede y debe servir a futuras investigaciones que traten de profundizar en mayor medida sobre el tema aquí expuesto.

3. Resultados

3.1. *Derechos Humanos y Trabajo Social*

En primer lugar se debe señalar que para los entrevistados, la Declaración Universal se muestra como el marco de referencia desde el que parte su visión de los DDHH, defendiendo la obligatoriedad de los estados y de sus profesionales para con la defensa y la promoción de estos, sosteniendo por tanto una visión universal de los mismos (ACNUDH, 2015). Este hecho contrasta con las situaciones de vulneración sobre las que intervienen tanto fuera como dentro del estado español, llevando a los profesionales a cuestionar si los DDHH, lejos de ser un concepto práctico y útil, se muestran como una idea politizada de discutible validez práctica, por lo que se cuestiona la validez de estos como «garantías legales» (Fernández et al., 2009, p. 39).

Por su parte, la relación que perciben los entrevistados entre estos derechos y el Trabajo Social se caracteriza por la obligatoriedad de defender y promocionar los DDHH en el ejercicio profesional del Trabajo Social, tal y como defiende la FITS (2014). Al mismo tiempo, para los profesionales entrevistados la inclusión de experiencias docentes que integren los DDHH se tornan vitales para formar futuros profesionales capacitados y comprometidos con la defensa y promoción de los DDHH, haciendo necesario superar la situación actual en la que se dan algunas experiencias formativas aisladas sin el suficiente peso curricular en la formación de los profesionales, tal y como detalla uno de los expertos en DDHH y Trabajo social entrevistado: «[Estas experiencias] aparecen como islas en la formación de los/as estudiantes, en muchos casos en la oferta de asignaturas optativas (con lo que un porcentaje altísimo del alumnado no cursa esta materia) y con ausencia total de transversalidad en el título».

En la misma línea, los profesionales entrevistados manifiestan haber necesitado formarse en materia de DDHH al finalizar los estudios, hecho que atribuyen a la necesidad de contar con una base teórica suficiente para intervenir en los proyectos de cooperación.

También destaca la percepción de los entrevistados en torno a la ausencia de marcos normativos que rijan una praxis comprometida con los DDHH, quedando, según los entrevistados, la opción de defender los DDHH en manos de cada profesional, de su voluntad y de sus posibilidades. Así pues, en consonancia con (Aguar y Méndez, 2016) los entrevistados perciben una relación clara entre DDHH y Trabajo Social situada en los valores, la ética, la teoría y la práctica profesional, siendo las dos últimas las que presentan una serie de carencias que se traducen en un déficit formativo y en una praxis profesional cuya implicación con los DDHH depende de las circunstancias de cada profesional.

3.2. *Cooperación al Desarrollo y Trabajo Social, potencialidades y limitaciones*

En primer lugar se destaca la relación histórica que se ha dado entre Cooperación al Desarrollo y DDHH (Boni, Calabuig, Cuesta, Gómez, Lozano, Mozó y Torres, 2010),

idea que sostienen los entrevistados al relatar cómo en Catalunya se llevan dando experiencias de cooperación y DDHH desde hace más de 10 años, motivo por el que se dieron, en su momento, iniciativas como la constitución de la Federación de Organizaciones por la Justicia Global, en la que se unieron aquellas organizaciones que intervenían en el campo de la Cooperación Internacional con aquellas que desarrollaban prácticas de denuncia y promoción de los DDHH.

En el mismo sentido, los entrevistados perciben en el enfoque basado en DDHH un instrumento útil que poco a poco se está instaurando en el mundo de la cooperación y que lleva a organismos como la Agencia de Cooperación Catalana para el Desarrollo y su homóloga Española a integrar en los requisitos de financiación, la necesidad de implementar el enfoque, tanto en el análisis como en la posterior intervención. Cabe señalar que para los entrevistados, el hecho de que la ACCD fije el enfoque como requisito para la financiación, provoca que muchas entidades integren los DDHH de forma operativa, provocando cambios en los proyectos, pero, al mismo tiempo, existen ciertos proyectos que integran los DDHH desde una vertiente discursiva que se refleja en la redacción y presentación de los proyectos pero que no tiene implicaciones prácticas en la posterior intervención. Esta situación, viene dada por determinados déficits de la cooperación que dificultan una integración del enfoque de DDHH, siendo las de mayor relevancia:

La utilización de marcos evaluativos preestablecidos que anteponen resultados cuantificables a los cualificables, por lo que se premian intervenciones que definen objetivos cortoplacistas y superficiales.

La carencia de tiempo suficiente para llevar a cabo intervenciones que puedan profundizar realmente tanto en el análisis de las causas estructurales como en la posterior intervención.

Por otra parte, la relación de la Cooperación Internacional con el Trabajo Social es percibida por los entrevistados como una relación que coloca al Trabajo Social como profesión que puede intervenir en dicho ámbito, idea defendida por ANECA (2005), existiendo una serie de paralelismos entre las funciones que realizan los profesionales de la cooperación con las que realizan los Trabajadores Sociales entrevistados y las que son propias del Trabajo Social, siendo ejemplos de ello: aquellas referentes a la gestión de recursos; las de capacitación de comunidades; las de acompañamiento y transmisión de información a personas; y las de facilitar a las personas y comunidades expresar sus necesidades y preferencias (Izquierdo, Hidalgo y Fernández, 2007).

Al mismo tiempo, los entrevistados exponen que en el ámbito de la Cooperación Internacional los profesionales que intervienen proceden de especialidades múltiples, siendo los sanitarios y educativos los que copan la mayoría de los puestos especializados, así como aquellos que están capacitados para la gestión de recursos. En este sentido, los profesionales entrevistados manifiestan que no se puede hablar de un perfil único en la cooperación por lo que creen que al Trabajo Social se le plantean una serie de dificultades para diferenciarse y hacerse valer.

No obstante, los profesionales destacan que el Trabajo Social como profesión capacitada para poner cercanía entre los equipos profesionales y la comunidad muestra poten-

cialidades que le diferencian de otras profesiones, tal como comenta uno de los trabajadores sociales entrevistados: «Veo que nosotros [los Trabajadores Sociales] tenemos como muchas cosas... escuchar al otro, entenderlo y tenerlo en cuenta».

También la capacidad de escuchar al otro, es una característica que, para los entrevistados, tienen los trabajadores sociales, la cual les permite poder valorar necesidades y adecuarlas a los recursos y a las demandas de los usuarios y comunidades, siendo imprescindible para llevar a cabo proyectos que quieran integrar realmente a la comunidad en la toma de decisiones. En este sentido, los entrevistados hablan del profesional de Trabajo Social como alguien capacitado para realizar análisis y valoraciones de las situaciones desde una visión integral del individuo como sujeto inserto en un contexto comunitario.

Conclusiones

Como conclusiones del estudio, se percibe que el Trabajo Social tiene mimbres para situarse como profesión que intervenga en los nuevos proyectos de cooperación, aportando sus habilidades profesionales que le perfilan como una figura que tiene entre sus principales potencialidades: la capacidad para escuchar al otro y dar voz a las personas y comunidades, siendo un nexo de unión entre las entidades y la población, aportando cercanía y contribuyendo a la contextualización de las intervenciones en la cultura destinataria; y las capacidades y habilidades para gestionar y adecuar los recursos a las demandas de la comunidad, reforzando la participación y el poder de esta en la toma de decisiones, pudiéndose considerar como una garantía de que los proyectos persigan un fin de justicia social fundamentado en las relaciones horizontales que puedan superar las prácticas asistencialistas que antaño limitaban los proyectos de cooperación.

Por su parte, no se pueden olvidar los retos y dificultades a los que se debe enfrentar los profesionales y la profesión para reclamar un espacio en el ámbito de la cooperación, siendo la indefinición de los perfiles profesionales uno de los principales escollos a superar, pues la difusión de las funciones que deben desempeñar, así como la ausencia de una demanda específica de estas.

En este sentido, la perspectiva relacional juega un papel importante en cuanto nos referimos a una intervención más cercana al empoderamiento del individuo y las comunidades, más cercana al principio de alteridad, es decir, al reconocimiento del otro, más cercana a crear un vínculo que potencie las relaciones horizontales y la creación de redes. En definitiva una intervención social más ecológica que ofrezca posibilidades reales de desarrollo humano y solidario.

Bibliografía

- Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (2013). Plan director: de la cooperación española 2013/2016 (en línea). <http://www.aecid.es/CentroDocumentacion/Documentos/Planificaci%C3%B3n/PD%202013-2016.pdf>, acceso 5 de abril de 2016.
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2005). Libro blanco: título de grado en trabajo social (en línea). http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,964491,93_20531184&_dad=portal, acceso 8 de mayo de 2016.
- Aguilar, F., Méndez, A. (2016). La desvirtuación de los instrumentos en trabajo social: riesgos para la profesión y los derechos de ciudadanía (en línea). https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/TC049.pdf, acceso 22 de febrero 2016.
- Boni, A., Calabuig, C., Cuesta, I., Gómez, M., Lozano, J., Monzó, J., & Torres, A. (2010). La cooperación internacional para el desarrollo (en línea). <http://www.upv.es/upl/U0566378.pdf>, acceso 7 de mayo 2016.
- Cubillos, C. (2016). Estudio piloto: Programa de educación en derechos humanos en el Grado en Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid. (en línea). https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/TC037.pdf, acceso 5 de abril de 2016.
- De Sousa, B. (2004). Hacia una concepción multicultural de los derechos humanos. Gómez, F., y Pureza, J (ed.), *La protección internacional de los derechos humanos en los albores del siglo XXI* (pp. 95-122). Bilbao: Universidad de Deusto.
- Federación Internacional de Trabajadores sociales (2000). Definición de Trabajo Social, Asamblea General de Montreal (Canadá) (en línea). www.ifsw.org, acceso 27 de marzo de 2016.
- Fernández, C., Fernández, A., Romero, E., Gilsanz, J., Sánchez, M., Borja, C., y García, C. (2009). Marco teórico para la aplicación del enfoque basado en derechos humanos en la cooperación para el desarrollo. Madrid: Los Libros de la Catarata.
- Fernández, M.I., Palacios, J.E., y Cordero, N. (2006). Trabajo social y derechos humanos: razones para una convergencia (en línea) <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2002316>, acceso 29 de marzo de 2016.
- Guerra, Y. (2000). La crisis contemporánea y los impactos en la instrumentalidad del trabajo social (en línea). <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/sura/sura-0045.pdf>, acceso 10 de septiembre de 2016.
- Izquierdo, J.D., Hidalgo, A. y Fernández, T. (2007). *Cooperación al desarrollo y trabajo social*. Madrid: Ediciones Académicas.
- Lambin, J., Galluci, C., Sicurello, C. (2008). *Dirección de marketing: gestión estratégica y operativa del mercado*. Madrid: McGrawHill.
- Listar, D. (2007). ¿Por qué al Norte le gusta «ayudar»? ¿A qué se refieren los Estados ricos cuando hablan de «cooperación»? (en línea). <http://www.sinpermiso.info/printpdf/textos/por-qu-al-norte-le-gusta-ayudar-a-qu-serefieren-los-estados-ricos-cuando-hablan-de-cooperacin>, acceso 5 de mayo de 2016.
- Martínez, M., Mateo., A. (2014). Incidencia e influencia de las políticas en el cambio social: responsabilidad de las trabajadoras sociales e implicaciones para su educación teórica y práctica (en línea). <http://hdl.handle.net/10045/49986>, acceso 12 de abril de 2016.
- Navarro, S. (2011). De cómo Robinson Crusoe (re)descubrió a Viernes: reflexiones sobre la perspectiva relacional de la intervención social hoy. Recuperado de www.rayuelacreativa.com
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas (2015). Sus derechos humanos (en línea). <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>, acceso 13 de mayo de 2016.

- Organización de las Naciones Unidas. (1995). *Derechos humanos y trabajo social: Manual para escuelas de servicios sociales y trabajadores sociales profesionales* (en línea). http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_104630-7.pdf, acceso 27 de marzo de 2016.
- Pardo, A. (2008). *La cooperación internacional como instrumento complementario de promoción al desarrollo* (en línea). <file:///C:/Users/BECARI/Desktop/Dialnet-LaCooperacionInternacionalComoInstrumentoComplemen-4386237.pdf>, acceso 1 de abril de 2016.
- Pérez, A. (1991). *Las generaciones de derechos fundamentales* (en línea). <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1050933.pdf>, acceso 22 de marzo de 2016.
- Ruiz, J. (2007). *Metodología de la investigación cualitativa* (en línea). <http://www.bib.ub.edu/fileadmin/intra/ebooks/metodologiadelainvestiacion.pdf>, acceso 6 de mayo de 2016.

A3.2

La práctica del *HousingFirst*: un modelo de atención centrado en el sujeto y la relación

The Practice of HousingFirst: A Model of Care Focused on the Subject and the Relationship

Marta Llobet Estany¹ y Jordi Sancho Salido²

UFR-Escuela Treball Social. Universitat de Barcelona

Jezabel Cartoixa García³ y Susana Batle Cladera⁴

Universitat de Barcelona

Resumen

El propósito de esta comunicación es analizar que supone la implementación del modelo *HousingFirst* para la práctica del trabajo social. Este modelo se supone innovador porque implica un cambio de paradigma de los procesos de atención (se empieza por el acceso a una vivienda propia), como en la concepción de las relaciones entre los sujetos que intervienen (personas sin hogar, profesionales, organización y otros agentes). El paso de una práctica basada en el concepto *continuum of care* al *HousingFirst* aparece, como un reto no exento de dificultades. El desarrollo de este modelo, que se inicia en Norteamérica (Estados Unidos y Canadá) y posteriormente en otros países de Europa, ha ido acompañado de un amplio trabajo de evaluación.

En esta comunicación se presentan algunos resultados preliminares de un trabajo de investigación evaluativa que se está iniciando en Barcelona. Vamos a presentar los elementos centrales del modelo de atención, así como los interrogantes, dilemas, contradicciones y límites que supone para los profesionales ir hacia una práctica fundamentalmente relacional basada en los derechos del sujeto.

Cuestiona a los trabajadores sociales que se sienten confrontados a una relación de mayor proximidad con la persona y les invita a activar un trabajo social más creativo y reflexivo a lo largo del proceso, desde el compromiso, la responsabilidad profesional y la búsqueda de otras herramientas.

Palabras clave: Housingfirst, sinhogarismo, práctica trabajo social.

¹ Universitat de Barcelona, mllobet@ub.edu

² Universitat de Barcelona, jsancho@ub.edu

³ Universitat de Barcelona, astigarrabia@gmail.com

⁴ Universitat de Barcelona, sanbatle@gmail.com

Abstract

The purpose of this paper is to analyze what are the implications of the Housing First model for social work practice. This model is considered to be innovative because it changes the social work paradigm (access to the user's own housing becomes a starting point), and the relationships between those who intervene in the process (the homeless, practitioners, the organization and other agents). Moving from the continuum of care concept to that of Housing First is challenging. The development of this model, which started in North America (United States and Canada) and extended later to several European countries, has been accompanied by an extensive evaluation work.

In this paper we present some preliminary results of an evaluative research we are starting in Barcelona. We present the central elements of the model, and the questions, dilemmas, contradictions and limits that it raises as a rights-based intervention model.

It requires a strong commitment and professional responsibility, a search for other tools such as joint (practitioner and user) risk assessment to develop autonomy, learning to analyze situations horizontally reducing knowledge and power inequalities. It challenges social workers who have to deal with greater proximity to the person and requires them to enable a more creative and reflexive social work.

Keywords: Housingfirst, Homelessness, social work practice.

Introducción

El *HousingFirst* (HF) es un modelo de intervención basado en una nueva manera de abordar el fenómeno del sinhogarismo. El paradigma es opuesto al modelo tradicional, centrado en el *continuum of care*, dónde la persona debe pasar una serie de fases, con unas metas marcadas, antes de alcanzar un nivel que le permita vivir en una vivienda de manera independiente. El modelo tradicional antepone el tratamiento al acceso a la vivienda y solo una parte de las personas consiguen este objetivo último. El programa es rígido, tiene establecidas unas normas estrictas sobre el comportamiento, así como el requerimiento de estar bajo tratamiento psiquiátrico y la sobriedad (Greenwood, Stefancic y Tsemberis, 2013; Pleace, 2012).

Este modelo, con el paso de los años, no ha dado respuesta a las personas que presentan una situación más vulnerable y cronificada, facilitando el efecto bucle. Es decir, la persona vuelve a entrar en algún recurso que se cree «superado» (Uribe, 2014). De este modo, la baja efectividad del modelo explica la emergencia del *HousingFirst*, que se plantea como un modelo de intervención alternativo orientado a la recuperación (*recovery*), basado en la atención centrada en las personas y en el concepto de la vivienda. Uno de los aspectos más conocidos del *HousingFirst* se centra en promover la independencia de las personas a través del acceso a un alojamiento estable desde el principio, sin condiciones previas y proporcionando de manera adicional servicios y el soporte que la persona necesite y no tienen por qué aceptar entrar en un tratamiento.

Orígenes del modelo y sus principios

En los años noventa en Estados Unidos, Sam Tsemberis, al frente de la organización el *Pathways to Housing (PHF)* desarrolla un programa destinado a las personas que viven en la calle desde hace tiempo y sufren de problemas de salud mental y/o adicciones, que provee la vivienda al inicio del programa y se da a conocer como *HousingFirst*. Comprueba que la situación «de calle» agrava su salud mental, al mismo tiempo observa que el modelo *Continuum of Care* supone un muro para la reincorporación de estas personas, porque no son consideradas como estabilizadas hasta que se estabiliza su estado clínico. Porque si no son capaces de superar una serie de obstáculos no pueden acceder a «su hogar» y porque se les penaliza cuando recaen, y pueden ser expulsados del programa por las unas normas establecidas (Tsemberis, Gulcur y Nakae, 2004).

De acuerdo con el modelo PHF, se plantea una intervención centrada en la recuperación. Significa que tanto la vivienda como los servicios de soporte están basados en la atención centrada en las personas, buscando los mecanismos a través de entrenamiento en habilidades, asesoramiento en cuestiones cotidianas, que sirvan para conseguir alcanzar las habilidades para desarrollarse en el día a día y dentro de la comunidad. Las personas son quienes tienen la capacidad de decisión sobre su propia intervención, son los usuarios los que definen sus propias necesidades y los objetivos, sin requisitos previos para tratamiento psiquiátrico o para conseguir la sobriedad (Tsemberis, Gulcur y Nakae, 2004).

El proyecto *Pathways to Housing* de Nueva York proponía ocho principios que se han utilizado para valorar la aplicación del modelo en otros países. Los principios en el proyecto PHF y en el proyecto HF Europa son substancialmente los mismos, únicamente están formulados de forma diferente. En el caso del proyecto pan canadiense los principios se sintetizan en cinco, dando mayor importancia a la capacidad de integración tanto a nivel comunitario como social.

Primero, ponen énfasis en el derecho a la vivienda concebido como un derecho humano que toda persona debería tener garantizado. Cuando la vivienda se reconoce como un derecho, este no se supedita a un tratamiento o a ningún tipo de contrapartida o exigencia. Por ello los participantes del proyecto son quienes firman el contrato con la propiedad. La vivienda se concibe como un medio para conseguir la estabilidad y favorecer su recuperación e incorporación social. Hablar de vivienda significa hablar de hogar, es hablar del concepto de seguridad ontológica. El hogar es el sitio en el cual se puede ser uno mismo al margen del mundo exterior, es el lugar seguro donde se crea la identidad, en el que se crean las rutinas y se desarrolla la vida (Padgett, 2007). Segundo, el HF es un tipo de intervención centrada en los derechos y en la persona. Esta tiene que poder ejercer su autodeterminación. Tiene que poder escoger la vivienda de acuerdo a sus necesidades para poder llegar a vivir de la forma más autónoma posible en una vivienda independiente y dentro de la comunidad. Tiene que poder escoger el tipo de Servicios de ayuda y la frecuencia (Busch-Geertsema, 2013). Tercero, este enfoque pretende satisfacer mejor las necesidades básicas de las personas con el objetivo de conseguir su recuperación (Goering et al., 2014). Cuarto, reconoce a cada persona como única con sus necesidades diferentes. Por ello van a adaptarse los apoyos según la intensidad que requiera cada persona. El ac-

ceso a los Servicios tiene que ser de forma voluntaria, personalizada, adaptados a la cultura y cuando la persona lo solicita. Quinto, este modelo quiere favorecer la incorporación de las personas a la comunidad y a la Sociedad (Gaetz, Scott, y Gulliver, 2013; Tsemberis, Gulcure y Nakae, 2004;)

Una aproximación al análisis de la práctica *HousingFirst* desde un enfoque relacional

Para que la persona pueda emprender el proceso de recuperación tienen que darse una serie de principios ya descritos, que deben orientar las estructuras de gobernanza del programa que opera el modelo. En esta estructura los equipos de profesionales y la práctica que llevan a cabo es una parte crucial del modelo. En esta comunicación vamos a realizar un primer análisis de la práctica desde el componente relacional, como un elemento constitutivo y primordial del modelo HF. Partimos de las siguientes preguntas: ¿En qué consiste este componente relacional de la práctica HF? ¿Por qué es importante el componente relacional en el HF? ¿Que permite el HF *versus* otro tipo de prácticas?

El HF va orientado a personas que desde los servicios se categorizan en situación crónica, esto quiere decir, que llevan más de tres años viviendo en la calle, con un nivel de deterioro importante en cuanto a su salud mental y como consecuencia también del consumo de drogas. Son personas que han pasado por los servicios, como albergues y/o centros de día, que han iniciado diferentes programas que no han funcionado. El HF nace, por lo tanto, con la idea de intentar algo nuevo y/o diferente de lo que se había intentado hasta ahora con esta población. El mandato de los profesionales es el de procurar la estabilización de la persona en la vivienda, sabiendo que esta tiene el derecho de tenencia de la vivienda durante el tiempo que dure el proyecto. Para ratificar este derecho, la persona firma el contrato con el propietario de la vivienda.

La práctica va a ser el resultado de hacer operativo el mandato y los principios del modelo. Este modelo, a diferencia del anterior parte de las motivaciones intrínsecas, aquellas que son internas, que están conectadas con el deseo de la persona. Es un modelo de intervención relacional que renuncia a utilizar las motivaciones extrínsecas, las que se plantean de forma condicionada o como contrapartidas para poder conseguir algún cambio en la persona, por ejemplo, que inicie un programa de deshabituación a las drogas o que acepte un tratamiento psiquiátrico para poder acceder a un piso compartido de inserción social. Se renuncia a utilizar las motivaciones extrínsecas porque existen evidencias de que no funcionan, especialmente con la población en situación crónica, con trastornos graves de salud mental y/o (Tsemberis, Gulcure y Nakae, 2004). La práctica basada en las motivaciones extrínsecas con esta población acaba produciendo más daño y tiene el efecto de «castigo» de expulsión, y *de facto* se les aleja de los servicios sociales y sanitarios, a los que una parte de esta población difícilmente va a querer volver (Baillergeau, Duyvendak, Hoijtink, Llobet y Thiot, 2009).

El HF propone un cambio de paradigma, reconocer al sujeto que a pesar de su enfermedad mental y de su adicción tiene el derecho a tener una vivienda sin una preparación previa y durante todo el tiempo que dure el proyecto. La persona va a tener el piso,

aunque siga pasando periodos en la calle, en un albergue, que esté internada en un hospital o en una prisión. No va a perder ni se le va a expulsar de la vivienda, salvo situaciones muy extremas de uso de la violencia. El reconocimiento de los derechos del sujeto excluido permite explorar permite trabajar la relación desde otras formas, con una mayor intensidad y calidad para progresar hacia una mayor autonomía de la persona (Laval y Ravon, 2005). La relación, ayuda a la persona y ayuda a la relación como acompañamiento coproducido y guiado por una actitud de consideración positiva e incondicional respecto del sujeto atendido (Rogers, 1962). La intervención del HF tiene por objeto dar lugar a una relación, que permita compensar y restituir los déficits de integración que se han producido con anterioridad. Es una práctica que revela un fracaso de la prevención y de la lucha contra la pobreza y el sinhogarismo.

La intervención tiene varios objetivos:

- Primero, reparar las relaciones de desigualdad y exclusión social, proporcionando un entorno que permita co-construir una relación significativa con los profesionales y con su entorno, por ejemplo, con los vecinos y la comunidad. La proximidad y el acompañamiento son vectores de la relación y del vínculo. La proximidad, hace referencia a la manera de concebir a la persona y a la manera de actuar con ella, a una actitud y predisposición que permite acercarse, entrar en contacto y construir una relación con la persona vulnerable que a menudo se encuentra alejada de las instituciones (Jamouille, 2007). Esta categoría de acción requiere de un trabajo de presencia, de relaciones cara a cara de poder preservar un «entre sí» en la relación con la persona. En la intervención de proximidad existe una tensión entre favorecer una posición próxima del trabajador social con la persona y al mismo tiempo cumplir con el mandato de conseguir la estabilización de la persona en la vivienda. La proximidad nos autoriza a reconocer una vertiente esencial del acompañamiento social personalizado, pero también de las exigencias del mandato y las medidas de política social, en términos de capacidad de los beneficiarios para conseguirlo (Breviglieri, 2005). Por lo tanto, también hace referencia a la pasividad de la persona atendida y el riesgo de basar la intervención en la compasión o a la proximidad en exceso que puede derivar a estados difíciles de manejar por ambas partes. El profesional debe preservar una justa distancia para mantenerse entre estos dos registros de implicación. El acompañamiento en HF va a ser una estrategia de intervención constante y de largo recorrido, según el ritmo de la persona y con las formas de vida desde el margen (Duval y Fontaine, 2000). El profesional tendrá que aprender a situarse al lado de la persona y mantenerse allí. No debe tomar la iniciativa y debe respetar las decisiones de la persona, incluso cuando intuye o sabe que probablemente no va a ser una buena decisión, porque la experimentación va a dar lugar a una reflexión con posterioridad. Por ejemplo, cuando una persona consumidora de drogas decide congelar su tarjeta bancaria para evitar gastarse el dinero de forma rápida.
- Segundo, la intervención centrada en la persona conlleva aprender a mirarla de otra forma. Es un enfoque colaborativo que sitúa al sujeto en el centro en interacción con la intervención y con los servicios. Los profesionales tienen que apren-

der a percibir las fuerzas de la persona y operar la intervención a través de su derecho a la autodeterminación. La persona es quien decide de acuerdo a sus necesidades. Por ejemplo, si quiere reducir la medicación porque siente que le impide tener una vida sexual plena. El trabajador social puede ponerle en contacto con una asociación para que puedan asesorarle. La intervención basada en una lógica de derechos, implica buscar estrategias para acercar y adaptar la intervención y los servicios a la persona y no al revés, como sucede en el modelo anterior. La intervención tiene un carácter pedagógico. Por ejemplo, van a acompañarle a realizar los trámites para conseguir de nuevo su documentación, una revisión médica o una acción judicial y van asegurarse que la persona está bien atendida y consigue su propósito. Actúan como «facilitadores, o mediadores» para que la persona pueda ejercer sus derechos como ciudadano en proceso de incorporación social (Aguilar, Llobet y Pérez, 2012).

- Tercero, La intervención basada en las fuerzas de la persona en situación de fuerte exclusión debe tener en cuenta la trayectoria y las experiencias que la persona ha tenido en la calle. Si bien es cierto que algunas personas están constantemente en situación de declive, otras, van a utilizar mil y unas estrategias para mejorar su suerte. Desde sus rutinas y ocupaciones, van a poner en marcha factores de protección que conllevan unos aprendizajes, conocimientos y aptitudes que son importantes para la intervención (Poirier, 2012). Es un modelo que se plantea desde la esperanza, desde la convicción que las personas pueden poco a poco transformar su vida para mejor. El reconocimiento de la persona como sujeto con fuerzas es una condición necesaria para poder avanzar en la relación. Muchas han sucumbido a la idea de fracaso o incapacidad y se han adaptado a situación que les toca vivir. Esta pérdida de esperanza en una misma y en la sociedad actúa puede dificultar en su recuperación. El reconocimiento de los pequeños pasos día a día, permite poner valor a los esfuerzos y progresos, así como reconocerle como sujeto en acción y también darle un lugar social (Honneth, 2007). Este reconocimiento es uno de los vectores a través del cual se va construyendo la relación basada en la confianza. El trabajador social da credibilidad al relato, permite construir una confianza en su palabra y evita las apreciaciones negativas que inciden sobre la autoestima. Por ejemplo, cuando visitamos a la persona en su casa y ha vuelto a consumir grandes cantidades de alcohol, vamos a preguntarle cómo se encuentra, sin hacer ningún juicio de valor sobre su consumo y esperar a que sea la propia persona que valore la situación. El tacto puede restaurar y consagrar la confianza necesaria a la persona, confianza en la justicia de la organización que representa el profesional y a través de esta en relación con la sociedad (Breviglieri, 2005).
- Cuarto, un primer paso en la intervención con las personas en situación crónica con niveles de deterioro físico y mental importantes, pasa por facilitar que vuelvan a conectar con su cuerpo, sus necesidades, emociones y deseos. Por ello la intervención en el HF va a ser crucial durante los primeros meses, cuando la persona ha entrado en la vivienda. Va a tener que enfrentarse a las ambivalencias que produce el choque de los «cuatro muros». Va a ser necesario conocer el sentido que la persona da a su vivienda, como lugar de paso, como lugar que le da tranquilidad y seguridad, pero al mismo tiempo conlleva obligaciones y responsabilidades que le

resultan complicadas. La casa le conecta más con la soledad, con la ambivalencia y el miedo a volver a fracasar. La observación y la presencia sostenida de los profesionales durante esta primera etapa en la vivienda va a permitir conocer las dinámicas, las fuerzas y las dificultades, para poder activar factores de protección que faciliten su estabilización residencial (Gaetz, Scott, y Gulliver, 2013).

- Quinto, la intervención tiene como objetivo último la recuperación de la persona, en el sentido de poder vivir a pesar y con su enfermedad mental y/o sus adicciones. La autonomía actúa como objetivo y vector para poder alcanzar este fin. La intervención tiene que facilitar el ejercicio de su autodeterminación desde el primer momento que entra en el piso, con el fin de alcanzar el objetivo final. Sin embargo, en contextos donde los derechos son débiles, las personas en situación de exclusión están acostumbradas a adaptarse a los recursos existentes y a no poner por delante sus expectativas. La intervención relacional del HF debe promover y facilitar que sea la persona la que en todo momento decida en base a sus necesidades. Por ejemplo, que tipo de actividades quiere o no hacer, que pasos va a dar y cuáles son los medios para llegar a ellas. La intervención tiene que ser realista y partir de las expectativas de la persona. La escucha y la observación van a ser herramientas fundamentales en la relación. Va a ser tan importante lo que se nombra a través del lenguaje, como lo no dicho, pero que se puede expresar desde el silencio y con el lenguaje no verbal. La intervención tiene que ser muy flexible y cre-activa, en el sentido de no agotar las posibilidades, porque las situaciones a las cuales se enfrentan son enormemente complejas y requieren de apoyos incondicionales a medios y largo plazo. La persona tiene que sentir que es importante para el profesional.

Interrogantes, límites y contradicciones de la práctica del *HousingFirst*

Según IsabelleChouinard (2007) la actividad de los profesionales de lo relacional, se estructura en dos ejes, una parte técnica, que requiere del conocimiento profundo de saberes y métodos, que puede ser comunicable a partir de determinadas reglas y, por otra parte, lo relacional, como un componente transaccional esencial para poder realizar la acción. Este componente relacional de la acción contiene una parte de indeterminación, unos criterios difícilmente aprehendidos, que sobrepasan el marco estricto de las reglas y saberes técnicos y por esta razón se hace difícil presentarlo (Soulet, 1997). A los profesionales se les hace difícil poder enunciar concretamente su práctica relacional. La calidad de la relación se apoya sobre la implicación o compromiso de la persona en un proceso de intervención y en la transformación de su situación, en este caso mantenerse en la vivienda, ser más autónoma y mejorar en cuanto a su salud mental y a sus adicciones. Sin embargo, esta dificultad para concretar la práctica estriba en varios elementos. Por un lado, se carece de referentes de acción concretos desarrollados desde este enfoque innovador. Existe una literatura abundante sobre el modelo HF, pero muy poca sobre la práctica y cómo se opera. La perspectiva de intervención basada en los derechos, a menudo está integrada en el discurso, pero cuando se pone en la práctica aparecen dudas, interrogantes y dilemas que hay que ir resolviendo desde los propios equipos.

En la práctica del sinhogarismo todavía prevalece una concepción de derechos tutelares. Los profesionales están habituados a intervenir desde esta concepción tutelar. Las personas tampoco exigen sus derechos ni otro tipo de intervención porque han aprendido a adaptarse al modelo donde la vivienda no es un derecho subjetivo. Acompañar sin prejuzgar el comportamiento y las acciones que realiza la persona no siempre resulta fácil, especialmente cuando en muchos centros, albergues o pisos de inclusión social el consumo está prohibido y a menudo es motivo de expulsión. En la práctica del *HousingFirst* la valoración de los riesgos se realiza con la persona y el equipo profesional tiene que aprender a moverse entre el eje de la responsabilidad profesional versus la autonomía de la persona. Situar a la persona en el centro de la intervención implica no anteponer un plan de intervención con objetivos predefinidos. Contrariamente, supone buscar otras herramientas como, por ejemplo, utilizar la entrevista motivacional con el fin de que la persona pueda definir un deseo que actúe como vector de su recuperación. Los profesionales tienen que aprender a tomar decisiones en equipo, desde el reconocimiento de saberes más horizontales, reduciendo la jerarquía entre profesionales. Este tipo de práctica cuestiona a los trabajadores sociales que se sienten confrontados a una mayor proximidad con la persona. Este modelo les invita a tener que cuestionarse su posición y su poder. En cierta medida, les desplaza hacia una posición de «estar al lado o detrás» y les invita a cuestionarse a sí mismos, especialmente cuando se dan situaciones que les desconciertan, porque tienen que responder de otra forma a la que están habituados.

En definitiva, este cambio de paradigma da lugar a una práctica más reflexiva (Schön, 1998). Generar espacios que permitan aprender a mirar las intervenciones que se están realizando y los cambios (a veces incluso contradictorios) que se van produciendo. Plantear espacios de intervención dentro del equipo, acompañados de espacios de supervisión para reflexionar sobre las dudas, los dilemas, los límites y las contradicciones inevitables, que interpelan a los profesionales (Moreau y Laval, 2015). Requiere de trabajadores sociales muy comprometidos, que tengan muy interiorizados los valores de justicia, de igualdad, de inclusión social, que estén motivados para explorar y co-producir una práctica que cree en la recuperación de la persona, que estimula la creatividad, que exige flexibilidad y humildad, que es incierta y que les invita a cuidarse y a reconocer sus propios límites.

Conclusiones abiertas al debate

Los modelos de atención y de intervención tienen sus límites. La experiencia de la puesta en práctica del modelo HF nos evidencia que el modelo *Continuum of Care* no era útil para las personas en situación crónica, que llevaban mucho tiempo en la calle y que además tienen problemas graves de salud mental y de toxicomanías.

La implantación del *HousingFirst* está siendo una oportunidad para que los profesionales construyan una práctica de relación que conecte con las necesidades y los deseos de la persona, según sus ritmos de tiempos y espacios.

La intervención basada en el reconcomiendo de las fuerzas de la persona tienen un doble efecto, reconocer el saber de experiencia de conocimientos aprendidos de su vida en el margen y al mismo tiempo permite construir una reconexión con la sociedad.

La implantación del modelo también evidencia una serie de retos, no exentos de dificultades en el terreno profesional. Los trabajadores sociales se ven obligados a deconstruir algunos de las nociones aprendidas desde las que venían interviniendo para explorar y experimentar otro tipo de intervención más incierta que se coproduce desde otras formas de relación.

La relación en esta práctica de intervención es fundamental, pero con límites, tanto en la intervención, como con el propio profesional o equipo. El equipo de profesionales tiene que aprender a aceptar los límites intrínsecos a la relación. Al mismo tiempo que tiene que aprender a identificar sus propios límites, generando espacios de cuidado de su salud mental y de su bienestar.

La implementación de este modelo es una oportunidad para revisar los postulados del trabajo social centrados en personas en situación de sin hogar que llevan muchos años en la calle. Cuestiona la intervención social que antepone un plan de intervención a partir de objetivos y requisitos poco realistas, que no tienen suficientemente en cuenta los procesos de fuerte exclusión social.

Es un tipo de práctica que permite la creatividad, el explorar y experimentar con la persona para acompañarla en su proceso de mejora y para que pueda alcanzar mayores niveles de autonomía, de confianza en sí misma y de reconocimiento desde la organización para que pueda tener un lugar en la sociedad. Pero al mismo tiempo el equipo se siente desestabilizado por la nueva manera de relacionarse, de interpretar y co-producir la intervención desde una proximidad que puede llegar a saturarles.

En definitiva, para poder formar parte del equipo multidisciplinar los trabajadores sociales tienen que compartir la visión y los valores del modelo *HousingFirst*, estar comprometidos con la filosofía de la recuperación (*recovery*) y ser capaces de co-producir una práctica con un fuerte componente relacional.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, M., Llobet, M. Pérez, B. (2012). Los servicios sociales frente la exclusión. *Zerbitzuan: Gizartezerbitzuetarakoaldizkaria* (51) 9-26.
- Baillergeau, E., Duyvendak, J.W. Hoijtink, M., Llobet-Estany, M. Thiro, M. (2009). *Proximité et citoyenneté en milieu urbain. Les leçons de la pratique au Québec, aux Pays-Bas et en Espagne*, Rapport de recherche PUCA. Paris-La Défense.
- Busch-Geertsema, V. (2013). *HousingFirst Europe*. Final Report. Bremen/Brussels: GISS.
- Bréviglieri, M. (2005). Bienfaits et méfaits de la proximité dans le travail social. En J. Ion (dir.). *Le travail social en débat(s)*, Paris: La Découverte, collection Alternatives sociales, pp. 219-234.
- Chouinard, I. (2007). Transformation des formes identitaires en contexte d'émergence de la gestion de cas et enjeux pour le service social. *Revue canadienne de service social*, 24(2), 197-211.

- Duval, M. y Fontaine, A. (2000). Lorsque les pratiques différentes se heurtent: les relations entre les travailleurs de rue et les autres intervenants. *Nouvelles Pratiques Sociales*, vol. 13-1, pp. 49-67.
- Gaetz, S., Scott, F. y Gulliver, T. (2013). *HousingFirst* in Canada: Supporting Communities to End Homelessness. Canada: The Homeless Hub.
- Greenwood, R.M., Stefancic, A., Tsemberis, S., y Busch-Geertsema, V. (2013). Implementations of *HousingFirst* in Europe: Successes and Challenges in Maintaining Model Fidelity. *American Journal Of Psychiatric Rehabilitation*, 16(4), 290-312 23p. doi:10.1080/15487768.2013.847764
- Goering, P., Veldhuizen, S., Watson, A., Adair, C. Kopp, B., Latimer, E., Nelson, G., Eric MacNaughton, E., Streiner, D y Aubry A. (2014). *National At Home/Chez Soi Final Report*. Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada.
- Honneth, A. (2006). *La société du mépris. Vers une nouvelle théorie critique*. Paris: La Découverte.
- Jamouille, P. (2007). La proximité. En *Les politiques sociales*, n^{OS} 2007/3 y 4, pp. 42-59.
- Laval, C. y Ravon, B. (2005). Relation d'aide ou aide à la relation ?. En: Jacques Ion (dir.). *Le travail social en débat(s)*. Paris: La Découverte, collection Alternatives sociales, pp. 235-250.
- Miller, W.R. y Rollnick, S. (1991). *Motivational Interviewing: Preparing People to Change Addictive Behavior*. New York: The Guilford Press.
- Miller, W.R. y Rollnick, S. (2009). *Ten things that Motivational Interviewing is Not* Behavioural and Cognitive Psychotherapy, 2009, 37, 129-140.
- Moreau, D. y Laval, C. (2015). Care and recovery. Letting someone decide for him/ herself: To which extent? The «Housing-first program» in France. *Alter European Journal of Disability Research* 9. P. 222-235.
- Padgett, D. (2007). There's no Place like (a) Home': Ontological Security among Persons with a Serious Mental Illness in the United States. *Social Science and Medicine* 64(5) 1925-1936.
- Pleace, N. (2012). *HousingFirst* DIHAL.
- Porier, M. (2012). Apprentissages à géométrie variables. Les savoirs acquis dans la rue. *Revue du CREMIS*, Vol 5 N. 3 Automne 2012.
- Rogers, C.R. (1962). *The interpersonal Relationship: The Core of Guidance* Harvard Educational Review, Vol.32, No.4, Fall 1962.
- Schön, D.A. (1998). El profesional reflexivo: Cómo piensan los profesionales cuando actúan. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Soulet, M.H. (1997). *Petit précis de grammaire indigène du travail social: Règles, principes et paradoxes de l'intervention sociale au quotidien*, Fribourg, Éditions Universitaires Fribourg Suisse.
- Tsemberis, S., Gulcur, L., y Nakae, M. (2004). *HousingFirst*, Consumer Choice, and Harm Reduction for Homeless Individuals With a Dual Diagnosis. *American Journal of Public Health*, 94(4), 651-656.
- Uribe, J. (2014). Del carrer a la llar: *HousingFirst* com a model d'intervenció i la seva aplicació a Barcelona. Barcelona: Ediciones San Juan de Dios.

A3.3

Trayectorias migratorias y Trabajo Social: el espacio de atención como marco de apoyo y acompañamiento

Migratory Trajectories and Social Work: Care Settings as Frame for Support and Accompaniment

Càndid Palacín Bartrolí¹

Universitat de Barcelona

Resumen

El presente texto se basa en datos de una investigación sobre el tránsito migratorio, la cual se verificó bajo dos prismas, psicológica por una parte, ligada ésta a los conceptos de Imaginario, Duelo y Estrés; y social, referida los espacios de atención desde los cuales los trabajadores sociales ejercen su acción en torno al colectivo de inmigrantes, tomando como referencia las nociones de apoyo y acompañamiento. Este acompañamiento por las sinuosidades del espacio social quedaba encuadrado por la noción de trayectoria a través de las zonas denominadas de inserción, vulnerabilidad y desafiliación. Lo que aquí se expone se refiere, básicamente, al espacio relacional o vincular tejido entre el/la profesional del trabajo social y los inmigrantes atendidos.

La metodología aplicada tuvo carácter cualitativo, analizándose seis casos según la técnica del estudio de caso, catorce entrevistas a inmigrantes de características diversas y dos grupos de discusión formados por profesionales del trabajo social, el primero vinculado profesionalmente al mundo migratorio, más distante a este el segundo. Se utilizaron categorías de análisis estabilizadas progresivamente.

Algunos resultados en relación al espacio asistencial son: la importancia de la biografía de la persona asistida; la identificación y el vínculo como herramientas de comprensión del otro; cuestionamiento de la mediación intercultural, favorecimiento de la interculturalidad; en relación a dispositivos públicos, rechazo en algunos derivado del binomio regular/irregular y atención centrada en el remedio; el tercer sector como área preferente de acogida y, las herramientas de la profesión son una condición necesaria, pero insuficiente requiriéndose formación intercultural.

Palabras clave: Espacio de atención, trayectoria, apoyo y acompañamiento.

¹ Universitat de Barcelona, Unitat de Formació i Recerca / Escola de Treball Social, candidpalacin@ub.edu

Abstract

This text is based on data from an investigation about into migrant flow, which was verified under from two perspectives: psychological on the one hand, bound to the concepts of the Imaginary, Grief and Stress; and on the other hand, and social, related to the care space setting in which Social Workers carry out their work with groups of migrants, taking as a reference notions of support and accompaniment. This accompaniment through the intricacies of the social environment was framed within the notion of trajectory across the areas of inclusion, vulnerability and disassociation. What is presented here basically refers to the relational or interlinking net woven between the social professional and the immigrants that they look after. The applied methodology was qualitative, analysing six cases according to the case study technique, fourteen interviews to of immigrants of varied backgrounds and two discussion groups of social work professionals, the first group directly involved in working with immigrants and the second not directly linked to this field. It was used categories gradually stabilized.

Some of the results linked to the care space setting are: the importance of the person's life story, identification and bonding as tools to understand the other; questioning inter-cultural mediation, favouring inter-cultural relations; and in relation to public mechanisms, rejection felt by some immigrants derived from the regular/irregular binomial and the attention focused on the remedy: the third sector as preferred area of inclusion and the professional tools are a necessary condition, but inadequate when inter-cultural training is needed.

Keywords: Care space settings, trajectory, support and accompaniment.

1. Introducción

Esta comunicación se basa en los resultados de una investigación relativa al mundo migratorio (Palacín, 2015), centrada dos actores principales: Las personas que han verificado el tránsito migratorio, por una parte, y el Trabajo Social por otra, en tanto profesión que ocupa una posición privilegiada en lo relativo a la proximidad al colectivo de inmigrantes.

En relación a los inmigrantes, la investigación analizaba trayectorias (Castel, 1997; 2010) tanto geográficas como sociales, así como los condicionantes y efectos de carácter psicológico que las acompañan tomando, fundamentalmente, tres conceptos básicos que permitieran la aproximación a la cuestión: Imaginario (Lacan, 1984; Castoriadis, 2004; Sami Alí, 1991; Belinsky, 2007), entendido como expectativa sobre propio gesto migratorio y las posibilidades del lugar de destino; duelo en relación a lo perdido en el desplazamiento (Freud, 2005; Bowlby 1993, Grinberg, 1996) y estrés, (Selye, 1956; Lazarus y Folkman, 1986; Ansehensel, 1992), noción que se vinculaba con la ansiedad señal descrita por Freud (1979a), concepciones, ambas, que intentarían dar cuenta del sufrimiento psicológico que puede acompañar al movimiento geográfico. En cuanto al trabajo social, los interrogantes giraban al cómo la disciplina afronta la cuestión migratoria al cruzarse, desde diversos dispositivos, con las citadas trayectorias, tomando como base de aproximación las nociones de escucha y acompañamiento.

Metodológicamente se optó por desarrollos cualitativos (Flick, 2004; Riba, 2007), en concreto, seis estudios de caso (Pérez, 1994; Anguera, 1985; Sommer y Sommer, 2001) y

catorce entrevistas en profundidad (Rubio y Varas, 1997; Gaskell, 2000; Flick, 2004; López y Deslauries, 2011) a inmigrantes de diversa procedencia (América Latina, Magreb y África Negra), para el abordaje de las trayectorias migratorias y, en relación a los/las profesionales del trabajo social, dos grupos de discusión (Gaskell, 2000; Suárez, 2005; Domínguez y Dávila, 2008), uno de expertos y otro de no expertos (GD1 y GD2, en lo sucesivo), entendiendo por experiencia el tiempo y la intensidad del contacto profesional con la cuestión migratoria. Para el análisis de la información se diseñó un sistema de codificación estabilizado o ajustado progresivamente conforme a los requerimientos de la investigación (Hammersley y Atkinson, 2001; Sabirón, 2007). Sobre las categorías que abordaban las trayectorias, así como las relativas a la acción de las/los profesionales del trabajo social versa esta comunicación, en la cual se aborda la importancia de tomar en consideración la biografía y la complejidad de las trayectorias de las personas que han tomado la senda de la migración; las sinuosidades de la atención y sus efectos psicológicos en los profesionales que abordan la cuestión migratoria; la idoneidad o no de lo que se denomina mediación cultural y la importancia del espacio asistencial como sede de la diversidad cultural.

2. Trayectorias

En ambos grupos, GD1 y GDS se otorgó relevancia a la biografía de los sujetos implicados en el tránsito migratorio (Geva, Barsky, Westernoff, 2000), entendiendo que esta permite, no sólo aprehender su historia, sino también los condicionantes del presente. En las siguientes reseñas ambos grupos de profesionales se pronuncian al respecto:

... sabemos que son procesos vitales en las historia de la persona, y yo creo que para nosotros es importante la historia de la migración de aquella persona... (GD1)

Que si aprendemos muchas cosas y no tenemos en cuenta la persona que tenemos delante, no sabemos hasta qué punto aquella persona ha renunciado a sus orígenes... (GD2)

Matizando lo anterior, desde el GD1 se introduce la noción de trayectoria:

...es básico, si estás trabajando con personas inmigrantes, conocer las trayectorias y culturas diferentes... (GD1)

Pero, ¿cómo entender la idea de trayectoria en este contexto? Castel establece tres zonas dinámicas en la configuración del espacio social, inserción o afiliación, vulnerabilidad y desafiliación (1997) e indica: «Hablar de desafiliación (...), en cambio, no es confirmar una ruptura, sino retrasar un recorrido. (...). Desafiliado, disociado, invalidado, descalificado, ¿con relación a qué? (...). Habrá que reinscribir los déficits en trayectorias, remitir a dinámicas más amplias...» (pàg. 14). El siguiente recorte, de una de las personas entrevistadas procedente de América Latina, nos a situaría en un circuito que parece partir de la vulnerabilidad, ligada a la ausencia de papeles, hacia lo que podríamos denominar inserción, describiendo elementos como la situación administrativa

resuelta, trabajo y vivienda, indicadores de cierta estabilidad e independencia (Castel, 2004).

Y ya empecé así a tener los papeles, luego fui renovándolos. Estuve con ellos años y luego ya, (...) el trabajo (...), cómo venía de voluntaria. (...) Y aquí he ido renovando los DNIs, los papeles hasta ahora que me he hecho española ahora. (...). Siete años llevo aquí y antes estaba de voluntaria. (ED4)

En uno de los casos tratados en la investigación referenciada, relativo a un sujeto del Magreb, nos encontramos con diversos elementos que mantienen a su protagonista en situación de vulnerabilidad, así, las trabas administrativas derivadas de una legislación a menudo arbitraria², la precariedad de la vivienda y sus propias dificultades personales de orden asertivo, parecían empujar hacia la inseguridad social (Castel, 2004), por otra parte, su capacidad de recabar apoyos sociales, por precarios que sean, y el nivel instrucción obtenido en el país de origen, sirven como elemento de freno a este empuje. La aparición de una enfermedad grave, cuya resolución tuvo efectos severos, podía haber decantado la situación de equilibrio descrita, sin embargo, los elementos de freno evitaron el deslizamiento hacia la zona de desafiliación. En la época de la que data este caso, lo que posteriormente se denominó crisis económica³ no se había apoderado de la escena, sin embargo, no deja de suscitar un interrogante, ¿qué hubiera sucedido en contexto de crisis? Hubiera, sin duda aumentado las posibilidades de desliz hacia la desafiliación. Piénsese que esta ha comportado irregularidad sobrevenida (Pajares, 2010; Alemán y Soriano, 2014; Colectivo IOE, 2012), como así se afirma en el GD1

... estamos encontrando ahora (...) mucha irregularidad sobrevenida, mucha gente que no ha cotizado.

La irregularidad trae, asimismo, compañeros de viaje: Aumento de la desprotección social y, por ende, lo que Castel denomina invalidez derivada de la coyuntura (2010), como muy bien lo expresa la siguiente persona entrevistada, procedente de América Latina, la cual describe una trayectoria que posiblemente, antaño, hubiera tomado un sentido inverso. Obsérvese que expone, de manera clarividente, dos tiempos coyunturales y como estos condicionan su trayecto:

... estaba muy lindo el trabajo. (...) empezaron a pedir los seguros, los permisos de trabajo y tanto a mí como a un compañero árabe (...) nos tuvieron que sacar de ahí. Me quedé sin trabajo. (...). Y nada, estamos a partir de ese año sin trabajar, prácticamente (...) es de ida y vuelta la integración.

Es evidente que las trayectorias están sometidas a incertidumbre, ya que estas dependen, desde factores ligados al origen hasta las limitaciones del presente, pese a ello, con-

² El caso procede del año 1994 se vio atravesado por dos Leyes, la Ley 7/1985 en un primer periodo, así como la compleja y cambiante Ley 4/2000.

³ Me refiero a la crisis reciente cuyos efectos todavía persisten.

viene detenerse en la salud como factor. Véase en tal sentido la siguiente cita de una persona latinoamericana:

...al principio me he sentido fatal, porque yo una vez operado, no tenía residencia todavía, y en mi estado, con mis dos niños, no me daban ayuda, (...). Entonces ellos trataron de colaborar con (...) comida que daban en las iglesias, me decía, vete allá y que te den eso. (...) Pero ya una vez que yo traje la tarjeta, traté de explicarles que ya lo tengo y que se movilicen para dar una ayuda, al final sí, (...), se dieron cuenta que en la situación que yo estaba, me ayudaron...

La situación descrita, que comporta una intervención médica drástica, no deriva en situaciones de desafiliación, al contrario, permite la obtención de una autorización por circunstancias excepcionales (Real Decreto 557/2011), y la movilización de ayuda, sin embargo, cuando es la salud mental el tema comprometido, la trayectoria por el espacio social parece conducir a la desafiliación. Obsérvense las siguientes citas precedentes, respectivamente, de un hombre y una mujer, respectivamente, del Norte de África:

... no tengo dónde vivir, yo vivo en la calle casi, con enfermedades y todo. (...), estoy corriendo por médico, médico, y del médico al médico, cada día, estoy así y ahora nada. He llevado once años pero nada, al final nada...

Porque me volví como una loca. Porque salir a la calle, ¿cómo?, no lo sé. Me da miedo de todo. Hasta ni puedo criar a mis hijos. (...). Porque yo no sabía que estaba enferma.

Dos de los casos tratados en la investigación referenciada, con trastornos mentales diagnosticados, revelan situaciones límite en la vertiente social, lo cual conduce a plantear la ligazón entre enfermedad mental y la triada inserción-vulnerabilidad-desafiliación. ¿Es la patología psíquica un factor privilegiado en el deslizamiento hacia la desafiliación? Si bien es indudable en los casos citados, concurren otros elementos a tomar en consideración, como la inseguridad derivada de la situación administrativa, lo que dificulta su acceso a la protección pública (Delgado, 2014), la soledad como acompañante (Ahotegui, 2007), la falta de un entorno protector (Moreno et al., 2006; Moreno y Bruquetas, 2011) que obstruya el deslizamiento por la senda de la desafiliación. Véase en tal sentido la reflexión siguiente en el GD2:

... el núcleo de intervención es paciente y familia. (...), nos encontramos que muchas veces la familia está en menor número. Hay un aspecto de soledad sobreañadido, que siempre los hace (...) más vulnerables...

Y en sentido contrario, la persona entrevistada, procedente de Latinoamérica, remite a la existencia de familiares o red de apoyo como base para la subsistencia en situaciones precarias:

Sí, mi hermana... (...) fue ella la que me recibió en su hogar, en su piso, y pues estuvimos allí un tiempo y ya luego ya cuando mi esposa empezó a trabajar también, ya pues nos buscamos un piso nosotros...

3. De identificaciones y trayectos (el profesional y el otro)

Los itinerarios migratorios se cruzan con diferentes profesionales: Médicos, abogados y trabajadores sociales, con alta probabilidad. Sobre estos últimos se ocupará este texto a partir de aquí y, en tal sentido, una de las cuestiones constatables en la investigación, cuyos resultados no son parejos en ambos grupos de discusión, es el lugar en que se sitúa una parte importante de los miembros del grupo de expertos (GD1), véanse en tal sentido los siguientes comentarios correspondientes a diferentes participantes:

... las expectativas son a corto plazo, «ahora marchó yo, esto se alarga, traigo a mi familia, reagrupó».

Ha ido a peor, (...) «no me renuevan, no puedo hacer el curso (...), no puedo renovar (...), no puedo, no puedo»...

«¿Ahora yo que hago? (...), construyendo una vida o un proyecto de vida, ¿ahora hacia dónde voy?»

No son los únicos, pero suficientes para constatar el modelo «Si yo fuera usted»⁴ (Grinberg, 1985; Grinberg, Grinberg, 1993, 1996), ligado a la identificación proyectiva (Klein, 1988), mecanismo que compromete dos tiempos y la convergencia de dos procesos postulados por Freud, la identificación (1979b) y la proyección (1981), en un primer tiempo el sujeto deposita en otro aspectos de sí mismo, para en una segunda fase identificarse con lo depositado. Véase que la operación tiene dos resultantes, una primera en la cual la distancia profesional/usuario puede quedar borrada y por tanto es la problemática del otro o, si cabe, la angustia, lo que puede comandar la intervención y una segunda, en sentido opuesto, en la que el profesional puede experimentar y, con ello, aprehender, el universo del otro si es capaz de ejercer algún tipo de control sobre esta acción, hablamos en palabras de Hamilton de transferencia y sus efectos (1960), o contratransferencia (Bofill y Tizón, 1994) también de empatía⁵, mecanismo que se configura como una fórmula para entender la conducta del otro a través de la experiencia vivencial del profesional (Hamilton, 1960; Vázquez, 2002; Martín, 2007; De Robertis, 2009), véase en el siguiente comentario, precedente del GD2, como el profesional parte del desconcierto para ir construyendo una relación, algo paradójica, pero capaz de incidir en la angustia del otro:

... los miro a los ojos y pienso que no me entienden. Les llame después a su casa para ver si me habían entendido (...) igual les he angustiado más (...) sabes que, vuelvan pasado mañana, y les dije una tontería (...) salga a caminar, y (...) apunte cada vez que tenga esos pinchazos en el corazón (...). Y el señor con ese entretenimiento dejaba de angustiarse de qué (...) tendría otro infarto.

⁴ Corresponde al título de una novela de Julien Green, en la cual el protagonista puede transformarse, en virtud de un pacto con el diablo, en otras personas. Fue utilizada por Klein en su texto sobre la identificación (1988).

⁵ Los circuitos neuronales de este mecanismo han sido investigados los últimos años a través de las denominadas neuronas espejo (Iacobini, 2009).

Si bien parece que la relación asistencial es un útil necesario para la atención a la interculturalidad, podría no ser suficiente. En tal sentido en el GD2 aparece una discusión, amplia y nutrida, la cual no se dio en el GD1⁶, ligada a la figura de lo que ha venido a denominarse mediación intercultural. ¿De qué hablamos? A menudo se solapa con la figura del traductor o intérprete, sin embargo, para dos participantes del GD2, es otra cosa:

... hace funciones de traducción porque a veces es necesario, pero una cosa es traducción y otra la gestión de conflictos...

Aproximación a la cultura, ¿no? Esta persona puede entender...

En tal sentido Munuera y Munuera (2007) indican que es una figura de apoyo donde hay «culturas diferentes en contacto, y a veces en conflicto» (pág. 122). Es importante resaltar los dos elementos de este enunciado: culturas en contacto y conflicto ya que el problema no parece ser el segundo, este puede o no concurrir, sino el primero, dando por sentado que el contacto entre culturas requiere de un tercero. No es lo mismo que expresa el manual de la OIT (1998), en lo relativo a la mediación ya que, para este, lo central es el conflicto ligado a intereses no coincidentes pero interdependientes. La intensidad de este conflicto requerirá estrategias de abordaje diferentes (Ripoll-Millet, 2001).

El interrogante central giraría alrededor de la conveniencia de esta herramienta para el trabajo social, la incorporación de un tercero en la relación asistencial, aspecto que no parece ajustarse a los dos acercamientos que Carrasco propone en torno a la mediación: Transformadora, ligada a la acción clásica de la disciplina y otra, con liturgia escrupulosa, vinculada a la resolución de conflictos (2013). Para el GD2, a veces no funciona por dificultades ajuste en relación al trabajo desarrollado o la temática, como así lo expresan dos participantes:

...no fue muy positivo el resultado. Supongo que les cuesta encajarse con el trabajo que llevas haciendo...

... cuando me he encontrado (...) con mediaciones sobretodo vinculadas a tareas de salud sexual, siempre ha sido un desastre...

Si bien la tarea puede favorecer el ajuste cultural o institucional, como parece sugerirlo otra persona del GD2:

...estoy pensando en las tareas de nuestros mediadores, también hay un proceso de acompañamiento y adaptación (...), sino un chico magrebí que entra per primera vez en un centro, que hay unas pautas españolas, europeas, y hacemos un acompañamiento para que las pueda conocer...

Dando por válido el efecto de ajuste de la anterior cita, nada nos indica que esta no pueda ser desarrollada por profesionales del trabajo social (Aguilar, 2004), si bien

⁶ Ello por sí solo es ya un dato relevante. Recuérdese que las personas del GD1 conocen directamente la cuestión, por su vinculación laboral.

esta puede requerir formación en la denominada interculturalidad (Vázquez, 2002; 2004; Feu; 2009), aspecto que ya estaba presente en el texto fundacional de Richmond (1995). Es interesante en tal sentido el siguiente dialogo, dado en el GD1, sobre la relevancia de aproximarse al mundo del otro empleando para ello el marco de la relación asistencial, lo que Mata entiende como «espacio de inclusión mutua» (2009. Pàg. 55):

TS3: (...) en un momento hice la tontería de buscar en Google su país, ostras, fue brutal...

TS2: Yo me compre un mapa (...). Entonces, ¿de dónde vienes tú?

TS1: Hice un mural con fotos mías en Marruecos, con carteles de los pueblos, Larache, aquí, y creo tal impacto...

TS2: ... a veces vienen y alguien que viaja ¿te traigo alguna cosa? No me traigas nada. Y siempre cae alguna cosa. (...) Son elementos que hacen sentir que quieres estar cerca...

TS3: O recetas de comida (...) Y tu esta plato ¿Cómo lo haces?

A partir del anterior dialogo parece que la relación asistencial y el espacio de escucha que esta permite se configuran herramientas óptimas de acercamiento al otro, sin embargo aparecen divergencias en atención al lugar desde el cual se produce la asistencia, atención primaria o tercer sector. En la siguiente referencia la persona entrevistada, procedente de Latinoamérica, indica haberse sentido entendida en su malestar:

Incómodo conmigo mismo por ese sentido, pero no, los trabajadores que me han tocado por suerte, han intentado hacerme sentir de, de, de otra manera, hacerme ver que no estoy pidiendo limosna, que simplemente estoy planteando una situación real y concreta...

Obsérvese que el relato remite al vínculo (Bowlby, 1986, 1993; Howe, 1997, 2013; Brandell, 2010), entre profesional y usuario, el cual permite el manejo de una situación estigmatizante (Goffman, 1970). Pese a ello, esta referencia a atención primaria es poco frecuente en la investigación, teniendo mayor peso expresiones como las siguientes, procedentes de dos personas latinoamericanas:

Es que yo antes no tenía la tarjeta (...)la tarjeta de residencia y no podían atenderme. No me ayudaban ellos...

... yo estuve machacando a la asistente social de donde yo vivo y me decía que si tú no tienes DNI aquí no te ayudamos, no te ayudamos en nada.

Obsérvese como en ambas el binomio regularidad/irregularidad (Palacín, 2016), se constituye en variable relevante, así como la preeminencia del recurso, ligado este siempre a la insuficiencia (Fombuena, 2012).

Contrariamente, el tercer sector se configura como un escenario de atención (Solanes, 2006; Gómez, 2008; Moreno y Bruquetas, 2011; Barrera et al., 2011), sin fisuras en el discurso de las personas entrevistadas:

... que era el único sitio donde podía ir a sentirme, como decir, veía gente de mi país poca, pero veía, y podía estar ahí, poderles contar lo que había como me sentía, o como me trataban en mi trabajo. Era mi soporte.

... cuándo yo necesito algo, yo estoy complicado una cosa, yo pregunta siempre asociación. (...) también escuela en Càritas.

¿Cuál es la razón de esta divergencia entre dispositivos? Quizás la proximidad a la que se alude en torno al tercer sector (Vernis, 2004, Moreno et al., 2006; Crespo, 2011) que permite intervenir con mayor rapidez. En el GD1 así se expresan dos participantes, indicando, por una parte, cierto encorsetamiento de la acción procedente de servicios sociales, y presión asistencial por otra. Esta última se liga a la ausencia de tiempo y necesidad de entender rápido los recovecos por los que circula el mundo del otro, este entender rápido antepone el juicio a priori del profesional (Molleda, 2012):

... servicios sociales quizá tiene más atadas las manos respecto al encargo, nosotros quizá tenemos más libertad (...) tenemos esta realidad en la puerta y, ¿Qué hacemos? Además con fluidez o rapidez

... En los servicios sociales básicos, y creo que no tenemos el tiempo, estamos atendiendo a muchas familias y la gran demanda es la económica...

4. Conclusiones

Las trayectorias migratorias están afectadas por diversos factores que pueden empujar a un sujeto hacia zonas de desafiliación o integración en función de determinadas conjugaciones. En la investigación de referencia la salud mental deviene un elemento de desplazamiento hacia zonas de marginalidad o desafiliación, si bien se da la confluencia de otros factores.

Otro de los elementos relevantes en deslizamiento de un sujeto por la estructura social es el binomio regularidad/irregularidad, especialmente por la serie de fenómenos que arrastra: inseguridad administrativa, jurídica y laboral, así como ausencia de protección social.

Es importante, en la atención a la diversidad, el conocimiento en relación a la trayectorias y el origen de las personas inmigrantes, ya que ello permite el establecimiento de un vínculo fundamentado en el respeto al origen y no en un conjunto en postulados apriorísticos. Este vínculo parece asentarse en la identificación con el mundo del otro. El espacio relacional y asistencial, de gran relevancia para la atención a la diversidad, parece ser condición necesaria, pero no suficiente, requiriéndose formación adicional en interculturalidad.

Por su parte, la mediación intercultural, si bien puede contribuir a la resolución de problemáticas concretas, puede asimismo generar más dificultades que las que resuelve. En general, la consideración de que la relación intercultural requiere un mediador, independiente del conflicto, es un juicio a priori e implica que los caracteres culturales no pueden dialogar entre sí, aspecto que las consideraciones vertidas tanto por el GD1 como, en menor medida, por el GD2, desmienten.

5. Bibliografía

- Achotegui, J. (2007). El síndrome del inmigrante con estrés crónico y múltiple: El Síndrome de Ulises. En Talarn, A (Coord.), *Globalización y Salud Mental*. (pp. 487-524). Barcelona: Herder.
- Aguilar, M. J. (2004). Trabajo social intercultural una aproximación al perfil del trabajador social como educador y mediador en contextos multiculturales y multiétnicos. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 4, 153-160.
- Alemán, C.; Soriano, R. M. (2014). Servicios Sociales e Inmigración en tiempos de crisis económica. *Inmigración y crisis: entre la continuidad y el cambio. Anuario de Inmigración en España*. CIDOB, Diputació de Barcelona, Fundació Ortega-Marañón y Fundació ACSAR, (pp. 91-113). (En línea) http://www.cidob.org/articulos/anuario_de_la_inmigracion_en_espana/2012/servicios_sociales_e_inmigracion_en_tiempos_de_crisis. Acceso 8 de setiembre de 2016.
- Anguera, M.T. (1985). *Metodología de la observación en las ciencias humanas*. Madrid: Cátedra.
- Anshensel, C.S. (1992). Social Stress: Theory and Research. *Annual Review of Sociology*, 18, 15-38 (En línea) https://campus.fsu.edu/bbcswbdav/institution/academic/social_sciences/sociology/Reading%20Lists/Mental%20Health%20Readings/Anshensel-HealthSocial-1996.pdf, Acceso 3 de setiembre de 2016.
- Barrera, E.; Malagón, J.L.; Sarasola, J.L. (2011). Análisis de la intervención de los trabajadores sociales en el campo de las migraciones. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 11. (1) 25-36. (En línea): http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/4922/analisis_intervencion_trabajadores.pdf?sequence=2, acceso, 21 de Setiembre de 2016.
- Belinsky, J. (2007). *Lo imaginario: un estudio*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Bofill, P; Tizón, J.L. (1994). *Qué es el Psicoanálisis. Orígenes, temas e instituciones actuales*. Barcelona: Herder.
- Bowlby, J. (1986). *Vínculos afectivos: formación, desarrollo y pérdida*. Madrid: Morata.
- Bowlby, J. (1993). *La Pérdida*. Barcelona: Paidós.
- Brandell, J.R.(2010) Contemporary Psychoanalytic Perspectives on Attachment. *Psychoanalytic Social Work*, 17 (2),132-157.
- Carrasco, R. (2013). Mediación familiar des de la mirada del treball social. *RTS. Revista de Treball Social*, 198, 41-49.
- Castel, R. (1997). *Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós.
- Castel, R. (2004). *La inseguridad social. ¿Qué es estar protegido?* Buenos Aires: Manantial.
- Castel, R. (2010). *El ascenso de las incertidumbres. Trabajo, protecciones, estatuto del individuo*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Castoriadis, C. (2004). *Sujeto y verdad en el mundo histórico-social. (Seminarios 1986-1987). La Creación humana I*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

- Colectivo IOE. (2012). *Impactos de la crisis sobre la población inmigrante*. Organización Internacional para las Migraciones. Colectivo IOE. (En línea): <http://www.colectivoioe.org/uploads/0bae582aa3b0842a9eaf50cde16f4f97d9527bcb.pdf>
- Crespo, T. (2011). El tercer sector social, un sector emergent. *RTS. Revista de Treball Social*, 193, 45-59.
- De Robertis, C. (2009). Función y Profesionalidad del Trabajo Social. *Palobra*, «palabra que obra», 10(10), 198-215. (En línea) <http://ojs.udc.edu.co/index.php/palobra/article/view/47/41>, acceso 28 de Agosto de 1995.
- Delgado, L.E. (2014). El derecho a la asistencia sanitaria de los inmigrantes irregulares: Reflexiones sobre la reforma introducida por el Real Decreto-Ley 16/2012, de 29 de Abril. *Revista de Estudios Políticos*. 163, 189-231. (En línea) <http://www.cepc.gob.es/publicaciones/revistas/revistaselectronicas?IDR=3&IDN=1317&IDA=36888>, acceso 1 de Setiembre de 2016.
- Domínguez, M. y Dávila, A. (2008) La práctica conversacional del grupo de discusión: jóvenes, ciudadanía y nuevos derechos. A Gordo, A y Serrano, A (Coord.) *Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social*, (pp. 96-125). Madrid: Pearson-Prentice Hall.
- Feu, M. (2009). Interculturalitat i Treball Social: noves realitats, nous reptes. *RTS. Revista de Treball Social*. 187, 59-67.
- Flic, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata, S.L.
- Freud, S. (1979a). *Inhibición, síntoma y angustia. Obras completas. (1925-1926)*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Freud, S. (1979b). *Psicología de las masas y análisis del yo. Obras Completas (1920-1922)*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- Freud, S. (1981). *Nuevas puntualizaciones sobre las neuropsicosis de defensa. Obras completas (1983-1899)*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- Freud, S. (2005) *Dol i Malenconia. Escrits Metapsicològics*. Barcelona: Edicions 62.
- Gaskell, G. (2000). Individual and Group Interviewing. A Bauer, M.W. y Gaskell, G. (ed.), *Qualitative researching with text, image and sound* (pp. 38-52. London: SAGE Publications.
- Geva, E.; Barsky, A.; Westernoff, F. (2000) Desenvolupament d'un marc per a un treball interprofesional amb la diversitat. *RTS. Revista de Treball Social*. 160, 10-49.
- Goffman, E (1970) *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- Gómez, E.J. (2008). Inmigración, integración y tercer sector. A Izquierdo, A. *El modelo de inmigración y los riesgos de exclusión*, (pp. 325-357).Madrid: Fundación Foessa.
- Grinberg, L. (1985). *Teoría de la Identificación*. Madrid: Tecnipublicaciones, S.A.
- Grinberg, L.; Grinberg, R. (1993). *Identidad y cambio*. Barcelona: Paidós.
- Grinberg, L.; Grinberg, R. (1996). *Migración y Exilio. Estudio psicoanalítico*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Hamilton, G. (1960). *Teoría y práctica del trabajo social de casos*. (2.^a ed. revisada) México: La Prensa Médica Mexicana, S.A.
- Hammersley, M.; Atkinson, P. (2001). *Etnografía. Métodos de Investigación*. (2.^a ed. revisada y ampliada). Buenos Aires: Paidós.
- Howe, D. (1997). *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social*. Barcelona: Paidós.
- Howe, D. (2013). Attachment Theory. A Davies, M. (ed.) *The Blackwell Companion to Social Work*, (pp. 417-419).Malden y Oxford: John Wiley and Sons, Ltd.
- Iacobini, M. (2009). *Las neuronas espejo. Empatía, Neuropolítica, Autismo, Imitación o de cómo entendemos a los otros*. Madrid: Katz Editores.
- Klein, M. (1988). *Sobre la identificación. Envidia y Gratitud y otros trabajos. Obras completas 3*. Barcelona: Paidós.

- Lacan, J. (1984). *El estadio del espejo como formador de la función del yo (je) tal y como se nos revela en la experiencia psicoanalítica. Escritos 1*. México: Siglo XXI Editores.
- Lazarus, R.S.; Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- Ley Orgánica 7/1985, de 1 de julio, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España. (En línea): <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1985-12767> (acceso 20 de agosto de 2015).
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. (En línea): <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-544> (acceso 21 de agosto de 2015).
- López, R.E.; Deslauries, J.P. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *Margen*. N. 61, 1-19. (En línea): <http://www.margen.org/suscri/margen61/lopez.pdf> (acceso 12 de septiembre de 2016).
- Martín, I. (2007). Trabajo social con población inmigrante un enfoque transcultural. *Acciones e investigaciones sociales*, N. 23, 71-82. (En línea): <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2264600> (acceso 13 de agosto de 2015).
- Mata, N. (2009). Criteris per una formació de base en treball social intercultural. *RTS. Revista de Treball Social*, 187(2), 49-58.
- Molleda, E. (2012). La entrevista y la visita a domicilio. A Fombuena, J. (coord.). *El trabajo social y sus instrumentos*, (pp. 133-150). València: NauLlibres.
- Moreno, F.J.; Bruquetas, M. (2011). *Inmigración y Estado de bienestar en España*. Barcelona: Obra Social «La Caixa».
- Moreno, F.J.; Arriba, A; Moreno, L, (2006). Inmigración, Diversidad y Protección Social en España. *Revista Española del Tercer Sector*, 4, 53-97. (En línea): <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2376664> (acceso 20 de agosto de 2015).
- Munuera, P.; Munuera, M.A. (2007). Mediación intercultural en el ámbito socio-sanitario. *Trabajo social hoy. Monográfico Trabajo Social y Sistema Público de Salud*, 2, 119-141. (En línea): <http://www.comtrabajosocial.com/paginas/revista-trabajo-social-hoy/> (acceso 28 de agosto de 2015).
- Pajares, M. (2010). Inmigración y mercado de trabajo. Informe 2010. *Documentos del Observatorio Permanente de la Inmigración*. Gobierno de España. Ministerio de Trabajo e Inmigración. (En línea): <http://www.abc.es/gestordocumental/uploads/nacional/inmigracion.pdf> (acceso, 20 de agosto de 2016).
- Palacín, C. (2015). *Aspectes psicosocials de la migració: processos psicològics i espais d'atenció. Imaginari, dol i estrès en el món migratori. L'acció del treball social vers el col·lectiu d'immigrants: de l'exclusió a la inserció?* (En línea): <http://www.tesisenred.net/handle/10803/388040> (acceso 1 de septiembre de 2016).
- Palacín, C (2016). La irregularitat administrativa delsimmigrants. Una empenta a la desafiliació. *RTS. Revista de Treball Social*. 207, 96-111.
- Pérez, G (1994). *Investigación cualitativa. Retos e Interrogantes. Vol. I. Métodos*. Madrid: La muralla.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009. (En línea): <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-7703> (acceso 12 de septiembre de 2016).
- Riba, C. (2007). *La metodologia qualitativa en l'estudi del comportament*. Barcelona: Editorial UOC.
- Richmond, M. (1995): *El caso social individual. El diagnóstico social: textos seleccionados*. Madrid: Talasa.

- Ripoll-Millet, A. *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona: Paidós.
- Rubio, M.^aJ.; Varas, J. (1997). *El análisis de la realidad en la intervención social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: CCS.
- Sabirón, F. (2006). *Métodos de investigación etnográfica en Ciencias Sociales*. Zaragoza: Mira editores.
- Sami-Ali. (1991). *Pensar lo somático. El imaginario y la Patología*. Buenos Aires: Paidós.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: Mcgraw-Hill.
- Servicio de Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales. (1998). *Manual de Mediación*. Oficina Internacional del Trabajo. (En línea): http://cemical.diba.cat/publicacions/fitxers/manual_mediacion_oit.pdf, acceso 20 de Agosto de 2015.
- Solanes, A. (2006). Inmigración, Integración y Tercer Sector. *Revista Española del Tercer Sector*, 4, 15-52. (En línea): <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2376658>, acceso 11 de Septiembre de 2016.
- Sommer B; Sommer, R. (2001). *La investigación del comportamiento. Una guía práctica con técnicas y herramientas*. México, DF: Oxford.
- Suárez, M. (2005). *El grupo de discusión. Una herramienta para la investigación cualitativa*. Barcelona: Laertes.
- Vázquez, O. (2002). Trabajo Social y Competencia Intercultural. *Portularia. Revista de Trabajo Social*, 2, 125-138.
- Vázquez, O. (2004). Immigració, treball social i política social. *RTS. Revista de Treball Social*, 163, 6-16.
- Vernis, A. (2004). La colaboración entre administraciones públicas y organizaciones no lucrativas: hacia la sociedad relacional. *A IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. (En línea): http://itemsweb.esade.edu/biblioteca/archivo/Colaboracion_admin_publicas_ONGs.pdf, acceso 11 de septiembre de 2016.

A3.4

Análisis relacional en una experiencia de «HousingFirst» en Barcelona

Jordi Sancho Salido¹, Marta Llobet Estany²

Universitat de Barcelona

Jezabel Cartoixà Garcia³

Doctoranda

Resumen

Las experiencias de HousingFirst están siendo evaluadas en distintos lugares de España como una de las innovaciones más importantes en la atención de las personas sin hogar por sus prometedores resultados en el mundo anglosajón. En 2015 el Ayuntamiento de Barcelona puso en marcha un proyecto piloto para 50 personas a través de diversas entidades (Sant Joan de Déu, Serveis Socials y la l'UTESant Pere Claver-Suara-Garbet) con un importe inicial de 2,7 millones de euros.

Algunos análisis de literatura específica previos identifican el impacto relacional como uno de los elementos críticos para el éxito o fracaso de estas intervenciones. En determinados casos, las personas sin hogar tienen una movilidad territorial y una riqueza relacional que puede verse bruscamente comprometida con la entrada en el nuevo alojamiento. Por otra parte, la creación de nuevos vínculos puede ser compleja.

Esta comunicación presenta el diseño de investigación del estudio del impacto relacional de la participación en el proyecto de HousingFirst de 50 personas en el área de Barcelona. A través de historias de vida iniciales en el momento de entrada y entrevistas de seguimiento, se valora el efecto de la participación en el programa en cuanto a relaciones, recursos y movilidad territorial.

Palabras clave: Sin Hogarismo, HousingFirst, Análisis de Redes Egocéntricas.

Abstract

HousingFirst experiences are being evaluated in Spain for their innovation and promising results in homeless care from Anglo-Saxon experiences. In 2015, Barcelona's local authorities started a

¹ Departamento de Trabajo Social, Universitat de Barcelona. Email: jsancho@ub.edu

² Departamento de Trabajo Social, Universitat de Barcelona. Email: mllobet@ub.edu

³ Doctoranda. Email: astigarrabia@gmail.com.

pilotscheme for 50 people with a 2.7€ millions project through different social care private organisations (Sant Joan de Déu, Serveis Socials y la l'UTE Sant Pere Claver-Suara-Garbet).

Literature research recognizes the relational impact as one critical element for success or failure in those interventions. In some cases, homeless people's territorial and relational mobility can be sharply interrupted in the new allocation. Otherwise, new links can be difficult to create.

This communication presents the research design of the inclusion on the HousingFirst program for 50 people in the area of Barcelona. Through life stories on the admission and follow-up interviews, we evaluate the impact on relationships, resources and space mobility.

Keywords: Homeless, HousingFirst, Ego Networks Analysis.

1. El problema al que da respuesta el HousingFirst

Esta comunicación presenta el diseño y los primeros pasos de una investigación a llevar a cabo durante tres años para analizar el impacto en la socialización de los participantes del programa piloto de HousingFirst en Barcelona de intervención con casos complejos de personas sin hogar. Compartir el diseño de esta investigación puede ayudar a vincular investigaciones en proyectos piloto semejantes que se están llevando a cabo en otros lugares.

El problema social de las personas sin hogar crece en importancia en muchas ciudades. Esta afirmación puede fundamentarse por razones cuantitativas y cualitativas. Las cuantitativas: el número de personas continúa siendo muy alto. Las cualitativas: que el sistema de atención existente no funciona adecuadamente para los casos de más larga duración, que suelen ser los más complejos, con frecuentes comorbilidades con problemas graves de salud mental y adiciones al alcohol u otras sustancias.

La parte cuantitativa es fácil de mostrar. En España los datos de la Encuesta sobre centros de atención a personas sin hogar (publicada el 21 de septiembre de 2015 pero con datos del 2014) señala que había 13,645 personas atendidas diariamente en 619 centros (el 30% públicos y el 70% privados) con un personal de 17.572, de los que un 61% eran voluntarios (Ine, 2015).

Desde una vertiente más cualitativa puede mostrarse también cómo el modelo de housingfirst aparece como una innovación ante los casos más duros y resistentes a los sistemas de intervención tradicionales. Partiendo de los análisis de los virajes en la política de albergues y vivienda social en Nueva York de mediados de los años 80 a mediados de los 90 y los determinantes de la salida o recurrencia de los albergues por parte de los usuarios (Culhane, Metraux, & Wachter, 1999), la investigación en diferentes ciudades de EUA (Filadelfia, Nueva York, Columbia y Massachusetts) encontró un patrón común de comportamiento en individuos y familias (Culhane, Metraux, Park, Schretzman, & Valente, 2007). Los datos mostraban que un 80% de los usuarios de los albergues hacen un uso muy corto, con lo que serían adecuados para el modelo de emergencia, un 10% hace uso episódico a lo largo de los años y la mitad muestran problemas de salud. El problema aparecía en el 10% restante, que están en albergues de manera casi constante, y casi todos

ellos tienen algún tipo de discapacidad o problema de salud y de comportamiento que limita su habilidad de salir de la situación sin vivienda subsidiarizada y ayuda social. Los autores mostraban que este último 10% que difícilmente sale del recorrido entre albergues y vuelta a la calle, consume la mayor parte de recursos de alojamiento y atención, pero conseguir que se incorporaran a un alojamiento atendido era de hecho una medida clave para reducir el coste de su atención. Según los cálculos de Culhane, Metraux, & Hadley (2002), la atención intensiva a una persona sin hogar con graves problemas de salud mental era muy costosa (sobre unos 40,000\$ de 1999 tan sólo en servicios), pero no hacer nada era más costoso todavía. La intervención intensiva significaba un ahorro de unos 16,000 \$ anuales. El punto clave pasaba entonces a ser qué estrategia podría facilitar la intervención de ese colectivo, que era de por sí el más refractario a entrar en los programas de alojamiento monitorizado, tanto por falta de voluntad propia como debido a los propios requisitos de funcionamiento de los programas de intervención para personas sin vivienda. Efectivamente, esos programas suelen basarse en una lógica de intervención del tipo «cascada» o «progresiva», en la que partiendo de la entrada en albergues de bajos requerimientos, el usuario a medida que estabiliza o «normaliza» su situación, va ganando más autonomía en cada solución de alojamiento.

En este contexto apareció la innovación que conocemos como el modelo de HousingFirst, puesto en práctica por primera vez en Nueva York en 1992 por el psicólogo Sam Tsemberis (Padgett, Henwood, & Tsemberis, 2016) y rápidamente:

«evolucionó de una idea radical al estándar más elevado en la prestación de servicios para los programas de intervención con personas sin hogar para adultos con diagnósticos psiquiátricos y/o de abuso de sustancias, no sólo en los Estados Unidos sino en todo el mundo.» (Greenwood, Stefancic, & Tsemberis, 2013, p. 645)

Este modelo se basa en «la filosofía de proveer a los individuos crónicamente sin hogar con el acceso inmediato a un alojamiento permanente sin requerimiento previo. La prestación de vivienda es vista como un primer paso que se combina con una ayuda coordinada para permitir que los clientes mantengan sus casas y gestionar al mismo tiempo sus habitualmente complejas necesidades». (Whittaker et al., 2015, p. 2).

Junto con la variable de proveer de un apartamento propio, la intervención suele tratarse de una Intervención Asertiva Comunitaria (AssertiveCommunityTreatment) o una Gestión del Caso Intensivo (Intensive Case Management). La primera implica proveer una atención directa a través de especialistas de un equipo, mientras que la segunda opción se basa en un trabajador social individual que suele enviar al usuario a especialistas externos (Macnaughton et al., 2015).

Una de las fortalezas del modelo es el interés inicial en evaluar su eficacia, y así existen muchas evidencias que parecen corroborarla para con usuarios que requieren mayores necesidades de soporte social (Tsemberis, 1999). Por nombrar dos estudios recientes, Bretherton&Pleace (2015) en el análisis de 9 servicios (o pequeños proyectos piloto) en el Reino Unido muestran una mejora sustancial en la autovaloración de salud física y mental, así como un ahorro neto en la intervención. Un proyecto similar en Finlandia (Ila-

mado «*Nombre en la puerta*»), con la incorporación de 2,500 apartamentos (en bloques unificados) para personas sin hogar en 7 años y la contratación de 350 trabajadores sociales mostraba en su evaluación una reducción de 1,200 personas que estaban sin hogar de manera cronicada (Pleace, Culhane, Granfelt, & Knutagård, 2015).

Las experiencias de HousingFirst están siendo evaluadas en distintos lugares de España como una de las innovaciones más importantes en la atención de las personas sin hogar por sus prometedores resultados en el mundo anglosajón. En 2015 el Ayuntamiento de Barcelona puso en marcha un proyecto piloto para 50 personas a través de diversas entidades (Sant Joan de Déu, Serveis Socials y la l'UTESant Pere Claver-Suara-Garbet) con un importe inicial de 2,7 millones de euros. Esta es la base sobre del diseño de la investigación que aquí se presenta.

2. Lo que sabemos y lo que no sabemos y deberíamos saber: ¿qué efectos tiene el HousingFirst sobre las relaciones sociales?

El HousingFirst (HF en adelante) es un modelo eficaz, para conseguir la estabilización de personas sin hogar y con problemas médicos, y eficiente por hacerlo con menores recursos económicos, así lo muestran múltiples evaluaciones (Goering & Streiner, 2015). En cambio, un elemento que no aparece valorado con tanta frecuencia es el efecto de este tipo de intervención en las relaciones. ¿Qué consecuencias tiene el paso de una persona que ha tejido durante años relaciones sociales precarias en la calle y en albergues colectivos a una situación en la que pasa a estar en una casa propia? ¿Se produce una situación de soledad o bien las personas reactivan sus relaciones sociales? ¿Puede tener efectos el dejar una movilidad espacial casi obligada basada muchas veces en rutas a lo largo de servicios y espacios de una ciudad? Básicamente se trataría de conocer el impacto de ese extremo cambio de contexto social y relacional en la socialización e integración social.

Una parte de la importancia de conocer el impacto de las relaciones sociales en el capital social del que se dota el individuo. Por una parte en los sentimientos de confianza, cooperación ayuda mutua, solidaridad y pertenencia (Putnam, 1993) que son básicos para una inclusión social efectiva (Sancho, 2009). Por otra parte en el acceso a recursos generados por el «bridging» y el «bonding» surgidos de las relaciones débiles (Granovetter, 1973) y relaciones fuertes (Coleman, 1988).

¿Cómo cambian las relaciones sociales en las personas que viven sin hogar? ¿Hasta que punto el salto de la calle o de los albergues facilita o dificulta estas relaciones sociales? Los análisis existentes no ofrecen una respuesta clara a estas cuestiones. En todo caso, las respuestas a estas cuestiones pueden guiar la práctica a una mejor intervención.

Como respuesta a la primera pregunta, Green, Tucker, Golinelli, & Wenzel (2013) muestran análisis de redes sociales en personas (hombres) sin techo a través del muestro aleatorio de 305 personas participantes en 13 programas de comedor en Los Angeles. Los autores señalan que las redes sociales son muy distintas en el caso de personas sin hogar que llevan poco tiempo en la calle y las personas viven en esta situación de ma-

nera crónica. Las diferencias son interesantes. Por una parte, las personas que llevaban poco tiempo sin hogar tenían redes sociales mayores pero de mayor riesgo. Las personas que los autores identifican como «crónicas» (más de 12 meses) las redes sociales son más fragmentadas pero con mayor implicación emocional:

Los hombres que estaban sin techo de manera crónica tenían redes compuestas de más personas a las que estaban cercanas emocionalmente, y de más personas que podían ofrecerles ayuda, respecto al otro grupo de personas que estaban sin techo a más corto plazo. Estos resultados sugieren que las personas que están en la calle de manera crónica podrían estar creando estructuras de ayuda dentro de sus redes, posiblemente formadas por otras personas en la calle.

Los estudios existentes sobre las redes sociales de las personas sin hogar con problemas de salud mental y/o adicciones muestran una relación de las redes sociales con una mejora en la salud, pero no cabe simplificar esta relación en base al tamaño cuantitativo de la red social, sino que debe observarse la complejidad de los roles en las relaciones sociales.

Siette, Gulea, & Priebe (2015, p. 2) en su metanálisis de 65 estudios sobre redes sociales en personas con trastornos psicóticos, que configuran una parte importante de los usuarios potenciales del HF, fundamentan esa relación entre redes sociales y mejoras en la salud al señalar que:

«Las redes sociales se deterioran antes del contacto con servicios como consecuencia de psicosis no tratadas. En el examen de los precursores del inicio y la recuperación para enfermedades mentales, se sugiere que bajos niveles de ayuda social y redes sociales pobres aumentan la probabilidad de inicio de la enfermedad y una reducción de la probabilidad de recuperación. Unas mejores redes sociales están asociadas con una mayor calidad de vida y menos hospitalizaciones. Analizar las redes sociales puede ayudar a identificar factores protectores contra la recaída con potenciales implicaciones para los planes de tratamiento a largo plazo. Por todo ello, es importante realizar una valoración precisa de las redes sociales en pacientes con desórdenes psicóticos.»

En cuanto a las redes sociales de las personas sin hogar con problemas de salud mental que acceden a alojamientos con soporte social, Trumbetta, Mueser, Quimby, Bebout, & Teague (1999) realizan un análisis longitudinal a los 6, 12 y 18 meses de 130 personas sin hogar diagnosticados con enfermedad mental severa y abuso de sustancias en proceso de tratamiento y que acuden a albergues, y puntualizan algunos aspectos interesantes. Estos autores concluyen que:

- Contrariamente a lo esperado, los pacientes con peor situación en las escalas de asesoramiento de la salud mental, tenían menor presencia de profesionales de soporte en su red social.
- El tamaño de las redes sociales de estas personas no muestran una relación ni con el consumo de alcohol, ni con síntomas psiquiátricos ni con evolución del tratamiento.

- En cambio, el número de funciones o roles distintos de los actores de la red social («multiplexity») sí que tiene una relación inversa con el nivel de consumo de alcohol o la severidad de los síntomas psiquiátricos. Cuanto menores son esos síntomas de salud mental y consumo de sustancias, mayor es la complejidad de las relaciones sociales.

Sobre los efectos de la intervención, (Pollack et al., 2014) muestran que diferentes formas de vivienda pública tienen diferentes efectos en las redes sociales del individuo y ello influye a su vez, aunque de manera modesta, en la salud de la persona, pero entrando ya en la valoración del impacto del HF, las evidencias de mejora en las relaciones sociales tampoco parecen concluyentes. Bretherton&Pleace (2015) declaran que el HF facilita una mejora en la integración social con el vecindario y con la familia pero las evidencias utilizadas son débiles por varias razones:

- Una muestra con riesgo de sesgo. Partiendo de tan sólo 60 individuos, de un total de 143 que participaban en los proyectos analizados. Cabe preguntarse si los que aceptaron la participación son las personas que mostraron una mayor mejora en la intervención.
- Unas diferencias reducidas. 21 de las 56 personas que respondían mostraban un contacto al menos mensual con la familia antes de la intervención y, después de un año en el programa, se pasó a 30 personas que mantenían ese tipo de contacto. Antes de la intervención 20 personas señalaban que no tenían ningún contacto con la familia y después son 16.
- El sentimiento de participación en la comunidad pasa del 38% al 64%. El sentimiento de pertenencia al barrio de «ninguno» pasa de 22 a 9. De «bastante fuerte» pasa de 13 a 24.

Los estudios más completos (Henwood et al., 2015; Henwood, Matejkowski, Stefancic, & Lukens, 2014) muestran que con el HousingFirst continúan las dificultades de implicación comunitaria y que esta implicación es un buen predictor del aumento de la socialización no-familiar. En su estudio comparando las relaciones sociales de 48 usuarios de la intervención tradicional con 27 usuarios de programas de HousingFirst, estos autores señalan que en la intervención de HF las relaciones con profesionales son más positivas, como sería lógico pensar, ya que se reequilibra la relación de poder versus el trabajador social. En cuanto a las relaciones personales sucede una cosa interesante, aunque los usuarios entienden que el tener un piso propio facilita el contacto con sus amigos, en las entrevistas personales destacan el miedo a iniciar nuevas relaciones o recuperar las anteriores ante el temor de perder o de que se aprovechen de su nueva situación. El resultado final es que, pese a las expectativas generadas, los participantes en el programa de HF no aumentaban la proximidad con sus amigos (Henwood et al., 2015, p. 396).

3. Lo que queremos saber: objetivo de la investigación

De los dos apartados anteriores se deduce que uno de los elementos clave para valorar el impacto del programa piloto de HousingFirst será conocer el efecto en la socialización de los participantes. A igualdad de los otros factores (en los que el HF ya ha demostrado su valor), si el programa facilita el desarrollo de vínculos sociales y con los actores del territorio, desde sus amigos personales y familia al panadero, a los empleados del super, a los médicos del centro de atención primaria o los trabajadores sociales, de las evidencias anteriores se deriva una mejora en su calidad de vida.

El diseño de la investigación que aquí se presenta intenta explorar y analizar los procesos de integración social comunitaria de los participantes del programa piloto de HF en Barcelona.

Este análisis tiene usos potencialmente interesantes:

- Conocer la situación relacional en el momento de entrada al servicio.
- Conocer la evolución de las redes sociales de cada individuo con los distintos tipos de actores.
- Conocer cómo varía el uso del espacio público a lo largo del tiempo.
- Conocer las razones que se expresan como motivadoras y bloqueadoras de dichas relaciones.
- Conocer información útil sobre los patrones de uso y recorrido de dispositivos de atención y otros recursos comunitarios.

El primer paso es realizar un análisis previo de las redes sociales complejas, añadiendo usos del espacio público y funciones de los actores de dichas redes. Esta comunicación presenta la investigación que acaba de empezar para analizar el impacto en la socialización de los participantes del programa piloto de HousingFirst en Barcelona.

4. Cómo vamos a buscarlo: metodología

Diseñamos y hemos empezado a poner en marcha un estudio longitudinal, con tres entrevistas a lo largo de 3 años, con una muestra de 25 personas de las 50 que participan en el proyecto piloto. El sistema de recogida de datos será la entrevista en profundidad.

La revisión sistemática de literatura sobre análisis de redes sociales en pacientes con desórdenes psicóticos de Siette et al. (2015) muestra que se ha avanzado muy poco en instrumentos de medida desde los años 90. Existiendo una heterogeneidad de instrumentos de medida de dichas redes, con diferentes cuestionarios y escalas para valorar las redes sociales y la ayuda social derivada que sean aplicables en este caso (d'Abbs, 1982). En esta investigación se utiliza una adaptación del cuestionario aplicado en Trumbetta et al. (1999). A estas cuestiones se añaden también otras para conocer el uso del espacio público así como la confianza en las instituciones y servicios. Dentro de un guión mucho

más amplio para recoger historias de vida, las preguntas clave a recoger en las entrevistas en profundidad iniciales serían preguntas estructuradas en base a los siguientes ítems:

1. Relaciones previas.
2. Rutinas cotidianas (qué haces, dónde, con quién).
3. Recorrido territorial por funciones.
4. Servicios, apoyos, entidades y/o organizaciones.
5. Amistades.
6. Valoración de las relaciones.

La situación vulnerable de los usuarios hace que se haya puesto una especial atención al mantenimiento de la garantía de confidencialidad de los participantes y que tuvieran claro que la participación en este estudio no estaba de ninguna manera ligada al mantenimiento del piso. Todos los estudiantes están de acuerdo y firman un consentimiento informado explicando estos términos.

El estudio de los datos parte de un análisis de redes sociales que es diferente a las redes únicas (o globales) o a las redes bimodales, sino que se trata de redes egocéntricas. Una red egocéntrica es la red de contactos que se forma alrededor de un nodo particular, el ego (Crossley et al., 2015). Una ventaja clara de esta aproximación es que permite conocer los distintos círculos sociales (Simmel, 1955) que configuran las relaciones efectivas de cada individuo (la familia, los amigos antiguos y nuevos, los profesionales con los que tiene relación, los vecinos, el panadero, etc.) que quizás tan sólo tienen en común el hecho de la intersección con el ego. Esta información se perdería al intentar analizar redes sociales generales, ya que deberíamos elegir una sola de estas dimensiones.

Además de este análisis, la recogida de información a partir de entrevistas en profundidad (algunas veces divididas en dos días para cada entrevista) aportan una visión del proceso de inclusión, valoraciones de algunos servicios y opiniones de dificultades y facilitadores según la opinión subjetiva del entrevistado. El poder agregar esta información en los 25 casos puede ser muy interesante de cara a encontrar patrones y aprender de ellos de cara a mejorar la intervención. Las entrevistas se realizan en el momento de entrada o poco después (para preguntar por las circunstancias y relaciones antes de entrar en el programa de HF).

5. Conclusiones de un inicio

En el momento de escritura de esta comunicación, se han realizado tan solo 11 entrevistas iniciales, en el momento de entrada o poco después del mismo, por lo que no hay resultados. En todo caso, se puede mostrar como ejemplo un esquema del proceso de entrada a partir de una de las entrevistas realizadas. Algunos datos están modificados para conservar el anonimato de la persona participante.

Al repetir el análisis relacional y de recorrido con los 25 casos de entrada en el programa HF (figura 2), se espera encontrar información referida a los patrones de recorrido

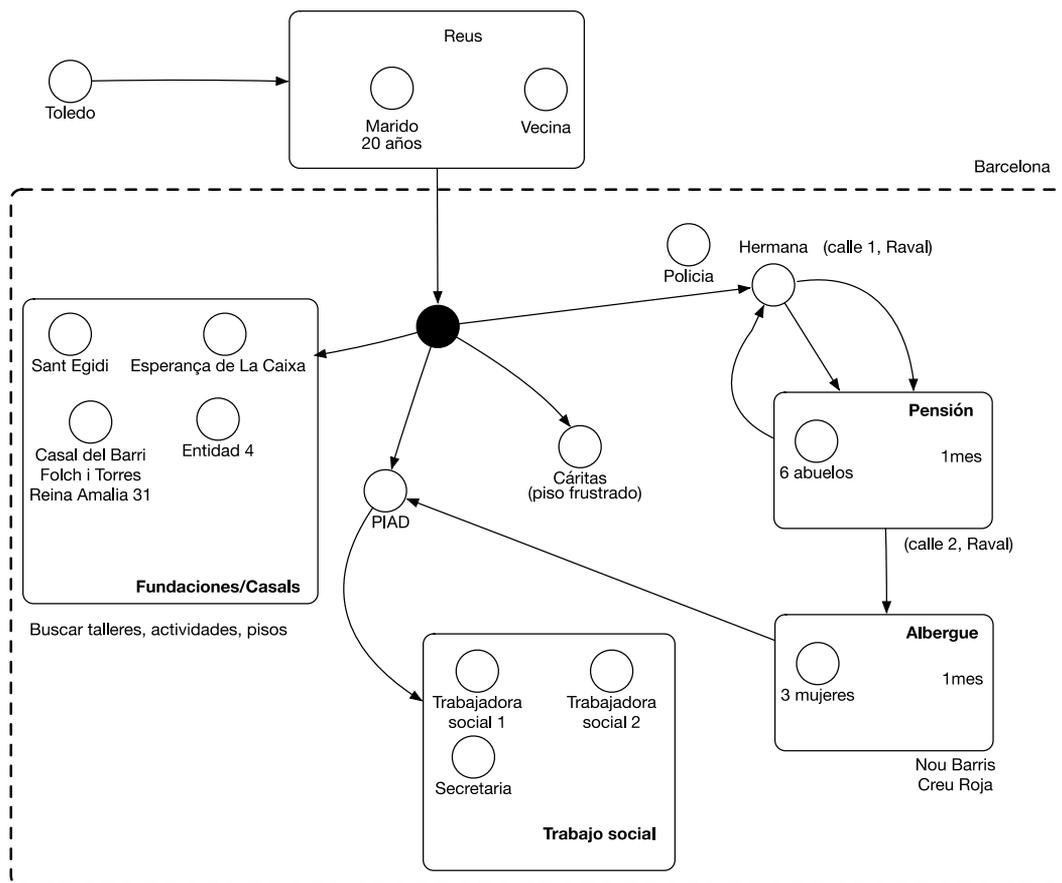


Figura 1

Ejemplo del recorrido relacional de los últimos 6 meses de Esperanza antes de entrar en el piso

de relaciones, de uso de servicios y de uso del espacio público que pueda utilizarse para comprender y mejorar la intervención. Posteriormente, al intentar analizar la evolución individual de cada uno de estos casos a lo largo de tres años (figura 3) se pretende combinar evolución personal con los patrones globales de dicha evolución.



Figura 2
Análisis repetido 25 veces

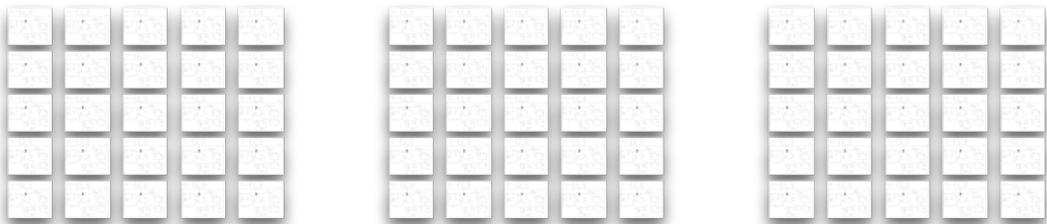


Figura 3
Análisis repetido tres veces durante los próximos 3 años

6. Bibliografía

- Bretherton, J., & Pleace, N. (2015). *HousingFirst in England: An Evaluation of Nine Services*. Retrieved from http://eprints.whiterose.ac.uk/83966/1/Housing_First_England_Report_February_2015.pdf
- Coleman, J. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, 94.
- Crossley, N., Bellotti, E., Edwards, G., Everett, M.G., Koskinen, J., & Tranmer, M. (2015). *Social network analysis for ego-nets: Social network analysis for actor-centred networks*. London: Sage. Retrieved from http://books.google.com/books?hl=ca&lr=&id=3_eICwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Social+networks+analysis+for+ego-nets+crossley&ots=Bfrul-iiD6&sig=Hws9HSQmPr4YkcZT60MpqtCHeXA
- Culhane, D.P., Metraux, S., & Hadley, T. (2002). Public service reductions associated with placement of homeless persons with severe mental illness in supportive housing. *Housing Policy Debate*, 13(1), 107-163. doi:10.1080/10511482.2002.9521437
- Culhane, D.P., Metraux, S., Park, J. M., Schretzman, M., & Valente, J. (2007). Testing a typology of family homelessness based on patterns of public shelter utilization in four U.S. jurisdictions: Implications for policy and program planning. *Housing Policy Debate*, 18(1), 1-28. doi:10.1080/10511482.2007.9521591
- Culhane, D.P., Metraux, S., & Wachter, S.M. (1999). Homelessness and Public Shelter Provision in New York City. In M.H. Schill (ed.), *Housing and Community Development in New York City: Facing the Future*. New York: State University of New York Press.
- d'Abbs, P. (1982). *Social Support Networks. A Critical Review of Models and Findings*. Melbourne (Australia): Institute of Family Studies Monograph 1.
- Goering, P.N., & Streiner, D.L. (2015). Putting HousingFirst: The Evidence and Impact. *Canadian journal of psychiatry. Revue canadienne de psychiatrie*, 60(11), 465. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4679126>
- Granovetter, M. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, 78(6).
- Green, H.D., Tucker, J.S., Golinelli, D., & Wenzel, S.L. (2013). Social networks, time homeless, and social support: A study of men on Skid Row. *NetwSci (Camb Univ Press)*, 1(3), 305-320. doi:10.1017/nws.2013.18
- Greenwood, R.M., Stefancic, A., & Tsemberis, S. (2013). Pathways HousingFirst for Homeless Persons with Psychiatric Disabilities: Program Innovation, Research, and Advocacy. *Journal of Social Issues*, 69(4), 645-663.
- Henwood, B.F., Stefancic, A., Petering, R., Schreiber, S., Abrams, C., & Padgett, D.K. (2015). Social relationships of dually diagnosed homeless adults following enrollment in HousingFirst or traditional treatment services. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 6(3), 385-406. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/10.1086/682583>
- Henwood, B.F., Matejkowski, J., Stefancic, A., & Lukens, J.M. (2014). Quality of life after housing first for adults with serious mental illness who have experienced chronic homelessness. *Psychiatry Res*, 220(1-2), 549-555. doi:10.1016/j.psychres.2014.07.072
- Ine. (2015). Encuesta sobre centros y servicios de atención a personas sin hogar. Año 2014.
- Macnaughton, E., Stefancic, A., Nelson, G., Caplan, R., Townley, G., Aubry, T., . . . Goering, P. (2015). Implementing HousingFirst Across Sites and Over Time: Later Fidelity and Implementation Evaluation of a Pan-Canadian Multi-site HousingFirst Program for Homeless People with Mental Illness. *Am J Community Psychol*, 55(3-4), 279-291. doi:10.1007/s10464-015-9709-z
- Padgett, D., Henwood, B.F., & Tsemberis, S. J. (2016). *HousingFirst: Ending Homelessness, Transforming Systems, and Changing Lives*. New York: Oxford University Press. Retrieved from <http://books.google.com/books?hl=ca&lr=&id=k4x2CgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=>

- Housing+First:+Ending+Homelessness,+Transforming+Systems,+and+Changing+Lives&ots=TRivJL8fuV&sig=_Mcrs5JtFIKXpnxPj8ruVikkIGY
- Pleace, N., Culhane, D., Granfelt, R., & Knutagård, M. (2015). *The Finnish Homelessness Strategy. An International Review*. Helsinki: Reports of The Ministry Of The Environment. Retrieved from www.ym.fi/julkaisut
- Pollack, C.E., Green, H.D., Kennedy, D.P., Griffin, B.A., Kennedy-Hendricks, A., Burkhauser, S., & Schwartz, H. (2014). The impact of public housing on social networks: a natural experiment. *Am J Public Health, 104*(9), 1642-1649. doi:10.2105/AJPH.2014.301949
- Putnam, R. (1993). The Prosperous Community: Social Capital and Public Life. *The American Prospect*, 13).
- Sancho, J. (2009). Por una reconstrucción del concepto de comunidad que sea de utilidad para el trabajo social. In J. Hernández Arístu (ed.), *Trabajo social comunitario en la sociedad individualizada*. València: NauLlibres.
- Siette, J., Gulea, C., & Priebe, S. (2015). Assessing Social Networks in Patients with Psychotic Disorders: A Systematic Review of Instruments. *PloSone*. Retrieved from <http://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0145250>
- Simmel, G. (1955). *The web of group affiliations*. Glencoe: Free Press.
- Trumbetta, S.L., Mueser, K.T., Quimby, E., Bebout, R., & Teague, G.B. (1999). Social networks and clinical outcomes of dually diagnosed homeless persons. *Behavior Therapy, 30*(3), 407-430. Retrieved from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0005789499800185>
- Tsemberis, S. (1999). From streets to homes: An innovative approach to supported housing for homeless adults with psychiatric disabilities. *Journal of Community Psychology, 27*(2), 225-241.
- Whittaker, E., Swift, W., Flatau, P., Dobbins, T., Schollar-Root, O., & Burns, L. (2015). A place to call home: study protocol for a longitudinal, mixed method evaluation of two housing first adaptations in Sydney, Australia. *BMC Public Health, 15*, 342. doi:10.1186/s12889-015-1700-y

A3.5

Madres por elección y oportunidades para vivir mejor

M. Sonia Velasco Vázquez¹, M.^a Teresa del Álamo Martín², Sara Lorena Villagrà Sobrino³
y M.^a del Rocío Anguita Martínez⁴

Universidad de Valladolid

Resumen

Las trabajadoras sociales hemos contribuido de manera decisiva a hacer realidad las aspiraciones de un grupo de mujeres de llegar a la maternidad vía adopción nacional e internacional. El trabajo social facilita la creación de vínculos materno-filiales que posibilitan a las mujeres ser madres y proporciona a los menores adoptados oportunidades para salir de su situación de desamparo.

El objetivo de nuestro trabajo es comprender y analizar la experiencia de la maternidad en solitario, percibida por el grupo de mujeres que han decidido ser madres adoptantes y que lo hacen sin pareja y las repercusiones en el bienestar de los menores.

La metodología seleccionada será mixta, con una muestra de familias adoptivas del servicio post-adopción de la Junta de Castilla y León.

El estudio se encuentra en la primera fase, por lo que no disponemos de resultados, aunque podemos avanzar algunas hipótesis como que los entornos rurales son ámbitos facilitadores de los procesos adoptivos y que las redes informales de familia y amigos constituyen un elemento clave en estos procesos adoptivos.

Palabras clave: Monomarentalidad, adopción, género.

Abstract

Social workers have contributed decisively in realizing the aspirations of a group of women reaching childbearing via national and international adoption. Social work facilitates the creation of mother-links that enable women to be mothers and adopted children, provides opportunities to escape their plight links.

The aim of our work is understanding and analyzing the experience of single motherhood, perceived by the women's group mothers by choice and the impact on the welfare of children.

The methodology selected will be mixed with a sample of adoptive families post-adoption service of the Junta de Castilla y León.

¹ Doctoranda del Programa de Investigación Transdisciplinar en Educación de la Universidad de Valladolid. sonive@cgtrabajosocial.com

² Departamento de Sociología y Trabajo Social. Universidad de Valladolid. mariateresa.alamo@uva.es

³ Departamento de Pedagogía. Universidad de Valladolid. sarena@pdg.uva.es

⁴ Departamento de Pedagogía Universidad de Valladolid. rocioan@pdg.uva.es

The study is a work in progress, so we do not have results but we can highlight that rural environments are areas facilitators of adoptive processes and informal networks of family and friends are a key element in the adoptive process.

Keywords: single-parent mothers, adoption, gender.

Introducción

La adopción, como hecho relacional, es tan antigua como la misma humanidad. Es un método de formación familiar que une a varios individuos tanto legal, social, como emocionalmente, y que se constituye como un hecho irreversible y de responsabilidad para con las y los menores que van a ser adoptados, donde los trabajadores sociales tenemos un importante papel.

La adopción se convierte para las y los menores adoptados en la oportunidad para salir de situaciones difíciles de riesgo y/o desamparo convirtiéndose en una nueva oportunidad para vivir mejor, mientras que para las familias adoptivas supone la oportunidad de hacer realidad su deseo de ejercer la maternidad o la paternidad.

En adopción, tal y como señalan Palacios y Brodzinsky (2010), podemos hablar de tres líneas históricas vertebradoras de la investigación que se ha llevado a cabo en el campo: una primera centrada en las diferencias en los ajustes entre los menores adoptados y los no adoptados; una segunda, relativa a la recuperación tras la adversidad inicial y la tercera, centrada en los procesos y factores implicados en dicho ajuste. Son investigaciones en las que las y los menores tienen un papel protagonista. Son más escasas las investigaciones centradas en las familias adoptivas y en concreto, en un tipo de familias denominadas monomarentales (Rivas & Jociles, 2013).

Las familias monomarentales son un grupo de familias con características propias y definitorias: la monoparentalidad adoptiva femenina o matrifocal aglutina aspectos diferenciadores de la maternidad adoptiva biparental, ya que tiene que ver con la elección del ejercicio de la maternidad en solitario y la crianza y el abordaje en solitario de las necesidades de los hijos e hijas adoptados (Rodríguez y Luengo, 2003). En los últimos años, ha aumentado significativamente el número de mujeres que acceden a la monoparentalidad de forma reflexionada y voluntaria a través de la adopción (Ruíz Seisdedos y Martín Cano, 2012).

La capacidad de elección de las mujeres en función de su formación, situación laboral y económica les permite afrontar en solitario la maternidad vía adopción. La diversidad familiar en España es fruto del cambio social experimentado en nuestro país: se han democratizado las relaciones familiares y ello ha conllevado un cambio de los hábitos y las actitudes. Existe mayor tolerancia y respeto hacia nuevas formas familiares y una actitud de aceptación de la maternidad por vías alternativas a la biológica: adopción, reproducción asistida, maternidad extraconyugal, etc. No debemos olvidar, que hasta hace menos de cuarenta años en nuestro país, las mujeres que vivían la maternidad en solitario (principalmente madres solteras) sufrían un fuerte rechazo social y eran objeto de discriminación social y económica (Ruiz, 2004).

El estudio de la maternidad en solitario en España es reciente y se realiza desde una óptica generalista, literatura pionera es la del autor Iglesias de Ussel (1998). Después ha habido algunos estudios posteriores, entre los que destacan los de González, Jiménez y Morgado de 2004 y 2005. Todos estos se han ocupado de la maternidad «sobrevvenida», no elegida. Sin embargo, apenas existen estudios rigurosos recientes sobre la maternidad voluntaria por decisión propia, aquella elegida de motu proprio. Solo existen dos, los efectuados por el equipo investigador dirigido por la profesora M.^a del Mar González: «Nuevas familias Monoparentales: Madres solas por elección (años 2004-2007)» y «Nuevas Familias Monoparentales: Madres solas por elección (años 2007-2010)», encargados por el Instituto de la Mujer. En ambos informes, las autoras se ocupan de estudiar el perfil y características de las familias monomarentales por elección, ya sea por vía de adopción o de reproducción asistida. Identifican de manera clara que presentan un perfil diferenciado que las aleja del perfil tradicional de familias monomarentales con riesgo de exclusión social. Sus mejores perfiles formativos, laborales y económicos las alejan de esta problemática. Ahora bien, no por ello dejan de tener dificultades para afrontar la crianza y educación de sus hijos e hijas en solitario y poder conciliar su vida personal, familiar y laboral.

En el número 69 (2011) de la Revista Internacional de Sociología (R.I.S), aparece publicado un artículo denominado «Las Madres Solteras por Elección», ¿Ciudadanas de primera y madres de segunda?, cuyas autoras son: Ana María Rivas, María Isabel Jociles y Beatriz Moncó y en el que nos presentan los resultados de una investigación sobre los proyectos familiares de «madres en solitario», que optaron por la reproducción asistida, las relaciones sexuales y /o la adopción internacional. Es, sin duda, un estudio riguroso, actual, realizado desde la perspectiva de género, que pone de relieve el conflicto que sufren estas mujeres al ejercer su condición de ciudadanas de pleno derecho (ejercicio de su status) y el status de madres condicionado por el modelo convencional de familia nuclear biparental.

La comunicación que presentamos en este congreso es un proyecto de investigación utilizando metodología mixta y que tendrá como resultado la presentación de una tesis doctoral. La población objeto de nuestro estudio está constituida por 72 familias adoptivas, con las que como trabajadora social he mantenido y/o mantengo contacto profesional, fruto de mi labor en el Turno de Intervención Profesional en materia de Adopción Internacional, desde el año 2006. Desde el turno, me encargo de la valoración social de familias solicitantes de adopción, así como con posterioridad, del seguimiento de los y las menores adoptados por estas mujeres. Esta faceta de trabajadora social en el ejercicio libre de la profesión como miembro del turno, me permite acercarme de forma exhaustiva a constelaciones familiares complejas, en las que se integran niños y niñas de procedencias diversas, con historias de vida adversas y mundos emocionales intensos. Mi cometido profesional, me posibilita un contacto muy estrecho con un grupo de mujeres que quieren ser madres en solitario, como opción personal.

Objetivos de la investigación

El objetivo general de nuestro estudio es comprender y analizar la experiencia de la maternidad en solitario vía adopción en Castilla y León desde una perspectiva de género.

Como objetivos específicos pretendemos:

- Explorar las condiciones personales, sociales y vitales de las madres adoptivas monomarentales.
- Estudiar el papel de los entornos rurales en los procesos adoptivos de familias monomarentales, como facilitadores u obstaculizadores del proceso de adopción y la vivencia de ser madre.
- Estudiar el papel de las exparejas en los procesos adoptivos.
- Identificar la importancia de las redes de apoyo informal: familia y amigos en los procesos adoptivos.
- Comprender la vivencia de la monomarentalidad desde una perspectiva de género: cómo construyen estas mujeres un nuevo modelo de maternidad.
- Identificar obstáculos en la adopción monomarental.

Diseño de investigación

El estudio tendrá un carácter mixto (Creswell & Plano Clark, 2007) en el que aplicaremos técnicas de recogida de datos y análisis tanto cuantitativos como cualitativos.

En una primera fase, la metodología seleccionada será de corte cualitativo, centrada en, las historias de vida de cinco mujeres que han constituido familias monomarentales vía adopción. El protocolo de investigación se realizará conforme al Código de Buenas Prácticas del CSIC (marzo de 2010). Al inicio de la investigación, se presentará a las participantes los objetivos de la misma, con el objeto de que firmen el debido consentimiento informado.

El principal instrumento a utilizar serán las entrevistas en profundidad a las cinco mujeres investigadas. Se trata de dotar de sentido a los hechos y situaciones vividas, insertas en unos contextos familiares determinados. Cada narración tendrá una voz y sentido propios, sin perder de vista el objetivo de inserción en el conjunto armónico de todas ellas. No obstante, también se realizarán entrevistas a personas claves del contexto de cada una de las mujeres investigadas.

El segundo instrumento que utilizaremos será el análisis de documentos y la técnica del análisis de contenido, tanto los que tienen que ver con el propio proceso de adopción, como otros construidos por las protagonistas o su entorno cercano, que consideremos relevantes para la historia de vida a realizar. Estos documentos pueden ser textos escritos, pero también fotografías u otros documentos gráficos.

De los relatos y cuestiones planteadas en ellos, además de los revisados en la literatura, emergerán ejes temáticos y categorías conceptuales, en los que agrupar la información obtenida, para su posterior análisis y contraste de datos.

Las principales tensiones contenidas en los casos seleccionados nos permitirán explorar elementos clave en los procesos adoptivos: el ámbito rural y su papel en los procesos de adaptación en las adopciones, la identidad compartida de ser hijos adoptados, el papel de las redes informales de apoyo, el ejercicio de rol de madre cuando antes se fue hija adoptada. La tensión principal y que engloba a todos los casos, nos permitirá explorar las capacidades de las familias monomarentales para desarrollar sus funciones marentales,

en relación a sus propias historias de vida y los significados otorgados a sus experiencias previas de apego y crianza. En definitiva, un ejercicio de puesta en escena de elementos claves, previamente relatados por sus protagonistas.

En una segunda fase, aplicaremos a la muestra seleccionada de familias monomarentales algunas escalas relacionadas utilizadas en el ámbito de los Servicios Sociales, con el objetivo de medir dimensiones tales como el apoyo social y relacional, las capacidades parentales y la resiliencia. En estos momentos estamos realizando un trabajo de cribado y selección de escalas, que nos puedan servir para determinar el diseño de nuestra investigación. Corresponde a la disciplina del Trabajo Social, evaluar las fuentes de apoyo social de las familias adoptivas y ver qué papel juegan. La escala más utilizada para medir esta variable es el Inventario de Apoyo Social de Arizona (ASSIS), aplicada en distintas investigaciones y por diversos autores. También hemos encontrado, para medir el papel de la solidaridad informal, una entrevista elaborada a partir de la de Almeda y su equipo (2004), la escala de Resiliencia y Competencia Parental para padres y madres y una escala de Evaluación de Recursos en el Desarrollo de un menor.

Posibles resultados

Si bien nos encontramos en una fase muy inicial de nuestra investigación, perfilando su corpus teórico y diseño, podemos avanzar como hipótesis de trabajo que las redes informales de familia y amigos pueden ser los elementos claves en el desarrollo de los proyectos adoptivos de estas mujeres, así como que los entornos rurales son facilitadores de estos procesos. El papel de soporte y acompañamiento de los primeros supone amortiguar dificultades y obstáculos, surgidos en los procesos de crianza de los menores adoptados. Las características propias de los ámbitos rurales posibilitan la construcción de una red relacional y comunitaria, que facilitan la identidad e integración de los y las menores adoptados.

Bibliografía

- Creswell, J.W., & Plano Clark, V.L. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Applied Linguistics (Vol. 2nd). <http://doi.org/10.1111/j.1753-6405.2007.00096.x>
- De Ussel, J.I. (1998). La situación de la familia en España y los nuevos modelos familiares. In *Las familias monoparentales* (pp. 23-40). Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales, Instituto de la Mujer, Serie Debate, núm. 5.
- Rivas, A.M., & Jociles, M.I. (2013). Las madres solteras por elección: quiénes son y cómo hemos investigado sus proyectos familiares. En *La monoparentalidad por elección: el proceso de construcción de un modelo familiar* (pp. 1-26). Valencia: Tirant lo Blanc.
- Rodríguez Sumaza, C., & Luengo Rodríguez, T. (2003). Un análisis del concepto de familia monoparental a partir de una investigación sobre núcleos familiares monoparentales. *Papers: revista de sociologia*, (69), 0059-82. Retrieved from <http://ddd.uab.cat/record/437>
- Ruíz Seisdedos, S., & Martín Cano, M. del C. (2012). Nuevas formas de familia, viejas políticas familiares. Más familias monomarentales. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales Y Jurídicas*, 33(1), 159-175. http://doi.org/10.5209/rev_NOMA.2012.v33.n1.38503
- Ruiz, D. (2004). Nuevas formas familiares. *Portularia*, (4), 219-230.
- VV.AA. (2010). La revisión de las familias monoparentales por parte de la seguridad social. Disponible en: <http://www.seg-social.es/prdi00/groups/public/documents/binario/146758.pdf>.

A4

*Servicios sociales:
espacio para trabajar vínculos*

A4.1	Álamo Martín, María Teresa del y Rivas Antón, María Felix, <i>Los puntos de encuentro y el derecho del menor a relacionarse con progenitores, parientes y otros allegados: el papel del trabajador social</i>	609
A4.2	Arocas Tortajada, Doni, <i>Sistema de atención a la autonomía y atención a las personas en situación de dependencia: punto de inflexión para el establecimiento de vínculos relacionales bidireccionales entre trabajadoras sociales y cuidadoras</i>	620
A4.3	González Abad, Libertad, <i>Trabajo Social, gestión y recortes: de vínculos y derechos</i>	631
A4.4	Matulič Domandžič, María Virginia y Vicente Zueras, Irene de, <i>Housing First: un modelo de atención centrada en la persona</i>	641
A4.5	Munté Pascual, Ariadna y Plaja i Viñas, Teresa, <i>Mujer Roma Inmigrante: tejiendo vínculos de acceso a los derechos sociales</i>	651
A4.6	Palacín Bartrolí, Cándid; Vicente Zueras, Irene de; Alegre Beneria, Rosa María y Torralba Roselló, Josep María, <i>Vínculo, intervención intensiva y proceso de cambio en familias con niños en situación de riesgo</i>	659
A4.7	Rivas Antón, María Félix, <i>El Derecho del menor protegido a mantener relaciones con padres, parientes y allegados</i>	671

A4.1

Los puntos de encuentro y el derecho del menor a relacionarse con progenitores, parientes y otros allegados: el papel del trabajador social

The Meeting Points and the Child's Right to Relate to Parents, Relatives and Close Ones: The Role of Social Worker

M.^a Teresa del Álamo Martín¹

Dpto. de Sociología y Trabajo Social. Universidad de Valladolid

M.^a Félix Rivas Antón²

Dpto. Derecho Civil. Universidad de Valladolid

Resumen

Partiendo de la Carta Europea de los puntos de Encuentro así como del estudio de las legislaciones autonómicas que desarrollan este servicio social, se analiza el régimen de estos centros así como las competencias que dentro de los mismos tienen asignados los trabajadores sociales.

La existencia de este servicio social responde al reconocimiento del derecho fundamental del menor a relacionarse con el/los progenitor/es no custodio y con los abuelos, parientes y otros allegados, junto con el hecho de que tanto el juez como la entidad pública de protección del menor pueden, si así lo requiere el interés superior del menor, limitar y someter su ejercicio a determinados controles, entre ellos la obligación de que se realice a través de este servicio específico.

Los puntos de encuentro deben ser un servicio de titularidad pública en el que se ofrezca un espacio físico neutral e idóneo para permitir el contacto y comunicación del menor con la familia y allegados, cuando por situación de crisis el derecho de relación paterno-filial sufre restricciones y debe ser canalizado a través de la intervención de un equipo de profesionales.

Los profesionales vinculados a este servicio deben contar con la formación específica que garantiza la indemnidad física y psíquica del menor usuario así como de la familia. Para ello es necesario incidir sobre la metodología de intervención y la capacidad mediadora para la resolución de conflictos.

Palabras claves: punto de encuentro, trabajo social.

¹ Universidad de Valladolid, mariateresa.alamo@uva.es

² Universidad de Valladolid, mariafelix.rivas@uva.es

Abstract

Starting from the European Charter of meeting points and from the study of the regional laws that develop this social service, the regime of these centres as well as the competences assigned to social workers within them are analysed.

The existence of this social service responds to the recognition of the fundamental right of the child to relate to the noncustodial parent/s, and with grandparents, relatives and other close ones, along with the fact that both the judge and the public child protection agency may, if required by the interests of the child, limit and control the process. This control includes the obligation of using this specific social service.

The meeting points should be a service of public ownership in a neutral physical space and suitable to allow the contact and communication of the child with family and friends, when due to a crisis situation the right to parent-child relationship suffers restrictions and should be channelled with the intervention of a team of professionals.

The professionals involved in this service should receive specific training to ensure the physical and mental indemnity of the child and family. This requires highlighting on the methodology of intervention and the mediating capacity for conflict resolution.

Keywords: meeting point, social work.

La exigencia legal de los puntos de encuentro familiar

La necesaria existencia de los puntos de encuentro familiar (PEF) se enmarcan en el artículo 9.2 de la Constitución Española que obliga a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra, sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud; obligación que, en este contexto, debe armonizarse con lo dispuesto en su artículo 39 que regula la obligación de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia, y la responsabilidad sobre la protección de los derechos de los menores prevista en los acuerdos internacionales, conectando todo ello con el reconocimiento del derecho a la intimidad personal y familiar del artículo 18.

Así mismo, la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, reconoce en su artículo 10.1. el derecho de todo menor a recibir de las Administraciones Públicas, o a través de sus entidades colaboradoras, la asistencia adecuada para el efectivo ejercicio de sus derechos, así como a que se garantice su respeto, incluyendo los recursos de apoyo que precisen (artículo 11.1).

A su vez, la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, señala que el «interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado. En la aplicación de la presente ley y demás normas que le afecten, así como en las medidas concernientes a los menores que adopten las instituciones, públicas o privadas, los Tribunales, o los órganos legislativos primará el interés superior de los mismos sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir» (artículo 2.1).

Las normativas sobre el reconocimiento de los derechos del niño así como la relativa a las figuras jurídicas de protección reconocen como derecho fundamental su derecho a la vida familiar, que presupone la convivencia con sus progenitores, entendiendo por tal, vivir con ambos en un mismo espacio físico.

Este derecho del menor encuentra su reflejo en el derecho/deber de los progenitores a convivir con el hijo menor no emancipado, como una de las funciones inherentes a la patria potestad, derivada de las relaciones paterno-filiales como así establece el artículo 154 del Código, que señala la finalidad que no es otra que actuar «siempre en interés de los hijos, de acuerdo con su personalidad, y con respeto a sus derechos, su integridad física y mental», así como su contenido, en concreto «velar por ellos, tenerlos en su compañía, alimentarlos, educarlos y procurarles una formación integral».

Ahora bien, este derecho básico del menor se ve afectado cuando los progenitores no conviven entre sí (la casuística sobre las situaciones de no convivencia es variada, dada la libertad y complejidad de las relaciones de pareja), o, cuando los órganos competentes en materia de protección de menores determinen que la convivencia de este con los progenitores, supone un riesgo grave para el desarrollo de su personalidad dentro de una de las situación jurídica reguladas por los artículo 172 y 172 bis del Código civil, es decir cuando el menor ha sido declarado en desamparo y consecuentemente ha asumido la tutela de la entidad pública, lo que implica la suspensión de la patria potestad, o el menor está bajo la guarda de la entidad pública a solicitud de los padres, cuando por circunstancias graves no pueden cuidar del menor.

En cualquiera de las situaciones antes descritas, el derecho a vivir en compañía de los progenitores se transforma en el derecho de relación, de comunicación y visitas del menor con el padre o padres no custodios, tal y como señala el artículo 9 de la Convención de los Derechos del Niño que reconoce el derecho del menor «que este separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos progenitores de modo regular», o en el artículo 94 del Código civil (CC): «El progenitor que no tenga consigo a los hijos menores o incapacitados gozará del derecho de visitarlos, comunicar con ellos y tenerlos en su compañía, así como en el artículo 160.1 del CC al determinar que «los hijos menores tienen derecho a relacionarse con sus progenitores aunque éstos no ejerzan la patria potestad»; ya que se entiende que el mantenimiento de la vinculación hijo/progenitor va a contribuir a un desarrollo integral de su personalidad, además de constituir un derecho/deber para el progenitor no custodio porque como señala el Tribunal constitucional «se trata, en realidad, de un derecho tanto del progenitor como del hijo, al ser manifestación del vínculo filial que une a ambos y contribuir al desarrollo de la personalidad afectiva de cada uno de ellos» (Tribunal Constitucional en sentencia de 22 de diciembre de 2008, Fundamento jurídico 6).

El derecho de comunicación y visita del menor con el progenitor/es no custodio/s puede suspenderse o someterse a condiciones de tiempo, modo o espacio atendiendo al interés superior del mismo, cuando «se dieran graves circunstancias que así lo aconsejen o se incumplieren grave o reiteradamente los deberes impuestos» a los progenitores (artículo 94 del Código civil), ya que en este ámbito «el interés superior del niño opera, pre-

cisamente, como contrapeso de los derechos de cada progenitor y obliga a la autoridad judicial a ponderar tanto la necesidad como la proporcionalidad de la medida reguladora de la guarda y custodia del menor. Cuando el ejercicio de alguno de los derechos inherentes a los progenitores afecta al desenvolvimiento de sus relaciones filiales, y puede repercutir de un modo negativo en el desarrollo de la personalidad del hijo menor, el interés de los progenitores deberá ceder frente al interés de éste» (sentencia Tribunal Constitucional de 22 de diciembre de 2008).

El legislador siendo consciente que la vida afectiva y relacional del menor no se agota con el contacto con sus padres, reconoce el derecho a mantener comunicación con los hermanos, abuelos, parientes y otros llegados, como reflejo del derecho del menor a una interacción con aquellas personas que por sus vínculos de parentesco o por su relación de afectividad contribuyen a un desarrollo armónico de su personalidad (artículos 90, 94, 160.2 del Código civil y Ley 42/2003, de 21 de noviembre, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de relaciones familiares de los nietos con los abuelos).

En situaciones normalizadas, el ejercicio de ese derecho relacional se materializa en el ámbito privado de los progenitores o demás parientes y allegados, cumplen esa obligación en el espacio físico del domicilio, constituyendo una proyección del derecho a su intimidad personal y familiar, pero determinadas circunstancias familiares que puedan afectar al interés superior del menor pueden dar lugar a que el juez o la entidad pública de protección de menores acuerden que el derecho de relación deba ser cumplido bajo la responsabilidad pública en un determinado espacio físico y con la supervisión de unos determinados profesionales.

Esen estas situaciones de señalamiento de un determinado espacio físico dependiente de la Administración pública donde se enmarca los PEF, que constituyen la manifestación de las medidas positivas que deben tomar los poderes públicos, de la creación de los servicios públicos necesarios a fin de hacer efectivo el derecho de relación cuando el juez o la entidad pública de protección del menor de acuerdo con su interés superior limita y somete su ejercicio a determinados controles, entre ellos la obligación de que se realice a través de este servicio específico.

Su existencia supone la garantía del derecho del menor a relacionarse porque no cabe duda de que si el interés superior del menor supone la limitación del derecho de relación, los poderes públicos están obligados a prestar el servicio, que deben estar concebidos como servicios de responsabilidad pública.

Como señala Acuña (2015), los PEF son un mecanismo de intervención en casos de conflictividad familiar que permiten desarrollar los regímenes de relación, se los vincula con tres posibles escenarios: la situación de conflictividad intensa de los padres respecto al cumplimiento del régimen de comunicación y estancia, el hecho de la existencia de violencia de género, o en los casos en que los progenitores, por sus circunstancias personales, carezcan de la infraestructura necesaria para cumplir con su obligación (carecen de vivienda, viven en otra ciudad, etc.) o cuando, por su comportamiento presenten un peligro para la integridad física o psíquica de los menores.

Conceptualización y naturaleza de los puntos de encuentro familiar

Por todo lo anteriormente expuesto podemos afirmar que los PEF constituyen un servicio social necesario para dar respuestas a situaciones conflictivas en las relaciones familiares que exigen unas determinadas limitaciones del derecho del menor a relacionarse con el progenitor/ progenitores no custodio o con otros parientes y allegados.

Tal y como se ha establecido el reparto competencial entre el Estado y las Comunidades autónomas es un servicio que está integrado en el Sistema de servicios sociales de las mismas (Campos Izquierdo, 2010). Cada Comunidad autónoma se ha dado su propia reglamentación, lo que implica que no existe una regulación unitaria, con diferencias significativas en cuanto a su naturaleza, configuración y prestaciones.

Esta situación supone también la dificultad de su conceptualización.

No obstante, pueden ser definidos como un servicio especializado de titularidad pública que se presta en instalaciones adecuadas y cuya finalidad es permitir que los menores, que no convivan con los progenitores, puedan mantener relaciones con sus progenitores, parientes o allegados cuando existen una disposición administrativa o judicial que establece restricciones al derecho del menor a relacionarse su familia por ser lo más adecuado a su interés, a la vez que coadyuvan al restablecimiento de relaciones positivas entre el menor y la familia de origen, promoviendo el ejercicio autónomo de la responsabilidad parental.

A modo de ejemplo Castilla y León en el Decreto 11/2010, de 4 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León y su autorización de funcionamiento, los define en su artículo 2.1 como «servicios especializados de apoyo a las familias, de responsabilidad pública y de titularidad y gestión tanto pública como privada, en los que se presta atención profesional gratuita para facilitar que los y las menores puedan mantener relaciones con sus familiares durante los procesos y situaciones de separación, divorcio u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso. Los Puntos de Encuentro Familiar intervendrán cuando sea el único medio posible para facilitar las relaciones entre la familia y el o la menor y tras haber agotado otras vías de solución, considerando en todo caso la responsabilidad parental de las personas progenitoras respecto de sus hijos o hijas. Su actividad irá dirigida a la eliminación de las circunstancias que motivaron la necesidad de utilización del recurso».

La doctrina recoge también las líneas generales de lo que debe constituir el servicio de PEF. Así, la FEDEPE (2011), lo considera «un espacio neutral idóneo para favorecer el derecho fundamental del niño/a a mantener las relaciones con sus familias, cuando en una situación de separación y/o divorcio o acogimiento familiar, o en otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, en derecho de visita se ve interrumpido o es de cumplimiento difícil o conflictivo.

A su vez la jurisprudencia los define como «lugares donde se facilitan las entregas de los menores y el cumplimiento de los regímenes de comunicación y visitas en determinados casos de especial conflictividad, ya que tienden a dar una cobertura psicosocial

a la problemática que, por falta de previsión o de medios públicos idóneos, quedaba hasta ahora desatendida» (Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona 2000/1031, de 7 de marzo); o «instituciones que proporcionan un lugar temporal adecuado para posibilitar la reinstauración de las relaciones familiares, y se pueden considerar como un medio neutral, seguro y acogedor para los niños, y de suma utilidad para la reanudación de los vínculos afectivos paterno y materno filiales en casos de dificultades conductuales» (Sentencia de la Audiencia Provincial de Barcelona 2001/59580, de 26 de octubre).

Consideramos que la definición que debe ser utilizada es la consensuada por la Comisión Inter autonómica de Directores y Directoras Generales de Infancia y Familias en El Documento marco de mínimos para asegurar la calidad de los puntos de encuentro familiar» (2008), que los considera «como un recurso social especializado para la intervención en aquellas situaciones de conflictividad familiar en las que la relación de los menores con algún progenitor o miembro de su familia se encuentra interrumpido o es de difícil desarrollo. Esta intervención es de carácter temporal, desarrollada por profesionales en un lugar neutral, y tiene como objetivo principal la normalización de la situación conflictiva, siguiendo en todo caso las indicaciones que establezca la autoridad judicial o administrativa competente y garantizando el interés y la seguridad de los menores y de los miembros de la familia en conflicto».

Principios de actuación profesional

En general, en las normas autonómicas de creación y desarrollo de este servicio se encuentran recogidos los principios básicos que presiden la intervención de los profesionales integrados en los mismos, y que tienen su reflejo en el Documento marco de mínimos para asegurar la calidad de los puntos de encuentro familiar (2008). Entre ellos podemos destacar, entre otros:

1. Interés del menor: constituye el principio básico que preside cualquier actuación pública o privada sobre el menor, como así se establece en el artículo 3.1 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño de 20 de noviembre de 1989 y que tiene su reflejo en la legislación estatal y autonómica en materia de menores. En los puntos de encuentro deben garantizar este principio, le corresponde a los profesionales vinculados a este servicio concretar este interés respecto a un menor concreto, ponderando con el derecho que le corresponde a progenitores u otros parientes y allegados, que aun siendo estos derechos de menor rango que el derecho del niño a su seguridad e indemnidad, «no por ello resulta desdeñable» (sentencia Tribunal Constitucional 16/2016, 1 febrero).
2. Neutralidad: en relación con la intervención de los profesionales de los Puntos de Encuentro la neutralidad supone que los valores, sentimientos y prejuicios de los mismos no deben obstaculizar la relación entre el menor y sus progenitores. Los profesionales deberán respetar las creencias, necesidades y circunstancias de las partes implicadas en el encuentro (García, 2010), no pudiendo entrar a valorar, enjuiciar ni dictaminar acerca de las medidas de protección que se han adoptado sobre el menor (Luquin 2011).

3. Imparcialidad: que también es definida como la necesidad de que las intervenciones se realicen «con objetividad y preservando la igualdad de las partes en conflicto».
4. Subsidiariedad: la atención en estos centros solo debe ser activada cuando no exista otra posibilidad de garantizar el derecho del menor a relacionarse con sus progenitores u otros parientes o allegados, como expresa el artículo 4.b) del Decreto 11/2010, de 4 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León y su autorización de funcionamiento, solo es legítimo cuando sea el único medio posible para facilitar las relaciones entre el menor y su familia y tras haber agotado otras vías de solución; es indudable que de ser ello posible el interés del menor es relacionarse en el ámbito privado, en el contexto de vida familiar del progenitor no custodio.
5. Temporalidad: en un doble sentido, su actuación se circunscribe al marco temporal y de secuenciación decretada por la entidad pública o el juez y a que la prestación del servicio tendrá un carácter transitorio, ya que entre sus objetivos se contempla la normalización de las relaciones familiares, a través del apoderamiento de los implicados para que puedan mantener contacto sin ser necesario este servicio, en palabras de Genero-Monshipour (2003) «il faut rappeler que le passage par le Point Rencontre n'est qu'une étape devant mener à un déroulement normal du droit de visite et d'hébergement chez le parent visiteur sans l'intervention d'un tiers»,
6. Confidencialidad, los profesionales implicados deberán guardar el secreto profesional respecto a las informaciones que recaben por razón de su profesión, pero a la vez tienen la obligación de informar a la entidad competente de aquellas cuestiones que puedan afectar a la seguridad e indemnidad del menor.
7. Coordinación entre los distintos estamentos de protección del menor implicados en la medida concreta.

Finalidad y objetivos de los puntos de encuentro

Es indudable que el objetivo del PEF es el cumplimiento de la obligación de los poderes públicos de garantizar el ejercicio de los derechos del menor, y de manera concreta el derecho de los menores de la comunicación y relación con el progenitor no custodio, cuando este derecho deba ser ejercitado en un espacio de responsabilidad pública que garantice la seguridad del menor.

Como establece la Carta Europea sobre los Puntos de Encuentro para el Mantenimiento de las Relaciones entre hijos y padres los puntos (2004, punto 6) «cuando no existe otra posibilidad, estos servicios ofrecen un marco, unas condiciones de seguridad física, psíquica y moral y un acompañamiento apropiado de la relación que permite su mantenimiento, el inicio o reanudación de contactos entre el niño y el progenitor no custodio». En este sentido Genero-Monshipour (2003) señala que «l'objectif du Point Rencontre n'est pas de maintenir un droit de visite à tout prix. Il est de permettre à l'enfant de connaître son histoire, son origine et de se construire avec ses deux parents. Nous avons à

écouter sa souffrance, sa colère ou sa haine et à le dégager d'une culpabilité inconsciente. Il est essentiel que l'enfant ne souffre pas trop et que chaque visite garde un sens».

Como objetivos mínimos los PEF:

- Garantizan el cumplimiento del régimen de visitas impuesto por el juez o por la entidad pública de protección de menores.
- Facilitan el encuentro del menor con el progenitor no custodio, así como con los miembros de la familia extensa que se establezcan.
- Permiten recabar información fidedigna, directa y objetiva sobre el comportamiento parental, sirviendo para detectar situaciones de violencia o abuso sobre el menor que sirvan de base a la adopción de medida de protección por las entidades derivantes.
- Constituyen un espacio donde los menores y sus familiares pueden, con la asistencia de los profesionales, manifestar y expresar sus sentimientos y necesidades.
- Facilitan el acercamiento de posturas encontradas, realizando labores de mediación entre el menor y la familia, empoderando a los usuarios para que resuelvan de manera consensuada los conflictos que han originado la situación.

De acuerdo con el Documento marco de mínimos para asegurar la calidad de los puntos de encuentro familiar (2008), la consecución de los objetivos obliga a los profesionales del equipo técnico a establecer planes de intervención para cada uno de los menores usuarios, adaptándolos a las necesidades concretas del menor y de su familia, en el marco impuesto por la orden judicial o administrativa; el plan de intervención o programa familiar es el instrumento técnico donde se reflejan las principales decisiones, se establecen los objetivos y actuaciones a desarrollar, y se señala los recursos necesarios y la posible participación de otras instituciones y servicios.

Así, el DECRETO 11/2010, de 4 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León y su autorización de funcionamiento y la Guía de intervención en los Puntos de Encuentro en Castilla y León (2006) estructura el proceso de intervención en los puntos de encuentro en las siguientes fases:

- Recepción.
- Inicio de la intervención y valoración.
- Elaboración del plan de intervención.
- Revisión.
- Finalización.
- Seguimiento.

La intervención profesional en los puntos de encuentro: papel del Trabajador Social

En primer lugar destacamos que, de igual forma que no existe una única normativa de regulación de los PEF, tampoco existe un protocolo común de actividades e interven-

ción para los Puntos de Encuentro de las distintas Comunidades autónomas. No obstante, los profesionales implicados en estos servicios han ido consensuando los elementos básicos de la intervención que responden a la lógica de toda intervención social.

En este sentido, de la revisión de la literatura científica y de las normas de las Comunidades Autónomas se puede afirmar que, como mínimo, deben darse cinco actividades necesarias que deben desplegarse durante la duración del proceso, desde la recepción del caso hasta la finalización de la prestación del servicio y que la Asociación para la Protección del Menor (APROME) resume en:

1. La necesaria valoración del contexto familiar en relación al cumplimiento del derecho de visitas.
2. El apoyo específico al cumplimiento del régimen de visitas.
3. La intervención Psicosocial individual y familiar.
4. La mediación como herramienta transversal para la normalización del ejercicio del derecho de relación.
5. La creación del correspondiente expediente.

Consideramos que la metodología de actuación deberá adaptarse a la problemática del caso, por lo que cada menor y su familia tiene derecho a una atención individualizada, con un plan de acción personalizado y centrada en el menor desde un enfoque biopsicosocial integral.

Siguiendo a Morte y Lila (2007) podríamos establecer las siguientes fases:

1. *Contacto inicial*: Será necesario mantener un primer contacto con la familia derivada al servicio, en el que se abre el expediente del caso, se nombra a un profesional responsable del mismo, y se realiza una primera valoración del entorno familiar en relación a su voluntad de cumplimiento del derecho de visitas.
2. *Fase Inicial*: Se concreta en una primera aproximación de los usuarios al servicio, familiarizándolos con las instalaciones y con el personal de referencia en el mismo. Se realizarán las primeras entrevistas de modo individual, en tiempos diferentes para evitar el contacto entre las partes. A través de una primera entrevista a los progenitores u otros parientes, el profesional analizará la estructura y funcionamiento general de la familia antes de la separación y así como la nueva situación familiar de cada progenitor.

También en esta fase, se informa al menor, de acuerdo con su grado de madurez, de por qué se encuentra allí y en qué consiste el servicio.

El contacto con las partes puede exigir más de una entrevista. En cualquier caso, de la información recabada, los profesionales proceden a la evaluación del caso, para proponer el desarrollo de un plan de intervención dirigido al foco del problema, que deberá responder a las necesidades detectadas, y en el que se tendrá en cuenta cuestiones tales como la voluntad de las partes de cumplir con los compromisos que se les impongan, la motivación o la gravedad y enconamiento del conflicto, valorando su impacto en el menor.

3. *Fase Intervención:* se inicia el cumplimiento del régimen de visitas que se realizarán de acuerdo con lo establecido por el juez o por la entidad pública de protección de menores. Cada visita quedará registrada y anotada en el expediente y dará lugar a un informe que refleje: la asistencia y puntualidad, la interacción que se haya producido entre el hijo y el progenitor no custodio, así como la actitud del progenitor custodio respecto a ese momento y su grado de colaboración, el comportamiento y actitud del menor, aquellas observaciones que se estimen de interés.

De la valoración inicial, de las observaciones de los profesionales en el momento de las visitas y de las manifestaciones vertidas por los padres y los hijos se obtienen informaciones valiosas que aconsejen intervenciones para recuperar, mantener y fortalecer los vínculos afectivos, indispensables entre padres e hijos, para el óptimo desarrollo psíquico, físico y emocional de los menores. Con el fin de facilitar el ejercicio de los deberes y derechos como padres, se les ofrece orientación, para la mejora de la relación paterno/materno filial y permitiendo a los menores expresar sus sentimientos para evitar sentimientos de abandono y reducir el riesgo de violencia intrafamiliar.

Cuando la evolución de los casos sea positiva, los trabajadores sociales podrán, utilizando la mediación, promover la interacción de los padres con el fin de obtener acuerdos que posibiliten el ejercicio de la co-parentalidad y puedan prescindir de los puntos de encuentro.

Conclusiones

1. Los PEF son servicios que no son un fin en sí mismo, tiene un objetivo claro, que no es otro que facilitar el cumplimiento del derecho esencial del menor a relacionarse con sus progenitores cuando se ha producido ruptura de la convivencia, a la vez que realizan una labor mediadora y facilitadora de la comunicación entre las partes.

2. Es un servicio social especializado, de responsabilidad pública y que debe ser garantizado por la Administración pública competente, en tanto que da respuesta a una necesidad básica del menor. Si bien, debe ser un recurso subsidiario y temporal, que solo responderá al interés superior del menor.

4. Los PEF deben contar con unos estándares de calidad ajustados a la finalidad y objetivos de su prestación, acordes con las necesidades concretas del menor, en este sentido la Resolución del Defensor del Menor de Andalucía (queja 07/2113) señala que «no es admisible que se someta a unos niños, en edad de juego muy enfocado a la psicomotricidad y al esparcimiento en lugares abiertos, a la obligación de acudir todas las semanas a un centro, el Punto de Encuentro Familiar, para permanecer allí, reclusos, durante dos horas, y todo esto a lo largo de varios años consecutivos. (...)».

5. Los Trabajadores sociales en los PEF son imprescindibles para crear y restablecer vínculos que generan bienestar.

Bibliografía

- Acuña San Martín, M. (2015). Derecho de relación entre los hijos y el progenitor no custodio tras el divorcio. Madrid: Dykinson.
- Aguado Encina, I., Arias Arias, F., Bermejo Gimeno, N.C. et al. (2011). La intervención psicosocial en los puntos de encuentro familiar. Madrid: Federación Nacional de Puntos de Encuentro (FEDEPE).
- Blanco Carrasco, M. (2008). Los puntos de encuentro familiar y el derecho de los menores a mantener una relación con sus progenitores. Cuadernos de Trabajo Social, 27 (21), 27-42.
- Campos Izquierdo, A.L. (2010). Estudio comparativo de la normativa nacional y autonómica de los puntos de encuentro familiar. Actualidad civil, 1, 10-43.
- García Villaluenga, L. (2010). La mediación a través de sus principios. Reflexiones a la luz del Anteproyecto de Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Revista general de legislación y jurisprudencia, 4, 717-756.
- Genero-Monshipour, A. (2003). La fonction des lieux d'accueil pour l'exercice du droit de visite. Empan, 2 (50), 136-139.
- Junta de Castilla y León, Conserjería de Familia e Igualdad de Oportunidades (2006): Guía de Intervención en los Puntos de Encuentro de Castilla y León. Valladolid.
- Luquin Bergareche, R. (2011). Los puntos de encuentro familiar de Navarra: fundamento jurídico, marco normativo, actualidad y perspectivas de evolución. Revista Jurídica de Navarra, 52, 51-106.
- Morte Barrachina, E., Lila Murillo, M. (2007). La alternativa al conflicto: Punto de Encuentro Familiar. Intervención Psicosocial, 16 (3), 289-302.
- Resolución del Defensor del Menor de Andalucía formulada en la queja 07/2113 dirigida a La Delegación Provincial para la Igualdad y Bienestar Social de Cádiz. Relativa a: Restricción del régimen de visitas a madre con hijos sometidos a medida de desamparo <http://www.defensordelmenordeandalucia.es/node/2323no>

A4.2

Sistema de atención a la autonomía y atención a las personas en situación de dependencia: punto de inflexión para el establecimiento de vínculos relacionales bidireccionales entre trabajadoras sociales y cuidadoras

Care System for Autonomy and Care for People in Situations of Dependency: Turning Point form Establishing Links Bidirectional Relationship Between Social Workers and Caregivers

Doni Arocas Tortajada¹

Trabajadora Social y Educadora Social. Servicios Sociales del Ayuntamiento de Requena

Resumen

La implementación de la ley 39/2006 del 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía personal y Atención a las personas en situación de dependencia, ha (re) establecido, (re)construido y (co)creado vínculos y relaciones acordes a las (nuevas) situaciones de dependencia y junto con las protagonistas de las mismas: personas en situación de dependencia y personas cuidadoras. En este espacio de confluencia y de atención a ambas, las cuidadoras han sabido mostrar sus sentimientos, sus preocupaciones, su cansancio, su asfixia, su demanda de apoyo, de formación y de escucha y las profesionales hemos sabido transitar el apoyo individual primario, de escucha, en formativo de acompañamiento y posteriormente en grupo de apoyo mutuo. Esta experiencia ha sido posible gracias a la vinculación establecida, a la confianza mutua de quienes necesitan ayuda en un momento dado y de quienes necesitamos un empuje para tener una mirada menos burocrática, más humana, comprometida, de bienestar, comunitaria y transformadora. Los cursos de formación que organizamos para cuidadoras/es en el año 2013 y 2014 en el Ayuntamiento de Requena —Valencia—, con una participación de 45 cuidadoras constituyen el punto de inflexión del arte de vincularnos: CUIDANDO A QUIEN CUIDA (NOS) CUIDAMOS

Palabras clave: Vinculaciones, cuidadoras, situaciones de dependencia.

Abstract

The enactment of the law 39/2006, 14 December of Personal Promotion and independence and Care to people with dependence problems, has (re)established, (re)constructed and (co)created

¹ Ayuntamiento de Requena, doniarocas@requena.es / servicios.sociales@requena.es

connections and relationships in agreement with the (new) dependence situations and together with the protagonists of the same: people with dependence problems and caregivers. In this meeting and attention point for both parties involved, the caregivers have been able to show their feelings, worries, fatigue, asphyxia, demand for support, and training. The professionals have been able to transmit individual primary support, of listening, guided training all in a mutual support group. This experience was possible thanks to the established connection, the mutual trust of those who needed help in their time of need and also to professionals who needed a push to have a less bureaucratic vision, one which is dedicated, one of well-being, dedication, community, and transformation. The courses we organized for caregivers in 2013 and 2014 in the City Hall of Requena, in the autonomous community of Valencia, 40 caregivers participated in the event from the point of art inflection and unite together as: CARING FOR THOSE WHO CARE (WE) CARE FOR EACH OTHER.

Keywords: Connections, Dependence situations, Caregivers.

Introducción

La presente experiencia se ha realizado en el Servicio Municipal de Atención a la dependencia en la localidad de Requena (pueblo de interior, con una población aproximada de 21.000 habitantes, sito a 67 km de Valencia). Con una geografía muy dispersa (17 aldeas), la localidad tiene como recursos acreditados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, Dirección General de Servicios Sociales y Personas en Situación de Dependencia: una residencia para personas mayores (concertada), un Centro Especializado de Atención a Mayores y un Centro Ocupacional (titularidad pública y local). Sin homologar como recurso por dependencia tenemos: al programa de respiro de la asociación del Alzheimer AFA 7 y a la residencia de Nuestra Señora de los Desamparados (titularidad privada).

Las situaciones de dependencia requieren de cuidados y atenciones: Todas las personas en algún momento del ciclo vital necesitaremos de otras personas que nos apoyen y nos proporcionen cuidados para poder desarrollar las actividades básicas de la vida diaria. Somos seres inmanentes y finitos que vivimos encarnados en cuerpos vulnerables, (Herrero 2014).

La Ley 39/2006, del 14 de diciembre, de PROMOCIÓN DE AUTONOMÍA PERSONAL Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA, define en el art. 2.2 la dependencia como «el estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal» y en el art. 2.5 los cuidados no profesionales: «la atención prestada a personas en situación de dependencia en su domicilio, por personas de la familia o de su entorno, no vinculadas a un servicio de atención profesionalizada».

Los cuidados siguen siendo realizados por mujeres. Las cuidadoras no profesionales por obligación, pocas por elección han sido las protagonistas de cuidar y de realizar esta tarea correspondiente al trabajo de cuidados hacia las personas mayores y personas en situaciones de dependencia y de todas casi ninguna ha sentido que su trabajo de cuidados (llevado en lo privado y por tanto invisibilizado, feminizado y oculto) haya sido reconocido y valorizado pública y socialmente. Allí, fuera de la mirada pública las mujeres se ven obligadas a asumir esas funciones desvalorizadas a pesar que sean imprescindibles tanto para la supervivencia digna como para la propia reproducción de la producción capitalista (Carrasco, 2009). Estas situaciones de cuidados crea en las mujeres cuidadoras situaciones de agotamiento, asfixia, desanimo, cansancio y sufrimiento. Este agotamiento en lo cotidiano desencadena según (Izquierdo, M.^a Jesús 1998) en la doble presencia/ausencia del conjunto de las mujeres: estas deben estar simultáneamente en esferas movidas por urgencias contrapuestas (acumulación y sostenimiento de la vida) con lo cual no pueden habitar plenamente ninguna de ellas. Los cuidados siguen siendo una cuestión privada, siguen sin estar socializados. La ausencia de su abordaje colectivo y social es evidente: ni el Estado se responsabiliza de los mismos, el mercado sigue aprovechándose de los mismos para su acumulación de capital y no existen espacios colectivos para abordarlos, es lo que Del Olmo(2013) cuestionó en ¿Dónde esta mi tribu?

Las vinculaciones en nuestra profesión requieren de una predisposición a salir de una situaciones muy cómodas en las cuales nos encontramos detrás de nuestras mesas. La profesionalidad quizás nos haya llevado a estas situaciones, de comodidad, burocracia, tecnocracia.. olvidándose de lo relacional, de lo verdaderamente importante en las relaciones, lo humano, lo que da sentido a nuestras vidas. Es por ello que las profesionales de lo social tenemos que estar dispuestas a salir de las mismas, tenemos que ocupar de nuevo lo relacional, lo vinculante, lo comunitario y el compromiso si queremos transformar(nos) y co(construir) una vida digna de ser vivida. Es así como las profesionales del trabajo social a través del SMAD hemos estado atentas a estas situaciones (co)creando vinculaciones bidireccionales, de confianza mutua donde las cuidadoras han compartido sus sentimientos, frustraciones, asfixia, cansancio, preocupaciones, deseos de formación y las profesionales hemos sabido por un lado transitar el apoyo individual primario, de escucha, en formativo de acompañamiento y posteriormente en grupo de apoyo, por otro lado hemos puesto en marcha en nuestras intervenciones lo que López Hernández (2012), consideraba como fundamental en las relaciones « la necesidad de una pedagogía de la escucha activa y comprensiva y de la aceptación y que la eficacia de la misma depende de la calidad recíproca de la relación humana auténtica, donde un ser humano empieza a evolucionar y se transforma sólo cuando se siente verdaderamente aceptado» y por último hemos ampliado nuestra mirada en la intervención (hasta ahora tan burocratizada), siendo ésta más humana, vinculante, comprometida, comunitaria y transformadora.

Fundamentación

La Conselleria Igualdad y Políticas Inclusivas, como órgano competente en materia de dependencia, viene planificando y desarrollando desde la implantación de la las accio-

nes formativas dirigidas a las personas cuidadores no profesionales dentro del marco establecido por el Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia que aprobó en su reunión de 22 de septiembre del 2009 el Acuerdo sobre criterios comunes de acreditación en materia de formación, recogido mediante Resolución de 4 de noviembre de 2009, de la Secretaría General de Política Social y Consumo.

La participación de los Servicios Municipales de Atención a la Dependencia² (en adelante SMAD) en la formación de las personas cuidadoras no profesionales viene recogida en el PROTOCOLO DE SEGUIMIENTO DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA QUE PERMANECEN EN SU DOMICILIO EN EL MARCO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LA AUTONOMÍA Y DEPENDENCIA (SAAD).

Constituyen la base de nuestra profesión enmarcada en los Servicios Municipales de atención a la Dependencia (SMAD): la atención a las personas en situación de dependencia como a sus cuidadoras/es, la cual está acompañada de la información, pasando por el acompañamiento en procesos individuales como en la gestión y tramitación de la solicitud, la derivación a otros recursos comunitarios, el seguimiento de ambas personas y de la familia y la colaboración con otros/as profesionales, el fomento de la participación en la toma de decisiones y de la de organización, colaboración y docencia del curso de cuidadoras/es no profesionales.

Con todas las modificaciones y cambios legislativos en relación a la materia, se nos encomienda la función de formar a las personas cuidadoras no profesionales,

En este marco tienen su porque la organización de los cursos de formación, el primero en el año 2013 y el segundo en el 2014. Estos cursos han estado dirigidos a las personas cuidadoras de personas que se encontraban en el marco de la situación de autonomía y dependencia. Con los mismos, cumplíamos con la tarea recomendada y sobre todo con algo que para nosotras era de vital importancia, a saber, el de dar respuesta a una demanda de formación que las cuidadoras nos estaban haciendo por un lado y por otro queríamos evitar que las cuidadoras sufrieran y se vieran afectadas por el llamado síndrome de burnout definido como «un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo».

Desarrollo-metodología

El desarrollamos de los dos cursos, a saber: en el año 2013 el curso llevaba por título: CURSO DE FORMACIÓN DE CUIDADORES Y CUIDADORAS NO PROFESIONALES y en el año 2014 el curso llevaba por título: CURSO DE FORMACIÓN PARA CUIDADORAS Y CUIDADORES NO PROFESIONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON DIVERSIDAD FUNCIONAL. FÍSICA, PSÍQUICA Y SENSORIAL

² En la Comunidad Valenciana la atención a la autonomía y dependencia ha sido realizada por los servicios municipales de atención a la dependencia (SMAD). En el 2015 se paso a llamar Servicios Sociales Especializados de atención a la dependencia (SSEAD).

Ambos cursos estaban dirigidos a las personas cuidadoras no profesionales de personas en situación de dependencia y con resolución del recurso de prestación económico al entorno familiar, en el primer curso de personas mayores y en el segundo curso de niños y niñas y adolescentes que tienen reconocida una situación de dependencia. El total de plazas para cada curso fue de 25 personas para el primero y 15 para el segundo. Convocamos a las cuidadoras y cuidadores vía correo y gestión telefónica.

Los objetivos que teníamos para cada curso variaron en función a quien iban dirigidos, así en el primer curso formamos para la situaciones de dependencias de personas que muchas de ellas padecían de demencias y en el segundo curso formamos en promoción de autonomía y dependencia, sobre todo para apoyar a niños, niñas y adolescentes con diversidad funcional. Nuestro objetivo principal era la participación efectiva de las 40 personas cuidadoras tanto en asistencia como en la predisposición para participar intercambiando experiencias.

Los cursos tenían una duración de 25 h, 15 tenían una formación común y 10 específica.

La fechas fueron: en los meses de noviembre y diciembre para el primer curso y de diciembre y enero para el segundo curso. El horario fue diferente, así el primer curso lo realizamos por las tardes y el segundo lo realizamos por las mañanas aprovechando que las niñas y niños con diversidad funcional estaban en los centros educativos.

La elección y definición de los módulos formativos: Desde Conselleria se nos facilitó una propuesta de módulos. Nosotras desde el SMAD consideramos y cambiamos dicha propuesta adaptándola a nuestra realidad:

1. En el primer curso introducimos los siguientes temas: La importancia de la nutrición y alimentación para todas las personas; la incapacidad judicial como medida de protección; el duelo en el proceso de deterioro de la persona en situación de dependencia y la presentación del grupo de apoyo de cuidadoras (constituido a finales del 2010 y a demanda de cuidadoras que necesitaban ser acompañadas en el proceso de cuidados) como un recurso de apoyo. La incorporación de estos temas, al igual que los ya propuestos fueron además adaptados pensando en quien los iba a dar, concretamente al grupo de profesionales con los que podíamos contar del ámbito comunitario: centro de salud, servicios sociales (nuestras compañeras de trabajo de los diferentes servicios), Asociación Alzheimer AFA 7 de Requena, Ortopedia, Residencia Savia Requena, ... y de otros/as profesionales amigos/as con los/as que podíamos contar por su compromiso profesional y por su interés en compartir sus experiencias y conocimientos con nosotras.
2. En el segundo curso introducimos temas como: fomento de la autonomía, la escucha y participación, como trabajar sin prejuicios, temas nutricionales, detecciones primarias, las ayudas técnicas... contamos con la participación de los recursos educativos formales y asociativos: centros educativos —aulas de comunicación y lenguaje—, el proyecto de transición a una vida adulta, centro ocupacional, la asociación Arunad y visitamos el centro específico Virgen de la Esperanza de Cheste y de sus profesionales.

Tuvimos entrevistas individuales con los diferentes servicios comunitarios implicados (señalados anteriormente) y con los y las ponentes profesionales, para ver su dispo-

sición y acoplarlas a las fechas que disponíamos. La definición de las sesiones y los módulos y el temario, la realizamos teniendo en consideración las fechas propuestas por los servicios como por las/os profesionales.

La comunicación la realizamos a través de la página web del ayuntamiento y de medios radiofónicos.

La metodología utilizada ha estado basada en una metodología activa-participativa, cuyo proceso lo dividimos en cuatro fases:

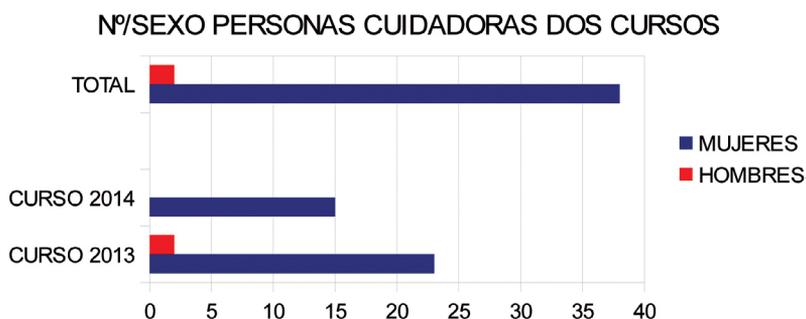
1. Conocimiento de la realidad tanto del propio grupo (características, expectativas, formación). Esta fase, cumple una función predominantemente motivadora, reforzando el interés del grupo en su formación y sobre la futura acción que se llevará a cabo. Durante esta fase se desarrolla también la función informativa y una elemental función organizadora. En esta fase realizamos la selección de las personas cuidadoras, fue muy importante la transmisión a las mismas de la importancia de participar en los cursos para ellas y para nosotras, sobre todo por todo el esfuerzo que nos estaba suponiendo.
2. Capacitación para la acción, fase informativa-formativa, en la que se suministran datos, se aclaran conceptos y se trabajan habilidades y técnicas instrumentales que preparan para la futura acción. Lo prioritario es la conceptualización, sistematización de la realidad, precisando los objetivos y criterios para actuar sobre ella, formando a las personas cuidadoras. En esta fase fue continua nuestra actitud de valorar la participación de las cuidadoras ya que sabíamos las dificultades que muchas de ellas habían alegado ante la realización del curso. Por otro lado las profesionales estuvimos organizando y coordinando los cursos con las personas participantes. Intentamos dotarles de herramientas para los cuidados, apoyándolas y realizando un trabajo reflexivo y crítico hacia como cuidamos, como nos cuidamos.
3. Organización para la acción; fase eminentemente práctica en la que el grupo se organiza para la acción concreta, al mismo tiempo estudia el marco organizativo más amplio en el que se inscribirá su acción profesional.
4. Evaluación: tiene un carácter continuo, con la finalidad de: 1. poder adaptar los contenidos —ya que no han sido consensuados con participantes profesionales y cuidadoras— a las necesidades de las participantes —cuidadoras, profesionales— y 2. valoración sobre los conocimientos adquiridos y nivel de satisfacción de las participantes. Pasamos una evaluación final a cada una de las personas participantes para que valoraran: objetivos, contenidos, ponencias, organización, adaptación y valoración global.

Resultados

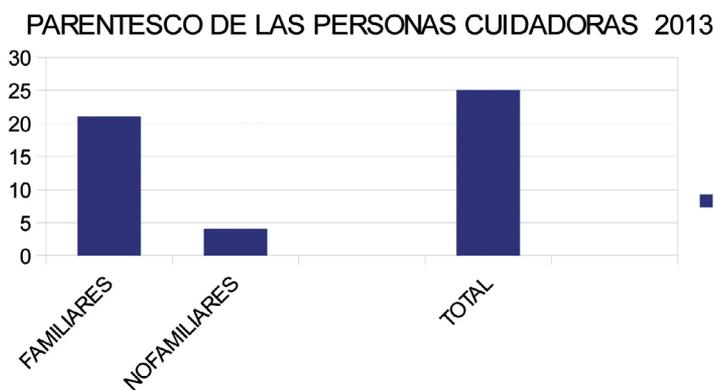
1. En relación al sexo de las personas participantes, señalar: que de las 25 plazas del primer curso 2013, 23 eran mujeres (cónyuges, hijas, nietas) y 2 eran hombres (uno cónyuge y el otro era hijo soltero que vivía con sus progenitores) Con respecto al segundo curso del 2014 de las 15 plazas 14 eran mujeres (madres) y 1 hombre (padre, aunque este se ausentó y en su lugar vino su cónyuge), en total fueron 15 mujeres.



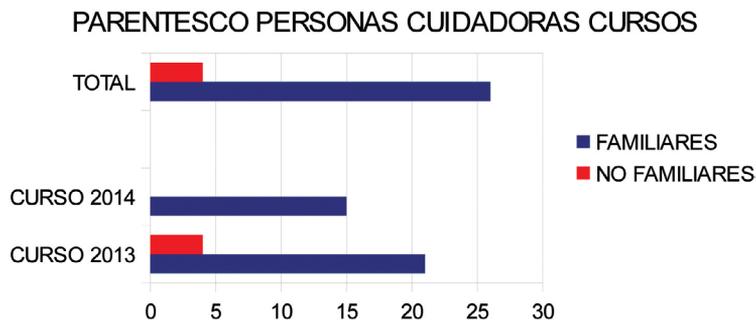
Una comparativa de ambos cursos teniendo en cuenta el sexo sería:



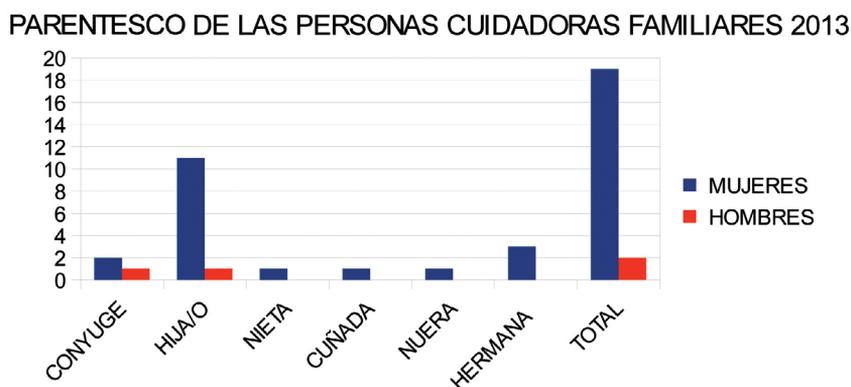
2. En relación al parentesco de las personas participantes, observamos que mientras en el curso del 2013 del total de 25 personas 21 son familiares y 4 no familiares, en el curso del 2014 todas (15 personas) son familiares



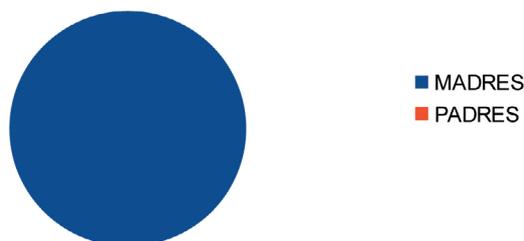
Una comparativa de ambos cursos, sería:



3. En relación al grado de parentesco se observa la diferencia que hay entre el curso del 2013 al del 2014, a saber, en el primero tenemos a 21 familiares de las cuales como cónyuges tenemos a 2 mujeres y 1 hombre, hijas tenemos a 11 mujeres y 1 hombre, 1 nieta, 1 cuñada, 1 nuera y 3 hijas. Sin embargo en curso del 2014 tenemos a 15 madres (aunque en un principio estaba apuntado un padre, este nunca apareció):

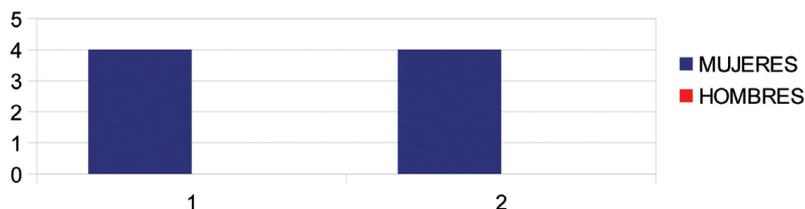


PARENTESCO DE PERSONAS CUIDADORAS FAMILIARES 2014



4. En relación a las personas no familiares y el sexo de estas, observamos que en el curso del 2013 tenemos a 4 personas que son mujeres y en el segundo curso del 2014 no tenemos a ninguna cuidadora no familiar

SEXO DE LAS PERSONAS CUIDADORAS NO FAMILIARES 2013



5. En relación a la selección de las cuidadoras/es, nos hemos encontrado que hemos tenido que convencer a algunas de ellas porque no lo veían interesante ni importante para su formación en cuidados (hacemos referencia a las madres de los niños, niñas y adolescentes con diversidad funcional. También nos hemos encontrado con mujeres que desde un primero momento han estado dispuestas al mismo, hacemos referencia a las cuidadoras del primer curso. A la vez nos hemos encontrado y sorprendido con la demanda que a su vez ha supuesto para mujeres que tienen el cuidado como profesión y su insistencia en formar parte del curso y que no entendían porque ellas no podían hacer el curso, con lo que hemos tenido que hacer y publicar los criterios de acceso al mismo curso.

6. En relación a los objetivos señalar que para nosotras el objetivo principal era que participaran y estuvieran contentas, con la finalidad de que tuvieran la sensación de haber aprovechado la formación. Este hecho las cuidadoras lo saben manifestar porque enseguida ponen excusas para no participar, pero tenemos que decir que aunque al principio a algunas mujeres les costo participar conforme pasaban los días se encontraban contestas tanto con las/os ponentes como con el resto de participantes.

7. En relación a la definición de temas y colaboraciones, hemos contado a la primera llamada con las colaboraciones para el primer curso de las profesionales comunitarias centro de salud, asociación de alzheimer, residencia savia, servicios sociales (fisioterapeuta, sad), ortopedia, así como de las colaboraciones externas de profesionales de la salud, de lo jurídico, de lo comunitario, del diseño gráfico y para el segundo curso con las profesionales de la educación (psicopedagoga de Escuela Infantil, CEIP del Serrano, CEIP de las Higuierillas, Centro Ocupacional, Centro especial de Cheste,) de la salud(pediatría y trabajo social) y recursos asociativos como las asociaciones Arunad, Adiscur, Avapace así como la participación de profesionales y colaboraciones externas de la Unidad Pedagógica Hospitalaria del Hospital de la Fe de Valencia y la participación de una madre y una hermana de niños y niñas con diversidad funcional que compartieron su experiencia y testimonio... Señalar que nos hubiera gustado que la elaboración del material hubiera sido más participativa y de todas(cuidadoras, profesionales y nosotras), a través de reuniones previas conjuntas, pero la falta de tiempo hizo que la elección de los temas los realizáramos nosotras. Este hecho no supuso un problema (teníamos el miedo de que algunos temas se repitieran y no fue así).

8. En relación a la participación en las dinámicas de los dos cursos, señalar que las cuidadoras participaron activamente en los mismos, aportando experiencias vividas y formación. Las ausencias fueron mínimas y justificadas (asistencia médica, cuidados, enfermedad...).

Discusión

Siguen siendo las mujeres las que se ocupan de los cuidados de las personas en situación de dependencia. Hijas, conyuges, hermanas, nietas, cuñadas y nueras son las posiciones que ocupan en relación a la situación que ocupan en relación a las personas en situación de dependencia. Los hombres siguen sin cuidar y los que lo hacen (en el caso de los dos cuidadores del primer curso 2 personas eran cónyuge e hijo). Nos lleva a preguntarnos: ¿por qué los hombres siguen sin ver que los cuidados son responsabilidad de ellos?

Las situaciones de dependencia siguen necesitando de personas que se ocupen de acompañar y ayudar a que las personas que sufren dichas situaciones puedan desarrollar las actividades básicas de la vida diaria. Estas personas siguen estando en el entorno familiar y de proximidad (madres, hijas hermanas, vecinas y cuidadoras externas). Los cuidados siguen estando feminizados. La participación de los hombres en los mismos esta ausente, tanto en el cuidado de los hijos e hijas (curso de formación 2014 no participó ningún padre) como en el cuidado de ascendientes y de cónyuges (curso 2013) y eso a pesar de la crisis y de cómo ésta ha afectado a los mismos, ya que se considera que podría haber sido una oportunidad.

Las personas cuidadoras no familiares aparecen en los cuidados a personas en situación de dependencia con edades adultas, de hecho en el curso del 2014 dirigido a niñas, niños, adolescentes con diversidad funcional todas eran madres. Este hecho nos puede hacer reflexionar acerca de la protección que las madres realizan de cara a sus hijos e hijas en todas las áreas: educativa, sanitaria, social, sexual... mientras que los padres siguen ocupados en otras tareas delegando dicha responsabilidad en sus cónyuges.

La participación del Estado en las situaciones de dependencia viene recogida a través de la garantía del reconocimiento de la situación de dependencia como derecho subjetivo, en este caso concreto, a través del reconocimiento de una prestación económica al entorno familiar la cual dependerá del grado de reconocimiento de dependencia. Sabemos que este reconocimiento no se puede quedar en una prestación económica sino que el Estado, representado en las diferentes administraciones públicas, tendrá que ir asumiendo que los cuidados también son una responsabilidad suya, dotando de los recursos necesarios para atender a las situaciones de dependencia: centros de día, residencias... sobre todo en las zonas rurales.

El establecimiento de vínculos desde el trabajo social como otra forma de relacionarnos, concretamente a las profesionales del SMAD nos sitúa en un plano diferente donde el valor de lo relacional cobra gran importancia. Nos ha llevado a tener grandes satisfacciones pero también disgustos. Nos convierte junto con las cuidadoras y las personas en situación de dependencia en protagonistas de un posible y deseable nuevo modelo social donde lo humano, lo relacional y lo comunitario se convierta en el centro de nuestras miradas e intervenciones. Por ello los cursos de formación nos han servido para saber de la importancia de los mismos, porque cuidando a quien cuida (nos) cuidamos.

Bibliografía

- Carrasco, C. (2011). La economía del cuidado: planteamiento actual y desafíos pendientes. *Revista de Economía Crítica*, 11, 205-225.
- Carrasco, C., Borderias C., Torns T. (2011). El trabajo de cuidados. Historia, teoría y políticas. En Catarata (Ed.). Madrid.
- Decreto 171/2007, de 28 de septiembre, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el derecho a las prestaciones del sistema valenciano para las personas dependientes. DOGV n.º 5612.
- Decreto 18/2011, de 25 de febrero, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el derecho a las prestaciones del sistema valenciano para las personas en situación de dependencia. DOGV n.º 9819.
- Del Olmo, C. (2013). ¿Dónde está mi tribu?. En *Clave Intelectual* (Ed.).
- Herrero, Y. (2010). Cuidar, una práctica política anticapitalista y antipatriarcal», en Carlos Taibo (ed.), 17-31.
- Izquierdo, M.ªJ. (2003). Del sexismo y la mercantilización del cuidado a su socialización: Hacia una política democrática del cuidado. Congreso Internacional SARE 2003: Cuidar Cuesta: Costes y beneficios del cuidado. Disponible en: http://www.emakunde.euskadi.net/u72publicac/es/contenidos/informacion/pub_jornadas/es_emakunde/adjuntos/sare2003_es.pdf
- Lagarde, M. (2003). Mujeres cuidadoras: entre la obligación y la satisfacción. Congreso Internacional SARE 2003: Cuidar Cuesta: Costes y beneficios del cuidado. Disponible en http://webs.uvigo.es/pmayobre/textos/marcela_lagarde_y_de_los_rios/mujeres_cuidadoras_entre_la_obligación_y_la_satisfacción_lagarde.pdf
- Ley 7/1985, del 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local. BOE n.º 80 de 03/04/1985.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. BOE n.º 299 de 15/12/2006.
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre de Racionalización, y Sostenibilidad de la Administración Local. BEO n.º 312 de 30/12/2013.
- Millán, R. (2005). Intervención social grupal. Integrando la perspectiva de género. Cuadernos de Trabajo Social. 18, 333-350.
- Orden 21/2012, de 25 de octubre, de la Consellería de Justicia y Bienestar Social, por la que se regulan los requisitos y condiciones de acceso al programa de atención a las personas y a sus familias en el marco del Sistema de Atención a la Dependencia. DOGV N.º 6892.
- Orden 34/ 2014, de 22 de diciembre de la Consellería de Bienestar Social por la que se modifica la Orden 21/2012, de 25 de octubre de la Consellería de Justicia y Bienestar Social por la que se regulan los requisitos y condiciones de acceso al programa de atención a las personas y sus familiares en el marco para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Valenciana. DOGV n.º 7434.
- Corrección de errores de la Orden 34 /2014. DOGV n.º 7437.
- Resolución 4 de noviembre de 2009, de la Secretaría General de Política Social y Consumo que recoge el Acuerdo sobre criterios comunes de acreditación en materia de formación aprobado en reunión de 22 septiembre del 2009. BOE n.º 286, de 26/11/2009.
- Resolución del 4 de febrero de 2010, de la Secretaría General de Política Social y Consumo que recoge el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, para la mejora de la calidad de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. BOE n.º 62, de 12/03/2010.

A4.3

Trabajo Social, gestión y recortes: de vínculos y derechos

Social Work, Management and Cutbacks: About Ties and Rights

Libertad González Abad¹

Facultad de Trabajo Social. UCM

Resumen

A partir de la experiencia laboral en el Consorci de Serveis Socials de Barcelona (CSSBCN) y de algunos casos prácticos vamos a explorar cómo las políticas de recorte pueden ser contestadas por las profesionales y usuarias con posicionamientos colectivos, vinculares y de derechos. Por un lado, asistimos al fortalecimiento del trabajo en equipo reorganizándolo en torno a los principios de compromiso y solidaridad que actuaban como nexo entre trabajadoras del servicio y las personas a las que atendíamos. Por otro lado, en la atención social cotidiana iniciada por una cuestión económica y burocrática como la demanda de una plaza residencial asequible, se tuvo la oportunidad de redefinir los diagnósticos sociales iniciales en términos comprensivos. Así, fueron situados en un contexto de crisis no solo personal-familiar asociado a la institucionalización de las personas mayores en situación de dependencia, sino también en base a dificultades económicas de carácter sociopolítico y estructural. Esta mirada brindaba, por último, la posibilidad de establecer vínculos de confianza con los servicios sociales fundados en la relación de apoyo y sostenidos por un posicionamiento ideológico compartido por profesionales y usuarios en clara defensa de los derechos sociales y subjetivos. Así, las filosofías colectivas, clínicas y políticas del trabajo social pudieron confluír en un espacio inicialmente reservado para la gestión que desde el inconformismo y la lucha redescubre otras formas de ser y estar posibles.

Palabras clave: trabajo social, gestión, vínculo.

Abstract

From work experience in the Consortium of Social Services of Barcelona (CSSBCN) and some practical cases we will explore how the budgetary restraint policies affecting the Social Services of Barcelona have been answered by professionals and users with a collective, right-based and relational positioning. On the one hand, we attended to a teamwork strengthening

¹ Doctoranda. Becaria FPU en la Facultad de Trabajo Social. UCM. lpabad@ucm.es (Santander Universidades).

reorganizing our tasks around the principles of commitment and solidarity. These principles were acting as a link between service workers and clients. On the other hand, though the social care initiated by economic and bureaucratic issue, we had the opportunity to redefine the initial social diagnoses in comprehensive terms. Thus, they were placed in a context of not only personal-family crisis associated with the institutionalization of older persons in situations of dependency, but also based on socio-political and economic difficulties of a structural nature. This look offered, finally, the ability to establish trust with social services founded on the relationship of support and sustained by an ideological position shared by professionals and users in clear defense of social and individual rights. Thus, collective, clinics and political philosophies of social work meet together in a space originally reserved for management.

Keywords: social work, management, bond.

Introducción

Cuando me animé a compartir algunas reflexiones de la práctica del trabajo social actual para este congreso internacional me pregunté sobre la manera en la que quería abordar su leitmotiv: «trabajo social, arte para generar vínculos». La idea de comunicar una experiencia en un ámbito principalmente de gestión dentro de los servicios sociales comenzó a ganar terreno. Decidí abordar el tema del vínculo y del trabajo social en ese contexto porque, si bien percibía cada vez más entre la comunidad profesional la idea de recuperar la relación con el otro como uno de los principales instrumentos para generar cambios, resultaba llamativo cómo el discurso de los derechos y la justicia social apenas emergía en las reflexiones cotidianas de quienes trabajamos en un sistema de servicios sociales sometido a las políticas de recorte neoliberales. El tiempo que ejercí como trabajadora social en el Área de Dependencia en el Consorci de Serveis Socials de Barcelona (CSSBCN de ahora en adelante) supuso una oportunidad inmensa para reconstruir discursos y prácticas de intervención social basadas tanto en lo vincular como en un enfoque de derechos. A continuación situaremos la experiencia tanto social como institucionalmente, para seguidamente abordar tres cuestiones clave: la aproximación a los problemas sociales desde una mirada pluridisciplinar; la reformulación de la demanda en torno a criterios psicosociales y la defensa de los derechos sociales como parte de la intervención.

Breve contextualización: espacio y sociedad

El CSSBCN es una institución de servicios sociales que actúa a nivel municipal junto con el Ayuntamiento de Barcelona, al tiempo que ejerce como bisagra de la Generalitat de Catalunya operativizando gestiones y trámites que afecten a usuarios de la ciudad de Barcelona. En lo que respecta a la Atención a la Dependencia, el CSSBCN era un organismo que, en el momento de la experiencia, ofrecía tres servicios principales. Por un lado, informaba y atendía a las personas con dependencia y sus familiares. Por otro lado, se encargaba del proceso de elaboración, validación y revisión de los Progra-

mas Individuales de Atención (PIA) de personas con plaza pública en atención residencial. Por último, actuaba como referente en la atención, asesoramiento y orientación de las profesionales que trabajan en el sistema residencial. En definitiva, el CSSBCN informaba a usuarios, gestionaba recursos y formaba profesionales. Su equipo lo formaban, seis trabajadoras administrativas, una técnica, dos trabajadoras sociales y una jefa de servicio.

Teníamos ante nosotras un contexto de trabajo vinculado pura y directamente a la gestión y tramitación de prestaciones y recursos que la Ley Orgánica 29/2006, de 14 de septiembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia garantizaba a la ciudadanía. El desarrollo normativo autonómico posterior marcaría la hoja de ruta de aquello que, en particular el CSSBCN asumiría como funciones propias. Sin embargo, o mejor expresado, debido a ese desarrollo normativo, y en concreto a la Orden BSF/130/2014 del 22 de abril, comúnmente llamada Orden de Copago, la institución presentada debió reorganizarse de manera inesperada en torno a ejes no solo administrativos, sino psicosociales.

Sucedía que esta Orden de Copago agudizaba la situación de precariedad económica en la que se encontraban las personas dependientes y sus familiares. Estas veían como el aumento del coste de la plaza residencial implicaba directamente la imposibilidad de hacer frente económicamente a la plaza pública por la que habían esperado una media de 2 años. Puesto que el CSSBCN era la institución referente de las más de 180 residencias de la ciudad de Barcelona, los problemas que pudieran derivarse de esta Orden de Copago a la hora de formalizar el PIA acabaron siendo derivados a CSSBCN como última opción para resolver el drama al que se veían enfrentadas muchas familias.

Esta sensación de incertidumbre y desasosiego que presentaban las familias que atendíamos, no era consecuencia únicamente de una Orden de Copago socialmente injusta, sino que necesitaba ser leída en un contexto sociológico más amplio vinculado a la noción posmoderna de «sociedad del riesgo» (Beck, 1998). Desde esta perspectiva, el aumento de la inseguridad social percibida era también el fruto del natural desarrollo del capitalismo financiero. El Estado Providencia que tras la Segunda Guerra Mundial garantizó cierta cohesión social, hoy encontraba dificultades para reducir los riesgos sociales y promover el bienestar social como pilares básicos de sus políticas públicas (Castel, 2007). Esta sensación de estar a merced del mínimo azar en la existencia implicaba fuertes crisis personales que no hacían, sino que encarnar los problemas sociales colectivos (Senet, 2006).

La mutación societaria en la que insertamos las vivencias de las familias atendidas se ensambla también en un cambio de valores que impregna a toda la sociedad, incluyendo a los sistemas de protección y sus agencias. Así observamos cómo mientras los discursos principales del trabajo social en los años setenta se centraban en los condicionantes estructurales que oprimían al individuo, a partir de los noventa la nueva derecha y la lógica privada del mercado se instalaron en las instituciones sociales, sustituyendo los derechos colectivos por oportunidades individuales en los que el sujeto era, en primera y última instancia, el responsable de su «aprovechamiento» y de sus circunstancias (Banks, 1997).

De regreso al espacio que inspira esta comunicación y como conclusión de esta breve contextualización, podemos afirmar que la institución en la que situamos la experiencia era un lugar cuya vocación inicial era la información y la gestión. Sin embargo, el desmantelamiento de los servicios públicos, así como las políticas de recortes en materia de servicios sociales, se convirtieron en el telón de fondo de una reformulación inesperada, pero reflexiva, de los servicios que debíamos ofrecer. La atención psicosocial a las familias reclamantes y desbordadas, así como una mirada crítica de la situación socio-política en la que nos encontrábamos, pasó a ser una tarea más del CSSBCN que condujo a tres cambios significativos que a continuación exponemos.

Los problemas sociales: más allá del trabajador social

Uno de los primeros cambios del *modus operandi* del CSSBCN se gestó a nivel mental y conceptual de las trabajadoras. Las familias desbordadas, fueron concebidas no como usuarias problemáticas que entolecían y obstaculizaban nuestras tareas de gestión e información relativamente automáticas y rápidas, sino como personas que atravesaban por momentos vitales de especial dificultad.

La Sra. R., de poca estatura, enormes ojos bajo lentes de pasta, alerta y sonriente al tiempo que nerviosa, torpe y desubicada, aparece por primera vez en el CSSBCN un lunes al medio día. Cuando le atienden las compañeras de atención general enlaza frases explicativas de manera atropellada «mi madre está en una residencia», «mi hermana no se fía de mi», «yo siempre le he llevado las cuentas», «pero esto no puede ser», «arréglemelo señorita». Puesto que la demanda implica una revisión económica de la situación de su madre y una reelaboración de PIA, las compañeras le invitan a pasar a la mesa de trabajo social para que su caso pueda ser estudiado y atendido. Durante aproximadamente media hora, la Sra. R explicará que desde hace tres días su madre ha accedido a plaza pública, lo feliz que esto le hace, pero lo desagradable que es el sitio, lo mucho que le cuesta llegar allí, y especialmente lo preocupada que está porque lo que dicen que debe pagar su madre por la plaza implicaría para la Sra. R (percibe una PNC por invalidez) el no poder cubrir gastos fijos que en ningún caso superan el salario mínimo interprofesional. Además, su hermana, «la lista de la familia», ha empezado a dudar de su honestidad en la administración de las cuentas de su madre. Muestra todo tipo de cartillas y facturas.

En el caso de la Sra. R., ésta se presentaba con un discurso ambivalente de cuidadora presente pero incapaz, que se construía a la sombra del discurso oficial de la otra hermana competente pero ausente. El hecho de que desde el CSSBCN se recogiera su discurso (antes que la demanda) implicó la conversión de un espacio de gestión en un espacio de reconocimiento en el que los cuidados y los miedos de la Sra. R pudieran ser escuchados y legitimados. Por tanto, si bien el contexto en el que nos desarrollábamos no era terapéutico, nuestras acciones y miradas sí debían ser de cuidado y apoyo. Comprendimos que la institucionalización de un familiar imponía un mapa psicosocial familiar de transición y complejidad que requería tiempo y un proceso de duelo. Las tensiones relacionales que de ella

podieran derivarse como las lealtades contrapuestas o la multiplicidad de roles encarnados en una sola persona, eran algunos de los retos que esta realidad podía presentar a las familias (Rolland, 2000). Podemos decir que el foco pasó de los expedientes, a las personas.

Además, sucedió que la indignación que las familias experimentaban ante la pérdida paulatina de bienestar, protección y en última instancia de derechos, fue contagiando a los profesionales del CSSBCN. Conforme las historias de desesperación se sucedían, tomamos conciencia de la magnitud del problema y también del poder, aunque relativo, que nuestra posición nos reservaba (Di Carlo, 1983). Desde ella podíamos crear excepcionalidades o revisar lo económico a través de una lectura social de la Orden de Copago como intento de dar respuesta desde la legalidad no solo a un problema, sino a una situación injusta.

El nuevo trabajo no requería solo de un marco conceptual en el que poder entender la ansiedad o la agresividad de las familias que veían en el CSSBCN la última salida. Fue necesario reforzar el trabajo en equipo multiprofesional en el que, si bien el estatus y la formación eran distintas, esta diferencia actuaba de forma complementaria y en base a unos objetivos compartidos: atender humana y resolutivamente a las familias (Pi et al., 2004). Pensábamos que «los problemas sociales no constituyen un dominio exclusivo del trabajo social. Se requiere la cooperación con otros y, con frecuencia, con muchos otros» (Smale, Tuson y Stathan, 2003, p. 42), por lo que no podíamos hacer el trabajo por nuestra cuenta, aisladas en nuestra burbuja de conocimiento e información. Por eso, más que plantear una coordinación informativa con residencias o atención primaria consideramos necesario un trabajo en red, o más bien, un trabajo en equipo virtual en términos de Alegret (2010). Así, las instituciones existentes que gravitamos alrededor del usuario nos teníamos en la mente los unos de los otros, para no solo comunicar información, o traspasar datos, sino redefinir situaciones, compartir hipótesis e incluso, parcialmente, objetivos. El equipo del CSSBCN desarrolló un espíritu de trabajo en el que era vital reconocer los propios errores, mantener la mente abierta y asumir que, a pesar del poder que confería ser parte de la administración, no siempre se llevaba la razón. La escucha activa resultó esencial no sólo para aprender, sino para modificar posicionamientos iniciales en ocasiones muy arraigados siempre que fuera necesario.

Gestión y vínculo: ¿dos caras de una misma moneda?

El siguiente cambio, porque el proceso fue gradual, fue la toma de conciencia de que la intervención psicosocial se convertía en un imperativo cuando una situación de crisis era el marco de la demanda inicial.

Una mañana la trabajadora social recibe la llamada de un señor muy alterado, que de manera atropellada expresa «lo insostenible de esta situación» y la decisión que ha tomado de poner fin a todo y «saltar por el balcón». Perpleja y asustada, lo primero que pregunta es por el nombre del interlocutor: el Sr. J. Es el hijo de una mujer que habiendo ingresado en una residencia hace un mes, hoy recibe la noticia del precio de la plaza: «es imposible pagar eso mensualmente». La

trabajadora social le invita a venir al Consorci y comentar la situación con tranquilidad para ver si hay alguna opción de recalcular el pago. Le tranquiliza y se conviene en verse el día siguiente a las 12h. Antes de la reunión, la profesional contacta con la TS de la residencia. Desde la residencia se le informa de que es un señor invasivo, obsesivo, y si bien se preocupa mucho por su madre, se intuye algún tipo de trastorno psicológico. En la reunión de las 12h, la trabajadora social le comenta su alegría porque haya decidido venir. Explica cómo está la situación, las posibilidades que se han detectado en la ley para poder recalcular la cifra oficial y toda la documentación que se va a necesitar para este efecto. El Sr. J. visitó el CSSBCN tres veces más para aportar documentación, y principalmente asegurarse de que el proceso seguía su curso. Durante estos encuentros se pudo conversar más libremente, ampliando el rol de la profesional de solucionadora de problemas a un rol de ayuda y escucha genuina. Aunque se le había garantizado una nueva cifra, y solo faltaba la resolución administrativa, había ciertos espacios de incongruencia entre lo que el Sr. J. expresaba con sus palabras y con su cuerpo. Llegado un momento, se le comentó: «Mire Sr. J, creo que hay algo que a usted le preocupa, más allá del proceso de re-cálculo, que hace que usted no acabe de estar conforme. No sé, si usted me lo contara, si nosotros desde aquí podríamos ayudarle». El Sr. J. en ese momento se desploma, relaja los hombros, la frente, deja los papeles que le protegen sobre la mesa y sentencia: «Tengo miedo que el apaño con lo de mi madre, me fastidie con lo de mi hija... Verá tengo una hija con discapacidad intelectual y también va a un centro especial, una cuidadora en casa, porque mi mujer está depresiva y no puede hacerse cargo de ella... Y usted ya sabe que yo tengo unos ahorros pequeños, pero esos ahorros han de ser para mi niña, no para la residencia de mi madre, ¿me entiende? ¿Me entiende, usted? ¿Qué va a pasar con mi niña?».

Partíamos de la idea de que hacer trabajo social no solo era seguir protocolos, conocer los recursos, ser empático y dar buenos consejos, sino ir más allá de la demanda explícita y entender por qué a pesar de los recursos el usuario seguía experimentando una situación de malestar (Molleda, 1999). Requería un ejercicio de mentalización (Twemlow, Fonagy y Sacco, 2005) por parte del profesional para entender de dónde venían, desde donde hablaban y de qué forma y en qué medida podían cambiar ellos o su situación. En ese sentido el servicio de CSSBCN tuvo que ampliar la mirada y re-sintonizar sus tareas inicialmente asignadas con las demandas patentes y latentes de las personas a las que atendíamos.

Aunque conscientes de que nuestro contexto era, siguiendo la clasificación de Lamas (1997), más bien de consulta que asistencial, también reconocimos que el paso por el CSSBCN podía ser un punto de inflexión en la relación del usuario con los sistemas de ayuda que actuaban simultánea y/o posteriormente. Es decir, que dentro de ese contexto de consulta y de poder, en el que la petición se hacía a un órgano superior y experto como última opción, esto podía ser el (re)enganche con profesionales que hasta el momento eran vistos por el usuario como inalcanzable y los cuales miraban a los usuarios como incomprensibles.

Para ello fue necesario reflexionar entrelazadamente sobre dos conceptos: gestión y vínculo.

Según De Robertis, existen dos formas de trabajo principalmente que absorben el tiempo de los profesionales, a saber, los dispositivos de ayuda a través de la gestión, y la emergencia social en la que el peso recae en soluciones rápidas y paliativas (2003). En esta dinámica que va de la urgencia a lo burocrático y viceversa, podemos empezar a pensar que «ante la necesidad precisamos de recursos, ante el problema necesitamos la solución, ante el usuario, algún tipo de respuesta tangible» (Martín, 2011, p. 32). Sin embargo, puede resultarnos de ayuda en el intento de no despersonalizar una actividad genuinamente humana como es el trabajo social, plantearnos si el profesional está al servicio de la gestión administrativa de las políticas sociales o al servicio de la persona y de su proceso de integración social (De Robertis, 2003). En este sentido, y tratando de evitar polarizaciones reduccionistas, pensamos que, aunque tengamos conocimiento de prácticas profesionales en las que los recursos puedan ser mal utilizados, resultan indispensables en nuestra profesión, pues aspiran a materializar políticas sociales de corrección de la desigualdad social. Pero también ayudan a tejer una relación, a poner encima de la mesa algo de lo que hablar con el «otro» y a retomar o iniciar una relación que, construida desde la teoría, y no solo desde las emociones o la ideología, puede ser unos de los principales motores de cambio.

Es ahí, donde desde el CSSBCN pudimos entender que el trabajo debía incorporar, al menos como mapa compartido con el resto de organizaciones de ayuda, una mirada psicosocial de cada caso en el que se pudieran invertir procesos de desvalorización y promover la confianza en sí mismo y en sus capacidades. Obviamente nuestro trabajo era limitado. No éramos profesionales de referencia a largo plazo, pero para un momento concreto de la vida de estas personas sí lo fuimos. En el re-cálculo de la plaza residencial, la tramitación de urgencia de una plaza, el procedimiento de una excepcionalidad por razón de emergencia social etc., habitaba una estrategia para garantizar bienestar social al tiempo que para conectar con una historia concreta. Se trataba de comprender con todos los matices posibles a la persona que teníamos delante.

En el caso del Sr. J., el CSSBCN pasó a ser durante un tiempo, su centro de servicios sociales de referencia. Llamaba de vez en cuando, para asegurarse que la gestión seguía su curso positivamente, y una vez la resolución administrativa llegó a domicilio la llamada fue para cerrar el caso y agradecer el trabajo. Por nuestra parte, al igual que en el caso anterior, asumimos que esas llamadas, eran esenciales en esa relación de ayuda, en esa construcción de vínculo que se había generado, y que formaban parte del plan de atención social a un hombre, una familia, cuyo cuidador principal experimentaba pérdidas ambiguas y ambivalencias importantes en velar el cuidado necesario. Además, el trabajo relacional, dio lugar una de las grandes sorpresas constatadas a lo largo del trabajo cotidiano. La mirada que desde el CSSBCN se realizaba de estas familias, y la consiguiente devolución que se hacía a las residencias y sus profesionales, arrojaba información sobre el caso de manera distinta. El diagnóstico social y psicológico que organizaba la dinámica intrafamiliar y las relaciones con las instituciones fueron re-definidos ofreciendo nuevas posibilidades de trabajo y en general, de vida.

En este sentido, coincidimos con Smale, Tuson y Statham (2003) cuando afirman que en servicios sociales «muchos procedimientos [...] han tendido a patologizar a las

personas para que pudieran cumplir los requisitos para la concesión de un servicio limitado» (p. 33). Los procedimientos de evaluación suelen rastrear los déficits, las carencias, y obligan a una relación estrictamente complementaria donde apenas co-existe la simetría entre profesional y usuario (Rodríguez, 2007). De este modo se bloquean descripciones colaboradas de los procesos que subyacen a los problemas sociales explícitos y se dificultan diagnósticos alternativos que hagan de la demanda inicial algo manejable. Ahí comprendimos que la clave residía más que en resolver problemas, en localizarlos (*op. cit.*). Es decir, ante situaciones de malestar permanente, o de «atasco» resultaba oportuno explorar otras áreas en las que poder re-configurar la experiencia vivida como problemática, y devolver otra hipótesis más manejable de la situación tanto al usuario como al resto de la red profesional.

Para el Sr. J. el hecho de que él se definiera y fuera definido por la red profesional como un ser obsesivo y maníaco con un posible trastorno psicológico, y que su familia fuera vista solo desde un prisma compasivo y desvalido, no hacían, sino que enmarañar todavía más la identidad de este señor y sus capacidades reales de actuación. Desde el CSSBCN entendimos que era un señor perfeccionista, preocupado, constante y eficiente, capaz de llevar una situación bien compleja que inevitablemente implicaba sentimientos de soledad y agotamiento. Transmitir esta visión del Sr. J y su familia a la trabajadora social de la residencia, implicó que al menos a nivel residencial, el proceso de adaptación de la familia y del Sr. J. a la institucionalización fuera aceptado con todos los altibajos esperados, y que lejos de ser tratado como un hombre problemático, fuera visto como un motor de bienestar no solo de su madre sino de toda la familia. Merecía ser cuidado y tratado como un sujeto responsable.

En este trabajo de reformulación de los problemas presentados, de redefinición de la demanda, la calidad del vínculo construido era esencial. Pero también el reflexionar sobre uno mismo, sobre el papel del profesional y sobre su historia propia era igualmente necesario.

Como señalan López-Baños y colaboradores (1990), «conversar es intercambiar, respetar, abrir y usar la conversación para modificar sea uno mismo» (p. 219). Por medio del diálogo, de la charla al principio centrada únicamente sobre la cuestión económica o administrativa, se inició una relación con la que establecer la conexión, reflexionar sobre uno mismo y experimentar nuevas realidades. En definitiva, la conversación y reflexión en contextos seguros pudo devolver al usuario una imagen de sí mismo y una verdad personal mucho más comprensible y llena de posibilidades.

Defensa de derechos sociales: construcción de ciudadanía

En lo relativo al tercer movimiento del equipo del CSSBCN es necesario señalar que las profesionales no solo eran sensibles a las dificultades vivenciadas por los usuarios, sino que también estaban insertas en el proceso político que Barcelona como ciudad estaba experimentando desde finales de 2014. La re-politización de los problemas comunes, la apelación a la política como espacio de debate para abordar los fenómenos

socialmente injustos, se instaló en los pasillos del lugar de trabajo. La noción de «derecho», acabó alojándose en las conversaciones entre profesionales y con los usuarios (Lavalette, 2011). Del «ayúdeme» pasamos al «tengo derecho a». Y del «no hay nada que podamos hacer» pasamos al «hagamos este escrito y veamos que podamos conseguir. Vamos a intentarlo.»

Con este cambio de actitud intentábamos escapar a la tentación de convertir la protección social en un simple intercambio de bienes desde una lógica comercial, en la que para que existiera una prestación debía haber una contraprestación inicial del usuario. Por eso, la referencia al «derecho a» se convirtió en una obligación para sostener, reclamar y fomentar la lógica de los servicios públicos que otorgan derechos y facilitan el acceso a una situación de plena ciudadanía. Si no se actuaba de este modo, corríamos el peligro de contribuir a un ciclo en el que la erosión (por omisión) de los derechos sociales implicaba el deterioro de la experiencia de ciudadanía, y a su vez, reducía la vigilancia ejercida de los sujetos hacia sus propios derechos (García et al., 2014). Es decir, caeríamos en la trampa de ignorar que, la falta de ciudadanía implicaba tanto la invisibilidad como la inexistencia de los derechos sociales.

El hecho de que entre las paredes del CSSBCN la petición de ayuda, escucha y comprensión fuera de la mano de la exigencia de derechos sociales es algo que nos invita a pensar de forma compleja los problemas sociales. Comprendimos que tenían dimensiones múltiples y, que, en mayor o menor medida, en función del contexto de intervención y de los recursos de los que se dispongan, su abordaje podía ser polifónico. La atención del caso individual, podía ser planteado en un contexto multi-profesional a través de una lente tanto psicosocial (vincular) como sociopolítica (derechos).

Conclusiones

A lo largo de esta comunicación hemos intentado exponer cómo las políticas de recorte pueden ser contestadas por profesionales y usuarias con posicionamientos colectivos, vinculares y derechos.

Queremos aquí compartir la idea de que las polarizaciones que han acompañado al trabajo social en las últimas décadas oponiendo, por ejemplo, lo comunitario a lo individual-familiar, lo psicológico a lo sociológico, la ayuda formal a la informal, son dicotomías que reducen la realidad social, la fragmentan y facilitan pensamientos simples alejados de la complejidad de los problemas sociales. La comunicación pretende defender un trabajo social basado en el vínculo para producir cambios que hagan al usuario recuperar el control de su propia vida. El vínculo será junto con el recurso, la puerta no solo al bien-estar sino a la ciudadanía. En este sentido, entendemos que «la intervención ha de estar enraizada en cada situación, evitando que no adquiera formas ciegamente ideológicas o que seamos meros ejecutores del control social tecnoburocrático» (Rodríguez, 2007, p. 124).

Bibliografía

- Alegret, J. (2010). Trabajo en red profesional, más allá de las divisiones institucionales o formativas: El equipo virtual. En M.A. González Jiménez, M.A. Díez Zamorano y J.C. Roca Álvarez (coord.). Trabajo en Red. Claves para avanzar en el buen trato a la infancia. Reflexiones y alternativas (pp. 39-49). Valladolid: REA.
- Banks, S. (1997). Ética y valores en trabajo social. Barcelona: Paidós.
- Beck, U. (1998). La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad. Barcelona: Paidós.
- Castel, R. (2007). La protección social en una sociedad de semejantes. *Revista de Ciencias Sociales*, 5, 1, 1-35.
- De Robertis, C. (2003). Fundamentos de trabajo social: ética y metodología. Valencia: La Nau.
- Di Carlo, E. (1983). Necesidades básicas y cambio social. Buenos Aires: Humanitas.
- García Palma, M.B., Sánchez-Mora molina, M.I., y Milán Jiménez, A. (2014). El deterioro de los derechos sociales en el concepto de ciudadanía de las sociedades avanzadas. Implicaciones para el trabajo social. *Azarbe. Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 3, 69-75.
- Lamas, C. (1997). Los primeros contactos. En Coletti, M y Linares, J.L. (comps.). La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática, Barcelona: Paidós.
- Lavalette, Michael. (2011). Social Work in crisis during crisis. Whose side are we on?. *Canadian Social Work Review*, Volume 28, Number 1 / *Revue canadienne deservice social*, volume 28, 1, pp. 7-2.
- López-Baños, F., Manrique, R. y Otero, S. (1990). Los sistemas observantes: conceptos, estrategias y entrenamiento en terapia familias sistémica. *Revista de Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 10 (33).
- Martín Estalayo, M. (2011). Los dilemas éticos en la profesión de trabajo social. En Zamanillo, T. (dir.). Ética, teoría y técnica. Madrid: Talasa Ediciones.
- Molleda, E. (1999). La intervención social a partir de una demanda económica en Servicios Sociales Generales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 12, 159-18.
- Pi Ordóñez, M.J., Martorell i Giner, N. y Delgado Navarro, L. (2004). Trabajo en equipo., trabajo en red. Un deseo ¿posible?. *Cuadernos de Psiquiatría y Psicoterapia del niño y del adolescente*, 2004, 37/38, 21-31.
- Rodríguez, A. (2007). Más allá de la perspectiva crítica. *Cuadernos de Trabajo Social*, 20, 117-137.
- Rolland, J. (2009). Familias, enfermedad y discapacidad. Una propuesta desde la terapia sistémica. Madrid: Gedisa.
- Sennet, Richard. (2006). La corrosión del carácter. Madrid: Anagrama.
- Smale, G., Tuson, D., y Stathan, D. (2003). Problemas sociales y trabajo social. Madrid: Morata.
- Twemlow, S., Fonagy, P. y Sacco, F. (2005). A developmental approach to mentalizing communities: I.A. model for social change. *Bulleting of the Menninger Clinic*, 69 (4), 265-281.

A4.4

Housing First: un modelo de atención centrada en la persona

Housing First: A Model of Care Focused on the Person

María Virginia Matulič Domandžič¹ e Irene de Vicente Zueras²

Universidad de Barcelona

Resumen

Esta comunicación tiene como objetivo dar a conocer algunos resultados de la investigación, de carácter cualitativo, realizada sobre los procesos de inclusión social de las personas sin hogar en Barcelona. Los resultados obtenidos de las entrevistas en profundidad realizadas a trabajadores/as sociales, aportan conocimiento y nos hacen reflexionar sobre la incidencia del modelo *Housing First* en algunas de las entidades sociales de la ciudad. Su aplicación supone un reto en el paradigma de la intervención social con personas sin hogar, en donde el modelo de escala o transición impera en la mayoría de las organizaciones que trabajan con estos procesos de exclusión severa.

Los primeros resultados apuntan que entre los factores que favorecen los procesos de inclusión social de las personas sin hogar, destacan la capacidad de vinculación desplegadas por las organizaciones y entidades que acompañan dichos procesos. La implementación de este nuevo modelo ha implicado una revisión y transformación de las formas de intervención y de las lógicas de atención. Tal como nos recuerda Renes et al. (2007) la lógica de acceso (configurada a partir de una perspectiva estructuralista) debe dar paso a otras miradas denominadas lógicas de arraigo, en donde se puedan generar prácticas más inclusivas e integradoras centradas en las trayectorias por las que transitan las personas vinculadas a las entidades.

Palabras clave: personas sin hogar, housing first, atención centrada en la persona.

Abstract

This communication aims to present some results of research on the processes of social inclusion of the homeless in Barcelona. The results of in-depth interviews with social workers provide knowledge and make us reflect on the impact of housing first model in some of the

¹ Profesora de la Unidad de Formación e Investigación (UFR)/Escuela de Trabajo Social. Universidad de Barcelona (mmatulic@ub.edu)

² Profesora de la Unidad de Formación e Investigación (UFR)/Escuela de Trabajo Social. Universidad de Barcelona (ide_vicente@ub.edu)

social organizations in the city. Its implementation is a challenge in the paradigm of social intervention with the homeless, where the scale model or transition prevails in most organizations working with these severe exclusion processes.

The first results show that among the factors that favor the processes of social inclusion of the homeless, stand out the ability to build links deployed by organizations and entities that accompany these processes. The implementation of this new model has involved a review and transformation of the forms of assistance and care logic. As reminds us Renes (2007) access logic (configured from a structuralist perspective) must give way to other views called logical rooting, where they can generate more inclusive and integrative practices focused on the trajectories of people passing through the entities.

Keywords: homeless, housing first, attention focused on the person.

1. Introducción

En esta comunicación se presentan una parte de los resultados de la tesis doctoral titulada «Procesos de inclusión social de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: relatos de vida y acompañamiento social», realizada en el marco del programa de doctorado Educación y Sociedad de la Universidad de Barcelona.

La investigación realizada aborda dos dimensiones de análisis, los procesos de inclusión social a través de los relatos de vida de personas sin hogar y los acompañamientos realizados por los trabajadores sociales que les acompañan.

Esta comunicación centra la mirada en la implementación del modelo de intervención social denominado *Housing First*. Dicho modelo ha supuesto para algunas organizaciones sociales una transformación en las formas de atención. Los resultados apuntan que la necesidad de que las organizaciones sociales apuesten por el cambio y la innovación social, pudiendo de esta forma responder de forma eficaz y personalizada a las nuevas y diversas situaciones que presentan las personas sin hogar.

1.1. La atención a las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona

Las personas sin hogar representan el paradigma extremo de la pobreza y la exclusión social en donde se conjugan una serie de factores combinados (estructurales e individuales) que se materializan en vivir en la calle. La magnitud que ha tomado el problema del sinhogarismo³ en nuestras sociedades ha motivado que en las últimas décadas del siglo XX se haya avanzado en su dimensión conceptual. El primer gran reto que debieron afrontar los países y en especial las entidades y profesionales que trabajaban con el sinho-

³ El sinhogarismo (*homelessness*) es la falta de un alojamiento adecuado y permanente que proporcione un marco estable de convivencia (Avramov, 1995). Los documentos especializados se refieren al sinhogarismo para indicar el conjunto de situaciones que se enmarquen en esta definición.

garismo, fue consensuar una definición que describiera de forma clara este fenómeno complejo y diverso. En el año 2005 se produce un importante avance conceptual a través de la formulación de una tipología europea del fenómeno de las personas sin techo y la exclusión residencial (ETHOS: European Typology on Homelessness). La tipología de ETHOS identifica 13 categorías de condiciones de habitabilidad en relación al problema de la vivienda. Esta tipología aporta una visión flexible que ayuda a la comprensión del sinhogarismo como un proceso diverso y dinámico.

Diversos autores (Cabrera y Rubio, 2008; Muñoz y Panadero, 2004; Sarasa y Sales, 2009) alertan que en la actualidad el sinhogarismo continúa impregnado de un imaginario social estigmatizador y excluyente que pone en duda la propia condición de ciudadanos de las personas que lo padecen. Los procesos de desvinculación o desafiliación social que presentan las personas sin hogar están asociados a diversos factores (de tipo estructural e individual) y responden a procesos y trayectorias vitales de variada etiología.

La ciudad de Barcelona cuenta con diversas entidades públicas y privadas que atienden las situaciones más extremas de exclusión residencial, siguiendo la tipología ETHOS, las personas sin techo y sin vivienda (FEPSH, 2013). El Ayuntamiento de la ciudad cuenta con un Departamento de atención a Personas Vulnerables que coordina y lidera la Xarxa d'atenció a les persones sense llar⁴ (XAPSELL).

En Barcelona se han realizado tres diagnósticos de las personas sin hogar de la ciudad (Sales et al., 2015). Según la Diagnósis 2015, hay unas 2.800 personas sin hogar en la ciudad, de las que casi 700 duermen en la calle; 434 en asentamientos y más de 1.600 en recursos aportados por la Red de atención a las personas sin hogar (XAPSELL).

1.2. *La implementación del modelo Housing First en la ciudad de Barcelona*

Desde el año 2014 diversas entidades de la ciudad están poniendo en marcha el modelo *Housing First*⁵. Este modelo implica un cambio en el equilibrio de poder entre los proveedores de servicios y los usuarios de estos (Busch-Geertsema, 2012). El Ayuntamiento de Barcelona implementa durante el año 2015 este modelo en la ciudad (a través de un concurso público externaliza la gestión de dos lotes de veinte y cinco pisos, a través de dos entidades, Suara y Sant Joan de Déu).

⁴ Dicha red que cuenta con 33 entidades y está impulsada por el Ayuntamiento de Barcelona en el marco del *Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva*. Actualmente el Acuerdo Ciudadano promueve, en el marco del *Plan para la Inclusión Social de Barcelona 2012-2015*, el despliegue de una estrategia compartida, una hoja de ruta que compromete a las instituciones y a las entidades sociales para trabajar unidas hacia una Barcelona más inclusiva para hacer frente conjuntamente a los aspectos sociales de la crisis.

⁵ El modelo *Housing First* nace a principios de 1990 en Nueva York. Su finalidad era ofrecer a las personas sin techo, con necesidades sociales severas, una vivienda estable desde el cual poder iniciar el proceso de recuperación y autonomía personal. Este modelo tiene como objetivo principal alojar a la persona en una vivienda estable siendo sus principios básicos los siguientes: elección del usuario, separación de la vivienda y los servicios de tratamiento; ofrecer servicios que promuevan la recuperación y la integración en la comunidad (EAPN, 2003:10)

En la actualidad la atención a las personas sin hogar de la ciudad de Barcelona dispone de dos modelos de intervención, el modelo de escala, planteado desde una lógica de acceso a los servicios sociales configurados en clave de proceso; y un modelo de *Housing First* centrado en el derecho de la vivienda como base fundamental de la atención a la exclusión residencial. Bajo el prisma de este modelo, las personas pasan de recursos temporales e intermedios de baja intensidad, hacia modelos incondicionales de alta intensidad (Chaput-Le Bars y Morange, 2014). Desde este enfoque, la atención se centra en las necesidades de las personas y en el acompañamiento intensivo y comunitario por parte de los equipos profesionales⁶. Desde el mismo se da respuesta a procesos de calle de larga duración, centrados en la rehabilitación y en la reducción de daños.

Las entidades sociales de la ciudad se encuentran ante el reto de innovar y adecuar sus formas intervención, así como la configuración de programas para dar respuesta a los diversos procesos de exclusión social presentes en las situaciones de sinhogarismo (Matulič, 2015). Dos entidades con larga trayectoria de atención a personas sin hogar en la ciudad, Arrels Fundación y Sant Joan de Déu, están implementando este modelo en sus organizaciones. Arrels Fundación⁷ es una de las entidades que ha apostado con mayor intensidad por este modelo de intervención. Esta entidad disponía hasta el año 2014 de diversos departamentos vinculados al seguimiento social a través de programas socioeducativos, residenciales y de medio abierto (Memoria Arrels, 2013). Durante el año 2015 esta organización implementa el modelo *Housing First* que ha requerido un importante cambio organizativo y una apuesta por una metodología de intervención diferente a la aplicada hasta el momento. Desde esta perspectiva, se ha articulado la atención de una forma más transversal y centrada en la persona. En la actualidad, se ha constituido un Departamento de Acogida que cuenta con tres equipos de apoyo (formados por trabajadores sociales, educadores sociales, trabajadoras familiares y voluntarios) que realizan acompañamiento social a las personas vinculadas a la entidad.

Una de las entidades sociales que forman parte del proyecto piloto sobre el *Housing First* liderado por el Ayuntamiento de Barcelona es Sant Joan de Déu. Esta organización con larga trayectoria en la atención a personas sin hogar de la ciudad (creada en el año 1979) ha incrementado sus servicios y recursos de forma considerable desde el año 2011. Sant Joan de Déu cuenta con diversos proyectos: centros de alojamiento temporal⁸, programa de pisos de inclusión social y programas de inserción laboral (Memoria Sant Joan de Déu, 2014). En la actualidad, esta organización está introduciendo mejoras en la metodología de intervención a través de la evaluación de procesos de inclusión social de las personas atendidas bajo el prisma del modelo *Housing First*. Tal y como podemos ver y según apunta J.L. Gil Bermejo, nos situamos en instituciones que apelan la soli-

⁶ Los equipos profesionales están vinculados al ámbito social y sanitario. También se cuenta en los mismos de la participación de personas que han pasado por situación de calle (*peer worker*).

⁷ El proyecto de Arrels comenzó a gestarse en 1986 de la mano de una treintena de personas preocupadas por la situación de las personas sin hogar en Barcelona.

⁸ La creación en el año 2013 del nuevo centro *Hort de la Vila* ha mejorado la respuesta asistencial a las personas que se encuentran en situación de calle (ofrece 90 plazas para hombres, mujeres y familias desalojadas sin hijos).

daridad, la justicia social y el fomento de lo comunitario frente al individualismo, nuestra identidad profesional nos posiciona frente a la oportunidad del cambio, de la mirada hacia la justicia, igualdad, más allá de que los contextos sean adversos (2016,11).

1.3. *El modelo de atención integral centrada en la persona*

Tal como hemos podido ver en el apartado anterior, el modelo *Housing First* implica una forma de intervención centrada en la persona, que tiene sus bases en el reconocimiento de los derechos y en la autodeterminación de las mismas a decidir cómo y cuándo ser acompañadas. Según Ana M.^a Rey, el papel activo que se les reconoce a las personas y las consecuencias que emanan de él es la principal diferencia y genera cambios sustanciales en la relación de ayuda y en el modo de intervenir (2015:210). En este sentido es importante acompañar a las personas sin hogar para el autocuidado, un acompañamiento que construye relaciones que se basan en el cuidado y que son posibles gracias al vínculo que se crea entre los profesionales y las personas sin hogar. Hablar de vínculo es encontrar ese punto en el que el profesional es y deja ser a la persona, sin imponerse ni someterse. Crear vínculos con los profesionales y con el entorno permite formar parte de la comunidad y ayuda a crecer y desarrollarse como persona sin olvidarnos que el hombre es gregario por naturaleza y necesita sentir que es parte del grupo al que pertenece.

En ambos modelos, se reconoce que toda persona es única y tiene una dignidad que es la razón esencial de la singularidad y debe ser respetada. Que debe aspirar a ser independiente y autónoma. Que la persona tiene derecho a controlar su propia vida basándose en sus fortalezas y capacidades. Que el entorno físico influye en su comportamiento y bienestar subjetivo al igual que la actividad realizada en la vida cotidiana. Que es multidimensional y está sujeta a cambios (Rey, 2015:220). Estas formas de intervención requieren contar con organizaciones que apuesten por la innovación social con el objetivo de poder dar más y mejores respuestas a las nuevas situaciones que presentan estas personas. Para que este desiderátum pueda plasmarse en realidad es importante que los profesionales, que los equipos que trabajan en las organizaciones, puedan disponer de espacios de reflexión, de revisión, de mejora continua en la que puedan participar diferentes agentes entre los que destacamos las propias personas sin hogar. Es decir, se requiere una cultura de cambio en las organizaciones (Navarro, 2004). Estos procesos son los que se están produciendo en entidades como Arrels y Sant Joan de Déu que han apostado por la implementación del modelo *Housing First*. Estos procesos están implicando una revisión en las formas de intervención y en las lógicas de acceso centradas en el arraigo. Desde esta perspectiva, se generan prácticas más inclusivas e integradoras centradas en las trayectorias por las que transitan las personas sin hogar vinculadas a las entidades sociales de la ciudad (Renes et al., 2007).

2. **Material y métodos**

La metodología utilizada en esta investigación es de tipo cualitativo. A través de los métodos cualitativos se busca una mediación precisa de la realidad social y una comprensión más rica y compleja del fenómeno que se quiere estudiar (Busquet et al., 2006).

Las preguntas y objetivos planteados en esta tesis doctoral tienen dos finalidades, en primer lugar, identificar y comprender los procesos de inclusión social realizados por las personas sin hogar atendidas desde las entidades participantes (a través de 12 relatos de vida). Y en segundo lugar, conocer y analizar el acompañamiento social realizado por los trabajadores sociales (a través de 13 entrevistas semiestructuradas a estos profesionales).

En esta comunicación se presentan los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a los responsables⁹ de las entidades participantes y de los trabajadores sociales que acompañan a las personas sin hogar bajo el prisma del modelo *Housing First*. En la tabla que vemos a continuación se detallan las entidades y profesionales entrevistados.

Tabla

Perfiles de los profesionales y entidades participantes

Entidades	Responsables de entidades	Trabajadores sociales
Ayuntamiento de Barcelona	— Directora del Departamento de Atención a Personas Vulnerables	
Arrels Fundació	— Director de la Fundació	3 trabajadores sociales
Sant Joan de Déu. Serveis Socials	— Director de la entidad social	3 trabajadores sociales

ENTREVISTAS REALIZADAS: Responsables entidades (7). Trabajadores sociales (6). TOTAL: 13

Fuente: Elaboración propia.

3. Resultados

Los responsables de las entidades de la ciudad que han sido entrevistados en esta investigación apuestan por el modelo *Housing First*. En el apartado que figura a continuación se presentan los resultados de tres organizaciones sociales que trabajan en la implementación de este modelo en la ciudad: el Ayuntamiento de Barcelona, Arrels Fundació y Sant Joan de Déu.

3.1. Transformando e innovando desde las organizaciones: hacia las lógicas de arraigo

El Ayuntamiento de Barcelona a través del Departamento de Atención a Personas Vulnerables lidera la Red de Atención a las Personas sin hogar de la ciudad y propone

⁹ En esta investigación se han realizado 10 entrevistas semiestructuradas de tipo exploratorio y de seguimiento a responsables municipales y de las siete entidades participantes.

nuevas formas de atención a las entidades que actúan sobre el fenómeno del sinhogarismo en la ciudad.

«Sabemos que el modelo *Housing First* no es la solución a todo ni mucho menos. Seguramente debemos tener una diversidad de servicios para cada situación. En la prueba piloto que estamos realizando sobre este modelo, habrá una evaluación externa, un grupo control e indicadores. Debemos seguir realizando investigaciones para poder avanzar y las mismas se deben realizar desde la práctica.» (DA1)

Diversos documentos (European Commission, 2013; FEANTSA, 2013) instan a los países europeos a implementar y evaluar estrategias orientadas al alojamiento que reviertan en la mejora de la atención a las personas. La diversificación e incremento de programas y servicios que se vienen implementando en la ciudad no están dando respuesta a todas las situaciones. Según la directora del departamento de atención a personas vulnerables del Ayuntamiento de Barcelona, existe un 40% de personas recurrentes al sistema (de las cuales un 15/20% de las mismas son personas muy cronicadas). Según Tsemberis (2010) cuando las personas sin hogar tienen una vivienda propia, se propicia una mayor participación y motivación al cambio.

Arrels Fundación es una de las entidades sociales con mayor trayectoria en la atención a las personas sin hogar en la ciudad. Desde el año 2014 viene implementando instrumentos de valoración de procesos de las personas atendidas y una formación sobre el modelo *Housing First* a todos los profesionales y voluntarios de la entidad.

«Nuestra entidad participa en FEANTSA desde el 2007 con la finalidad de mejorar la atención a personas más vulnerables. Una de las cosas que hemos aprendido es que la organización debe adaptarse a las necesidades de las personas. Desde el año 2014 estamos implementando el modelo HF en nuestra entidad. Hemos profundizado mucho sobre este modelo. No es fácil, se necesita un cambio de mentalidad, se deben romper tabús, asumir riesgos, enfrentar nuevos retos. Desde el año pasado hemos transformado los programas y las formas de atención a las necesidades de las personas bajo el prisma de este modelo.» (DAF2)

Las organizaciones sociales que trabajan con personas en situación de exclusión severa deben incorporar lógicas complejas a las realidades en las que actúan, que permitan generar prácticas más inclusivas e integradoras (Renes et al., 2007). El modelo *Housing First* responde a un cambio de paradigma en las formas de atención que implica una revisión de los instrumentos metodológicos y una apuesta en la configuración de los programas y servicios (Uribe, 2014).

Sant Joan de Déu es otra de las entidades sociales con mayor trayectoria en la atención a personas sin hogar de la ciudad. Desde el año 2015 viene implementando el modelo *Housing First* en su organización.

«Desde el año 2014 estamos aplicando instrumentos de medición de los procesos de las personas atendidas en nuestra entidad y en la actualidad estamos trabajando sobre el modelo HF. A partir del año 2015 se está realizando la experiencia

con cinco personas que han pasado directamente al Programa de pisos. Cuatro personas han tenido procesos de éxito y una no. Debemos evaluar los procesos para comenzar a tener unos primeros resultados.» (DSJD3)

Las organizaciones sociales que implementan la atención desde este modelo deben revisar sus programas y diseñar instrumentos de evaluación de los procesos de cambio de las personas atendidas. Una de las herramientas de evaluación más eficaces y apropiadas es la Outcomes Star¹⁰. A través de la misma se valora la transición de la dependencia a la independencia de la persona a través de diez áreas que incorporan los elementos fundamentales que están afectando los procesos de exclusión social de las personas atendidas.

3.2. *Acompañando procesos de inclusión social: creando oportunidades*

Los trabajadores sociales entrevistados manifiestan las potencialidades y retos que se presentan en este modelo de intervención.

«El cambio de modelo principal es pasar de una atención con la persona que hace la demanda a un cambio donde la persona pueda diseñar ella misma su propia vida. Ya no vienen aquí a hablar con la asistenta, sino que somos nosotros los que vamos a verles a su casa. El TS ya no es el referente del caso, es el equipo el responsable. Así, el trabajo en equipo es la base de este modelo. No es fácil, estamos reformulando nuestra actuaciones, estamos aprendiendo juntos. Esto supone un cambio muy importante en la forma de atención.» (TS1)

Desde la entidad Arrels destacan como principales potencialidades del modelo la centralidad que adquiere la persona en su propio proceso. Esta nueva perspectiva implica un cambio de mirada que se orienta en los derechos y que potencia las capacidades y fortalezas de las personas (Tsemberis et al., 2010). Y, entre los principales retos, destacan la capacidad de innovación de las organizaciones y profesionales. Este nuevo modelo requiere de una apuesta clara por una cultura del cambio (Navarro, 2004).

Desde la entidad Sant Joan de Déu manifiestan como principales retos la revisión en las formas de intervención.

«En nuestro centro comenzamos a trabajar desde este modelo y por eso no tenemos despachos de entrevistas estamos adaptando estas nuevas maneras de hacer con nuestro modelo. Estamos replanteándonos conceptos tan claves como autonomía y participación. Esto es muy interesante porque, estamos reflexionando y cuestionando algunas de las técnicas y estrategias de intervención que veníamos aplicando en nuestro trabajo y que ahora vemos que deberíamos revisarlas.» (TS3)

¹⁰ Esta herramienta diseñada hace 10 años en el Reino Unido, captura los resultados del usuario en el camino del cambio mediante una «estrella», en la que se representan las diez áreas de exclusión social que están afectando en los procesos de las personas acompañadas.

Los profesionales que intervienen desde este modelo centrado en persona deben iniciar un proceso de deconstrucción metodológica que implica utilizar una reflexión crítica y compartida. Tal como nos indica Renes et al. (2007) esta perspectiva cambia la mirada en relación a la presencia técnica, pasando de ser técnicos gestores a convertirse en un técnicos acompañantes.

4. Discusión

La atención a las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona cuenta en la actualidad con dos modelos de intervención, el modelo de escala o transición y el modelo *Housing First*. La implementación del modelo *Housing First* se viene aplicando desde el año 2014 e implica una transformación de las lógicas de atención desde las organizaciones sociales, y una apuesta por metodologías participativas que ponen el acento en los derechos y en las capacidades de los sujetos.

Los resultados obtenidos a través de las entrevistas a responsables de entidades sociales y a trabajadores sociales que están implementando este modelo centrado en la persona en la ciudad de Barcelona, nos indican que las personas inician procesos favorables, es decir, tienen una mejor motivación y predisposición al cambio (Tsemberis, 2010). Las organizaciones sociales y profesionales generan procesos de reflexión y revisión de sus programas y actuaciones, fortaleciendo de esta forma las relaciones y creando una cultura favorable a la innovación (Navarro, 2004; Renes et al., 2007).

La apuesta por la implementación de este nuevo modelo centrado está generando un interesante proceso de revisión metodológica y una implicación organizacional que se decanta por formas de atención, centradas en las personas, como partícipes primordiales de sus propios procesos.

5. Bibliografía

- Arrels Fundació. (2013). Memòria d'Arrels Fundació.
- Avramov, D. (1995) ¿L'Unió Européenne loge-t-elle ses pauvres? Bruxelles: FEANTSA.
- Busch-Geertsema, V. (2012). The Potential of Housing First from a European Perspective. *European Journal of Homelessness*, 6 (2), 209-216.
- Busquet, J.; Medina, A.; Sort, J. (2006). La recerca en comunicació: Què hem de saber?. Quins passos hem de seguir? Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya (UOC).
- Cabrera, P.J.; Rubio, M.J. (2008). Las personas sin hogar, hoy. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, n.º 75. Madrid, pp. 51-74.
- Chaput-Le Bars y Morange. (2014). Le Housing-first L'expérimentation à la française. *Nouvelle gestion sociale des SDF. Le Sociographe*, n.º 48, décembre 2014, 67-78.
- España. Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la exclusión social en el Estado español. (2013). El Modelo *Housing First*, una oportunidad para la erradicación del sinhogarismo en la comunidad de Madrid: <http://eapnmadrid.org/?pagina=documentos&seccion=15>
- European Commission (2013). *Confronting Homelessness in the European Union*. Brussels: SWD.
- European Commission (2013). *Confronting Homelessness in the European Union*. Brussels: SWD.

- Federación de Entidades de Apoyo a las Personas sin Hogar (2013). Documento marco de la Federación de Entidades de apoyo a las personas sin hogar. Madrid: fePsh.
- FEANTSA. (2013). *On the Way Home?. FEANTSA Monitoring report on Homelessness and Homeless Policies in Europe*. Brussels. European Federation of National Organisations working with the Homeless, AISBL.
- Gil Bermejo, J.L. (2016) *El cuidado en la intervención social. Una práctica en la ética del trabajo social EN: Libro de Actas del II Congreso Internacional de Trabajo Social (CIFETS). XI Congreso de Facultades y Escuelas de Trabajo Social. Respuestas Transdisciplinares en una sociedad global*.
- Matulič M.V. (2015). *Procesos de inclusión social de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: Relatos de vida y acompañamiento social*. Tesis Doctoral presentada el 9 de marzo de 2015. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Barcelona.
- Muñoz, M., Panadero, S. (2004). «Personas sin hogar y derechos humanos en las sociedades desarrolladas: Los límites de la exclusión» en *Psicología y derechos humanos*. De la Corte, L.; Blanco, A. y Sabucedo, J.M. (ed.). Barcelona: Icaria, pp. 247-273.
- Navarro Pedreño, S. (2004). *Redes sociales y construcción comunitaria: creando (con)textos para una acción social ecológica*. Colección *Intervención social*. Volumen 6 de intervención social.
- Renes, V; Fuentes, P., Ruíz, E., Jaraíz, G. (2007). *Realidad, pensamiento e intervención social*. Documentación Social. *Revista de Estudios Sociales y de Sociología aplicada*, 14, pp. 11-35.
- Rey Merino, A.M.^a (2015) *Atención integral centrada en la persona EN: Herramientas para la reflexión de la práctica de la intervención social* (Cruz, Bembibre y Barranco, coords.). Ed. Libros del Genio Maligno, Granada.
- Sales, A.; Uribe, J.; Marco, I. (2015). *Diagnosis 2015. La situación del sensellarisme a Barcelona. Evolució i polítiques d'intervenció*.
- Sant Joan de Déu. *Serveis Socials* (2014). *Memòria Sant Joan de Déu*.
- Sarasa, S. i Sales, A. (2009). *Itineraris i factors d'exclusió social*. Barcelona: Síndica de Greuges de Barcelona.
- Tsemberis, S.; Kent, D.; Respress, C. (2010). *Housing Stability and Recovery Chronically Homeless Persons With Co-Occuring Disorders in Washington, DC*. *American Journal of Public Health*, pp. 13-16.
- Uribe, J. (2014). *De la calle al hogar. Housing First como modelo de intervención y su aplicación en Barcelona*. Barcelona: Ediciones Sant Joan de Déu.

A4.5

Mujer roma inmigrante: tejiendo vínculos de acceso a los derechos sociales

Immigrant Roma Woman: Weaving Bonds of Access to Social Rights

Ariadna Munté Pascual¹ y Teresa Plajai Viñas²

Universitat de Barcelona

Resumen

Es frecuente oír cómo trabajadores/sociales expresan dificultades para trabajar con familias roma, especialmente aquellas procedentes de Europa del Este. En su discurso, los/as profesionales infieren causas de orden cultural y social que explican esta dificultad y justifican su falta de vinculación a los centros de servicios sociales. Algunos de estos discursos amplifican el imaginario social imperante sobre los roma inmigrantes, construido en base a estereotipos y prejuicios negativos que perpetúan la desigualdad entre la sociedad mayoritaria y la sociedad roma. La investigación que presentamos rompe con la estigmatización de las mujeres roma inmigrantes y muestra las estrategias que desarrollan para acceder a diferentes derechos sociales. Se ha utilizado la metodología cualitativa de corte comunicativo en la que se incluye la voz de las propias mujeres a través de relatos de vida y grupos de discusión, asimismo, también se ha recurrido a la observación participante. Los resultados muestran la importancia del vínculo profesional en diferentes esferas del Estado del Bienestar, especialmente en el caso de los Servicios Sociales. También, se apuntan elementos clave que favorecen la vinculación de las familias roma inmigrantes en los distintos dispositivos de ayuda.

Palabras clave: Mujer gitana inmigrante, derechos sociales, servicios sociales.

Abstract

It is often heard how social workers express their difficulties at the time of working with Roma families, especially with those coming from Eastern Europe countries. In their speech, professionals infer social and cultural causes as the reason that explain this difficulty and as the justification for the lack of connection of the Roma with the social service centers. Some of these speeches amplify the socially dominant imaginary about Roma immigrants, which is

¹ UFR-Escuela de Trabajo Social (UB). Correo electrónico: amunte@ub.edu

² Departamento de Sociología (UB). Correo electrónico: teresa.plaja@ub.edu

based on stereotypes and negative prejudices that perpetuate inequality between mainstream society and the Roma community. The present investigation breaks down with the stigmatization of Roma immigrant women and shows the strategies that they use in order to access to their social rights at the host country. For its development we have used the communicative methodology of research, which allows the inclusion of the voices of the own Roma women throughout the entire research process. Specifically, qualitative methods has been used: daily life stories, discussion groups, and participant observations. Results evidence the importance of the professional link in the different fields of the welfare state, especially in the case of Social Services. Additionally, we also highlight some key elements that can contribute to bring the existing *social services* closer to the Roma immigrant families.

Keywords: immigrant Roma women, social rights, social services.

Presentación

Esta comunicación tiene como objetivo dar a conocer las estrategias que las mujeres roma inmigrantes desarrollan para poder acceder a los derechos sociales, entendidos éstos como el conjunto de los recursos y servicios que conforman los pilares de nuestro estado de bienestar, tanto en sentido amplio como restringido (educación, sanidad, trabajo, servicios sociales y seguridad social) (Sarassa, 2000; Pelegrí, 2006). A través de la presentación de los resultados de la tesis doctoral «*Análisis del papel de las mujeres gitanas inmigrantes en el acceso a los derechos sociales*» (Munté, 2012), se dilucida la importancia del establecimiento de vínculos con los y las profesionales de los diferentes dispositivos de ayuda para garantizar el acceso a los servicios sociales³ a las familias roma que lo precisen. Más allá de los recursos concretos estipulados en la *Cartera de Servicios Sociales*⁴, la atención centrada en el diálogo y en el acompañamiento así como la promoción de contactos o redes entre mujeres emerge en la investigación como una orientación que favorece el acceso a los SS y, por extensión, a muchos de los derechos sociales que dependen de la vinculación con los SS de base.

Objetivos

El objetivo general del estudio es identificar las estrategias que están desarrollando las mujeres gitanas inmigrantes para acceder a los derechos sociales, tanto para ellas como para sus familias.

³ SS de ahora en adelante.

⁴ La Cartera de servicios sociales, regulada por la Ley 12/2007, de 11 de octubre, es el instrumento que determina el conjunto de prestaciones de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública. Fija las prestaciones del Sistema público de servicios sociales en Cataluña. Contiene 138 prestaciones de servicios, económicas y tecnológicas que el DASC (Departamento de Acción Social y Ciudadanía) ofrece a todos los ciudadanos. Acceso: [http://www20.gencat.cat/docs/dasc/01Departament/08Publicacions/Ambits%](http://www20.gencat.cat/docs/dasc/01Departament/08Publicacions/Ambits%20de%20actuacio.pdf)

Para llevar a cabo esta identificación, el objetivo se desglosa en tres objetivos específicos:

- a) Identificar y analizar las estrategias de acceso a los derechos sociales que son fomentadas o dificultadas por el rol que juega la mujer gitana inmigrante dentro de su comunidad y hacia la sociedad mayoritaria.
- b) Identificar y analizar estrategias que derivan del tipo de interacción existente entre las mujeres gitanas inmigrantes.
- c) Identificar y analizar aquellas estrategias derivadas de la relación existente entre éstas y las gitanas autóctonas.

Con estos objetivos se quiere testar las dos hipótesis de partida de la investigación:

- Hipótesis I. *Las barreras discriminatorias que encuentran las mujeres gitanas inmigrantes impiden su acceso a derechos sociales básicos, el de sus familias y el de su comunidad, generando que ellas mismas desarrollen una serie de estrategias de superación de estas barreras*
- Hipótesis II. *El rol que la mujer gitana inmigrante juega dentro de su comunidad y en relación a la sociedad mayoritaria condiciona el tipo de estrategias desarrolladas para acceder a los derechos sociales, generando relaciones de solidaridad entre las propias mujeres gitanas inmigrantes, así como entre mujeres gitanas inmigrantes y autóctonas.*

Metodología

Se ha optado por la metodología de orientación comunicativa (Gómez y Racionero, 2008). Ésta se caracteriza por estar enfocada a identificar no sólo aquellos elementos que generan desigualdades sociales, sino que pone un especial énfasis en buscar los elementos de cambio que posibiliten la superación de estas desigualdades. Una de las mayores críticas de la comunidad roma hacia la academia es la cantidad de estudios sobre su pueblo en los que personas no gitanas interpretan sus vidas y situaciones. La metodología comunicativa incluye las voces de los sujetos participantes en las investigaciones partiendo de la base que la objetividad es resultado de la intersubjetividad (Alegre et al., 2015).

Teniendo en cuenta los objetivos definidos y el tipo de información que necesitábamos, la investigación diseñada es de carácter cualitativo y se basa en el análisis documental y el trabajo de campo. Éste último no busca una representatividad estadística, sino aquella información más relevante y significativa para el foco de interés de la investigación. En cuanto al análisis documental, se ha hecho una revisión de la literatura científica, seleccionando las aportaciones más relevantes sobre el tema de estudio a través de las bases de datos ISI-WOK, SOCIOFILE, PSYCHINFO y ERIC entre otras. Además, también se incluyen los estudios más recientes realizados sobre inmigración y pueblo gitano, tanto a nivel nacional como internacional (Peeters, 2005; Pajares, 2009; FSGG; 2007; ASPRO-SOCU, 2008; DROM-IN, 2009-2011).

En relación al trabajo de campo, éste consta de diferentes técnicas de recogida de información. En primer lugar, se ha efectuado observación participante en diferentes espacios de interacción entre mujeres gitanas inmigrantes y entre mujeres gitanas inmigrantes y autóctonas como en el *I Congreso internacional de mujeres gitanas: otras mujeres*⁵ los días 7 y 8 de octubre de 2010, y en otros espacios donde desarrollan su cotidianidad durante un periodo de 6 meses durante el año 2011, concretamente: bares, ambulatorios, calles y en los propios domicilios, tratando de captar las interacciones entre las mujeres gitanas autóctonas y las inmigrantes.

Paralelamente, se han efectuado 16 relatos comunicativos de vida cotidiana a mujeres gitanas inmigrantes, así como se ha realizado un grupo comunicativo de discusión con mujeres gitanas inmigrantes y se han realizado 6 entrevistas en profundidad a diferentes profesionales del ámbito de los SS. Tanto las entrevistas como el grupo de discusión han tenido lugar en los espacios naturales de las participantes, residentes en municipios de la conurbación de Barcelona.

Partiendo de que las investigaciones previas y el análisis documental nos indicaban perfiles homogéneos en cuanto a lugar de procedencia y heterogeneidad relativa a otras características sociales y personales, el casillero tipológico construido nos ha llevado a contactar mayoritariamente con mujeres gitanas de origen portugués y rumano con perfiles que respondieran a la diversidad.

Concretamente, para los relatos de vida comunicativos y el grupo comunicativo de discusión se ha entrevistado a 16 mujeres de edades que abarcan de los 21 a los 65 años; con niveles de estudios que van desde el analfabetismo, pasando por los estudios primarios y formaciones profesionales hasta llegar a los universitarios; situaciones ocupacionales que incluyen paro con o sin derecho a subsidio, trabajo en la economía sumergida, trabajo ordinario por cuenta ajena, amas de casa y pensionistas; familias diversas: monoparentales, extensas, nucleares y reconstituidas; en el caso de la vivienda, situaciones de infravivienda, hacinamiento, y vivienda normalizada de alquiler. A pesar de la diversidad, todas ellas tienen en común el hecho de encontrarse en una situación social desfavorecida.

En relación al perfil de profesional, se ha priorizado aquellos testigos que han intervenido o estaban interviniendo en aquel momento con las familias gitanas inmigrantes desde diferentes dispositivos de ayuda de los SS (Servicios Sociales de Atención Primaria, programas específicos para inmigración gitana, ONG, etc). En cuanto a la formación de éstos, encontramos a Trabajadores/as Sociales⁶, Educadoras sociales y mediadores/as culturales y antropólogos.

Marco teórico

A través del marco teórico nos aproximamos a la situación de injusticia social que vive el Pueblo Roma a nivel global, y analizamos las barreras de acceso a los servicios

⁵ Para más información consultar la página web http://dromkotar.org/wp/?page_id=76

⁶ TS de ahora en adelante.

sociales y otros derechos de la población gitana inmigrante, así como la desconexión existente entre los gitanos inmigrantes y SS en sentido restringido.

Como marco de referencia, cabe decir que se ha realizado una comparativa entre el estado de la población gitana y la población no gitana a partir de herramientas como el índice de desarrollo humano del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)⁷ concluyendo que las personas roma se encuentran en una clara desventaja con respecto a las sociedades mayoritarias en las que se hallan. Asimismo se ha utilizado la teoría de justicia social de Arneson (1998) quien considera la justicia como igualdad de oportunidades de bienestar y que esta igualdad se obtiene cuando todas las personas disponen del mismo abanico de opciones de buena vida y también la teoría de la injusticia simbólica de Fraser (1997) entre otras nociones sociológicas así como el concepto de integración sociocultural de Solé (2002) que muestra el papel de la etnicidad en la discriminación del ámbito ocupacional entre otros aunque se disfrute legalmente de la misma igualdad de derechos.

Paralelamente se ha abordado la intersección de las variables de estatus de inmigrante, etnicidad y género, utilizando como referencia las teorías feministas más recientes (Butler et al., 2001) junto a teorías sobre inmigración y construcción social de la discriminación, de entre las que destacamos la noción de *antigitanismo* o *romano-fobia* (Hancock, 2002), la construcción de un imaginario social que relaciona la etnia gitana con la mendicidad, los problemas de convivencia y el empleo ilegal de vivienda por parte de las sociedades mayoritarias, que en el caso concreto de la mujer también aporta la imagen de sumisión a los hombres de su comunidad, de suciedad y de maldad.

Finalmente, en relación a los derechos sociales, se ha realizado un análisis de la legislación vigente en esta materia, así como estudios que establecen una relación entre servicios sociales y el colectivo gitano inmigrante. Destacamos los trabajos de Sarassa (2002) y Pelegrí (2006) sobre el Estado de Bienestar⁸. Estos autores definen los 5 pilares de nuestro EB y distinguen los servicios sociales en sentido amplio que equivalen a los mencionados pilares de los servicios sociales restringidos haciendo referencia a los servicios sociales de atención primaria y especializada que se presentan desde las administraciones locales para abordar situaciones de necesidad puramente social que son la vía de acceso a muchos de los derechos sociales en Cataluña.

Resultados

Los resultados se presentan manteniendo correspondencia con cada uno de los objetivos específicos planteados inicialmente en la investigación:

⁷ Para más información, se puede consultar la web: <http://www.undp.org/es/>

⁸ EB, de ahora en adelante.

a) *Estrategias de acceso de las mujeres gitanas inmigrantes a los derechos sociales relacionados con la comunidad mayoritaria*

De los resultados obtenidos, destacamos como a través del establecimiento de relaciones de confianza con las escuelas, los ambulatorios, y las entidades de iniciativa social, las mujeres terminan accediendo a los Servicios de Atención Primaria⁹. A través de estos dispositivos de ayuda van adquiriendo información y satisfacción de ciertas necesidades superando restricciones legales y administrativas. En este proceso, las mujeres establecen relaciones de confianza con los y las profesionales, lo que permite su vinculación posterior a los SSAP. A partir de esta relación de confianza, las mujeres adoptan una actitud dialogante con sus familias que permite vencer las reticencias que éstas puedan tener en relación con los SS.

b) *Estrategias de acceso a los derechos sociales dentro de la propia comunidad*

Del capítulo sobre las estrategias desarrolladas entre las propias mujeres inmigrantes, resaltamos la existencia de una dinámica de asesoramiento, acompañamiento y traspaso de información importante en materia de derechos sociales entre las mujeres con experiencia y vinculación a los SS y aquellas que no cuentan con dicha experiencia. Este tipo de estrategia solidaria trasciende las fronteras entre grupos constituidos según estatus y según procedencia territorial.

c) *Estrategias de acceso entre mujeres gitanas inmigrantes y autóctonas*

En cuanto a resultados obtenidos en el capítulo sobre las estrategias que la población estudiada desarrolla conjuntamente con las mujeres gitanas autóctonas, destacamos como cada vez más las mujeres gitanas optan por las acciones grupales entre mujeres gitanas, autóctonas e inmigrantes como vías de conquista de los derechos sociales propios y los de sus familias. La mayoría de las mujeres entrevistadas para la investigación participan o han participado en encuentros de mujeres organizados por entidades sin ánimo de lucro, administraciones locales en el marco de programas específicos para ellas, o bien forman parte de alguna red de solidaridad de mujeres constituida informalmente. Cabe destacar que las mujeres con más formación y bagaje participativo han optado por asociarse con otras mujeres gitanas autóctonas y otras mujeres inmigrantes no gitanas para promocionar a la mujer gitana y su comunidad y denunciar situaciones de injusticia social y discriminación existente.

Conclusiones

- Las mujeres roma inmigrantes se convierten en agentes eminentemente transformadores en los tres ámbitos de interacción analizados, en la sociedad mayoritaria,

⁹ SSAP, de ahora en adelante.

- en la esfera relacional integrada por ellas mismas y en la esfera relacional compuesta por mujer gitana inmigrante y mujer gitana autóctona.
- Las mujeres roma inmigrantes tienen una postura dialogante y mediadora que favorece la desaparición de barreras de acceso a los derechos sociales derivadas del desconocimiento y los recelos mutuos entre los profesionales de los SS y las propias familias gitanas inmigrantes. Por tanto, podemos afirmar que son las intermediarias entre los SS y sus familias y / o comunidad.
 - Las redes de solidaridad femenina tanto formales como informales resultan eficaces para superar barreras discriminatorias derivadas de la desinformación, el miedo a los servicios sociales, la situación legal y el rol que la mujer ocupa en el sí de la comunidad gitana.
 - La solidaridad femenina y la socialización que las mujeres hacen a través del rol de madres se convierten en una vía de consecución de la igualdad hombre-mujer, igualdad que indirectamente, facilita que las mujeres accedan a los derechos sociales como la educación.
 - Una mayor formación y libertad facilita saber relacionarse con las diferentes administraciones, hacer uso de los derechos sociales adquiridos y poder reivindicar otros nuevos.
 - La situación en relación a la vivienda facilita y/o dificulta las estrategias que estas mujeres desarrollan para acceder a los derechos sociales.

Propuestas

- Ligando los resultados y las conclusiones, señalamos la importancia del vínculo para poder trabajar en los diferentes dispositivos de ayuda con las familias roma inmigrantes que nos plantea repensar las intervenciones desde los servicios sociales «de base» o «comunitarios», mayoritariamente orientados a la intervención social desde el modelo individual-familiar en el marco de los despachos de los centros.
- El trabajo colaborativo con los centros educativos y de salud puede ser el punto de partida para iniciar una relación de confianza con las familias roma que les permitan la vinculación a los SS.
- A través del vínculo con una sola mujer roma, se puede tejer la relación asistencial o de ayuda con otras mujeres orientando la intervención social hacia un método de trabajo social grupal en el que las mujeres, roma y no roma, sean protagonistas de sus propios cambios y los de sus familias.

Bibliografía

- Alegre, R.M., de Vicente, I., Munté, A. (2015). Voces Gitanas en la Investigación Científica. *Scientific Journal on Intercultural Studies*, 1(1), 72-92. doi: 10.17583/recei.2015.1175
- Arneson, Richard, J.(1998). Equality and equal opportunity for welfare. *Philosophical Studies*, 56, 77-93.

- Beck-Gernsheim, E.; Butler, J. & Puigvert, L. (2003). *Women and Social Transformation*. Peter Lang: New York. Versió revisada i ampliada (p.o.2001).
- Fraser, N. (1997). ¿De la redistribución al reconocimiento? Dilemas entorno a la justicia en una época postsocialista. *Justicia Interrupta. Reflexiones críticas des de la posición postsocialista*, pp.17-54, Santa Fe de Bogotá: Siglo del Hombre Ed. Universidad de los Andes.
- Generalitat de Catalunya (2007). Cartera de Serveis Socials, regulada per la Llei 12/2007, d'11 de octubre. Acceso: <http://www20.gencat.cat/docs/dasc/01Departament/08Publicacions/Ambits%20tematic/Serveis%20socials/25segonacartera/Carterass.pdf>
- Gómez, A.; Racionero, S. (2008). El paradigma comunicativo crítico. *Universitas Tarraconensis. Revista de Ciències de l'Educació*. 32,117-129.
- Hancock, I. (2002). *We are the Romani People*. Hertfordshire, UK: University of Hertfordshire Press.
- Pelegrí, X. (2006). Consideracions sobre l'Estat del Benestar contemporani. Perspectiva des del Treball Social, *Revista de Treball Social*, 177, 59-74.
- Sarassa, S. (2000). La última red deservicios personales. Dins Adelantado, J. (coord.), *Cambios en el Estado del Bienestar. Políticas sociales y desigualdades en España*. (pp. 349-377). Icaria. UAB. Barcelona.
- Solé Puig, C. (1982). *Los inmigrantes en la sociedad y en la cultura catalanas*. Barcelona: Edicions 62. S.A.

A4.6

Vínculo, intervención intensiva y proceso de cambio en familias con niños en situación de riesgo

Càndid Palacín Bartrolí¹, Irene de Vicente Zueras², Rosa M. Alegre Beneria³
y Josep M. Torralba Roselló⁴

Universitat de Barcelona

Resumen

El Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona), ha implementado como prueba piloto, la creación de la «Unidad Básica de Atención Intensiva a la Infancia y la Adolescencia» (UBAI) como dispositivo con la finalidad de reducir las situaciones de riesgo para niños y adolescentes, ofreciendo una intervención intensiva de carácter interdisciplinar a las familias.

Desde este Ayuntamiento, se encargó al Grupo de Investigación e Innovación en Trabajo Social (GRITS) de la Universitat de Barcelona una investigación para evaluar la intervención realizada con las familias de niños en situación de riesgo atendidas durante el año 2013. La metodología aplicada ha sido cualitativa, con entrevistas en profundidad a las familias y los niños (8 entrevistas), grupos de discusión con profesionales (2 grupos) y estudio de casos (14 casos).

Una de las categorías de análisis construidas ha sido la de vínculo en dos vertientes: por una parte, como base necesaria para el desarrollo psicológico en la infancia y la adolescencia; y como herramienta de intervención, trabajo y acompañamiento a las familias.

Las referencias al vínculo entre profesional y familia han sido considerables, configurándose como una de las estrategias importantes sobre las que pivota el éxito de la intervención, proporcionando confianza y seguridad a las familias y favoreciendo los procesos de cambio. Si bien la situación vincular tiene efectos en general positivos, las derivaciones entre recursos y profesionales provoca vinculaciones y desvinculaciones que pueden tener efectos no deseados en las familias y condicionar la derivación por parte de los profesionales.

Palabras clave: infancia en situación de riesgo, intervención intensiva, vínculo y proceso de cambio.

Abstract

The City of L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona) has implemented as a pilot, creating the «Basic Unit of Intensive Care for Children and Adolescents» (UBAI) as a device in order to

¹ Universitat de Barcelona, UFR Escuela de Trabajo Social, candidpalacin@ub.edu

² Universitat de Barcelona, UFR Escuela de Trabajo Social, ide_vicente@ub.edu

³ Universitat de Barcelona, UFR Escuela de Trabajo Social, ralegre@ub.edu

⁴ Universitat de Barcelona, UFR Escuela de Trabajo Social, jmtorralba@ub.edu (nombre de contacto y e-mail).

reduce risk situations for children and adolescents, offering an intensive intervention interdisciplinary families.

Since the City Council, he was responsible to the Group for Research and Innovation in Social Work (GRITS) of the University of Barcelona research to evaluate the intervention with families of children at risk cared for 2013. The methodology has been qualitative, in-depth interviews with families and children (8 interviews), focus groups with professionals (2 groups) and case studies (14 cases).

One of the categories of analysis has been built to attachment in the two aspects: on the one hand, as a necessary basis for psychological development in childhood and adolescence; and as a tool of intervention, work and support families.

References to the attachment between professional and family have been considerable, configured as one of the important strategies on which pivots the success of the intervention, providing confidence and security to families and facilitating change processes. While the situation has effects linking generally positive, referrals between resources and professional linkages and causes layoffs that may have undesirable effects on families and condition the referral by professionals.

Keywords: children at risk, intensive intervention, attachment and change process.

Introducción

En esta comunicación se muestran los resultados obtenidos de una investigación llevada a cabo por miembros del Grupo de Investigación e Innovación en Treball Social (GRITS) de la Universitat de Barcelona, en torno a una de las categorías analizadas relacionada con el vínculo. El objetivo de la investigación era evaluar el impacto de la intervención con las familias de niños y adolescentes en situación de riesgo, del municipio de L'Hospitalet de Llobregat de la provincia de Barcelona, atendidos por la UBAI (Unidad Básica de Atención Intensiva a la Infancia y la Adolescencia) a lo largo del año 2013 y, como objetivos específicos, se fijaron los siguientes: Analizar la evolución de los casos atendidos a lo largo del año 2013; aproximarse a la percepción de las personas atendidas (progenitores y niños) sobre la atención recibida y, finalmente, conocer la opinión de los profesionales implicados.

Los Servicios Sociales Básicos (SSB) son el primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales en Cataluña (SPSS). Se organizan territorialmente y están dotados de un equipo multidisciplinar, siguiendo una metodología interdisciplinar (art. 16, Ley 12/2007, de Servicios Sociales). Los Servicios Sociales Especializados (SSE) atienden situaciones específicas que no se pueden abordar desde los SSB (art.18, Ley 12/2007). La interdisciplinariedad permite la conjunción de ópticas profesionales en torno a un objetivo común (O'Reilly, Wilkes, Luck, Jackson, 2010).

Por otra parte, la Ley 14/2010, de derechos y oportunidades en la infancia y adolescencia (LDOIA) indica que corresponde a los municipios la competencia en la atención en materia de *riesgo de desprotección infantil*, describiendo tal término y puntualizando cuáles son las situaciones de riesgo. Si este último es grave, los SSB deberán elevar un informe al Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA), y ya nos ubicaremos en el marco de atención de los servicios especializados.

El Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona) implementó, como prueba piloto, la UBAI, ligada institucionalmente a los SSB pero que ofrece un tratamiento intensivo específico a las familias que desde SSB se derivan. Está formada por 9 profesionales: 3 trabajadores/as sociales, 3 educadores/as sociales y 3 psicólogos/as. De acuerdo con el proyecto de la UBAI (2012, 2013), el perfil corresponde a familias de la ciudad, atendidas desde SSB, con niños y adolescentes en situación de riesgo, con relativa conciencia de sus dificultades y capacidad de implicación en su proceso de mejora. El equipo dispone de supervisión, encuadre que por sus características, permite la reflexión sobre la práctica (Fernández, 1996; De Vicente, 2012).

En los siguientes apartados se expone el marco teórico relativo a la investigación, aunque con mayor énfasis en el vínculo entre profesionales y familia y su relevancia en el tratamiento; las características del diseño metodológico para la consecución de los objetivos; los resultados de la investigación y algunas conclusiones ligadas a los diferentes movimientos de la relación vincular.

Marco teórico

Las nociones teóricas que sirvieron de marco a la investigación tomaron como eje la noción de necesidad (Towle, 1964; López, 1996; Intebi, 2009). Hay dos necesidades que determinan el desarrollo del niño, amor y cuidado, por una parte y oportunidades de aprendizaje por otra, ambas ligadas al vínculo, término derivado de la etología y, en concreto, de las investigaciones de Lorenz en torno a la noción de *imprinting* (Bateson, 1990) y los trabajos de Harlow con monos Rhesus (Van der Horst et al., 2008), los cuales evidencian la relevancia de una figura de apego en el desarrollo de la cría y, finalmente los trabajos de Ainsworth que le permitieron postular tipologías vinculares derivadas de la disponibilidad del cuidador (citada por Howe, 1997).

Los desarrollos teóricos de Spitz tras la Segunda Guerra Mundial mostraron la relevancia de la relación temprana entre cuidador/bebé y las consecuencias de su ausencia, las cuales comprometen a la propia supervivencia del sujeto (Spitz, 1969; Muñoz, 2010). Por ello, una base segura (Bowlby, 1989) puede resultar un aval para el desarrollo del bebé. Ello pone en evidencia la necesidad de promocionar los factores protectores y el soporte al desarrollo integral de los niños (Barudy, 2005; López, 2008), mediante las competencias parentales ligadas a un entorno estructurado favorecedor del aprendizaje y la empatía (Amorós, Fonts, Mateos, Pastor, Rodrigo, Byrne, Ballsells, Martín, Guerra, 2011; Barudy, 2005a; Rodrigo, 2011), o lo que algunos autores denominan parentalidad positiva (Rodrigo, Máiquez, i Martín, 2010), la cual es promocionada por intervenciones educativas (Boutin, During, 1997; Bartau i de la Caba, 2009; Martín-Quintana, Máiquez, Rodrigo, Byrne, Rodríguez-Ruiz, i Rodríguez-Suárez, 2009; Martín et al., 2009; Amorós, Fuentes-Peláez, Mateos, Molina i Pastor, 2010).

La acción del Trabajo Social en la intervención con niños y sus familias reside en identificar los recursos y capacidades de los sujetos tratados para originar condiciones de cambio mediante el acompañamiento y el apoyo (Villaba, 2004; Fernández, 2012). Por lo tanto, es de gran relevancia la construcción de una relación óptima con la familia (Arrua-

barrena, Ochotorena, 1998), aspecto que nos reconduce hacia el vínculo (Bowlby, 1976; 2006) o base segura aplicada, en este caso, al desarrollo profesional (Howe, 1997, 2013).

Finalmente, la idiosincrasia del dispositivo tratado hace concurrir el concepto de intervención intensiva en situaciones de riesgo, como alternativa al alejamiento o retirada de los niños evitando la institucionalización (Berry, 1991; Heneghan et al., 1996; O'Reilly et al.; 2010; Milani, 2014).

Metodología

El diseño metodológico de la investigación ha sido de naturaleza cualitativa aplicando las técnicas de entrevista, grupo de discusión y estudio de caso. La entrevista en profundidad, estandarizada abierta, se dirigió a familias y niños atendidos desde la UBAl⁵, en tanto herramienta flexible y dinámica (Taylor y Bogdan, 1992), que favorece la participación de la persona entrevistada (Beresford y Evans, 1999). Los grupos de discusión (Ibáñez, 1979; Latorre, 2003), se han realizado con profesionales de la UBAl, por una parte y SSB y EAIA por otra, con nueve y once participantes, respectivamente⁶. Por último, el estudio de casos (Pérez, 1994; Anguera, 1985; Sommer y Sommer, 2001; Sabirón, 2007) se ha fundamentado sobre la ficha básica de información del núcleo familiar y los expedientes consultados que, en la muestra final, fueron catorce, habiéndose revisado protocolos y documentos internos empleados por la UBAl, así como el procedimiento de gestión de expedientes centralizado de los SSB del Ayuntamiento⁷. La categorías fueron construidas previamente a partir del marco teórico y objetivos formulados, siendo estabilizadas progresivamente (Hammersley y Atkinson, 2001) a medida que la investigación avanzaba y aportaba nuevos datos que requerían su ajuste.

El estudio tuvo sus limitaciones, especialmente las derivadas del trabajo de campo para poder entrevistar a niños, por falta de su localización, cambios domiciliarios o ingresos en dispositivos de justicia juvenil o unidades de salud mental.

Resultados y discusión

La derivación a la UBAl corresponde a SSB y la coordinación, así como la existencia de un espacio de interconsulta, entre ambos dispositivos, favorece el ajuste de criterios en relación a los perfiles susceptibles de derivación:

...pensaban que los casos debían de tener un pronóstico muy bueno y no derivaban, pero ahora, al ver algunos de los casos que se están atendiendo, sí que derivan más (...)...creo que se están ajustando. (GD1)

⁵ En el texto las entrevistas con familiares se identifican con la nominación de la investigación original, donde «E», se refiere a entrevista y el número que se acompaña corresponde al asignado a las diversas familias entrevistadas.

⁶ En el texto se identifica como GD1 el grupo de discusión de la UBAl y GD2 al grupo de discusión de SSB-EAIA.

⁷ En el texto «C» refiere un caso, seguida de un número que corresponde a la notación de la investigación original atribuida a cada uno de los casos tratados.

Esta derivación no implica un corte asistencial, sino un cambio en la temporalidad e intensidad (Berry, 1991; Heneghan et al., 1996; O'Reilly et al., 2010; Milani, 2014), que requerirá, a su tiempo, el retorno alente derivante, situación que, en lo concerniente al vínculo, no está exenta de dificultades

... lo que les explicamos es que nosotros no desaparecemos, que estamos en segunda línea, ¿no? (...)... pensamos que lo verán como una pérdida... (GD2)

La derivación a la UBAI des de SSB tiene como eje el riesgo de exclusión de los niños, que se puede relacionar con el desarraigo por cambios en la vida familiar o funciones parentales dudosas, en las cuales los límites son difusos, lo que, a su vez, puede afectar a diferentes aspectos de la cotidianeidad del menor: absentismo escolar, déficit de seguimiento médico, falta de higiene, lesiones, consumo de tóxicos o actividades delictivas. En general, podríamos hablar de cuidado y entorno inadecuados (Intebi, 2009) que no favorecen la necesaria sensación de seguridad del niño (Towle, 1964), siendo, contrariamente, una fuente de insatisfacción ligada a su dependencia de los cuidadores (Verdugo y Sabeh, 2002).

Los objetivos de la UBAI llevan implícitos un plan de trabajo y las acciones diseñadas para su consecución que determinan un determinado tratamiento intensivo (Heneghan et al., 1996; Milani, 2014) en función de las idiosincrasias familiares:

Nos adaptamos a cada una de las familias, no es una intensidad marcada. (GD1)

Las acciones suelen tomar dos direcciones, niños y adolescentes, por un lado; cuidadores por la otra. En el primer caso, el eje lo configura la capacitación en función del momento del ciclo vital (Haley, 1980; Erikson, 2000), mientras que el segundo se refiere a la calidad y provecho de los circuitos sociales de los padres, así como a las fortalezas disponibles. Véase en tal sentido un fragmento de los objetivos diseñados en uno de los casos:

Implicación en el proceso escolar de las hijas. Diferenciación de subsistemas familiares y asignación de roles adecuados. Explorar las capacidades formativas y laborales del padre y de la madre. (C1)

Una de las cuestiones complejas se dirige a la emergencia de la demanda por parte de la familia, proceso favorecido por medio del acompañamiento, estrechamente enlazado con la implicación de los destinatarios de la intervención:

... generar la demanda, lo encuentro muy importante, que sea la familia, si no está hecha, trabajarla desde la entrevista o desde o desde tareas individuales, pero poder hablar con la familia sobre aquello en que les gustaría que les ayudáramos. (GD1)

Hombre sí, siempre se ha trabajado en función de mi necesidad... (...). Se me ha tenido en cuenta. Sí. (E6)

Una de las bases del trabajo desarrollado es el vínculo (Bowlby, 1976, 1989, 2006; Howe, 1997, 2013) que se establece entre profesionales de la UBAI y las familias trata-

das. La siguiente cita muestra como el afecto, facilitado por este vínculo, abre caminos de cambio fruto de la construcción de un espacio asistencial promotor de rehabilitación (Arruabarrena i Ochotorena, 1998):

... me han acogido. Y no han rechazado ninguna cosa, ninguna oferta que he hecho (...). ... cuando dan un camino, es un camino correcto. (...)... pero si uno mismo va a un sitio y te han recibido con un cariño, a mí me vale esto. (E5)

Otra de las personas entrevistadas expresa el apoyo recibido como un impulso en un momento de dificultad, y no duda en referirse a los profesionales como parte de la familia:

Pues muy bien, porque es como un empujón que te dan también. En algún momento que te estancas en la vida, son como parte de la familia (...). Surgieron en el momento en que apareció la dificultad. (E6)

Otra persona entrevistada menciona el respeto otorgado por los miembros del dispositivo y el sentimiento de tranquilidad experimentado con independencia del soporte material recibido:

Estaban muy bien conmigo, y hablando mucho, muy bien. Ninguna falta de respeto, ellos me entienden (...) cuando tienes un problema, llegas aquí y vas relajado, te van a explicar y te van a buscar, te van a ayudar. (...) vas a salir de aquí con soluciones. (E5)

Otra familia utiliza la expresión alivio debido-referido a la atención recibida y la posibilidad de escucha del profesional, como indica Fernández Ayerbe (2012), el protagonista de los cambios es el sujeto portador del malestar:

... a mí me ayudó mucho; personalmente me ayudó (...). Cuando conversaba con él me sentía muy aliviada porque él sacaba cosas que a veces yo no podía contárselas a otras persona. (E1)

Otro de los aspectos importante es la sensación de pérdida (Tizón, 2004; Bowlby, 2006), que experimentan las personas entrevistadas al finalizar el vínculo con los profesionales de la UBAI. No ofrece dudas, en este sentido, el comentario de los padres alrededor de la disposición del servicio y la pena experimentada:

Y para mí cuando ya nos íbamos de aquí nos dio un poco de pena. Porque quieras o no ha sido un poco cada semana, pues tienes, si tienes un tema que hablar pues lo hablas, y te intentan dar opciones... (E4)

... incluso lo echamos de menos, es una pena (...) porque aparte, si tenías algún problema o alguna duda venías aquí y las avisaban (...) estaban dispuestas siempre a ti. (E3)

Cuestión que es retomada en el grupo de discusión de SSB i EAIA planteando, por una parte, la importancia del vínculo en la asistencia (Bowlby, 2006, Howe, 1997, Puig,

2008) y por otra, la dificultad para el servicio al que retorna el caso que no aplicará el mismo grado de intensidad:

... hoy hemos hecho una entrevista con una familia que retorna y la familia nos lo ha dicho claramente: «Yo ya sé que voy de más a menos». Porqué es una realidad... (GD2)

Otro participante del grupo de discusión introduce la idea de trabajar la diferencia de intensidades del tratamiento:

... se ha de poder trabajar muy bien el «quizás ya no necesita...» I que ahora ya no está, no lo tendrá. La idea es diferente. (GD2)

En algunos casos, sin embargo, la intervención intensiva (Berry, 1991; Heneghan et al., 1996; O'Reilly et al., 2010; Milani, 2014) se aparenta excesiva:

... Sí, mucho. Por ejemplo, mi pareja la odiaba mucho, porque era una semana sí y la otra también, era muy agobiante para él, pero por mí bien. Porque como tratábamos temas de las niñas y es para mí muy importante saber cosas, y cada dos por tres pasaba algo, pues me iba bien, pero a él le agobiaba. (E4)

... un poco me asusté, como los veía tan interesados y no sabía para que era... (E8)

Puede inferirse en la siguiente cita un posible *insight* (Salzberger-Wittenberg, 1970, Tizón, 1988) al poder verbalizar el desconcierto derivado de la conflictividad familiar:

La familia era un sin vivir, la policía cada día en casa o me llamaban, ven a buscar a tal comisaria... (...) ¡Horroroso! (...) porque llega un momento en el que te pierdes, ya no sabes qué hacer, no sabes si lo estás haciendo bien o lo estás haciendo mal, (...) me aconsejaba cómo yo tenía que ayudar al niño, a tratarlo, para que él no se pusiera más nervioso, explicarle mucho las cosas. (E7)

A partir del anterior fragmento, parece entenderse que el vínculo (Howe, 1996; 2013) y la escucha alrededor del sufrimiento (Salzberger-Wittenberg, 1970) desde el lugar del profesional, permiten cierta capacitación o habilitación del progenitor (Villalba 2004) respecto de su función.

Los profesionales que potencialmente pueden derivar a la UBAI no dudan de la relevancia del vínculo, pero ponen de manifiesto la dificultad de su manejo (Howe, 2013), entendiendo que requiere la desvinculación y que esta puede dificultar el trabajo alrededor del caso:

... cuesta tanto crear el vínculo y después tirarlo, en un año todo. Tú tienes que tener vínculo con esta familia para poder derivarla, tiene que hacer vínculo con esa familia, se tiene que desvincular para volverla, para devolvértela a ti y tu coger vínculo... (GD2)

Estaríamos ante lo que podríamos denominar *efectos secundarios del vínculo* que, de alguna manera, requieren mecanismos que permitan neutralizarlos, así lo propone la siguiente referencia:

Es dentro de un vínculo en el que se ha de poder trabajar que se deberá desvincular, que no se quedará allí toda la vida (...) y que, tal vez, es el dispositivo que no lo trabaja suficientemente (...) porque quizás lo han de comenzar a plantear desde el primer día. (GD2)

Una muestra más de esta dificultad referida a la derivación, y como esta puede quedar condicionada por lo que podríamos denominar *eje vinculación/desvinculación*:

Hay muchos casos que se podrían derivar, pero está también la familia, que está viniendo con nosotros, (...) ves que puede funcionar de esta manera, te lo acabas quedando. (GD2)

Este comentario nos permite ver que la relación vincular, establecida en algunos casos, tiene un mayor peso que la idoneidad del dispositivo receptor o emisor, ya que el apego (Bowlby, 2006), parece tomar dos direcciones: una, como se decía de la pérdida de los usuarios; y la otra un exceso de ligazón en el profesional:

... claro, una vez dices, «el trabajo ya lo tengo ahora», ¿por qué le tengo que pasar a otro equipo que comience ahora? (...) yo ya puedo aportarle cosas a esta familia (...) Porque hay un tema de esto, de apego. (GD2)

Aspecto sobre el cual planea la idoneidad o no de la derivación:

... y cuando tienes el vínculo como tu decías, ¿y si lo paso ahora y ya no queda vínculo y esto se deshace todavía más?(...) no es tan fácil tomar la decisión de si pasas un caso o no... (GD2)

Parece evidente que la relación vincular puede determinar si se producirá o no una derivación, sin embargo uno de los profesionales de la UBAl, de manera contradictoria con lo anterior, formula que, a mayor vínculo en primaria, mayor facilidad en la derivación:

... la derivación, tanto como el retorno, cuestan. Pueden también ir determinadas por el tipo de relación que había en primaria... (...). Si una familia tiene mucho vínculo con primaria, posiblemente será más fácil que nos llegue, pero también si se hace esta derivación y este acompañamiento por parte de primaria... (GD1)

Desde la UBAl, parece que el vínculo permite un cuidadoso trabajo con la familia, pero existe una traba ligada a la idea de control, contexto que, como indica Fernández Ayerbe (2012), genera complejidad en la intervención, así parece entenderlo el siguiente profesional:

A través del vínculo, a través de la presencia, del ponerlo sobre la mesa, de trabajar que hay confianza (...) es muy difícil. Nos ven como una figura de control. (GD1)

¿Cómo favorecerlo en un contexto adverso? Un aliado es el tiempo, que puede generar confianza, otro vendría determinado por la emergencia o existencia de una demanda (De Robertis, 2003; 2006) por parte de la familia:

... aquellas cosas que desde otro lugar no se les podía decir, porque se ponían a la defensiva (...) Per falta de tiempo, de confianza, de lo que sea... (GD1)

... la vinculación también es más fácil cuando los objetivos responden a una demanda de la familia. (GD1)

Por otra parte, la relación vincular favorece la aproximación, pero a su vez genera un riesgo, nuevo efecto adverso: quedar atrapado en la problemática del otro o, siguiendo a Hamilton, recibir los efectos de la transferencia del otro (1960):

... el vínculo como punto fuerte, es verdad porque permitirá aproximarte más a la familia, poderle decir cosas porque ya has llevado a otro punto de confianza, conoces su dinámica (...) Pero también tiene otra parte, ya que estás muy en su día a día, i no creo que nos haya pasado eso de llevarlos el asunto a casa, pero sí que pierdes una cierta distancia. (GD1)

El apego, como desarrollo teórico, pivota sobre dos términos, base segura y capacidad exploratoria, una configura o permite la otra (Bowlby, 1989). Obsérvese en la siguiente referencia como el espacio construido por profesionales permite la abertura de nuevas posibilidades familiares, de carácter pedagógico y educativo, favoreciendo la denominada parentalidad positiva (Rodrigo et al., 2010) y estrategias de colaboración (Villalba, 2004), situando en el centro del escenario al sujeto a quien se dirige la acción (Fernández, 2012).

...siempre buscábamos una solución a cualquier problema entre todos, y ellos nos han ayudado mucho para que él y yo tengamos esa capacidad de poder abrirnos más... (...)... ellos proponían, nosotros también y se juntaba para algo. (...)...se respetaba nuestra opinión. (E3)

...hemos hecho una olla de lentejas y cada uno ha ido poniendo una cosita. (...)... y a ver ahora si salen buenas. (...) Tendremos un buen plato de hierro. (E7)

Conclusiones

La derivación a la UBAI implica, para los usuarios, un cambio importante en la intensidad de la atención, entendida esta como aumento en la frecuencia, mayor temporalidad asistencial y adaptación a las peculiaridades de las familias. En esta intensidad no está implícito el vínculo entre los profesionales y familias usuarias, pero favorece la génesis del mismo lo que, asimismo, puede conllevar, entre otras cuestiones, la emergencia de la demanda, la participación en la solución de las dificultades, sensación de apoyo, procesos de *insighty* cambio.

Sin embargo, el vínculo comporta lo que hemos llamado efectos secundarios. En tal sentido, la finalización del tratamiento puede ser vivida como pérdida para los usuarios, dada la variación en intensidad que implica el retorno a SSB, lo cual conlleva trabajar, en la medida de lo posible, la finalización del tratamiento con antelación para que el sentido del desnivel en la frecuencia asistencial pueda ser aprehendido por las familias.

La derivación a la UBAI parece involucrar, asimismo, percepción de pérdida o de fracaso por parte del profesional que debe verificar el proceso de lo que hemos denominado eje vinculación/desvinculación, pudiendo ser, la resultante de ello, la no derivación, primando en tal caso la relación vincular sobre la idoneidad del dispositivo receptor.

Uno de los obstáculos que condicionan el establecimiento de la relación vincular desde la UBAI, es el contexto de control en que se produce la atención, que tal vez puede, de alguna manera, ser domado por la intensidad de la intervención y el ajuste profesional a las necesidades de la familia.

Finalmente, el vínculo es un arma de doble filo: por una parte, ubica en el lugar de la confianza al profesional, quien, desde esta posición privilegiada, puede avalar las exploraciones del otro hacia el cambio; pero por otra parte, deja asimismo al profesional a expensas de la problemática del otro.

Referencias bibliográficas

- Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat (2012) *Projecte UBAI*. Àrea de Benestar i Famílies.
- Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat (2013) *Revisió Projecte UBAI*. Àrea de Benestar i Famílies.
- Amorós, P., Fuentes, N., Mateos, A., Pastor, C., Rodrigo, M.J., Byrne, S., Ballsells, M.A., Martín, J.C., Guerra, M. (2011). *Aprender Juntos, CrecerEn Familia. Características del programa*. Barcelona: Caixa Proinfancia. Obra Social «La Caixa».
- Amorós, P., Fuentes-Peláez, N., Mateos, A., Molina M.C., Pastor, C. (2010). Le Soutien aux familles et aux adolescents bénéficiant d'une action sur la promotion de la résilience. *Bulletin de Psychologie*, Vol. 63 (6), 510; pp. 429-434.
- Anguera, M.T. (1985) *Metodología de la observación en las ciencias humanas*. Madrid: Cátedra.
- Arruabarrena, M. I., Ochotorena, J. (1998). *El papel del trabajador social en el abordaje del problema del maltrato y abandono infantil*. País Vasco: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.
- Asamblea General de las Naciones Unidas (1989). Convenció sobre els Drets de l'Infant.
- Bartau, I., De la Caba, M.A. (2009). Una experiencia de mejora de las habilidades para la parentalidad y el desarrollo sociopersonal de los menores en contextos de desprotección social. *Intervención Psicosocial*, 8, (2), p. 135-151. (En línea): <http://www.redalyc.org/pdf/1798/179814021005.pdf> (acceso 19 de febrero de 2015).
- Barudy, J., Dantagnan, M. (2005). *Los buenos tratos a la infancia. Parentalidad, apego y resiliencia*. Barcelona: Gedia.
- Barudy, J. (2005a). Familiaridad y Competencias: el desafío de ser padres. En Barudy, J. y Dantagnan, M. (ed.). *Los buenos tratos a la infancia. Parentalidad, apego y resiliencia*. (pp. 61-75). Barcelona: Gedia.
- Bateson, P. (1990). Konrad Lorenz (1903-1989). *American Psychologist*, Vol. 45(1), (pp. 65-66). (En línea): <http://dx.doi.org.sire.ub.edu/10.1037/h0085301> (acceso 31 de julio de 2016).
- Beresford, P., Evans, C. (1999). Research Note: Research and Empowerment. *British Journal of Social Work*, 29, pp. 671-677.
- Berry, M. (1991). The Assessment of Imminence of Risk of Placement: Lessons from a Family Preservation Program. *Children and Youth Services Review*, 13, pp. 239-256. (En línea): <http://ac.els-cdn.com.sire.ub.edu/019074099190062M/1-s2.0-019074099190062M-main>.

- pdf?_tid=108ec3b2-8178-11e5-bde7-0000aab0f02&acdnat=1446479017_3d86b85f3ce52b7289264cd9c49c5d98 (acceso 20 de mayo de 2015).
- Boutin, G., Durning, P. (1997). Intervenciones socioeducativas en el medio familiar. En Martín-Quintana, J.C., Maiques, L., Rodrigo, M.J., Byrne, S., Rodríguez-Ruiz, B., Rodríguez-Suarez, G. et al. *Programas de educación parental*. Madrid: Marcea.
- Bowlby, J. (1976). *El vínculo afectivo*. Buenos Aires: Paidós.
- Bowlby, J. (1989). *Una base segura: aplicaciones clínicas de una teoría del apego*. Barcelona: Paidós.
- Bowlby, J. (2006). *Vínculos afectivos: formación, desarrollo y pérdida*. (5.ª ed.) Madrid: Morata S.L (Versión original 1986).
- De Robertis, C. (2003). *Fundamentos del trabajo social: ética y metodología*. Valencia: Nau Llibres.
- De Robertis, C. (2006). *Metodología de la intervención en trabajo social*. Buenos Aires: Lumen Humanitas.
- De Vicente, I. (2012). La supervisión profesional. Más allá de la suma de oportunidades. En Fombuena, J. (coord.). *El trabajo social y sus instrumentos. Elementos para una interpretación a piacere*. Valencia: Nau Llibres, pp. 191-208.
- Erikson, E.H. (2000). *El ciclo vital completado*. Barcelona: Paidós.
- Fernández Ayerbe, C. (2012). «Infància, treball social i... famílies». *Revista de Treball Social*, 197, pp. 109-118.
- Fernández, J.: *La supervisión en el trabajo social*. Barcelona: Paidós, 1997.
- Haley, J. (1980). *Terapia no convencional: las técnicas psiquiátricas de Milton H. Erickson*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Hamilton, G. (1960). *Teoría y práctica del trabajo social de casos*. (2.ª ed. revisada) México: La Prensa Médica Mexicana, S.A.
- Heneghan, A.M., Horwitz, S.M., Leventhal, J.M. (1996). Evaluating Intensive Family Preservation Programs: A Methodological Review. *Pediatrics*, 97(4), pp.535-542. (En línea): <http://pediatrics.aappublications.org/content/pediatrics/97/4/535.full.pdf> (acceso 22 de junio de 2015).
- Howe, D. (1997). *La Teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social*. Barcelona: Paidós.
- Howe, D. (2013). Attachment Theory. A Davies, M. (Ed.) *The Blackwell Companion to Social Work*. (P. 417-419). Malden i Oxford: John Wiley and Sons, Ltd.
- Ibáñez, J. (1979). *Más allá de la sociología. El grupo de discusión: técnica y crítica*. Madrid: Siglo XXI.
- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència. (En línea): <http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/5641/1098861.pdf> (acceso 22 de marzo de 2015).
- López, F. (1996) *Necesidades de la infancia y protección infantil. Fundamentación teórica, clasificación y criterios educativos*. Madrid: Pirámide.
- Martín, J.C., Maiques, L., Rodrigo, M.J., Byrne, S., Rodríguez-Ruiz, B.; Rodríguez-Suarez, G. (2009). Programas de educación parental. *Intervención Psicosocial*. Vol. 18, Núm. 2, pp. 121-133. (En línea): <http://redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=179814021004> (acceso 24 de abril de 2015).
- Milani, P. (2014). Una experiència italiana de suport a la criança i dirigida a les famílies negligents: PIPPI. *Butlletí d'Inf@ncia*, 75. Barcelona: Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, Departament de Benestar Social i Família, Generalitat de Catalunya. (En línea): http://www20.gencat.cat/docs/dixit/Home/04Recursos/02Publicacions/02Publicacions%20de%20BSF/04_Familia_infancia_adolescencia/Butlleti_infancia_articles_2014/Links/profunditat-75.pdf (acceso 26 de junio de 2015).

- Muñoz, F. (2010). Carencias afectivas precoces. Consecuencias para la estructuración del aparato psíquico infantil. En: Pérez, S., Utrilla, M. (Comps.). *Figuras de violencia en la sociedad actual. Violencia de género, acoso laboral, maltrato infantil*. (p. 141166). Madrid: APM, Biblioteca Nueva.
- O'Reilly, R., Wilkes, L., Luck, L., Jackson, D. (2010). The efficacy of family support and family preservation services on reducing child abuse and neglect: what literature reveals. *Journal of Child Health Care*, 14(1), pp.82-94. (En línea): <http://chc.sagepub.com.sire.ub.edu/content/14/1/82.full.pdf> (acceso 20 de junio de 2015).
- Pérez, G. (1994). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. Vol. I. Métodos. Madrid: La Muralla.
- Puig, C. (2008). La intervención social: más allá del recurso y más cerca del vínculo. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 82, pp. 34-39. Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social. Madrid.
- Rodrigo, M.J. (2011). *La parentalidad positiva, nuevo paradigma de intervención psicosocial con las familias*. Universidad de La Laguna. Día Internacional de las Familias.
- Rodrigo, M.J., Máiquez, M.L, Martín, J.C. (2010). *Parentalidad positiva y políticas locales de apoyo a las familias. Orientación para favorecer el ejercicio de las responsabilidades parentales desde las corporaciones locales*. Madrid: Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y Ministerio de Sanidad y Política Social. (En línea): <http://www.femp.es/files/566-922archivo/folleto%20parentalidad%201.pdf> (acceso 13 de junio de 2015).
- Rodrigo, M.J., Maíquez, M.L., Byrne, S., Rodríguez, B., Martín, J.C., Rodríguez G., Pérez L. (2008). *Crecer felices en familia: programa de apoyo psicoeducativo para promover el desarrollo infantil*. Valladolid: Junta de Castilla y León. (En línea): <http://www.bienestaryproteccioninfantil.es/fuentes1.asp?sec=25&subs=168&cod=1363&page=> (acceso 22 de febrero de 2015).
- Sabirón, F. (2007). *Métodos de investigación etnográfica en ciencias sociales*. Zaragoza: Mira Editores.
- Salzberger-Wittenberg, I. (1970). *La relación asistencial. Aportes del psicoanálisis kleiniano*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Sommers, B., Sommers, R. (2001). *La investigación del comportamiento. Una guía práctica con técnicas y herramientas*. México, DF: Oxford.
- Spitz, R. (1969). *El primer año de vida del niño*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Taylor, S.J., Bogdan, R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Paidós.
- Tizón, J. (1988). *Apuntes para una psicología basada en la relación*. Barcelona: Hogar del libro.
- Tizón, J. (2004). *Pérdida, pena, duelo: vivencias, investigación y asistencia*. Barcelona: Paidós.
- Towle, C. (1964). *El Trabajo Social y las necesidades humanas básicas*. México: La Prensa Médica Mexicana.
- Van der Horst, F.C.P., LeRoy, H.A., Van der Veer, R.(2008). When Strangers Meet: John Bowlby and Harry Harlow on Attachment Behavior. *Integrative Psychological and Behavioral Science*. Volume 42, (pp. 370-388). (En línea): doi:10.1007/s12124-008-9079-2, acceso 1 de Agosto de 2016.
- Verdugo, M.A., Sabeh, E. (2002). Evaluación de la percepción de calidad de vida en la infancia. *Psicothema*, 14(1), pp. 86-91.(En línea): <http://www.unioviado.net/reunido/index.php/PST/article/view/7942/7806>, acceso 25 de marzo de 2015.
- Villalba, C. (2004). La perspectiva ecológica en el trabajo social con infancia, adolescencia y familia. *Portularia*, 4, pp. 287-298.

A4.7

El Derecho del menor protegido a mantener relaciones con padres, parientes y allegados

Right of Protected Child to Mantain Relationships with Parents, Relatives and Close Ones

M.^a Félix Rivas Antón¹

Departamento de Derecho civil, Universidad de Valladolid

Resumen

Es indudable el derecho del menor a mantener el contacto y comunicación con sus progenitores no custodios, derecho que se ha ido ampliando para englobar también la relación con otros parientes y allegados.

El denominado derecho de relación con la familia tiene un reconocimiento en la normativa internacional sobre derechos del niño, y tiene su reflejo en el ordenamiento jurídico español, en la regulación que de él hace el Código civil, así como la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor.

Actualmente podemos entender que se trata de un derecho subjetivo del menor, que deriva del fin último de toda actuación de protección, que no es otra que el derecho del menor a un desarrollo integral de su personalidad.

En este trabajo pretendemos analizar el régimen jurídico y el ejercicio del derecho a mantener el contacto y comunicación con sus progenitores y otros parientes y allegados, cuando el menor está en una situación jurídica específica, cuando está bajo una medida de protección pública de las previstas en los artículos 172 y 172 bis del Código civil, que llevan aparejada la separación del menor de sus padres.

Asimismo, se abordará la legitimidad de los servicios sociales de protección del menor de suspender, limitar y someter a control este derecho si el interés del menor así lo exige.

Palabras claves: Derecho de relación progenitores no custodios.

Abstract

There is no doubt about the right of the child to maintain contact and communication with their noncustodial parents, a right which has been expanded to encompass the relationship with other relatives and close ones.

¹ Universidad de Valladolid, mfelix@dci.uva.es

The so-called right of relationship with the family has recognition in international law on child rights. It is also reflected in the Spanish legal system, being regulated both in the Civil Code and in the Organic Law 1/1996, January 15, of legal protection of the child.

Currently we can understand that this is a subjective right of the child, which derives from the ultimate goal of any action of protection, which is none other than the child's right to a full development of his personality.

In this paper, we analyse the status of the legal regime and the exercise of the right to maintain contact and communication with parents and other relatives and friends when the child is in a specific legal situation, when the child is under a measure of public protection provided for in articles 172 and 172a of the civil Code, which entails the separation of children from their parents.

Likewise, it will be addressed the legitimacy of social services of child protection to suspend, limit and control this right if the child's interest demands it.

Keywords: Right of relationship noncustodial parents.

1. El derecho del menor a vivir sus progenitores

El menor es titular del derecho básico a vivir con sus progenitores, a compartir un mismo domicilio y tener con ambos «una comunicación continua, material, psicológica y afectiva» (García, 2013, p. 28); es indiscutible que la convivencia en el seno familiar es un elemento fundamental del desarrollo de su personalidad, siempre que esta le proporcione un ambiente de felicidad, amor y comprensión, porque la familia es el «grupo fundamental de la sociedad y medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros, y en particular de los niños» (Preámbulo de la Convención de Derechos del Niño)

En nuestro ordenamiento jurídico la regulación del derecho del menor a cohabitar con sus padres se concreta en la Constitución Española (CE) en los artículos 18 y 39 que reconocen y garantizan, respectivamente, la intimidad personal y familiar y la obligación de los padres de prestar asistencia de todo orden a los hijos durante su minoría de edad y en los demás casos en que legalmente proceda.

El desarrollo legislativo de esa obligación de los padres se encuentra, en el Derecho común, básicamente en el Código civil (CC) a través de la regulación de la filiación y, en concreto, en las normas que atañen a la relación jurídica de patria potestad, que como responsabilidad parental, une a padres con hijos no emancipados. A través de la regulación de la patria potestad se atribuyen a los progenitores una relación de derecho/deberes, unas funciones que se resumen en velar por ellos, tenerlos en su compañía, alimentarlos, educarlos y procurarles una formación integral, además de asumir su representación legal y administración de sus bienes (artículo 154 del CC). Los padres deben ejercer estas funciones «en interés de los hijos, de acuerdo con su personalidad, y con respeto a sus derechos, su integridad física y mental» (artículo 154 del CC), ya que constituyen el «medio de realzar la función natural que les incumbe de proteger y educar a la prole» (Castán, 1989, p. 69).

Como consecuencia del principio de igualdad entre los progenitores, la patria potestad se estructura como una función dual (Herrera, 2009, 276), su titularidad es atribuida a ambos progenitores, con independencia de la relación jurídica existente entre los progenitor eso de su convivencia. No obstante, habrá un solo titular cuando uno de los progenitores fallece, es declarado fallecido, se haya determinado la filiación respecto a un solo progenitor, o en los casos en que por resolución judicial se haya privado (artículo 170 del CC), suspendido (artículo 103,1.ª CC), o excluido (artículo 111 del CC) de la misma a uno de los progenitores.

Por otro lado, en las situaciones de convivencia de ambos con el menor el ejercicio de la patria potestad también es dual, teniendo previsto el CCLa regulación de las situaciones en las cuales este ejercicio conjunto genera desacuerdos entre los titulares (artículo 156 del CC).

2. El derecho del menor a relacionarse con el progenitor no custodio

El régimen de patria potestad descrito sufre una transformación cuando el menor vive con uno solo de los progenitores, no en cuanto a su titularidad que la siguen ostentando ambos progenitores, pero sí en cuanto a su ejercicio, produciéndose una fragmentación de las funciones inherentes a la misma (Zárraluqui, 2013, pp. 581 y ss.).

En consecuencia, en la situación de no convivencia con un progenitor el derecho del menor a vivir con ambos, correlativo a la obligación de los padres de «tenerlos en su compañía», se transmuta en el derecho del menor a relacionarse con el padre no custodio (aún en el caso de que exista una atribución del ejercicio de la patria potestad a cada progenitor en periodos de tiempo sucesivos) y en el derecho/deber del progenitor no custodio a mantener contacto con el menor, constituyendo una función intransmisible, irrenunciable e imprescriptible.

El reconocimiento de la continuidad de las relaciones del menor con el progenitor no custodio conecta con los derechos de la personalidad de los que es titular el menor, con su derecho a conservar y mantener los lazos de afectividad aunque se haya roto la convivencia, esa vinculación contribuye a un desarrollo integral de su personalidad.

La expresión normativa del derecho de relación lo encontramos, entre otros textos jurídicos, en el artículo 9 de la Convención de los Derechos del Niño que reconoce el derecho del menor «que este separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos progenitores de modo regular», y en el artículo 160.1 del CC al determinar que «los hijos menores tienen derecho a relacionarse con sus progenitores aunque éstos no ejerzan la patria potestad», estableciendo a su vez el marco jurídico que deben regir la regulación y organización del contacto, comunicación y estancia entre los progenitores y el menor.

En otro orden de cosas, tanto en el caso de ruptura matrimonial, como en las situaciones de no existencia de vínculo matrimonial, la norma otorga a los progenitores un amplio margen de libertad para determinar el régimen de comunicación y estancia de los hi-

jos con el progenitor que, en ese momento no viva con el menor. Esta autonomía de la voluntad será sustituida por la decisión adoptada por el juez si el acuerdo de los progenitores no es conveniente para los hijos menores o el proceso de ruptura matrimonial es contencioso (artículo 91 del CC).

Por otro lado el derecho de relación no se agota con los progenitores, se ha ampliado a otras personas, bien por su relación de parentesco con el menor, como hermanos y abuelos, o simplemente personas con las que el menor mantenga lazos afectivos y jueguen un papel relevante en el bienestar del menor (artículo 160.2 del CC), por entender el legislador la importancia que para un desarrollo equilibrado tiene su interacción con un entorno social privado más amplio que la familia nuclear, evitando así que la actual complejidad de las relaciones familiares y las disfunciones entre sus miembros puedan frustrar las normales relaciones entre el menor y otras personas de su entorno familiar.

3. El interés del menor y el derecho de relación

En cualquier caso, el régimen de estancia, permanencia y visitas del hijo menor con el progenitor no custodio supone un derecho supeditado al interés superior del menor que actúa como principio de todo el sistema de protección integral del menor, como establece el artículo 2.1 de la L.O.1/1996, de 15 de enero, que dispone que el menor «tiene derecho a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado. (...) En las medidas concernientes a los menores que adopten las instituciones, públicas o privadas, los Tribunales, o los órganos legislativos primará el interés superior de los mismos sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir», en consonancia con el artículo 3.1 de la Convención de derechos del Niño y el artículo 24.2 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, de de 30 de marzo de 2010.

En función de ese marco, el Tribunal Constitucional determina que «las normas relativas a la protección del menor, y por lo tanto que tiene como principio el interés del menor conforman (...) el estatuto jurídico indisponible de los menores de edad dentro del territorio nacional (...). A estos efectos, el estatuto del menor es, sin duda, una norma de orden público, de inexcusable observancia para todos los poderes públicos» (Sentencia 141/2000, de 29 de mayo).

Es la concreción de ese interés superior del menor la que permite al juez, o en su caso, a la entidad pública de protección de menores privarle o limitar el derecho de relación estableciendo las características, alcance y modalidades del régimen de comunicación y convivencia, previa valoración de los hechos y atendiendo «atendiendo a los elementos personales, familiares, materiales, sociales y culturales que concurren en una familia determinada, buscando lo que se entiende mejor para los hijos, para su desarrollo integral, su personalidad, su formación psíquica y física, teniendo presente elementos tales como las necesidades de atención, de cariño, de alimentación, de educación, de desahogo material, de sosiego y clima de equilibrio para su desarrollo», (sentencia Audiencia Provincial de Madrid 8 del 6 de 2012, sección 22.^a).

Por otro lado, forma parte del proceso de determinación del interés superior del menor la consideración de sus deseos, sentimientos y opiniones, así como su derecho a participar progresivamente en el diseño del régimen de comunicación y estancia con el progenitor no custodio, para ello es necesario que se le escuche en el proceso de toma de decisión en función de su edad, madurez, desarrollo y evolución personal y en cualquier caso, cuando sea mayor de doce años (artículo 2.2.b) en relación con el artículo 9 de la L.O. 1/1996, de 15 de enero).

4. El derecho del menor protegido a relacionarse con la familia de origen

4.1. Responsabilidad pública en la protección del menor

La obligación genérica impuesta por el artículo 39 de la CE a los poderes públicos en relación a la protección integral de los menores se hace efectiva con la existencia de unas determinadas políticas sociales, la prestación de unos servicios sociales específicos y, esencialmente, con una regulación legal que sirva de marco a la actividad tuitiva de las entidades públicas de protección del menor, constituyendo todo ello el sistema de protección específico para todos los menores, cuya finalidad no es otra que garantizar el derecho del menor al desarrollo integral de su personalidad.

En el ámbito de la protección del menor, la responsabilidad pública no es subsidiaria de la de los padres (en contra, De Palma, 2011; p. 187), porque es a los poderes públicos a los que le corresponde velar para que los progenitores, tutores, guardadores o acogedores desarrollen adecuadamente sus responsabilidades (artículo 12.1 L.O. 1/1996, de 15 de enero), estando legitimados para el control e intervención en el ámbito familiar de un menor concreto cuando la actuación de los progenitores ponen en peligro el derecho del menor a vivir y desarrollarse en un entorno familiar adecuado y libre de violencia (artículo 2.2.c), L.O. 1/1996, de 15 de enero), así como adoptar la medida legal de protección que responda a las necesidades del menor con el establecimiento de los servicios y recursos adecuados para tal fin (artículo 12.1 de L.O. 1/1996, de 15 de enero).

4.2. Determinación de la situación jurídica del menor protegido

La expresión de menor protegido responde a una determinada situación jurídica del mismo, derivada de una resolución administrativa dictada por la entidad pública autonómica a la que se le haya otorgado competencia en protección de menores.

Esa resolución pone fin a un proceso que se inicia con la detección por la entidad pública de la hipotética circunstancia de riesgo en la que se pueda encontrar el menor; es el conocimiento de ese riesgo el que da entrada al menor al sistema de protección público, e impone a los servicios sociales específicos la obligación de investigar, evaluar y diagnosticarla existencia real del riesgo, la intensidad del mismo, su origen, así como ponderar el impacto de esas circunstancias sobre el menor.

Si del estudio del caso los profesionales de los servicios sociales de protección consideran necesario su amparo, se decretará su situación de menor protegido, determinándose el grado de intervención que, en función de la gravedad y del origen del riesgo, responda a sus necesidades, de acuerdo con las tres situaciones jurídicas que permite la L.O. 1/1996, de 15 de enero.

En primer lugar, el artículo 17 L.O. 1/1996, contempla la protección sin separación del menor de sus progenitores, a través de la declaración de situación de riesgo cuando el menor se vea perjudicado en su desarrollo personal, familiar, social o educativo, en su bienestar o en sus derechos a causa de circunstancias, carencias o conflictos familiares, sociales o educativos, que no alcancen la entidad suficiente para justificar la separación familiar pero sea precisa la intervención de los servicios públicos dentro de la institución familiar para eliminar, reducir o compensar las dificultades o inadaptación que le afectan y evitar su desamparo y exclusión social.

En segundo lugar, la entidad pública deberá proteger al menor decretando su salida del domicilio familiar cuando el riesgo o perjuicio deriva del comportamiento activo u omisivo de los progenitores y es de tal entidad que exige la separación de sus progenitores, aplicando la protección específica contemplada en los artículos 172 y 172 bis del CC.

4.3. *Protección específica de los artículos 172 y 172bis del CC y su impacto en el derecho de relación*

En este contexto del derecho de relación del menor solo nos interesan las dos situaciones derivadas de la aplicación de los artículos 172 y 172bis del CC, por suponer la separación del menor de sus progenitores, en expresión de Delaporte-Carré (2008, p. 133, epígrafe 204) la vida familiar es perturbada *«puisque l'un des éléments que la composent, la cohabitation, en est retiré»*.

El alejamiento del menor de su familia no es solo una separación física, es también una suspensión o, en su caso, una fragmentación jurídica de las relaciones paternofiliales derivadas de la patria potestad y que afecta a ambos progenitores.

El artículo 172 del CC establece la protección en caso de desamparo, entendiendo por tal la que se produce de hecho a causa del incumplimiento o del imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes para la guarda de los menores. Ante esta situación la entidad pública deberá dictar resolución de declaración de desamparo, asumiendo por imperativo legal la tutela del menor, teniendo como consecuencia la suspensión de la patria potestad.

Sin embargo, la aplicación del 172 bis la entidad pública solo asume la guarda del menor, a petición de los progenitores o tutores cuando, por circunstancias graves y transitorias debidamente acreditadas, no puedan cuidar al menor, manteniéndose la titularidad de la patria potestad y determinadas responsabilidades inherentes a la misma.

En cualquier caso, ambas situaciones tienen en común que el menor pasa a una situación de acogimiento, ya sea residencial o familiar (artículo 173 ter. CC).

Hay que tener presente que las medidas de protección del 172 y 172bis del CC tienen un claro carácter temporal, están diseñadas como instrumentos que permiten la intervención de los servicios sociales con el menor y con sus progenitores para solventar, en la medida que ello sea posible, las circunstancias que dieron lugar a la separación, con el objeto de facilitar la reunificación familiar, o cuando ello sea contrario a su interés arbitrar otro tipo de medida legal más estable (artículo 172 ter CC)

Y por otro lado, el acogimiento del menor no supone poner fin al contacto y a las relaciones afectivas entre el menor y sus padres o con los demás miembros de la familia y allegados, porque «si conforme al artículo 160 del CC los progenitores tienen derecho a relacionarse con sus hijos, incluso si han perdido la patria potestad, con mayor razón ostentarán tal derecho si esa patria potestad se encuentra suspendida, como es el caso del acogimiento del menor, del artículo 172,1 CC» (sentencia Tribunal Supremo 663/2013); como señala la doctrina, el menor percibe esta situación como una separación pero a la vez sigue ligado a su familia y entorno en expresión de Bastard (2001, p. 7)

El derecho de los menores acogidos a relacionarse con sus progenitores responde a la misma fundamentación que la que hemos utilizado para la situación de no convivencia de los progenitores entre sí. Es decir, forma parte de los derechos de la personalidad, y se encuadra en el derecho/deber de los progenitores cuyo cumplimiento tiene como finalidad mantener la vinculación entre progenitores/hijo, canalizándose a través del régimen de comunicación y estancia las obligaciones que siguen manteniendo los progenitores sobre el hijo bajo guarda de la entidad pública.

Por otro lado, la eficacia de este derecho depende en gran medida de las actuaciones positivas de la entidad pública facilitando a los progenitores y al menor aquellos servicios sociales que coadyuven a garantizar el derecho de relación, tales como los Puntos de encuentro o los servicios de mediación familiar, y en este sentido el Tribunal Europeo de Derechos Humanos en su sentencia de 2011 SALEK BARDI c. ESPAÑA, recuerda que «en los asuntos que afectan a la vida familiar, la ruptura del contacto con un niño pequeño puede conducir a una alteración creciente de su relación con el progenitor (...) A este respecto y por lo que se refiere a la obligación para un Estado de adoptar medidas positivas, el Tribunal no ha cesado de señalar que el artículo 8 implica el derecho de un progenitor a medidas adecuadas para reunirse con su hijo y la obligación para las autoridades nacionales de adoptarlas», siempre que ello no sea contrario a su interés, resulte perjudicial para su desarrollo o integración, u obstaculice la acción protectora, por lo que el Tribunal matiza que: «(...). No obstante, la obligación para las autoridades nacionales de tomar medidas al respecto no es absoluta, porque puede ocurrir que la reunión de un progenitor con sus hijos no pueda efectuarse inmediatamente y requiera de preparativos. La naturaleza y la extensión de éstos dependen de las circunstancias de cada caso, pero la comprensión y la cooperación del conjunto de las personas concernidas constituyen siempre un factor importante».

Con la nueva redacción del Código civil, introducida por la Ley 26/2015, de 28 de julio, la entidad pública es la competente para establecer y regular las visitas y comunicaciones así como para decidir sobre su suspensión, a fin de garantizar el buen fin de la medida de protección acordada (artículos 160 y 161 del CC).

La entidad pública deberá incorporar al plan individualizado de protección la determinación y modalidad del derecho de relación y estancias (artículo 19 bis. de la L.O. 1/1996, de 15 de enero), determinando su frecuencia, condiciones y espacio físico donde realizarlas, como elemento fundamental del programa de reintegración familiar, siendo consciente el legislador de que el mantenimiento y fortalecimiento de las relaciones afectivas facilitan el retorno de menor a su familia de origen (Martínez de Morentin, 2014).

Pero incluso, el reconocimiento de la necesidad del menor acogido de interactuar en otros ámbitos sociales se plasma en la posibilidad de que la Entidad Pública acuerde, estancias, salidas de fines de semana o de vacaciones con familias o con instituciones adecuadas a las necesidades del menor dedicadas a estas funciones (artículo 172 ter 3 CC).

Es indudable que en el caso de menores bajo medida de alejamiento de las familias «el desarrollo de estas visitas y su plasmación en actos concretos está mediatizado por la complejidad de la situación y por las circunstancias relacionadas con la estabilidad emocional del niño, consecuencia del desequilibrio producido por la desestructuración familiar anterior» (Bueno y Pérez, 1999, pp. 136-137), por lo que la entidad pública debe favorecer que el régimen de relación sea establecido de manera consensuada entre las partes (Moreno, 2012, p. 185), promoviendo y facilitando, si así fuese necesario, los servicios de mediación entre las partes implicadas, (menor, familia de origen, director de la residencia, familia de acogida), teniendo en cuenta que, en cualquier caso, las medidas deberán ser acordadas una vez haya sido oído el menor si tuviere suficiente madurez y, en todo caso, si fuera mayor de doce años.

Como no podía ser de otro modo, la entidad pública deberá tener en cuenta el interés superior del menor a la hora de diseñar el régimen del derecho de relación o cuando deba acordar la suspensión temporal de las mismas si el mantenimiento del contacto con la familia u otros inciden negativamente en el menor, suponiéndole un riesgo a su desarrollo integral.

La restricción de este derecho básico del menor debe contar con las garantías legales de previa audiencia de los afectados y del menor si tuviere suficiente madurez y, en todo caso, si fuera mayor de doce años, y con inmediata notificación al Ministerio Fiscal, tal y como señala el artículo 161 del CC, así como al menor si tuviese más de doce años y a los interesados.

Por otro lado, y como garantía de los derechos de los afectados por la resoluciones administrativas de reconocimiento o denegación del derecho de relación, cabe la oposición a dicha resolución administrativa conforme al artículo 780 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, estando legitimados para formular oposición a dicha resolución, siempre que tengan interés legítimo y directo, el menor afectado por la resolución, que ejercitará sus pretensiones a través de sus representantes legales siempre que no tengan intereses contrapuestos a los suyos, o., en su caso, través del defensor que se designe; así mismo, están legitimados los progenitores, tutores, acogedores, guardadores, el Ministerio Fiscal.

Por otra parte, no puede olvidarse las funciones de control que se atribuye al Ministerio Fiscal en materia de protección de menores, función que ejerce en distintos ámbitos de la misma, ya sea extraprocesalmente, liderando la vigilancia de la actuación de la entidad pública, o como impulsor y parte de los procesos de oposición a las medidas de protección adoptadas por la entidad pública (De la Iglesia, 2016,p. 440).

5. Conclusiones

1. Se reconoce como derecho básico del menor el derecho a vivir con sus progenitores, a tener una vida familiar que contribuya al desarrollo integral de su personalidad, siendo este derecho correlativo al derecho/deber de los padres de convivir con el hijo menor proporcionándole los cuidados físicos y afectivos necesarios.
2. Pero ese derecho no es absoluto, sufre una modulación cuando los progenitores no convivencia de entre sí, transformándose en el derecho del menor a relacionarse con el progenitor no custodio.
3. Asimismo, se reconoce el derecho del menor en situación jurídica de medida administrativa de protección que implique separación de su familia de origen a relacionarse con los progenitores, aún en el caso de suspensión de patria potestad por declaración de desamparo.
4. Ese derecho de relación del que es titular el menor forma parte de los derechos de la personalidad y se fundamenta en que se considera que el contacto cotidiano y frecuente con el progenitor no custodio o con ambos es beneficioso para el reforzamiento del vínculo afectivo familiar y es el cauce adecuado para sentar las bases del desarrollo integral de la personalidad del menor.
5. La consideración actual de que el menor es un ser relacional y que la familia nuclear, aun siendo esencial, no agota su necesidad de interacción emocional y afectiva, se reconoce el derecho a mantener el contacto con hermanos, abuelos y otros pariente y allegados.
6. Como en cualquier otro ámbito de los derechos del menor, el interés superior del mismo se constituye en una cuestión de orden público por lo que el reconocimiento y modalidades de tiempo y espacio del ejercicio del derecho de relación se van a ver afectados por la necesaria concreción de ese interés.
7. La concreción del interés superior debe reflejar progresivamente una concepción del menor como sujeto activo y participativo, con capacidad de modificar su propio medio personal y social, dándole la oportunidad de control acerca de su situación personal y de su proyección de futuro; esta filosofía se refleja en el reconocimiento de su derecho a ser oído, de acuerdo con su madurez y, en todo caso, cuando es mayor de doce años en los procesos donde se determine las modalidades del ejercicio del derecho a relacionarse con sus progenitores, en el marco del artículo 9 de la L.O. 1/1996, de 15 de enero.
8. En el caso de menores en situación de protección de los artículos 172 y 172bis del CC, la competencia para establecer y diseñar el régimen de relación, estancia y comunicación, o, en su caso, la suspensión del mismo, corresponde a la entidad pública autonómica que tenga atribuida la competencia en materia de protección de menores, pudiendo oponerse el menor y los interesados a dicha medida ante los tribunales.
9. El diseño del ejercicio del derecho de relación debe formar parte del Plan individualizado que la entidad pública debe establecer para todo menor protegido y donde se reflejaran los objetivos, la previsión y el plazo de las medidas de intervención a adoptar con su familia de origen, incluido, en su caso, el programa de reintegración familiar.

10. La efectividad y garantía del derecho de relación de los menores protegidos requiere de una actuación positiva de los poderes públicos, que se materializará poniendo a la disposición del menor y de sus familias aquellos servicios sociales necesarios, tales como el servicio de mediación familiar o los Puntos de encuentro.
11. Los afectados por la resolución de la entidad pública sobre el derecho de relación pueden oponerse a ella conforme al artículo 780 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
12. Asimismo, el Ministerio Fiscal debe ser informado de las decisiones que la entidad pública adopte sobre del derecho de relación del menor bajo su guarda, correspondiéndole la vigilancia y control de la actuación pública, pudiendo ser también impulsor y parte de los procesos de oposición a las medidas de protección adoptadas por la entidad pública.

6. Bibliografía

- Bastard, B. (2001). La séparation, mais le lien. En Bastard, (dir.) *Rester liés*. (5-16). París: Les Editions de la MSH.
- Bueno Abad, J.R., Pérez Cosín J.V. (1999). Acogimiento familiar: estudio de las interacciones ante las visitas familiares. *Alternativas: cuadernos de trabajo social*, n.º 7. 135-155.
- Castán Vázquez, J.M. (1989). Comentarios a los arts. 154 a 171 del CC. En Albaladejo, M.T. (dir.), *Comentarios al CC y Compilaciones forales*, III, V. 2.º, 2.ª ed., Madrid:Revista de Derecho Privado.
- De la Iglesia Monje, I. (2016). Acogimiento residencial, suspensión del régimen de visitas del menor y su interés supremo. *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, n.º 753, 435-448.
- Delaporte-Carré, C. (2008). *L'articulation des institutions de protection de la personne de l'enfant contre ses parents*. París: Dalloz.
- Documento Marco de Mínimos para Asegurar la Calidad de los Puntos de Encuentro Familiar (2008) (aprobado por acuerdo de la Comisión Interautonómica de Directores y Directoras Generales de Infancia y Familias el día 13 de noviembre de 2008), Ministerio de Educación, Política social y Deporte.
- García Presas, I. (2013). *La patria potestad*. Madrid: Dykinson.
- Herrera Campos, R. (2009). La filiación. En Sánchez Calero, F.J. (coord.), *Curso de Derecho civil IV* (pp. 233-319). Valencia: Tirant lo Blanch.
- Martínez de Morentin Llamas, M.L. (2014). *La frustración de derecho de visitas*. Madrid: Reus.
- Moreno Flórez, R.M. (2012). *Acogimiento familiar*, Madrid, Dykinson.
- Palma del tesó, Á. (2011). El derecho de los menores a recibir protección: el papel de la familia y de las administraciones públicas. La actuación de las administraciones públicas en situaciones de riesgo, dificultad social y desamparo de los menores, *AFDUAM*. 15, 185-215.
- Zárraluqui Sánchez-Eznarriaga, L. (2013). *Marco jurídico paterno-filial en las rupturas de parejas*. Barcelona: Bosch.

A5

*La comunidad:
oportunidad para la generación de redes*

A5.1	Casado de Staritzky, Tatiana y Cuartero Castañer, María Elena, <i>Tejiendo redes en barrios vulnerables</i>	683
A5.2	Chagas Lemos, Eveline; Alonso Varea, José Manuel y Quiroga Raimundez, Violeta, <i>Vínculos afectivos y participación comunitaria en un proyecto piloto de apoyo social entre familias</i>	693
A5.3	Kortajarena Albisu, María Teresa y Suárez Martín, María Ángeles, <i>Plan para garantizar los derechos de los niños y niñas y adolescentes de Pasaia</i>	701
A5.4	Ramos-Feijóo, Clarisa, <i>Trabajo Social Comunitario desde el modelo de atención integral y centrada en la persona</i>	713
A5.5	Suarez Errekalde, Maialen, <i>Posibles retos del Trabajo Social Comunitario. Especial atención a las mujeres baserritarras</i>	721
A5.6	Tapia Blázquez, Jorge, <i>Del Topos al Atopos. La «fragilización» de los lazos sociales en espacios segregados: el caso de Etxabakoitz</i>	735

A5.1

Tejiendo redes en barrios vulnerables

Weaving Networks in Vulnerable Neighborhoods

Tatiana Casado de Staritzky¹ y María Elena Cuartero Castañer²

Universidad de las Islas Baleares

Resumen

El trabajo social comunitario tiene, entre otros objetivos, el de contribuir a potenciar el tejido social de los barrios, ya que las redes de apoyo informal suponen una importante fuente de apoyo social para el vecindario, y reducen la vulnerabilidad social existente. Además, una intervención social será seguramente más exitosa si va precedida de un estudio riguroso de las necesidades reales y sentidas de los vecinos y vecinas del barrio, y también si contempla su participación en el diseño e implementación de dichas actuaciones. Así pues, conseguir un cierto nivel de participación social en cuanto a la toma de decisiones que afectan a la convivencia de la ciudadanía supone un reto para los y las profesionales que trabajan a nivel comunitario. En esta comunicación se hace hincapié en esta idea, y se propone una actuación dirigida a favorecer la creación de tejido social en barrios especialmente vulnerables. Para ello, en primer lugar se teoriza sobre determinados aspectos que pueden incidir en la vulnerabilidad de un barrio, para a continuación plantear algunas estrategias que permitan a los y las profesionales crear vínculos tanto entre los y las vecinas del barrio, como entre éstos y los agentes sociales que operan en dicho territorio. El objetivo final es empoderar a la ciudadanía, partiendo de ella y de sus necesidades para poder implementar actuaciones que mejoren su calidad de vida, a través de la co-construcción de un diagnóstico participativo de necesidades sociales.

Palabras clave: vulnerabilidad, diagnóstico participativo, necesidades sociales.

Abstract

Community social work aims at, among other objectives, helping to improve the social network in the neighbourhoods, since informal support networks are an important source of social support for the neighbourhood and diminish the existing social vulnerability. In addition, social intervention will probably be more successful when it is preceded by a rigorous study of the real and pressing needs of the people living in the area, and also when the intervention

¹ PDI Universidad de las Islas Baleares. tatiana.casado@uib.es

² PDI Universidad de las Islas Baleares

involves their participation in the design and implementation of such actions. Thus, reaching a certain level of social participation regarding decision-making about citizenship coexistence poses a challenge for those professionals who work at community level. In this communication this idea is highlighted and an action aimed at improving the creation of social networks in those neighbourhoods which are particularly at risk. For this purpose, firstly, a study is carried out on certain features which may have an impact in the vulnerability of a neighbourhood, in order to suggest a set of strategies that enables professionals to create bonds both among the people living in the area and between these people and the social agents working in this area. The final objective is to empower the people, taking them and their needs as the point of departure to implement actions which improve their quality of life, by means of the joint construction of a participative diagnosis of social needs.

Keywords: vulnerability, participative diagnosis, social needs.

Introducción

En el año 2000, el Banco Mundial presenta un enfoque alternativo con el objetivo de mejorar los instrumentos de protección social, introduciendo así el concepto de riesgo social en sus informes (Banco Mundial, 2001). Este enfoque, según Thomasz et al. (2014), introduce una visión más de tipo prospectivo —en contraposición a la visión estática sobre la pobreza que se tenía—. Reconoce que hay gran movilidad de los hogares en torno a los límites de la pobreza, y propone la inclusión de los hogares vulnerables en sus políticas dirigidas a disminuir la pobreza, con el objetivo de aumentar su efectividad.

Partiendo de este enfoque, que prima las actuaciones centradas en la prevención del riesgo de exclusión social de colectivos vulnerables, se señalan en este trabajo algunas estrategias que pueden resultar útiles al desarrollar planes, programas y proyectos centrados en disminuir la vulnerabilidad socio-económica de un determinado barrio o territorio. Así, se profundiza en conceptos como riesgo social, vulnerabilidad, segregación y cohesión social. Además, se reflexiona sobre la importancia de realizar un adecuado análisis previo de la situación sobre la que se pretende intervenir. Finalmente, se incide en la importancia de la participación de las personas del barrio en la planificación e implementación de estrategias de desarrollo comunitario, y se propone el diagnóstico participativo de necesidades del barrio como un instrumento que permite crear y/o reforzar el tejido social de dicho barrio.

El barrio, espacio de reproducción social

El barrio puede definirse como aquel lugar en el que confluyen procesos de identidad, recursos y socialización de los grupos vulnerables. Además, es donde el gobierno local puede implementar políticas cercanas, debido a la proximidad de los habitantes. En efecto, el municipio es el ente local que permite un mayor nivel de comunicación con la comunidad (ONU-HABITAT, 2010).

El barrio implica tanto el espacio físico que rodea cierto grupo de viviendas, como las relaciones sociales y las interacciones que en él se producen. De hecho, puede considerarse como un espacio entre lo público y lo privado, el barrio es un escenario de la creación y reproducción del tejido social de los habitantes (ONU-HABITAT, 2010). Así, la importancia del barrio se hace evidente al considerarlo la unidad urbana por excelencia, siendo además, como vemos, un importante espacio de socialización que trasciende lo puramente familiar.

Siguiendo a Egea et al. (2008), la historia urbana de un territorio se entiende como el resultado de una serie de procesos concluyentes que van configurando una realidad determinada, pero que a la vez se encuentra en constante transformación. Las ciudades, por tanto, responden a una estrategia de ocupación del territorio que responde a una determinada cultura y organización social y económica. Así, las cantidades de población, las peculiaridades étnicas, los modelos de desarrollo económico y las diferentes políticas sociales que se implementan contribuyen a facilitar o dificultar la inclusión social de la ciudadanía. Por ello es interesante analizar la desigualdad existente entre los diferentes grupos que habitan un territorio determinado, ya que están expuestos a diferentes riesgos derivados del entorno en el que viven (Egea et al., 2008).

La estructura espacial urbana. Algunos modelos explicativos

Egea et al. (2008) explican que la estructura espacial de los centros urbanos refleja las actitudes y decisiones humanas, y detallan algunos enfoques teóricos al respecto. Así, la escuela de Chicago incorpora la analogía biológica como punto de referencia. Park, uno de sus mayores exponentes, sostiene que las leyes que explican el mundo natural sirven también para describir la disposición de las comunidades en el espacio urbano, surgiendo así el concepto de «área natural» en la Ecología Humana. Destaca también en la escuela de Chicago el «modelo sectorial» de Hoyt y Hurd, que pone de relieve la segregación espacial de la sociedad urbana. En efecto, este modelo considera que «la dirección del crecimiento de la ciudad viene determinada por la localización concreta de las áreas residenciales de mayor categoría, apareciendo a sus lados los sectores integrados por áreas de nivel social medio y bajo» (Egea et al., 2008, p.22). Por otra parte, el enfoque economista se centra en el mecanismo de los precios del suelo, y entiende que el modelo de crecimiento es segregador y excluyente, hecho que se aprecia en aquellas zonas en las que la mayoría de la población proviene de procesos migratorios, mostrando índices elevados de carencias sociales. A diferencia de este enfoque, el enfoque marxista considera que la base económica y la lucha de clases son los aspectos que determinan la estructura socioespacial urbana. Se trata de una proyección de la sociedad sobre el espacio, reflejando la realidad social también a nivel espacial.

Nel-lo y Blanc (2015) señalan que la segregación urbana constituye la expresión de la tendencia de las personas a agruparse en función de sus características. Así, existen diversos factores que influyen en la decisión sobre dónde establecer la vivienda familiar: la renta, el origen, la etnia, la religión, etc. Además, los precios del suelo urbano no son homogéneos, por lo que este es un aspecto clave a la hora de decidir dónde vivir. Por tanto,

la renta de cada persona/familia influirá de un modo determinante en la elección del enclave de su vivienda.

En definitiva, el medio ambiente urbano puede considerarse como un sistema complejo, en el que la interrelación de diferentes subsistemas va configurando una dinámica interna determinada (Egea et al., 2008). Así, se produce un proceso de intercambio de información entre la sociedad que reside en ese espacio urbano, las instituciones que lo gobiernan y las propias infraestructuras, y se van generando una serie de relaciones sociales y una serie de procesos de inclusión-exclusión social que debemos tener en cuenta antes de realizar una intervención social a nivel comunitario. En efecto, siguiendo a Nel-lo y Blanc (2015), el fenómeno de la segregación tiene un fuerte carácter estructural, ya que parece que las oscilaciones del mercado económico no afectan en demasía a estos procesos de segregación urbana.

Espacio urbano y calidad de vida

El espacio urbano es, pues, el entorno en el que vivimos, y la calidad del mismo tiene implicaciones en el bienestar de las personas residentes. Esta «calidad ambiental» amplía y matiza, tal como afirman Egea et al. (2008), el concepto de «calidad de vida». El concepto de calidad de vida está relacionado con el estado del bienestar, y se refiere a parámetros subjetivos que «recogen la satisfacción del individuo con su vida, que abarca tres escalas: emocional, física y social» (Egea et al., 2008, p. 72). Siguiendo a estos mismos autores, veamos algunos detalles de cada una de estas escalas. En la escala emocional, la calidad de vida está condicionada por los lazos afectivos, y se ve afectada por las aspiraciones personales y las expectativas de vida, entre otras cuestiones. La calidad de la red social también se ve condicionada por la calidad del entorno, en tanto en cuanto puede facilitar o dificultar la interacción social. En la esfera física se puede medir el nivel de calidad de vida urbana según la adecuación de ese entorno a los individuos que lo habitan. En cuanto a la esfera social, los valores y la cultura de esa sociedad serán determinantes, así como la esfera política y la estructura social que se haya configurado. Así, las relaciones personales pueden contribuir a que un individuo se sienta parte de una comunidad, o por el contrario pueden aumentar su segregación. El bienestar social es un concepto complejo, y más aún si nos referimos, como es el caso, al bienestar social de un barrio. Atendiendo a la definición de Keyes (1999, citado en Blanco y Díaz, 2005), el bienestar social es la valoración que realizamos de las circunstancias y el funcionamiento dentro de la sociedad. Está compuesto por las siguientes dimensiones: integración social; aceptación social; contribución social, actualización social y coherencia social.

Relación entre vulnerabilidad, exclusión social y participación ciudadana

La vulnerabilidad se puede definir como el riesgo que se tiene de encontrarse en una situación de exclusión social. El Banco Mundial (2001), considera que la vulnerabilidad se mide en relación con dimensiones como la renta o la salud, entendiendo que la vulnera-

bilidad es el riesgo a estar en situación de exclusión, a lo que se debe sumar la capacidad del individuo (o comunidad o país) para enfrentarse a ese riesgo. Siguiendo a Thomasz et al. (2014), la vulnerabilidad puede entenderse como aquella situación latente caracterizada por la convergencia de circunstancias que aumentan la probabilidad de las personas y hogares de sufrir contingencias que disminuyan dramáticamente su bienestar. Como vemos, la latencia es un aspecto importante de la vulnerabilidad, porque el siguiente paso es la exclusión social, la pobreza. Además, cabe señalar que es un concepto multidimensional, ya que se para determinar el nivel de vulnerabilidad de una familia o grupo social, deben analizarse multitud de factores, y a eso debemos añadir la ponderación de dichos factores. Así, habrá que determinar qué factores de riesgo y qué factores de protección subyacen en esa situación determinada con ese colectivo determinado, puesto que los factores de protección contrarrestan de algún modo los factores de riesgo existentes. Se trata, por tanto, de identificar factores que refuerzan la reproducción de procesos que deterioran el nivel de vida de hogares e individuos (Thomasz et al., 2014).

Los factores de riesgo y los factores de protección que pueden encontrarse cuando se analiza la vulnerabilidad en un barrio determinado, tienen su origen en factores tanto internos como externos a los individuos y hogares. Y esto va configurando lo que se podría denominar «el mapa de la vulnerabilidad».

El análisis de la vulnerabilidad de un territorio nos permite complementar los indicadores «estáticos» de que disponemos, permitiendo trazar una línea en torno a aquellos grupos que están en riesgo de exclusión social.

En cualquier caso, los factores de protección deben estar presentes en el análisis que se haga, ya que pueden contrarrestar los efectos negativos de los déficits que se detecten. Y es que, tal como señala el Ayuntamiento de Alicante (1997, p.7), «la vulnerabilidad es la consecuencia última de un conjunto de factores ambientales, sociales y económicos que, de manera interrelacionada y dinámica, se materializan en la escasez de inversiones económicas (...), en el debilitamiento de la cohesión social (...)».

Un área urbana vulnerable no tiene por qué terminar siendo un barrio desfavorecido. Como se ha señalado anteriormente, la vulnerabilidad sería la predisposición de ese barrio a entrar en crisis si no se actúa de manera exitosa (Ayuntamiento de Alicante, 1997).

La exclusión social es un fenómeno multidimensional (Subirats, 2005), del que no podemos hablar en términos binarios, no podemos decir que alguien está o no está excluido, sino que las personas pueden transitar por la senda de la inclusión-exclusión en función de diversos factores, y a lo largo de su trayectoria vital puede haber momentos de exclusión y momentos de inclusión social. Sánchez y Rodríguez (2013) se refieren también al carácter dinámico de la exclusión, que además puede estar provocada por múltiples factores. Otros autores, como Tezanos (2002), vinculan la exclusión social con los derechos sociales que la ciudadanía ha conseguido.

La exclusión social y la segregación son fenómenos que se pueden detectar con relativa facilidad en las ciudades y en los barrios en la actualidad, y dan como resultado (Egea et al., 2008) zonas desfavorecidas —con características socioeconómicas y ambientales que le hacen estar en situación de desventaja con respecto a otras—, zonas vulnera-

bles —serían zonas desfavorecidas que se ven amenazadas por elementos que aumentan su vulnerabilidad—, y zonas degradadas —en las que los sucesos adversos no se han podido superar—.

La vulnerabilidad se distingue de la pobreza en el sentido de que la pobreza se mide en relación, normalmente, al factor económico, mientras que la vulnerabilidad, al igual que la exclusión social, se miden en función de otros muchos determinantes, como el ámbito laboral, de salud, de vivienda, formativo, etc. De todas maneras, la nueva pobreza, tal como señala Martínez (1999), se distingue de la antigua —en la que amplias capas de población se encontraban en la misma situación— en el sentido de que ahora nos encontramos con el carácter individualizado de la nueva pobreza, que contribuye al aislamiento social entre unos y otros, lo que a su vez dificulta la movilidad dentro del continuo inclusión-exclusión.

La situación de pobreza aumenta el nivel de vulnerabilidad de las personas y de las familias, al enfrentarles a mayores riesgos sociales. Además, cabe señalar que los barrios más pobres son también barrios en los que se dan intensos procesos de exclusión, así como situaciones de especial vulnerabilidad. No es que la pobreza en sí misma sea un factor para la conflictividad urbana, pero sí que es cierto que las posibilidades de integración social de las familias en estos barrios son mucho menores que en otros lugares en los que el índice de pobreza no sea tan elevado. De hecho, en los barrios pobres se dan, de manera simultánea, problemas de exclusión y problemas de seguridad asociados a violencia y a delitos. Eso no significa que un barrio pobre siempre vaya a ser inseguro, ni que un barrio rico sea sinónimo de seguridad, pero la cohesión social de sus habitantes es un indicador del nivel de vulnerabilidad del mismo. Y es que la cohesión social se traduce en organización social. Así, el hecho de que sus vecinos se conozcan, que formen parte de las organizaciones sociales, que hagan un uso adecuado de los espacios y equipamientos públicos, todo eso ayuda a generar espacios de cohesión social (ONU-HABITAT, 2010) y, por ende, disminuye la vulnerabilidad de ese territorio.

La cohesión social de un barrio puede definirse como un nivel de solidaridad y control social suficiente para que los miembros de ese grupo continúen vinculados a ese barrio (Thomasz et al., 2014). Para ello, es necesario que haya consenso entre las personas que habitan en esa comunidad acerca de qué normas y valores deben regir la convivencia. La identidad territorial también influye en el nivel de cohesión social existente, correlacionando de manera positiva. Si esa comunidad siente que comparte proyectos, que está unida, y tiene además unos objetivos comunes, entonces la participación social tenderá a ser elevada, produciéndose más oportunidades para que se vayan creando vínculos entre los diferentes miembros y, por tanto, mayores provisiones de apoyo social.

Y por el contrario, la segregación espacial contribuye al aislamiento social, al desempleo, falta de conectividad, pérdida de identidad positiva, etc. Por ello, un aspecto a tener en cuenta cuando analizamos la vulnerabilidad de un barrio determinado es la polarización y segregación residencial, ya que se trata de una dimensión espacial que afecta a la cohesión social (ONU-HABITAT, 2010).

Uno de los factores de protección ante situaciones de exclusión social es, justamente, la participación del individuo en las redes sociales más próximas: familia, amigos, y otras

redes de apoyo informal. Éstas son importantes fuentes de provisión de apoyo social, que son capaces de mitigar o amortiguar la aparición de determinados factores de riesgo (como la pérdida del empleo). Desde los ayuntamientos y autonomías se pueden implementar estrategias que aumenten la participación social de la ciudadanía, que permitan la creación de nuevos vínculos entre diferentes personas o grupos del barrio, de modo que, finalmente, mejore su calidad de vida.

La prevención como estrategia para reducir la vulnerabilidad

Resulta especialmente interesante realizar acciones preventivas a nivel de desarrollo comunitario en las zonas vulnerables, puesto que son aquellas en las que se puede contribuir a revertir esa situación de vulnerabilidad. Además, la no intervención aumenta las probabilidades de que esa zona se convierta en zona degradada, con las dificultades sociales que eso conlleva. La exclusión tiene un fuerte componente territorial. Así, en nuestro país la población que está en situación de exclusión social vive mayoritariamente en barrios degradados, en viviendas sin condiciones mínimas de habitabilidad y sufre hacinamiento (Arias, 2000). A nivel de red social, la exclusión se manifiesta en formas diversas: aislamiento individual, debilitamiento de las redes sociales, inserción en grupos marginales, etc. Lo cierto es que los barrios desfavorecidos carecen de capacidad de presión para conseguir que la situación en el barrio mejore, y las políticas sectoriales, en muchas ocasiones, desvían sus atenciones hacia otros lugares. La falta de participación de la ciudadanía en el barrio es un síntoma y a la vez una causa que contribuye a que la situación se cronifique.

Cuando hablamos de desarrollo comunitario nos referimos a un proceso integral de ampliación de oportunidades para las personas y los grupos organizados en un territorio determinado (Ramírez, 2002), cosa que implica a su vez la movilización de capacidades y recursos de todos los agentes sociales en favor del bien común. Por tanto, este desarrollo comunitario en un barrio determinado pretende mejorar la calidad de vida de las personas residentes, satisfaciendo sus necesidades a la vez que se realiza un uso racional y provechoso de los recursos disponibles.

Si se quiere iniciar una política de prevención a nivel de barrio, hay una serie de aspectos que hay que tener en cuenta. En primer lugar, se debe predefinir el área, y realizar un diagnóstico del barrio en cuestión, a fin de focalizar en las necesidades reales de ese territorio en concreto.

Participación activa de la ciudadanía en actuaciones de desarrollo comunitario

Para que el desarrollo local sea un éxito es preciso que en primer lugar se produzca una formación de comunidades locales autoconscientes, para lo que necesitaremos un proceso previo de diagnóstico de necesidades, diagnóstico que debe darse desde el grupo, de manera endógena (Ramírez, 2002). Así, a la vez que la comunidad favorece y refuerza su propia identidad, es capaz de identificar qué necesidades tiene, y de qué modo puede ser posible su superación.

Hay una serie de elementos que serán esenciales en este proceso de diagnóstico participativo:

- La implicación y participación activa de los actores locales. Es indispensable, como decimos, consultar a los protagonistas reales, hacerles partícipes de la planificación y la organización de las actividades que se piensan poner en marcha. Es más, estas actividades deben partir de sus propuestas, son los actores locales los que deben poner en marcha su capacidad de gestión.
- Creación de espacios de coordinación, tanto entre las instituciones como entre éstas y los actores locales. En efecto, se necesita de la participación de los poderes públicos, tanto para liderar inicialmente el proyecto de desarrollo comunitario, como para ayudar a coordinar todos los elementos implicados. Y para garantizar una adecuada participación de los poderes públicos será necesaria una buena coordinación, tanto entre las diferentes instituciones (o áreas, departamentos, servicios, etc.), como entre éstas y la ciudadanía.

Tal y como explican Munté y De Vicente (2012), la participación activa de la población diana en la implementación de proyectos de desarrollo comunitario es un elemento de vital importancia para su éxito. En este caso, explican el cambio metodológico que supone integrar los tres niveles tradicionales de intervención en Trabajo Social: individual/familiar, grupal y comunitario, desarrollando el proyecto INCLUD-ED. A partir de la participación en esta investigación, se analiza el proceso de transformación de dos barrios de Albacete, así como el cambio paradigmático seguido por una familia multiproblemática o multiasistida. Esto resulta especialmente interesante, ya que permite al lector reflexionar sobre la conveniencia de realizar actuaciones integrales, desde una perspectiva ecológica, que tengan en cuenta la ecología de profesionales que intervienen con una familia, y que utilice los recursos de la comunidad para conseguir los objetivos planteados. Además, es una constatación de la importancia de que las personas que habitan en el barrio sean las protagonistas reales, que se involucren en el proyecto, que lo sientan suyo (Casado, 2016).

El caso que exponen Munté y De Vicente (2012) es una situación clara de empoderamiento, entendido éste como un proceso en el que se trabaja para que las personas en situación de riesgo y/o exclusión social puedan acceder a oportunidades básicas. Y la implicación de estas personas, junto con una actuación coordinada y un abordaje integral por parte de los profesionales, son algunos elementos implicados en el éxito del proyecto que presentan. Es importante señalar la importancia que dan estas autoras al trabajo social familiar, entendido como herramienta que puede ayudar a mejorar la situación en el entorno comunitario. En esta misma línea se pronuncian Fernández et al. (2012) al evidenciar en un estudio del Grup de Recerca i Innovació en Treball Social (GRITS) que los y las profesionales que han participado en esa investigación tienden a trabajar con familias tanto desde una perspectiva individual, como desde el trabajo social grupal y comunitario, sin olvidar el trabajo en red, y contando siempre con las capacidades de la familia como puntal de la intervención. También ponen de manifiesto la necesidad de que el trabajo asociativo y comunitario con las familias se vea reforzado.

Diagnóstico participativo de necesidades sociales como herramienta de inclusión social

La intervención social en un barrio debe partir de un conocimiento exhaustivo de las necesidades de las personas que habitan ese territorio. Así, el diagnóstico de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas es fundamental para poder adecuar los objetivos planteados a la realidad existente. Se parte, por tanto, de lo que ya existe (recursos, líderes naturales, redes sociales ya creadas), pero también es imprescindible conocer las expectativas, miedos, deseos y visión subjetiva de los vecinos y vecinas del barrio. De hecho, su participación desde el inicio contribuye a una buena adherencia al posterior proyecto de intervención (Minguijón et al., 2010). Siguiendo a estos mismos autores, es importante consensuar con la población diana qué proyectos se van a llevar a cabo, y de qué modo. Cabe señalar, además, que las personas que participan no están todas en situación de vulnerabilidad, y es precisamente la riqueza de esa diversidad la que ayuda a perfilar un diagnóstico certero y ajustado a la realidad.

Además, si se parte realmente de las necesidades de la ciudadanía, los proyectos tendrán un enfoque integral, y desde esa misma metodología participativa se podrán plantear soluciones diversas para esas situaciones de desigualdad, vulnerabilidad y exclusión que se hayan detectado (Romero, 2009).

Buades y Giménez (2013) resaltan que en ese análisis de la situación de un barrio concreto, es importante tener en cuenta qué papel juegan los diferentes protagonistas: los recursos profesionales y técnicos (privados y públicos), la Administración, las organizaciones y las entidades, la ciudadanía en su conjunto. Resulta muy interesante estudiar las relaciones que se generan entre todos ellos, ya que a partir de ahí podremos potenciar o mitigar los efectos de determinados aspectos (por ejemplo, se puede detectar la necesidad de mejorar los canales de comunicación entre el ayuntamiento y el vecindario de un barrio concreto).

En conclusión, si se apuesta por el desarrollo comunitario de los territorios, hay que partir de un adecuado análisis de la realidad existente. Además, la participación e implicación de la ciudadanía en la planificación y ejecución de las diferentes actuaciones contribuyen al éxito del proyecto. Así, el diagnóstico participativo de necesidades sociales se perfila como una herramienta útil que permite, por una parte, mejorar el conocimiento de la realidad existente, y es la base para poder planificar adecuadamente las intervenciones a desarrollar, y por otra parte, es una manera de comenzar a evaluar la red de apoyos formales e informales que se entretiene en el barrio, a la vez que se crean y/ o refuerzan las relaciones entre los diferentes agentes sociales. Por último, cabe remarcar que una actuación coordinada entre agentes sociales, instituciones y profesionales contribuye a generar vínculos entre las personas, fomentando la cohesión social y disminuyendo la vulnerabilidad y/o el riesgo de exclusión social.

Referencias bibliográficas

- Arias, F. (dir.) (2000). La desigualdad urbana en España. Madrid: Ministerio de Fomento (en línea). <http://habitat.aq.upm.es/duelista.html> (acceso 03 de septiembre de 2016).
- Banco Mundial (2001). Informe sobre el desarrollo mundial 2000-2001. Washington, DC: Mundi-Prensa Libros, SA.
- Blanco, A.; Díaz, D. (2005). El bienestar social: su concepto y medición. *Psicothema*, 4, (17), 582-589.
- Buades, J.; Giménez, C. (2013). Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervención comunitaria en barrios. Valencia: CeiMigra.
- Casado, T. (2016). Propuesta de diagnóstico participativo de necesidades sociales en el barrio de Cala Major. II Congreso Internacional de Trabajo Social (La Rioja). ISBN: 978-84-608-7364-8
- Egea, C.; Nieto, J.A.; Domínguez, J.; González, R.A. (2008). Vulnerabilidad del tejido social de los barrios desfavorecidos de Andalucía. Análisis y potencialidades. Centro de Estudios Andaluces. Consejería de Presidencia. Junta de Andalucía.
- Estudio de los barrios vulnerables de la zona norte (2005). Área de urbanismo. Ayuntamiento de Alicante.
- Martínez, U. (1999). Pobreza, exclusión social y segregación espacial. *Áreas*, 19, 35-50.
- Minguijón, J.; Benedí, S.; Enciso, E. (2010). Diagnóstico estratégico del barrio Oliver. Zaragoza: Ayuntamiento de Zaragoza (programa Zaragoza Vivienda).
- Munté, A.; De Vicente, I. (2012). El «Sueño de Barrio» ¿Un nuevo modelo de Trabajo Social?. *R. Kátal, Florianópolis*, 15(2), 254-261.
- Nel·lo, O; Blanco, I. (2015). La segregació urbana a la regió metropolitana de Barcelona. Pla Estratègic Metropolità de Barcelona. Generalitat de Catalunya.
- ONU-HABITAT. (2010). Guía para la prevención en barrios. Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos. Chile.
- Ramírez, A.V. (2002). Modernización de la gestión pública, participación ciudadana y regeneración del capital social: lecciones y aprendizajes de la experiencia del plan de desarrollo comunal en Chile. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Lisboa, Portugal.
- Romero, S. (2009). La vulnerabilidad del barrio de Foners. Intervención para la integración. *Aposta, revista de ciencias sociales*, 41, 1-24.
- Sánchez, A.; Jiménez, M. (2013). Exclusión social: fundamentos teóricos y de la intervención. *Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención Social*, 3(4), 133-156.
- Subirats, J. (dir.) (2005). Análisis de los factores de exclusión social. Documentos de Trabajo, 4. Fundación BBVA.
- Tezanos, J.F. (2002). Desigualdad y exclusión en las sociedades tecnológicas. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 35, 35-53.
- Thomasz, E.; Castelao, M.E.; Massot, J.M.; Eriz, M. (2014). Riesgo social: medición de la vulnerabilidad en grupos focalizados. *Cuadernos del CIMBAGE*, 16, 27-51.

A5.2

Vínculos afectivos y participación comunitaria en un proyecto piloto de apoyo social entre familias

Affectivity and Community Participation in a Pilot Project of Social Support Among Families

Eveline Chagas Lemos¹

Universidad de Barcelona, UFR de Trabajo Social

José-Manuel Alonso Varea²

ITER-BSO

Violeta Quiroga³

Universidad de Barcelona, UFR de Trabajo Social

Resumen

Los retos sociales, políticos y económicos exigen respuestas creativas realizadas por sujetos socialmente activos. Reconocer y potenciar las emociones y sentimientos positivos prepara a las personas y las dinamiza hacia la acción social, facilitando la construcción de relaciones saludables y cooperativas y promoviendo la participación, el empoderamiento y el sentimiento de pertenencia al grupo/comunidad. El proyecto «Familias por Familias» tuvo como objetivo fortalecer las redes de soporte social informal a partir de una metodología llamada mentoría de proximidad. Se desarrolló en dos barrios de Barcelona entre 2014 y 2015. Contó con la participación de diversos agentes para identificar y poner en contacto personas y familias que necesitaban soporte informal (debido situaciones de aislamiento, inmigración, baja autoestima, etc.); con personas y familias que deseaban hacer un voluntariado ofreciendo soporte (no material). Se alcanzaron los principales objetivos: firma de 10 acuerdos de mentoría entre las 26 familias participantes. Se contó con la colaboración de más de 12 entidades/servicios; se realizaron 4 encuentros de formación y 2 encuentros lúdicos. Además, se realizaron sesiones de Biodanza para facilitar el proceso de desarrollo personal de los participantes, la construcción de vínculos afectivos entre ellos y el aumento de su participación comunitaria. El proyecto proporcionó el desarrollo de habilidades y competencias; potenció la interculturalidad, la participación comunitaria, la construcción de relaciones afectivas y empáticas; y incidió en el trabajo

¹ Universidad de Barcelona, UFR de Trabajo Social, echagas@ub.edu

² ITER-BSO, josem@alonsovarea.com

³ Universidad de Barcelona, UFR de Trabajo Social, violetaquiroga@ub.edu

en red de los barrios. Se puso en evidencia la mentoría y la perspectiva relacional como factores de protección y facilitadores de la transformación social.

Palabras clave: apoyo social, vínculos, participación comunitaria.

Abstract

Social, political and economic challenges require creative responses made by socially active subjects. Positive emotions and feelings prepares and energizes subject to social action, facilitating the construction of cooperative relations and promoting participation, empowerment and the sense of belonging into a group/community. The pilot project «Families for Families» aimed to strengthen informal networks with a methodology called proximity mentoring. It was developed in two neighborhoods of Barcelona between 2014 and 2015, with the participation of various agents to identify and contact persons and families with different profiles: on the one hand, families and people without informal support, on the other hand, those who wished to volunteer offering support (non-material). It was signed 10 mentoring agreements with participation of 26 families and more than 12 entities/services. It was realized 4 formation meetings and 2 ludic meetings. It also promoted Biodanza sessions to promote the personal development of the participants, building emotional ties and increased community involvement. The project provided the development of skills and competencies; potentiated multiculturalism, community participation, building emotional and empathic relationships; and affected the networking of neighborhoods. It revealed that the mentoring and relational perspective can be a protective factor and facilitators of social transformation.

Keywords: social support, links, community participation.

Introducción

La intervención social ha de ser creativa si quiere dar respuestas a los retos sociales, políticos y económicos de los contextos locales, nacionales e internacionales. La intervención desde el trabajo social ha de considerar la importancia de las redes sociales informales y estimular el apoyo social como forma de fortalecer los vínculos afectivos y la participación comunitaria, incidiendo en la prevención de situaciones de riesgo y vulnerabilidad.

El apoyo social, entendido como el conjunto de provisiones expresivas o instrumentales proporcionadas por la comunidad, las redes sociales y las personas de confianza, es un factor de protección que puede prevenir el estrés, situaciones de malos tratos o de exclusión social. Los estudios sobre los efectos protectores de los vínculos sociales en la salud empezaron a mediados de la década de los 70 y apuntan la tendencia del ser humano a buscar apoyo de otras personas en situaciones de peligro, miedo, ansiedad o estrés (García, 1997).

Las redes sociales de apoyo informal (familia, amigos, vecinos, etc.) presentan importantes ventajas respecto a las redes de apoyo formal o profesional, entre otras: son más accesibles, tienen mayor congruencia con las normas de las personas beneficiarias de la ayuda, suponen relaciones más duraderas y potencian la libertad y la independencia de estas.

Hay diferentes argumentos para incorporar las redes informales de apoyo a las formales, entre ellos, se destacan los económicos, de participación social y de efectividad organizacional. Preservar y fortalecer las redes sociales informales es un importante reto profesional, sin embargo, para ello, son necesarios cambios en las actitudes y en los roles de los profesionales sobre todo en lo que hace referencia al significado de la ayuda, que ha de pasar de una perspectiva de déficits a una perspectiva de potencialidades, favoreciendo el contacto con el entorno social y el estímulo de la ayuda informal (Gracia et al., 1995).

Reconocer y potenciar las emociones y sentimientos positivos prepara a los sujetos y los dinamiza hacia la acción social, facilitando la construcción de relaciones saludables y cooperativa y promoviendo participación, empoderamiento y el sentimiento de pertenencia al grupo/comunidad.

En España, los programas preventivos del riesgo social en familias están empezando a ampliar su horizonte e intentan vincular a las familias, los agentes sociales y otros miembros de la comunidad en general. Un ejemplo muy actual es la figura del mentor, que suele servir como modelo para proporcionar a los adolescentes y familias en general el apoyo emocional y el refuerzo positivo, además de poder proporcionar un contexto seguro para conversaciones y confidencias transmitiendo valores, consejo y perspectivas.

La mentoría se ha definido como las relaciones que aportan un beneficio mutuo, que no están sujetas a juicio, organizadas por terceros, que se desarrollan cuando las personas voluntariamente ofrecen su tiempo para apoyar y alentar a otros que se encuentran en una situación de desventaja, compartiendo experiencias y conocimientos durante un periodo significativo ya sea determinado o prolongado en el tiempo (Carta Europea del Mentoring, 2010).

El proyecto piloto que presentamos en esta comunicación de llama Familias por Familias y fue financiado por la Fundación La Caixa y el Ayuntamiento de Barcelona, durante los meses de marzo de 2014 y junio de 2015. Su principal objetivo fue fortalecer las redes sociales informales en dos barrios de Barcelona: La Marina y Casc Antc, a través de una metodología concreta que es la mentoría social de proximidad. Se basa en una experiencia previa, denominada «*Més Grans*⁴», realizada en las comarcas de Girona-Catalunya, durante el año de 2012 y que aún continúa⁵. Seguidamente, se explican detalles del proyecto Familias por Familias y el cómo su desarrollo ha promovido la creación de vínculos afectivos y la participación social.

El proyecto familias por familias

La propuesta consistía en detectar en los dos barrios de Barcelona familias con perfiles específicos. Por un lado están las familias que desean recibir apoyo porque están aisladas, necesitan ayudas puntuales (deberes de los niños, idioma, acompañamiento en ges-

⁴ Dicha experiencia se ha incorporado a la cartera de servicios del Consejo Comarcal del Alt Empordà <http://inclusioaltemporda.cat/porta/el-projecte-mentora-e-inicia-el-3r-curs/>

⁵ Se puede ver un resumen de la experiencia en: <https://www.youtube.com/watch?v=FbdvEunSJug>

tiones burocráticas, etc.) o simplemente quieren conocer otras familias del barrio para realizar actividades conjuntas. A estas, las llamamos Familias Mar.

Por otro lado están las familias que quieren apoyar, que tienen la autoestima fortalecida, que conocen y utilizan los equipamientos del barrio (biblioteca, centros cívicos, ludoteca, etc.), que hacen vida asociativa y tienen red social informal en el barrio. A estas, las llamamos Familias Montaña.

La referencia al mar y a la montaña es un simbolismo. Al primer tipo de familia, les atribuimos características del agua: la fluidez, los diferentes estados y temperatura, el cambio de las mareas, la inestabilidad... Al segundo tipo de familias, las características de la montaña: la fortaleza, la presencia, la seguridad, la estabilidad...

Para identificar las posibles familias participantes, hemos contado con el apoyo de los equipamientos del territorio. Los servicios (servicios sociales básicos, áreas básicas de salud, EAP, etc.) identificaban familias con perfil mar, presentándoles la propuesta y derivándolas al equipo central del proyecto. Las entidades de los barrios (asociaciones, espaláis, grupos organizados, etc.) participaban —de forma individual o como entidad— asumiendo el rol de familias montaña. El equipo central iba a reuniones en los diversos equipamientos así como organizaba sesiones de sensibilización y presentación del proyecto, animando los diferentes actores a participar.

Una vez detectadas las familias (mar y montaña), se las entrevistaba para conocer sus potencialidades, intereses, disponibilidad de tiempo e idoneidad. Cuando dos familias (una de cada perfil) coincidían en intereses, disponibilidad de tiempo, etc. se realizaba un encuentro para presentarlas, pactar los objetivos a conseguir y acordar las actividades que deseaban hacer juntas. Todo se quedaba descrito en el acuerdo de mentoría y, al cabo de tres meses se realizaba otro encuentro para hacer una evaluación y decidir la continuidad o no de participación.

Durante el período de acuerdo de mentoría el equipo central realizaba el seguimiento semanal de las familias, a través de llamadas telefónicas, entrevistas, e-mails, coordinación con los profesionales de los servicios, reuniones de evaluación, etc. Igualmente, se realizaron cuatro sesiones de formación grupal para las familias participantes y trece sesiones de Biodanza para las familias, profesionales y otras personas de los dos barrios.

La dimensión participativa y afectiva del proyecto

El proyecto piloto Familias por Familias apuesta por promover la participación como forma de fortalecer la comunidad y prevenir el incremento de situaciones de riesgo o vulnerabilidad. Considerada como un medio para los fines de desarrollo humano y la justicia social, y siendo fundamental en el trabajo comunitario, la participación social tiene una doble dimensión: la individual y la comunitaria.

La primera la sitúa como condición intrínseca a la actividad social significativa de las personas, incidiendo en la toma de decisiones y en el conocimiento y reconocimiento de

derechos, deberes y logros compartidos (Góis, 2003). La segunda se caracteriza por ser un proceso organizado, colectivo, libre, incluyente, compuesto por una variedad de actores, actividades y grados de compromiso. Está orientado por valores y objetivos compartidos y su consecución produce transformaciones comunitarias e individuales (Montero, 2004).

Participar es expresar la vertiente política en la acción comunitaria, a la vez que fomenta el desarrollo personal y colectivo (Sánchez Vidal, 2007). Durante la ejecución del proyecto, se fomentó la participación de los diferentes actores implicados (familias, profesionales, servicios, entidades, gestores, etc.) con el objetivo de generar procesos de enseñanza y aprendizaje, fomentar la socialización y concienciación, generar comunicación horizontal, estimular la creación de nuevos recursos (materiales y no materiales), intercambiar y generar nuevos conocimientos, fortalecer el compromiso y la propia comunidad y hacer posible el diálogo, las relaciones de igualdad y el desarrollo personal y comunitario.

Hay una dimensión que no se puede negar en el cotidiano del trabajo comunitario y, consecuentemente, en los procesos de participación: la dimensión afectiva, expresada a través de emociones y sentimientos como la alegría, creatividad, humor, simpatía, risas, sorpresas, rabia, dolor, carencia, etc.

Intervenir en los procesos de participación requiere considerar la presencia e importancia de las emociones y sentimientos personales y compartidos como facilitadores de desarrollo personal y comunitario, así como dinamizadores de los sujetos hacia la acción social. En este sentido, el proyecto ha priorizado la creación de dos espacios —los talleres de formación y los talleres de Biodanza— para fortalecer el vínculo entre los participantes y su sentimiento de pertenencia al proyecto y a la comunidad.

Los talleres de formación y los talleres de biodanza

«Cada persona es una isla en sí misma, en un sentido muy real, y solo puede construir puentes hacia otras islas si efectivamente desea ser él mismo y está dispuesto a permitirse. Por esa razón, pienso que cuando puedo aceptar a un individuo, lo cual significa aceptar los sentimientos, actitudes y creencias que manifiesta como parte real y vital de sí mismo, lo estoy ayudando a convertirse en persona.» (Rogers, 1972, p. 30)

Se realizaron cuatro *talleres de formación* para las familias Montaña en equipamientos (bibliotecas, centros cívicos, asociaciones) de los dos barrios, con el objetivo de: fomentar la participación y el encuentro de las ideas, valores, deseos, subjetividades; favorecer la expresión de las emociones y sentimientos; promover la interacción con el otro, con el diferente, con el abanico de posibilidades que es cada persona y la propia comunidad. Igualmente, buscaba aportar herramientas y técnicas para el desarrollo de la relación de mentoría y soporte social.

Los encuentros duraban entre 3 y 4 horas y las actividades planteadas tenían una dimensión reflexiva (de compartir ideas y saberes) y una dimensión más vivencial (donde se realizaban dinámicas para luego compartir los sentimientos y emociones presentes en la ejecución de las propuestas).

El taller de Biodanza contempló la realización de 13 sesiones de hora y media, cuatro en Casc Antic y nueve en La Marina. Un aspecto a destacar en este proceso fue la presencia de profesionales (trabajadores sociales, psicólogos y técnicos de la gestión) como participantes en las sesiones junto a las familias mar y montaña.

En un primer momento, se utilizó la Biodanza como una forma de aumentar la implicación de los participantes (familias y profesionales) de los dos territorios; fortalecer la vinculación entre ellos e identificar otras personas con perfil y disponibilidad para incorporarse en el proyecto. Posteriormente, se decidió abrir el taller para toda la comunidad y otros vecinos se han apuntado.

La Biodanza (Toro, 2007), creada por Rolando Toro Araneda, consiste en la inducción de vivencias integradoras, que son mediadas por el movimiento/danza, la música, la expresión de las emociones y situaciones de encuentro grupal. Su objetivo es el fortalecimiento de la identidad personal a través de la realización de ejercicios que actúan en cinco líneas: la vitalidad, la sexualidad, la creatividad, la afectividad y la transcendencia.

La vitalidad es comprendida como la potencia, valentía y osadía de vivir. La sexualidad es la búsqueda del placer y la posibilidad de amar y ser amado. La creatividad es el transformar, innovar, renovar, crecer, cambiar a sí mismo y al mundo. La afectividad es el cariño, la ternura, la amistad, la intimidad con el otro, la protección y la solidaridad. La transcendencia es la conexión profunda con la vida.

En el contexto del proyecto, se utilizó la Biodanza como herramienta para facilitar el proceso de creación de un espacio desarrollo personal y comunitario. Los aspectos trabajados en las sesiones incidían en el fortalecimiento de la identidad, como: el reconocimiento de las emociones y sentimientos; las potencialidades personales y capacidad para poner límites; el auto-cuidado y cuidado del otro; la fuerza y poder personal; el reconocimiento de uno mismo y del otro (su valor, fuerza, diversidad, belleza, fragilidades, etc.); la escucha activa y habilidades de comunicación.

Partíamos del supuesto que el compartir aspectos de la identidad en un ambiente grupal afectivo y acogedor genera el desarrollo personal y el fortalecimiento del vínculo con los demás, concibiendo así, un mayor sentimiento de pertenencia y compromiso con la colectividad.

Resultados

Como resultados del proyecto destacamos:

- La participación de 26 familias y realización de 10 acuerdos de mentoría (cinco en cada territorio).
- La colaboración directa de más de 12 entidades y servicios.
- La realizaron de 4 encuentros de formación, 2 encuentros lúdicos y 13 sesiones de Biodanza con familias, vecinos y profesionales de los dos barrios.

- La participación de entidades como familias montaña y mar (aportando y recibiendo soporte de diferentes familias).
- La incorporación de familias con perfil mar-montaña.
- El mayor conocimiento del barrio y sus recursos de parte de algunos participantes, entidades y profesionales.
- Mayor coordinación entre diferentes entidades y servicios.
- El incremento de la puntuación de las familias mar en las escalas de autoestima (Rosemberg, 1965) y soporte social (Escala de apoyo social funcional-Duke).
- El incremento de la red de apoyo informal de algunas familias y su mayor participación en actividades realizadas por diferentes entidades y equipamientos del barrio.

A parte, el proyecto proporcionó el desarrollo de habilidades y competencias; potenció la interculturalidad, la participación comunitaria, la construcción de relaciones afectivas y empáticas; e incidió en el trabajo en red de los barrios:

«El proyecto ayudó a fortalecer las relaciones y los vínculos entre los vecinos. Yo no conocía a las personas del barrio que participan en el proyecto, no los había visto nunca, y ahora los conozco y son personas con las que comparto actitudes, valores, deseos de que la gente y el barrio mejore. También conozco entidades y proyectos que antes no conocía.» (Familia 02 La Marina)

«Desde que participo en el proyecto hablo mejor el castellano porque tengo más amigas y aprendí más vocabulario. El proyecto también me ha ayudado a tener tiempo para mí misma. Cuando estoy con las otras familias que participan y que me ayuda, me siento menos aislada, menos estresada y salgo un poco de la rutina de cada día.» (Familia 01 Casco Antiguo)

«Se da la circunstancia de que los que participamos en el proyecto somos de diferentes nacionalidades. Compartimos ideas, afecto, conocimientos y además abrimos nuestro círculo de amigos y conocidos. También aprendemos aspectos de culturas diferentes y los otros aprenden de nuestra.» (Familia 04 La Marina)

«Lo que siento por la otra familia que conocí en el proyecto es amor y afecto. Fue y está siendo una buena experiencia.» (Familia 04 Casc Antic)

Los espacios de formación y desarrollo personal creados por el proyecto han puesto en evidencia la importancia de trabajar las emociones y sentimientos en la intervención profesional para facilitar procesos de crecimiento personal, sugiriendo que esto prepara y dinamiza los sujetos hacia una acción y al establecimiento de vínculos, la construcción colectiva y el sentimiento de pertenencia, fundamentales en el proceso de participación y desarrollo comunitario.

Conclusiones

Es muy importante invertir esfuerzos para sensibilizar profesionales, servicios y entidades acerca de la importancia de la ayuda mutua entre familias, la mentoría social y la perspectiva relacional.

Las intervenciones que consideran la dimensión afectiva son una apuesta en el camino hacia la transformación social, ya que genera confianza, seguridad, serenidad y entusiasmo. En la realidad comunitaria, la cohesión e integración emocional logra mayores niveles de participación y de desarrollo personal y comunitario.

Bibliografía

- Bellón Saameño, J.A., Delgado Sánchez, A., Luna del Castillo, J.D., & Lardelli Claret, P. (1996). Validez y fiabilidad del cuestionario de apoyo social funcional Duke-UNC-11. *Atención primaria*, 18(4), 153-163.
- Freire, P. (1979). *Educação como Prática da Liberdade*. 9.ª Edição. Rio de Janeiro. Paz e Terra.
- (1980). *Conscientização*. São Paulo, Editora Moraes.
- (1994). *Pedagogia da Esperança: um encontro com a pedagogia do oprimido*. 3.ª edição., Rio de Janeiro, Editora Paz e Terra.
- Gracia, E., Herrero, J., i Musitu, G. (1995) El apoyo social. Barcelona: PPU.
- Gracia, E. (1997). *El apoyo social en la intervención comunitaria*. Barcelona: Paidós.
- Gerrig, R. y Zimbardo, P.G. (2005). *Psicología y vida*. Traducción: José Francisco Javier D'Ávila Martínez. 17.ª Edición. México. Editora Pearson Educación.
- Góis, C. W. (2002). *Biodança. Identidade e Vivencia*. Fortaleza, Ceará, Publicações Instituto Paulo Freire-CE.
- (2003). *Psicologia Comunitária no Ceará*. Fortaleza, Ceará, Publicações Instituto Paulo Freire-CE.
- (2005). *Psicologia Comunitária: Atividade e Consciência*. Fortaleza, Ceará, Publicações Instituto Paulo Freire-CE.
- (2008). *Saúde Comunitária: pensar e fazer*. São Paulo. Editora HUCETEC.
- Lane, S. y Araújo, Y. (org.) (2000). *Arqueologia das emoções*. Petrópolis, Rio de Janeiro. Editora Vozes.
- Montero, M. (2003). *Teoría y práctica de la psicología comunitaria: la tensión entre comunidad y sociedad*. Buenos Aires, Paidós.
- (2004). *Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos*. 1.ª ed., Buenos Aires, Paidós.
- Rogers, C. (1972). *El proceso de convertirse en persona*. 17.ª. Edición. Barcelona. Editora Paidós.
- (1987). *El camino del ser*. Traducción Enric Tremps. Barcelona. Editorial Kairós.
- (2001). *Grupos de Encuentro*. Buenos Aires. Amorrortu editores.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self* Simage. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Sanchez Vidal, A. (2007). *Manual de Psicología Comunitaria: un enfoque integrado*. Madrid. Ediciones Pirámide.
- Toro, R. (2007). *Biodanza*. 2.ª. Ed. Editorial Cuarto Propio y Espacio Indigo: Santiago-Chile.
- Wolman, B. (1980). *Manual de psicología general*. Vol.4: motivación, emoción y personalidad. Traducción: j. Casanova y A. Remesar. Barcelona: Martínez Roca.

A5.3

Plan para garantizar los derechos de los niños y niñas y adolescentes de Pasaia

María Teresa Kortajarena Albisu¹ y María Ángeles Suárez Martín²

Ayuntamiento de Pasaia

Resumen

Se presentará la transformación de una estrategia de intervención para niños/as con conductas sexuales de riesgo, en un proyecto de intervención comunitaria desarrollado por el Departamento de Acción social del Ayuntamiento de Pasaia.

El Programa se inicia a partir de un informe de evaluación de necesidades sobre la atención a la infancia elaborado por ese Departamento: un alto porcentaje de menores presentaban conductas inadecuadas o de riesgo para su desarrollo psicosexual.

Se modificó el diseño original del programa favoreciendo el trabajo comunitario. En 2008, el Ayuntamiento aprobó por unanimidad un «Compromiso Institucional para la Protección de la Infancia y la Adolescencia» y creó una mesa interdepartamental, compuesta por varios técnicos municipales.

Se consolida un proceso de trabajo transversal, cuyo eje principal es la protección infanto-juvenil en el municipio. En el año 2010, se aprueba el Plan para garantizar los derechos del colectivo Infanto-juvenil en Pasaia. Tiene tres líneas estratégicas: 1.ª Prevención y fomento del buen trato, 2.ª Revitalización del tejido asociativo, y 3.ª Fomento de la buena acogida a los y las menores de edad, independientemente de su origen. Se conforma una red social en la que intervienen áreas municipales y agentes sociales. Para debatir, reflexionar y decidir conjuntamente con esos agentes sociales se crean tres espacios: 1. Foro educativo, 2. Foro de las asociaciones y 3. Foro de los servicios municipales. El objetivo último de este trabajo comunitario es lograr la efectiva corresponsabilidad social en relación al colectivo infanto-juvenil y el ejercicio de sus derechos.

Palabras clave: trabajo comunitario, red social, corresponsabilidad social.

Abstract

The symposium will present the transformation of an intervention strategy for children whose sexual behaviour is at risk into a community intervention project developed by the Department of Social Action of Pasaia City Council (Basque Country).

¹ Departamento de Acción Social. Ayuntamiento de Pasaia. mkortajarena@pasaia.net

² Departamento de Acción Social. Ayuntamiento de Pasaia. inmigrazioa@pasaia.net

The Program emerges from a needs assessment report on childcare prepared by this Department: a high percentage of children showed inappropriate behaviour or behaviour involving some kind of risk for their psychosexual development.

The original program was modified in favour of community work. In 2008, the City Council unanimously approved an «Institutional Commitment to Protect Children and Adolescents» and created an inter-departmental board made up of several municipal officers.

This meant the consolidation of a process of transverse work, whose main axis is the protection of children and youth in the municipality. In 2010, the Plan to Guarantee the Rights of Children and Youth in Pasaia was approved. It has three strategic lines of action: 1st Preventing and Promoting Care, 2nd Revitalizing the associational network and 3rd Welcoming minors, regardless of their origin. A social network was created with the participation of municipal areas as well as social agents. To debate, reflect and decide together with the social agents, three spaces will be established: 1. Educational Forum, 2. Associations Forum, 3. Forum of the municipal social services. The final purpose of this community work is to establish an effective social co-responsibility related to the children's and youth collective in the exercise of their rights.

Keywords: community work, social network, social responsibility.

Introducción

La presente comunicación pretende ahondar en las relaciones y en el vínculo necesario para abordar la intervención comunitaria desde el ámbito de la atención primaria.

El vínculo y las relaciones personales son claves a la hora de poder establecer y afianzar redes sociales como oportunidad en un contexto de crisis, y en un momento en el que el modelo del trabajo social se está reconfigurando.

La capacidad de crear vínculos y mantenerlos dibuja un escenario nuevo que permite rediseñar el modelo de intervención de los servicios sociales, en el plano comunitario, mucho más próximo a la ciudadanía y a sus necesidades.

Ubicación geográfica y socio-económica del pueblo de Pasaia

Pasaia la conforman cuatro distritos: Donibane, San Pedro, Trintxerpe y Antxo. El mar y el puerto, son una división natural entre los mismos. Además municipios como Errenteria, Lezo y Donostia se intercalan entre ellos, de modo que dichos distritos están diseminados físicamente y separados unos de otros.

A pesar de esa estructura geográfica, el municipio tiene personalidad jurídica única. Sin embargo, la separación física influye, absolutamente, en la gestión pública, ya que a la hora de diseñar y poner en marcha servicios y programas hay que tener en cuenta las características de cada uno de esos cuatro distritos. Y en consecuencia, el gasto municipal se triplica o cuadruplica —según el caso— (ej.: cuatro ludotecas, cuatro bibliotecas, etc.).

Es un pueblo de 16.251 habitantes, de los que 7.785 son hombres, y 8.466 son mujeres³. De esa población, aproximadamente el 26% nació fuera de Euskadi, y el 8% en el extranjero. Sin dudar a dudas, el puerto de Pasaia ha sido un factor determinante de atracción de población. Sería, por ejemplo, imposible entender Pasaia y su idiosincrasia, sin tener en cuenta las migraciones gallega y portuguesa de los años cincuenta y sesenta.

En lo que se refiere a la economía, es un pueblo pobre: con una alta tasa de desempleo que tradicionalmente es superior a la media del territorio, y con necesidades claras de regeneración socio-económica y urbanística.

Orígenes del plan

En el año 2002, junto con la Diputación Foral de Gipuzkoa —a través de los Equipos de Apoyo Comarcal—, los Servicios Sociales de base del Ayuntamiento de Pasaia realizaron un estudio de necesidades interventivas de los y las menores de edad de Pasaia. De las conclusiones de dicho estudio, se extraía que un número importante de menores presentaba una característica común: indicadores de conductas sexuales inadecuadas⁴.

Estos y estas menores de los/as que estamos hablando, no presentaban, a priori, indicadores de haber sufrido abusos sexuales intrafamiliares. Tampoco padecían problemas relacionados con un patrón consolidado de agresiones sexuales.

Lo que sí se confirmó en ellos y en ellas fue lo siguiente:

- Conductas sexuales que no correspondían a la etapa del desarrollo evolutivo del niño o niña y/o que podían exponerlo/a a situaciones de riesgo para sí mismo/a y/o para terceros/as.
- En caso de involucrar a otros/as menores, dichas conductas no podían ser calificadas como agresiones sexuales ya que:
 - Se habían detectado de manera precoz, y estaban asociadas a actos impulsivos, pero no a comportamientos previamente planificados.
 - No existían antecedentes de agresiones previas.
 - Carecían de patrones de agresiones sexuales.
 - Y Al mismo tiempo, presentaban grados variables de minimización, negación, compulsividad, dificultades graves en la adquisición de habilidades sociales y/o distorsiones cognitivas que facilitaban estos comportamientos de riesgo.

Por un lado, se debe aclarar que el no haber detectado patrones, ni antecedentes de agresión sexual, no significa que sin una adecuada intervención estos/as niños y niñas y

³ Fuente: padrón municipal de Pasaia. Datos a 1 de enero de 2016.

⁴ Los autores Chaffin, Letourneau y Silovsky (2002) definen este tipo de conductas como aquellas que ocurren con inesperada frecuencia en contextos coercitivos, o entre niños y niñas y adolescentes de grupos de edades diferentes. Estas conductas no se modifican con las intervenciones habituales, interfieren en el desarrollo y/o se asocian a trastornos emocionales.

jóvenes identificados/as por los y las profesionales que llevaron a cabo dicho estudio, hubieran podido materializar en un futuro ese tipo de agresiones. Por otro, hay que decir que a pesar de que durante la detección de dichas conductas inadecuadas, los comportamientos observados no eran indicadores claros de abusos sexuales, no se descartaba la hipótesis de que en el momento de la intervención y/o como resultado de la misma, apareciera información que permitiera sospechar y/o verificar la existencia de algún tipo de abuso sexual.

Tras la realización de ese estudio, se concluyó la necesidad de una intervención específica con esos/as menores y sus familias. En consecuencia, y gracias al acuerdo firmado entre la Diputación Foral de Gipuzkoa y el Ayuntamiento de Pasaia, en enero de 2004 se inició el «Programa de prevención e intervención en situaciones de riesgo para el desarrollo psicosexual de niños y niñas y jóvenes de Pasaia». La asociación ARBUTZ fue la encargada de llevar a cabo dicho programa, junto con las y los profesionales del Departamento de Acción Social del ayuntamiento.

La situación de inicio de ese programa era la siguiente:

- 65 menores de edad presentaban conductas sexuales no acordes a su edad.
- Los y las profesionales de los Servicios Sociales municipales carecían de experiencia y conocimientos para abordar este tipo de situaciones.
- Los y las profesionales del resto de los agentes sociales y comunitarios del municipio desconocían también cómo intervenir antes situaciones de riesgo y de desprotección infantil.

El proceso de trabajo partió desde la identificación de los y las menores, hasta la creación de dos grupos de tratamiento específico que se reunían de forma semanal: un grupo con las chicas y el otro con los chicos. Se creó un tercer grupo con los padres y las madres de dichos menores en el que se trató de orientarlos/as y apoyarlos/as para que asumieran el rol protector correspondiente en relación al desarrollo evolutivo adecuado de sus hijos e hijas.

En el desarrollo del programa y durante la intervención con dichos grupos, pudimos comprobar que con el grupo de las chicas tuvimos muchísimas dificultades. Este grupo estaba mucho más dañado que el de los chicos, y ese daño más intenso dificultó sobremanera la propia intervención. En consecuencia, así como con los chicos se pudo realizar una intervención más exitosa a medio-largo plazo, con el grupo de las chicas hubo menor recorrido en el proceso y no se pudo avanzar en los objetivos de la intervención que se habían previsto. Fue evidente la importancia de la prevención e intervención precoz.

Ahora bien, con el grupo de padres y madres —y a pesar de que al principio fue difícil el inicio del trabajo en el grupo— se logró un buen vínculo profesional y como consecuencia de ese trabajo grupal, los padres y las madres asumieron un papel de sujeto activo, no sólo comprometiéndose con el bienestar de sus propios/as hijos e hijas, sino también con el resto de los y las menores de su comunidad. En efecto, tras ese proceso, este grupo exigió antes los y las responsables políticos/as del pueblo, a sus técnicos/as municipales, y a los y las agentes sociales del municipio que velaran por el bienestar de

todos y todas los/las menores, llevando una labor coordinada y estable en el tiempo, para que el malestar que habían sufrido sus hijos e hijas no volviera a repetirse.

A su vez, se realizó un trabajo de supervisión quincenal con los y las profesionales del Departamento de Acción Social: trabajadoras sociales, educadores/as sociales, técnicas transversales — migración y diversidad, Centro de Iniciación Profesional etc.—. En esa supervisión se abordaban casos concretos de intervención del propio Departamento, y se realizaba una asesoría técnica sobre los procedimientos adecuados para todos los casos y situaciones a abordar y sobre la organización del trabajo a realizar. Se llevaron a cabo con todos y todas los/as profesionales arriba mencionados/as sesiones formativas sobre protección infantil y sexualidad, sesiones que fueron dirigidas por la psiquiatra Irene Intebi.

El vínculo profesional posibilitó una relación de confianza en los y las profesionales y en la propia intervención, y ese vínculo fue clave, ya que facilitó el empoderamiento de ese grupo de padres y madres que derivó en la toma de conciencia de su propia responsabilidad y de la responsabilidad social de la comunidad en el cuidado de los y las menores de edad.

Por ello, estas madres y padres exigieron al Ayuntamiento de Pasaia que se implicará y liderara un proceso activo en el que se garantizara el bienestar y los derechos del colectivo infanto-juvenil de forma prioritaria.

Con el fin de hacer partícipes en este trabajo a los distintos agentes comunitarios relacionados con el colectivo infanto-juvenil, iniciamos un proceso de reuniones con distintos departamentos municipales que tenían competencia o relación con este colectivo. Estas reuniones tenían como objetivo realizar sesiones de formación específica sobre la protección infantil.

Al mismo tiempo, el propio Ayuntamiento llevó a cabo un estudio diagnóstico sobre le movimiento asociativo relacionado en con colectivo infanto-juvenil.⁵ En dicho estudio se hacía constar.

«En los últimos años, sin embargo, la dinámica de las asociaciones ha sufrido un notable descenso, y según hemos podido constatar, muchas asociaciones se encuentran en situación crítica: falta de relevo en cuanto a monitores/as, falta de medios...»

Por tanto, nos encontramos ante la necesidad de superar esta situación de crisis que están atravesando las asociaciones y de dar un nuevo impulso a la dinamización del pueblo. La sociedad necesita asociaciones sanas, puesto que constituyen un elemento indispensable en su supervivencia.»

Tras todos estos procesos, pudimos extraer las siguientes conclusiones:

- Era necesario realizar un trabajo específico de intervención dentro del propio Departamento de Acción Social del Ayuntamiento: estructuración de los proce-

⁵ Diagnóstico de la situación de las asociaciones de Pasaia. 2008-2009. Pasaiaiko Udala. En dicho estudio participaron 23 asociaciones del ámbito cultural, deportivo ocio y tiempo libre.

dimientos interventivos en cuanto a detección y notificación de situaciones de riesgo, investigación, valoración y evaluación; y diseño de programas de tratamiento grupal y familiar.

- Era fundamental formar profesionales en protección infantil.
- Era imprescindible crear una red comunitaria que crease además vínculos con todos los agentes sociales para hacerles conscientes de su corresponsabilidad en la protección del colectivo infanto-juvenil.
- Además, había que revitalizar especialmente el tejido asociativo que interactuaba con este colectivo, ya que había una falta de relevo generacional en las juntas directivas; la necesidad de formación, era acuciante así como la innovación dentro de las actividades que ofertaban para atraer a un número mayor de participantes.

En este sentido el Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Pasaia estaba y está en plena sintonía con lo que se recoge en el artículo «Reconceptualizando los Servicios Sociales. Recuperar el Trabajo Social Comunitario como respuesta al nuevo contexto generado por la crisis» Artículo ganador de la XVI.^a edición del Premio Científico, modalidad Investigación, cuando dice: «*Entendemos entonces la participación como un ejercicio de ciudadanía, en el cual los Servicios Sociales han de pasar a jugar un rol consciente de agentes promotores de la cohesión y cooperación social, por lo que el profesional ha de convertirse en promotor de derechos sociales, con capacidad para activar mecanismos que hagan efectiva la reivindicación y el pleno ejercicio de éstos*» (María Antonia Carbonero Gamundí, Fernanda Caro Blanco, Joana Maria Mestre Miquel, Miquel Ángel Oliver Perelló y Carlota Social Puyol, 2012, p. 25).

Plan para garantizar los derechos de los niños y niñas y adolescentes de Pasaia

Todo lo anterior, supuso, para el ayuntamiento, un reto importante en relación al trabajo y creación de redes y vínculos comunitarios. Ese reto se encaró mediante un compromiso real que se materializó con la aprobación de una Declaración Institucional en el año 2008⁶ en favor del buen trato y de la protección a la infancia. Así, se crea la mesa de Trabajo Interdepartamental⁷ que diseñó un primer plan que llevaba por título «*Plan para la protección y el buen trato a la infancia*».

Este primer plan fue el embrión del que actualmente está en vigor. En efecto, tras una reflexión compartida tanto por los profesionales municipales de la MTI, como por los responsables políticos del Ayuntamiento y por los agentes sociales del municipio, llegamos a la conclusión de que si queríamos proteger y dar buen trato a la infancia y a la adolescencia, necesariamente, debíamos garantizar todos sus derechos. Este objetivo, mucho más ambicioso, es sobre el que gira el eje central del actual plan, que lleva por título: «*Plan para garantizar los derechos de los niños y niñas, y adolescentes de Pasaia*».

⁶ Declaración institucional aprobada el 20 de noviembre de 2008. La aprobación se hizo coincidir con el día internacional de los derechos de la infancia.

⁷ En adelante MTI.

«Con este Plan, el Ayuntamiento de Pasaia quiere asegurar que todos/as los/las menores de edad tengan garantizados en Pasaia sus derechos (derechos lingüísticos, derechos sociales, etc); previniendo, en todo caso, situaciones de riesgo y de desprotección; fomentando la interacción desde el respeto a la diversidad cultural; e implantando nuevas formas de trabajo, que impulsen y garanticen la corresponsabilidad en la promoción de los derechos.⁸»

Hay que subrayar que este plan, no es un plan institucional, sino un plan social, impulsado y dinamizado tanto por el Ayuntamiento como por los agentes sociales y comunitarios, que, desde esos espacios de trabajo —que luego comentaremos—, diseñan, participan, debaten y proponen las acciones y proyectos que se desarrollan en el mismo.

Este plan se desarrolla a través de tres líneas estratégicas, en la que a su vez, se marcan una serie de objetivos que se intentan alcanzar a través de proyectos y actividades concretas.

Las tres líneas estratégicas son:

1. Prevención y promoción del buen trato a la infancia
2. Revitalización de las asociaciones que trabajan con el colectivo infanto-juvenil.
3. Fomento de la buena acogida a los y las menores de edad, independientemente de su origen



Fuente: Elaboración propia.

Esquema 1

⁸ Objetivo central del Plan para garantizar los derechos de l@s niños y niñas, y adolescentes en Pasaia. Pasaiaiko Udala.

Mesa de trabajo interdepartamental: estructura y composición y metodología

La MTI es el eje motor del Plan, y recibe el mandato de la Alcaldía para impulsarlo y canalizar las propuestas consensuadas con el resto de participantes de la red socio-comunitaria de la que hablaremos más adelante.

Participan en esta mesa la Alcaldesa y responsables técnicos de los siguientes departamentos y áreas municipales: Euskera, Juventud, Educación y Cultura, Deporte, Policía Municipal, Acción Social, Igualdad y Migración y Diversidad. Así mismo, contamos con una coordinadora técnica que coordina e impulsa y dinamiza tanto la MTI como el propio Plan. Obviamente, la alcaldesa tiene la responsabilidad política de esta mesa, y los técnicos tienen la responsabilidad técnica, en plano de igualdad, a la hora de tomar decisiones.

Este órgano se reúne quincenalmente, y se establece un orden del día a abordar en cada reunión. Es la propia Alcaldía quien nombra a los participantes del mismo, y los que hemos mencionado en el apartado anterior, son los departamentos de presencia permanente. Ahora bien, según los temas a tratar, en ocasiones, también han participado otros departamentos y áreas municipales (Secretaría, Intervención, Obras y Servicios, Recursos Humanos, etc.).

En este punto, es necesario destacar que, obviamente, la garantía de los derechos del colectivo infanto-juvenil no son responsabilidad exclusiva de los/as técnicos/as municipales, ni tan siquiera del propio Ayuntamiento. En efecto, garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes es responsabilidad de toda la sociedad, por lo que técnicamente hablamos de **CORRESPONSABILIDAD SOCIAL**⁹

La misión del Ayuntamiento es fomentar la conciencia de esa corresponsabilidad social, y tratar de canalizar las acciones del conjunto de la sociedad pasaitarra para hacer efectiva esa garantía de derechos. Ahora bien, si hablamos de corresponsabilidad social, el diseño de ese trabajo de coordinación y de planificación de acciones no se puede llevar a cabo en solitario. Debe de ser consensuado y compartido, estableciendo vínculos con todos y cada uno de los agentes sociales que están en contacto con este colectivo, para entre todos y todas programar una hoja de ruta municipal donde se materialice esa garantía de derechos.

El eje motor de ese trabajo comunitario es y ha sido siempre la Mesa de Trabajo Interdepartamental. Sin embargo y tal como señalan los autores Ernesto Morales Morales y Oscar Rebollo Izquierdo: *«Cuando se han querido poner en marcha procesos de este tipo, muchas veces han adoptado, sesgos excesivamente tecnocráticos. (...) se ha prestado mucha más atención a un supuesto rigor metodológico que hay que conocer y seguir escrupulosamente, que en atender el sentido político, de empoderamiento y transformación social que dichos procesos siempre deberían tener»* (Ernesto Morales Morales y Oscar Rebollo Izquierdo, 2014, p. 20).

⁹ Somos todos y todas responsables: agentes públicos, privados, padres, madres, educadores, los/as propios/as niños y niñas; en resumen, la ciudadanía en general.

Hemos de confesar que aunque esa tendencia se manifestó inicialmente en la MTI, hoy en día, tras la experiencia y formación de sus participantes, y sobre todo, el propio proceso de trabajo, relación y vínculo con los agentes sociales que hemos vivido a lo largo de estos años, se ha ido transformando en un modelo más real y efectivo de democracia participativa.

Red social: metodología de trabajo y el vínculo como clave para la efectividad de las acciones del plan

Crear red social era y es fundamental para sostener y alcanzar el objetivo general del Plan, que como ya hemos dicho, es garantizar de forma real y efectiva de los derechos del colectivo infanto-juvenil. Para ello, es preciso crear vínculos, tal y como lo relata la autora Silvia Navarro: *«las relaciones y los vínculos sociales aparecen como elementos esenciales en el universo relacional que es la red que permite generar comunidad real»* (Navarro, 2004).

Para impulsar la corresponsabilidad social, y el diseño, ejecución y evaluación de acciones y del propio Plan, se articula una red social en el municipio a través de tres espacios: Foro de asociaciones, Foro de educación, y Foro de servicios municipales.

En estos espacios, junto a técnicos/as municipales que pertenecen a la MTI, participan representantes de asociaciones o agentes sociales. Nos reunimos para hablar, discutir, reflexionar, y en definitiva, para tomar decisiones sobre todo lo que implica ese plan, y sobre el diseño y ejecución de sus acciones.

Foro de asociaciones

Participan 17 asociaciones deportivas, de ocio y tiempo libre que trabajan con el colectivo infanto-juvenil. Se trabaja y planifica de forma conjunta distintas acciones que van dirigidas sobre todo a los espacios comunitarios. Ahora bien, se realiza un esfuerzo importante para la formación y sensibilización de los y las monitores, ya que son figuras referentes en el municipio que influyen de forma muy importante en el desarrollo psico-social para los y las niños y niñas y adolescentes. Se trata de que entre todos/as garanticemos que la oferta asociativa en Pasaia es un espacio seguro y positivo.

Acciones: día de las asociaciones; gala del voluntariado; formación: detección y notificación de indicadores de riesgo y/o desprotección; en igualdad y diversidad; estrategias para el fomento del uso del euskara, etc.

Foro de educación

Forman parte de este espacio las comunidades educativas siguientes: Pasaia Lezo Lizeoa, Anunciata ikastetxea, Karmengo Ama ikastetxea, y el Centro de Formación Profe-

sional Básica de Pasaia. En nuestra opinión, un gran éxito de este espacio ha sido y es el que los centros escolares hayan incorporado dentro del currículo escolar un trabajo específico sobre los derechos de la infancia y la adolescencia.

Acciones: sensibilización sobre diversidad y origen: videoforums, talleres etc; formación sobre detección y notificación de indicadores de riesgo y/o desprotección, y en igualdad; procesos participativos con niños y niñas como fueron protocolo de acogida municipal y la creación de un logo-imagen para el plan, etc.

Foro de servicios municipales

Se reúnen 9 servicios¹⁰ municipales que tienen contacto directo con el colectivo infanto-juvenil. En estos momentos aunque afecta de forma transversal a todos los agentes implicados en el Plan, es cierto, que ha sido en este espacio donde más conciencia ha habido para desarrollar acciones de participación de niños y niñas (y jóvenes) como sujetos protagonistas en el diseño y ejecución de cada servicio.

Acciones: formación sobre detección y notificación de indicadores de riesgo y/o desprotección, formación y sensibilización en diversidad e igualdad y en participación infantil.

Un punto de inflexión transversal es la celebración en el municipio del día internacional de los derechos de la infancia. En torno a ese día, programamos entre todos los agentes implicados distintas acciones. La programación suele abarcar una semana y el eje central es la socialización del Plan en la comunidad, y la reivindicación de los derechos de los niños y las niñas y los y las jóvenes.

Con toda esta experiencia y totalmente de acuerdo con lo que dice la autora Silvia Navarro, defendemos la intervención social: CRÍTICA, ARTESANA Y RELACIONAL. Según esta autora: «Una intervención social crítica es aquella por la que optan aquellos que todavía creen en el cambio social, y se implican, junto a otros, codo con codo, en hacerlo posible». (...) «El trabajo artesano de lo social, a partir de operar con nuestro principal material que es la relación, hace que cada abordaje se convierta en algo único, en un acontecimiento compartido y una experiencia creativa (...)». (...) «La intervención social relacional que vuelve a poner a las personas y los vínculos sociales en el centro de todo (...)» (Silvia Navarro Pedreño, 2015 pp. 4 y 5)

(...)

«Debemos ser artesanos de lo relacional y constructores de lo comunitario.»

(Silvia Navarro, 2015, p. 5)

¹⁰ Pasaia Musikal, Ludotecas, Gastelekus, Educadores de calle, bibliotecas, Escuela de teatro, polideportivos, Harrera On, y Kuadrilategi.

Conclusiones: vínculos y trabajo comunitario

Tras esta experiencia de trabajo comunitario, queremos destacar las siguientes conclusiones:

- Los VÍNCULOS RELACIONALES SON CLAVES en el éxito o en el fracaso de las acciones que se pretendan llevar a cabo con la comunidad. Sin trabajar las relaciones personales y los objetivos comunes que nos vinculan, difícilmente se puede avanzar y/o afianzar la consecución exitosa de objetivos.
- Es importante generar ESPACIOS TEMPORALES Y FÍSICOS de encuentro donde compartir y llegar a conocerse (conocer la realidad del otro), a acordar claves comunes mínimas, a realizar reflexiones compartidas y llegar a propuestas de trabajo sencillas pero alcanzables.
- FOMENTAR E INCORPORAR LA INNOVACIÓN SOCIAL de forma transversal en la cotidianidad del trabajo comunitario: partiendo de que el único sujeto protagonista es la propia comunidad, incorporando sus nuevas realidades y necesidades, y siendo creativos/as y flexibles.
- El trabajo comunitario siempre debe de estar proyectado a MEDIO-LARGO PLAZO, si queremos reforzar los vínculos que permitan relaciones y acciones estructurales y permanentes en el tiempo.
- Es indispensable trabajar en clave de DEMOCRACIA PARTICIPATIVA, donde todos los agentes implicados estén EMPODERADOS y participen en igualdad de condiciones, debiendo facilitarse en todo caso las medidas interventivas y/o correctoras para asegurar dicha forma de participación.

Bibliografía

Libros

- Jaraiz Arroyo, G. (2012). Intervención social, barrio y servicios sociales comunitarios. Fundación FOESA y Cáritas Española.
- Navarro Pedreño, S. (2004). Redes sociales y construcción comunitaria. CCS.

Artículos

- Arija Gisbert, B. (2012). Acompañamiento con grupos en trabajo social. Un modelo interfocal para la comprensión y sistematización de la praxis. Cuadernos de trabajo social Vol. 25-2, pp. 427-438.
- Carbonero Gamundí, M.A., Caro Blanco, F., Mestre Mique, J.M.L, Oliver Perelló, M.A. y Social Puyol, C. (2012). Reconceptualización de los Servicios Sociales. Recuperar el Trabajo Social Comunitario como respuesta al nuevo contexto generado por la crisis. Documentos de Trabajo Social, n.º 51, pp. 9-27.
- Chaffin, M., Letourneau, E.J., & Silovsky, J.F. (2002). Adults, adolescents, and children who sexually abuse children: A developmental perspective. In J. Myers (ed.), *The APSAC handbook on child maltreatment* (pp. 205-232). Thousand Oaks, CA: Sage.

- Cortés Izquierdo, F. (2014). La potenciación del trabajo comunitario como estrategia para reafirmar el compromiso social del trabajo social. *RTS*, n.º 203, pp. 23-35.
- Morales Morales, E. y Rebollo Izquierdo, O. (2014). Potencialidades y límites de la acción comunitaria como estrategia empoderadora en el contexto de crisis actual. *RTS*, n.º 203, pp. 9-22.
- Navarro Pedreño, S. (2015). En busca del fuego en la intervención social: vindicación de lo comunitario, artesanía de lo relacional. *Rayuela Creativa*, pp. 1-11.

A5.4

Trabajo Social Comunitario desde el modelo de atención integral y centrada en la persona

Community Social Work from the Comprehensive Care Model Centered on the Person

Clarisa Ramos-Feijóo¹

Dpto. de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Alicante
Vocal de la Fund. Pilares para la Autonomía Personal

Resumen

La sociedad actual asume como un logro la prolongación de la esperanza de vida, pero ella trae aparejada el incremento en las posibilidades de dependencia y la necesidad de dar respuesta a los cuidados de larga duración. Desde el modelo de atención integral y centrada en la persona (MAICP) se propone un ámbito relacional en el cual la persona es el eje de toda la intervención, lo que implica una recolocación del rol de los equipos profesionales y supone por lo tanto una manera diferente de establecer los vínculos. En este sentido se asume la importancia de las redes sociales como ámbito privilegiado para prevenir las situaciones de soledad y para potenciar el desarrollo de los proyectos vitales. La presente comunicación analiza los avances desarrollados mediante la puesta en marcha del proyecto comunitario Cuidamos Contigo desarrollado en la ciudad de Madrid por la Fundación Pilares para la Autonomía Personal y el papel que desarrolla el trabajo social en este modelo.

Palabras clave: Modelo de atención integral y centrada en la persona MAICP, trabajo social comunitario, vínculos.

Abstract

Current society takes life expectancy growth as an achievement, but it also means more probability of dependency and more challenges regarding long-term care. The comprehensive care and person-centred (AICP) model proposes a relational environment around the person, which is the axis of every intervention. So, professional team modifies its approach, thus revealing new ways of establishing links. Social networks acquire a main role for avoiding loneliness situations, and promoting also vital projects. This communication analyses progress obtained after implementation of community project «Cuidamos Contigo» (carried out by Fundación

¹ Universidad de Alicante, Clarisa.ramos@ua.es

Pilares para la Autonomía Personal, in the city of Madrid), and the role played by social work in this model..

Keywords: Comprehensive care model centered on the person (AICP), community social work, links.

Introducción

El incremento de la esperanza de vida en las sociedades actuales es un logro evidente de la postmodernidad. Este avance ha tenido que ver con mejoras en las condiciones de vida y en particular de acceso a la salud entendida como un concepto que no solo abarca aspectos biológicos sino aspectos generales de bienestar.

Sin embargo el crecimiento de la población adulta mayor es visto presentado en muchas ocasiones como un nuevo riesgo social. Nos planteamos entonces en este doble contexto de oportunidades y amenazas, cómo es el vínculo que se genera en la intervención del Trabajo Social con las personas adultas mayores. ¿Son escuchadas en sus deseos? ¿Se tienen en cuenta sus capacidades? ¿Nos ayudan a replantearnos nuestra propio proceso de anticipación de la vejez?

La presente comunicación busca responder a esas preguntas que nos sitúan en una perspectiva crítica sobre la forma de encararlos vínculos desde el trabajo social en el campo gerontológico, a la vez que presenta las posibilidades que para ello aporta el Modelo de Atención Integral y Centrada en la persona mediante el ejemplo del proyecto Cuidamos Contigo que desarrolla la Fundación Pilares para la Autonomía Personal en el barrio de Chamberí, Madrid.

Lo comunitario en épocas e individualismo

Para entender por qué insistimos en la vigencia del Trabajo Social desde una perspectiva comunitaria plantearemos un rápido análisis de nuestro contexto socioeconómico actual. Una de las características que mejor parece describir a las sociedades actuales es el individualismo, principalmente en los países económicamente mejor situados (Lipovetsky, 2003, 2007) donde el hiperconsumo introduce un ritmo de sobre satisfacción de necesidades o de utilización de seudosatisfactores o satisfactores destructores (Elizalde y Max Neef, 1990). Dentro de esta satisfacción de necesidades crece la fantasía de que todo puede ser solucionado de manera individual, el teléfono móvil pareciera convertirse en el elemento clave que acerca todas las soluciones a la puerta misma de nuestras casas sin que sean necesarias otras mediaciones de relaciones interpersonales. Paralelamente crecen en la población de los países más industrializados los problemas de soledad y de mantenimiento de la autonomía personal.

La agenda pública plantea toda esta situación como un nuevo «riesgo social». La inversión de la pirámide poblacional y el avance del envejecimiento son descritos como un auténtico peligro.

A esta realidad se contraponen a una corriente que demanda nuevas formas de relación y convivencia donde primen criterios más solidarios que reconozcan el rol valioso de cada persona dentro de la sociedad. Esto se evidencia también en la búsqueda de nuevas respuestas a los problemas sociales desde un enfoque comunitario de la intervención social.

En España el estallido de la crisis económica financiera de 2008 supuso un punto de inflexión en la vida ciudadana. La irrupción de nuevas formas de expresión de los movimientos sociales con la aparición en escena de los «Indignados» y sus réplicas de diversa intensidad en otros países marcaron una nueva impronta a las formas de responder a las necesidades de la población y en estas formas el enfoque comunitario representa una consecuencia lógica de respuestas participativas que buscan una mayor radicalidad democrática. En este contexto se da una nueva realidad en la práctica del Trabajo Social comunitario. Una sociedad donde coexisten altos niveles tecnológicos de comunicación con la soledad de muchas personas que quedan excluidas de las posibilidades de relacionarse y dejadas de lado por etiquetas edadistas al no entrar en los cánones de la productividad y la eficacia del sistema. En ocasión del centenario del Trabajo Social en Estados Unidos de Norteamérica, el profesor Frederick L. Ahearn afirmaba:

«Con los avances en tecnología y la globalización del mundo, debemos plantearnos la cuestión de qué es comunidad. El sentido del teléfono, del ordenador y de la televisión fue crear un mundo de comunicación instantánea. El espacio se ha comprimido y estamos en contacto con personas de todas partes del planeta.» (AHEARN F.L. Jr. 1999:15)

Por lo descrito pareciera darse el traslado de las características de la llamada «obsolescencia programada» que se da en los electrodomésticos al ámbito de las personas adultas mayores. Cumplida cierta edad no merece la pena invertir en un proyecto vital. El MAICP se fundamenta entre otros en los principios del rol social valioso que todas las personas tenemos tal y como planteara el economista y premio Nobel indio Amartya Sen.

¿Desde dónde entendemos los vínculos?

«Actuamos según entendemos las cosas. Es importante que seamos conscientes de cómo construimos la realidad, para evitar así, en la medida de lo posible, que tanto los prejuicios como la rigidez presidan nuestras acciones» (Arija Gisbert, 1999). La cita nos ilustra la idea de que la generación de vínculos está siempre mediada por un argumento teórico, pero a la vez por una mirada que entiende y comprende de una determinada manera la situación «del otro». En esta generación de vínculos entre trabajador social y persona adulta mayor, nos interesa saber en qué medida nos interrogamos sobre la forma de entender nuestro propio proceso de envejecimiento. El potencial terapéutico de una relación tiene que ver con la capacidad para mirarse a sí mismo. Carl Rogers manifestaba:

La vida en su óptima expresión, es un proceso dinámico y cambiante, en el que nada está congelado. En mis clientes y en mí mismo descubro que los momentos más enriquecedores y gratificantes de la vida no son sino aspectos de un

proceso cambiante. Experimentar esto es fascinante y, al mismo tiempo inspira temor. (1989:35)

Rogers es sin duda el padre de la atención centrada en la persona e insiste de manera contundente en la necesidad de ser auténtico en la relación para poder modificar situaciones de malestar, autenticidad que requiere de la aceptación de los propios sentimientos para poder estar en condiciones de aceptar los sentimientos del otro. En este sentido el Modelo de Atención Integral y Centrada (MAICP) en la persona constituye un cambio de paradigma en la planificación y diseño de los recursos y como consecuencia también en la intervención. Esta afirmación es tan cierta como difícil de llevar a la práctica. En muchos casos pareciera que el mero cambio de nombre ya implica un «hacer» diferente, pero tenemos que tener en cuenta que además se necesita un «saber hacer» y muy especialmente en el caso de este Modelo necesita de un «saber ser» que pone en juego principios éticos y habilidades comunicacionales para dar un auténtico protagonismo a las personas que no se quede en una mera declaración de intenciones. Podemos hablar de una atención centrada en las personas, porque nos preocupamos por su bienestar, pero el modelo MAICP cambia el eje de la formulación de las intervenciones, porque no somos nosotros como colectivo profesional quienes determinamos las condiciones de bienestar de las personas adultas mayores o en situación de dependencia, sino que son las propias personas quienes fijan el curso de su vida. Esta formulación, que si bien es sostenida teóricamente por una mayoría abrumadora de personas, no siempre es comprendida de la misma manera. Por iniciar el debate debemos plantearnos que como profesión, el Trabajo Social se encuentra históricamente mediado por un entorno institucional que determina las decisiones profesionales, hecho que constituye simultáneamente una paradoja y un desafío.

Cómo se traduce este argumento en una praxis del trabajo social cotidiano y más aún ¿cómo se lleva la acción en el trabajo social comunitario?

Pensar la vejez del otro, pensar la propia vejez

Cubiertas las necesidades básicas de subsistencia, la soledad aparece en casi todos los contextos como uno de los principales problemas para las personas adultas mayores. La exclusión vinculada al edadismo trae aparejada la percepción de ser una carga por parte de la persona adulta mayor. En esta línea el concepto de «anticipación del envejecer» (Neugarten, 1970; Zarevsky, 2005) nos lleva a comprender que en el establecimiento de vínculos con las personas adultas mayores, dentro del contexto de la relación de ayuda profesional, hemos de poner en juego también las tensiones que se generan con nuestra comprensión y anticipación del propio envejecer.

Pérez y Charamelo (2004) destacan la pérdida de la condición de «sujeto deseante y de deseo» que tiene la persona adulta mayor cuando es considerada desde una generalización de características que responden a los estereotipos sociales y desde donde se configuran las intervenciones tanto en los aspectos macro, como en el establecimiento de vínculos. Las autoras lo atribuyen a la angustia que genera en los propios profesionales el

enfrentarse a la posible reflexión que las personas mayores puedan hacer sobre su situación, e inferimos que a la negación que en muchos casos se produce de la propia anticipación del envejecimiento. Es en este punto donde reivindicamos la necesidad de la supervisión profesional para garantizar un Trabajo Social de calidad.

La necesidad de replantear la práctica profesional nos hace ver realmente como sujeto al otro y no intentar hacerlo encajar dentro de las etiquetas que los sistemas de protección nos marcan para el acceso a los recursos. El trabajo social «teje vínculos», los recursos pueden ser los hilos, pero las agujas que permiten que se cree esa trama están en la relación de ayuda y esta es imposible sin un trabajo de autopercepción, de posicionamiento, de definición de los campos en los que nos movemos y los fundamentos éticos y teóricos de los que partimos. Conocernos nos da la posibilidad de re-conocernos en el otro.

Vínculos y comunidad desde el MAICP

El MAICP es definido como el modelo que:

promueve las condiciones necesarias para la consecución de mejoras en todos los ámbitos de la calidad de vida y el bienestar de la persona, partiendo del respeto pleno a su dignidad y derechos, de sus intereses y preferencias y contando con su participación efectiva.» (Rodríguez, P. 2013)

En la cita van implícitas las dos características esenciales de este modelo de atención: la integralidad y la centralidad en la persona (Rodríguez, P. 2014). Ambas confluyen en la convicción de que la persona adulta mayor es un ser social e interdependiente, por lo que los lazos con la comunidad forman parte de un envejecimiento entendido como parte del curso de la vida.

En este punto resulta importante remarcar nuestra incorporación para el desarrollo del tema del paradigma del curso de la vida (Elder 1985, 2009), como superador del de ciclo vital, en tanto que comprende la totalidad de la vida, las experiencias y el contexto en el que las mismas han sido vividas. En esta línea, el envejecimiento no puede ser entendido como una etapa reificada, sino que antes de hablar de la «vejez» debemos hablar de «vejeces». Esta singularidad de cada persona, requiere que su historia de vida sea conocida, pero además precisa que sea asimismo «reconocida» por su comunidad. La pérdida de lazos aboca a las personas a una subestimación de su rol, y por tanto a la melancolía y a la depresión. La asunción de un rol de «clase pasiva», que desde luego poco tiene que ver con la realidad, destruye a las personas. Alrededor de un 20% de la población española está constituida por personas adultas mayores que están legitimadas para participar, desde sus propios proyectos vitales, en la comunidad.

En línea con el contexto de las sociedades postmodernas, más abocadas en principio a una supuesta satisfacción individualista de las necesidades, se ha ido perfilando un enfoque administrativista de la intervención, que en la bibliografía especializada también se ha definido como burocratización (Guillén, 1993; Cañedo, 2011; Idareta Goldaracena, 2013; Cousheld, 1990). La «lógica del recurso» ha centralizado el eje de

la intervención social en los servicios, antes que en las personas. Actualmente se reclama desde los Servicios Sociales (Carbonero, Gamundí et al., 2012) la promoción comunitaria, como rol del trabajador social que busca identificar, promover y actualizar las capacidades de todas las personas. Asimismo Jamouille pone el foco en la mirada de la proximidad partiendo de «las actitudes profesionales que permiten acercarse, entrar en contacto y construir relaciones con públicos vulnerables y alejados de las instituciones» (2008: 42).

El Modelo de atención integral y centrado en la personas, hace confluir desde diferentes enfoques y disciplinas la necesidad de devolver el control sobre sus vidas a las personas y trabajar en función de sus proyectos vitales insertos en la comunidad. Por citar algunas de sus bases científicas: Terapia centrada en la persona (Rogers, 1961), Planificación centrada en la persona (Kendrick, M.J. 2000) Activos de salud (Morgan, A., Ziglio, E., 2008), Resiliencia Comunitaria (Werner, 1982, Frankl, 1979) Mediación comunitaria (Cohen Emerique 2011) Modelo canadiense de desempeño ocupacional C.M.O.P. (Townsend et al., 1997).

Resulta de sumo interés el recoger uno de los aspectos sobre la atención centrada en la persona que citan Simò y Urbanowski (2006) cuando explican que la toma de riesgos es necesaria para el cambio positivo, afirmación que da de lleno en el cambio del eje que propone el MAICP, ya que, sin abandonar la evidencia científica asume que muchas veces los protocolos buscan la protección de los equipos profesionales, ya que es imposible garantizar una seguridad total en la vida humana, que si por algo se caracteriza es por su ineludible vulnerabilidad (Torralba, 2002).

De la teoría a la práctica. Cuidamos contigo

Desde la Fundación Pilares para la autonomía personal, se formula el proyecto Cuidamos Contigo con un claro enfoque comunitario, para acompañar el proceso de cuidados de larga duración. Esta iniciativa, en que se utiliza la metodología de gestión de casos, está subvencionada en parte por la Obra social La Caixa, y en él participan el Ayuntamiento de Madrid, la Comunidad de Madrid y Asispa.

En la justificación del proyecto se constatan las dificultades que personas en situación de dependencia y familias cuidadores tienen para acceder a información sobre los recursos y apoyos que hay en la comunidad para la atención y los cuidados que precisan. A partir de esta falta de información, se asume desde la resignación la imposibilidad de vivir de acuerdo a las preferencias personales, se ven imposibilitadas las opciones de tomar decisiones propias (autonomía moral) preferencias, viendo limitadas las posibilidades de tomar sus propias decisiones es decir manteniendo su autonomía moral a la vez que negada su concreción en la práctica es decir su independencia funcional. Estos son los déficits a los que apunta el proyecto para revertir, desde la aplicación del MAICP los efectos perjudiciales que el aislamiento produce en las personas y sus familias.

El proyecto se desarrolla en el barrio de Chamberí, Madrid y ofrece un servicio de asesoramiento presencial u online. Un servicio integral y personalizado que incluye: En-

trevista domiciliaria y valoración de la persona con dependencia, de la vivienda y de los/as cuidadores/as. Asesoramiento y gestión de recursos disponibles para la persona y sus cuidadora/es. Orientación sobre accesibilidad del domicilio y productos de apoyo. Acompañamiento y seguimiento de caso. A su vez incluye una serie de servicios personalizados. La metodología de la AICP incluye como elemento imprescindible la realización de un diagnóstico comunitario en el que participen las personas adultas mayores y la comunidad a la que pertenecen. Este enfoque comunitario va de la mano con otras dos herramientas esenciales del Modelo, tal que son la elaboración de las historias de vida y a partir de las mismas de los planes.

«Son las experiencias concretas, la acción, la práctica, las que determinan la subjetividad, y no viceversa» (Quiroga, A. 1981 en Quiroga y Racedo 2003) es por eso que es tan importante conocer la historia de cada persona y entender cómo se integra dentro de la comunidad. El reconocimiento de la trayectoria de cada persona con su propia historia vital nos permite reconocer el curso de la vida y los momentos en los que se encuentra. Así desde el trabajo social podemos encontrar una manera de acompañar el desarrollo de la autonomía moral y la independencia funcional, entendiendo que se trata de un compromiso comunitario.

Conocer los recursos comunitarios y trabajar en el fortalecimiento de las redes de apoyo promueve el mantenimiento de las personas dentro de su entorno ambiental, y nos referimos no solo a su domicilio, sino a su barrio, a sus afectos, a sus costumbres, a sus deseos. Una de las conclusiones en la primera etapa de puesta en marcha del programa es que las relaciones establecidas han permitido ofrecer una intervención integral, continuada y personalizada, evitando intervenciones contradictorias, duplicadas y fragmentadas entre entidades, y provocando itinerarios y trámites inaccesibles para muchas personas. Esto genera confusión, desconfianza, despersonalización y extrañeza en las personas. La gestión de casos logra ofrecer una única figura de referencia con la que poder compartir todas sus necesidades y deseos (Fundación Pilares para la Autonomía Personal. Memoria del Proyecto Cuidamos Contigo).

Conclusiones

Las posibilidades que el Modelo de Atención Integral y Centrada en la Persona, aporta a la creación de vínculos terapéuticos en Trabajo Social, están constatadas por la evidencia científica. Trabajar desde herramientas como la *gestión de casos* con la mirada enfocada hacia la *gestación de redes comunitarias* que acompañen durante el curso de la vida a personas en situación de dependencia y sus familias redundan en beneficio en primer lugar de las personas, mejora también la calidad de vida de las familias, pero además, de manera sinérgica reduce el burnout en los equipos de trabajo y repercute en las condiciones de vida de toda la población.

Cambiar el eje de los servicios a las personas, devuelve al trabajo social a sus esencias, lo arranca de la exclusiva lógica del recurso para trasladarlo a la dinámica del trabajo social clínico y del trabajo social comunitario, en una doble perspectiva que reava-

loriza el acervo profesional. En este sentido a las herramientas propias del MAICP son: 1) la de la historia de vida a partir del cual se elabora de manera conjunta con la persona adulta mayor 2) Plan Personalizado de Atención y Acompañamiento al Proyecto de Vida (PPAyAPV) y 3) la gestión de caso. A estas herramientas incorporamos la supervisión en Trabajo Social, entendida como un elemento clave para trabajar desde las contradicciones y sentimientos que genera en nosotros la práctica que nos permitirán establecer vínculos de calidad y trabajar en la gestación de redes comunitarias que se entrelacen con el proyecto de vida de las personas adultas mayo

Bibliografía

- Arija Gisbert, B. (1999). Apuntes para una reflexión teórico-práctica de la relación de ayuda en revista Cuadernos del Trabajo Social.
- Cañedo, M. (2011). «¿Y esto a quién se lo cuento, al ayuntamiento?»: trabajadores sociales entre la vocación y la burocracia. Un análisis antropológico del modelo de intervención de los Servicios Sociales a partir de la etnografía de una red asistencial madrileña. *Cuadernos de Trabajo Social*, 24, 135-153. Disponible en http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2011.v24.36864
- Carbonero Gamundí, M.; Caro Blanco, F.; Mestre J.; Oliver Perelló, M.; Socias Puyol, C. (2012). Reconceptualizando a los Servicios Sociales. Recuperar el Trabajo Social Comunitario como respuesta al nuevo contexto generado por la crisis. En Documentos de Trabajo Social · n.º 51 · ISSN 1133-6552 / ISSN Electrónico 2173-8246
- Elder, G. (1985). *Perspectives on the life course*. Cornell University Press. New York.
- Jamoulle, P. (2008). La proximidad en Revista Políticas Sociales en Europa N.º 24.
- Lipovetsky, G. (2003). *La era del Vacío: Ensayos sobre el individualismo contemporáneo*. Barcelona. Editorial Anagrama.
- Lipovetsky, G. (2007). *La felicidad paradójica. Ensayo sobre la sociedad de hiperconsumo* Barcelona, Editorial Anagrama.
- Max-Neef, M.; Elizalde, A.; Hopenhayn, M. (1986). *Desarrollo a Escala Humana. Opciones para el futuro*. Edita: Biblioteca CF+S <http://habitat.aq.upm.es>. Santiago de Chile.
- Neugarten, B. (1970). Dinámica de la Transición de la Mediana Edad a la Vejez en *Journal of Geriatric Psychiatry*, IV, 1, New York.
- Pérez, R. y Charamelo, A. (2004). Proyecto de investigación: Factores afectivos, cognitivos, funcionales y psicosociales en la Enfermedad de Alzheimer. Montevideo: Universidad de la República, Facultad de Psicología, CSIC. Mat. Mim.
- Programa Cuidamos Contigo/Chamberí. http://www.fundacionpilares.org/cuidamos_contigo.php
- Quiroga, A.; Racedo, J. (2003). *Crítica de La Vida Cotidiana*. Ediciones Cinco. Buenos Aires.
- Rodríguez Rodríguez, P. (2013). La atención integral y centrada en la persona. N.º 1 de la colección «Papeles de la Fundación». Fundación Pilares para la autonomía personal. Madrid.
- Rodríguez Rodríguez, P. (2014) *Modelo de Atención Integral y Centrado en la Persona*. Editorial Tecnos. Madrid.
- Simò Algado, S. y Urbanowski, R. (2006). Modelo canadiense de desempeño ocupacional I en Revista Gallega de Terapia Ocupacional TOG, n.º 3, febrero de 2006. Consultado el 20 de septiembre de 2016 en <http://www.revistatog.com/num3/pdfs/ExpertoI.pdf>
- Torralba, F. (2002). *Pedagogía de la vulnerabilidad*. Editorial CCS, Madrid.
- Zarevsky, G. (2005). *El curso de la vida. Diseño para armar*. Editorial Universidad Maimónides. Científica y Literaria.

A5.5

Posibles retos del Trabajo Social Comunitario. Especial atención a las mujeres baserritarras

Possible Challenges for Community Social Work. Special Attention to Female Farmers

Maialen Suarez-Errekalde¹

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Universidad de Deusto

Resumen

En el sector agrario vasco impera una lógica neoliberal y depredadora, la cual da prioridad al beneficio económico frente a la necesidad de soberanía alimentaria y vías de producción sostenibles. De esta manera, el paisaje agrícola del País Vasco está dominado cada vez más por explotaciones industriales intensivas, cuya producción está dirigida a la exportación y controlada por grandes multinacionales; la dependencia hacia productos importados va creciendo y no se fomenta ni apoya la pequeña agricultura diversificada y autónoma. Así, se está perdiendo tanto la vida agrícola como la biodiversidad. Pero además, también es un sector donde las mujeres están especialmente discriminadas, realizando un trabajo milenario de agroecología y de cuidados que sin embargo ha sido totalmente invisibilizado y nada valorado. Ante esta realidad del ámbito rural el trabajo social comunitario debe intervenir, creando redes y en conjunto con otros actores sociales. De hecho, parece que en este contexto se está recuperando la importancia de la dimensión comunitaria, cosa que queda de manifiesto a través del resurgimiento de diferentes movimientos sociales y reivindicaciones, ante la incapacidad que tienen las instituciones de responder ellas solamente a necesidades y demandas que la crisis estructural está produciendo, y también como respuesta a la homogeneización y pérdida de autonomía que el proceso de globalización está trayendo.

Palabras clave: Trabajo social, mujer rural, desigualdad de género.

Abstract

In the Basque agrarian sector prevails a neoliberal and predatory logic, which gives priority to economic profit in the face of food sovereignty and ecological production. This way, our farmland is progressively dominated by industrial intensive exploitations that produce things directed towards exportation and are controlled by big multinationals; the dependence towards

¹ Universidad de Deusto, P.º Mundaiz, 50, 20012 Donostia/San Sebastián, msuarez@deusto.es

imported products is increasing and little diversified autonomous farms don't have any help nor support. Either agricultural life or biodiversity are disappearing. In addition, this is a sector where women are specially discriminated; although they have been responsible for a milenary work of agroecology and care work, their work has been totally invisible and unrecognised. Before this reality of rural world, social work must intervene, creating nets and working together with other social actors. In fact, it seems that in this context the importance of community life is recovering, something that can be seen through the revival of different social movements and vindications, due to the inability of institutions to satisfy only by themselves necessities and demands that structural crisis is creating. But also as an answer to the homogenization and lost of autonomy that globalization is bringing with it.

Keywords: Social work, rural woman, gender inequality.

Introducción

El tema central de este trabajo se centra en la situación de las mujeres baserritarras dentro del sector agrario vasco. Este último se presenta como un ámbito donde la discriminación de género es notablemente alta, y por tanto, se plantean diferentes posibles retos para el trabajo social comunitario en aras de mejorar la situación de las mujeres rurales y proporcionarles mayor bienestar.

Para empezar, se ofrecen unas pinceladas acerca de las características del sector agrario vasco, y se afirma que tanto las políticas neoliberales, como el proceso de industrialización del entorno agrario, han traído consigo varias consecuencias negativas, provocando una crisis en el modo de vida campesino tradicional (unido a prácticas respetuosas con el medio ambiente, producciones autónomas a pequeña escala, para el autoabastecimiento, etc.), que han mantenido principalmente las mujeres. Seguidamente, se profundiza en la situación de las mujeres baserritarras, cuyos mayores problemas en el sector derivan de la falta de reconocimiento de su trabajo productivo como reproductivo, así como de una lucha constante para hacerse valer en un mundo masculinizado y de hombres. Finalmente, se proponen algunas posibles líneas de intervención en clave relacional y comunitaria.

Características del sector agrario vasco

El sector agrario europeo, y por lo tanto el vasco, se encuentra dentro del marco de regulación de la Política Agraria Común (PAC). La PAC ha recibido muchas y variadas críticas por parte de campesinos/as y consumidores/as, y es que se le atribuye la progresiva desaparición de la pequeña agricultura, además de la responsabilidad de promover un modelo de producción basado en químicos y sin criterios de sostenibilidad. De hecho, el objetivo de la PAC es obtener la mayor rentabilidad posible mediante las grandes empresas de alimentación (Nestlé, Campofrío, El Pozo, Mercadona, Lidl,... que aunque cuenten con ventas de millones de euros, reciben las ayudas públicas de la PAC) que apoya en nombre de la competencia internacional, aunque esto traiga consigo varias consecuencias negativas (Guillamón, 2009: 42; Mundubat, 2012: 8; Veterinarios sin Fronteras, 2012, 2-3).

Por lo tanto, se puede afirmar que la agricultura del País Vasco está influenciada por la globalización neoliberal: el modelo de producción local se ha convertido en un modelo de producción industrial dirigido a la exportación; no se fomentan los baserri pequeños, autónomos y diversificados, sino explotaciones industriales intensivas; la transformación y el reparto de los productos locales ha quedado en manos de grandes industrias y empresas repartidoras; las administraciones han gestionado los recursos naturales en beneficio de otros sectores económicos, y en vez de reforzar el sector primario, la dependencia hacia alimentos importados va en aumento, fomentando el comercio libre de los mercados. En este sentido, cabe resaltar que las $\frac{3}{4}$ partes de la pesca del Estado español, ya no proceden de sus mares (Torremocha, 2012: 8). Tras este primer acercamiento, a continuación, basándonos en lo que dicen tanto De Gonzalo y Urretabizkaia (2012: 66-69), como Torremocha (2012: 8-10), se expondrán las principales características del sector agrario vasco:

- Las explotaciones agrarias familiares están desapareciendo debido a la imposibilidad de competir con los precios del mercado. Además, obtener tierras también resulta difícil. En cuanto a razones sociohistóricas, el proceso de industrialización trajo consigo una división sin precedentes entre el espacio rural y el urbano y fomentó la pérdida masiva de agricultores, así como la infravaloración de la vida campesina. Como consecuencia, el sector agrario vasco se ha despoblado y envejecido de manera importante (éxodo rural): según datos del Eustat, tan sólo el 1,03% de la población ocupada de más de dieciséis años de la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE) trabajaba en el sector agrario en el 2011².
- Excepto unas pocas explotaciones tradicionales y extensivas, en el paisaje agrario de Euskal Herria predomina la agricultura industrial intensiva. Ello ha contribuido a la pérdida de la diversidad y de los ecosistemas, así como a la incrementación de la contaminación, que en el caso de la ganadería, ha creado más enfermedades contagiosas para las personas en algunos animales (aves, vacas y cerdos).
- Se está perdiendo tierra agraria por el abandono de las explotaciones sin relevo generacional, la expansión de plantaciones forestales, y sobre todo, la extensión de suelo urbano que ha crecido a expensas del agrario. La siguiente tabla ilustra la pérdida que se ha producido en este sentido a través de los años:

Tabla 1

Cantidad de explotaciones y su superficie 1999, 2009, 2013 CAE

Año	1999	2009	2013
Número de explotaciones con tierras	39.634	16.519	15.835
Superficie Total (ST) (ha)	606.187	261.822	259.797
Superficie Agrícola Utilizada (SAU) (ha)		190.273	187.251

Fuente: INE: Censos agrarios 1999 y 2009. EUSTAT: Tablas estadísticas sobre estructura de las producciones agrícolas.

² Eustat. Censos de Población y Viviendas 2011.

- Es muy difícil acceder a la tierra y la mayoría de los/las agricultores/as no son terratenientes. Por el contrario, enriquecen a los que sí lo son constituyéndose en un sector cada vez más pobre.
- Cada vez son más los/las baserritarras que pierden autonomía y tienen su producción dentro de grandes estructuras y por tanto, a expensas de sus condiciones. La función los/las baserritarras cada vez se limita más a la producción, mientras que las grandes industrias se encargan de la transformación y de la venta en el mercado.
- La cadena de producción se ha especializado tanto, que el producto final se ha encarecido mucho, pero en cambio, los precios que se les pagan a los/las agricultores/as han bajado (según datos del Eustat, por los puerros se recibía una media de 2,64€/kg en 2011, cantidad que para el 2015 bajó a 1,94€/kg. Por poner otro ejemplo, el precio que recibían por los pimientos verdes en 2011 era 5,32€/kg, mientras que en 2015 fue de 4,83€/kg). Esto ha supuesto la pérdida de activos agrarios, y a su vez, una bajada en la capacidad de producción, como se puede comprobar en la evolución de la producción láctea:



Fuente: Estadística Oficial del Gobierno Vasco.

Gráfico 1

La evolución de la producción láctea de la CAE (1996-2012)

- Tienen dificultades para vender los productos, ya que los mercados que son la principal vía de venta directa, hoy en día gozan más de un ambiente turístico, cultural y folclórico, que de mercado, y las personas suelen ir más a disfrutar del espectáculo que a comprar. Las soluciones que están encontrando los/las baserritarras, tanto individual como colectivamente, pasan por economatos, cooperativas, o montar tiendas en su propio domicilio. Pero probablemente lo que más éxito y fuerza está cobrando en Euskal Herria son los grupos de consumo, responsables en gran medida de la conservación del modo de vida de muchos/as campesinos/as.

La situación de las mujeres baserritarras

Al contrario de lo que ocurre en los países del sur, donde la mayoría de las personas que se dedican a la agricultura son mujeres, en el Estado español, según datos del 2015, existen 171.000 mujeres agricultoras frente a 565.800 hombres³, por lo que es un sector totalmente masculinizado. Pensar que los factores anteriormente mencionados afectan de igual manera a hombres y a mujeres es caer en una gran falacia; y es que el sistema neoliberal patriarcal dominante, así como el sistema agrario que fomenta la privatización de los recursos naturales, se basan en una dominación que discrimina y violenta a todas las mujeres. Hasta hace relativamente poco, éstas no se han considerado ni sujetos sociopolíticos ni actores económicos, y en la agricultura precisamente, la discriminación sexual es especialmente alta, y el trabajo de las mujeres se menosprecia e infravalora (Mundubat, 2012: 6). A continuación recogemos los principales mecanismos de exclusión que sufren las mujeres baserritarras (Arriola et al., 2009; De Gonzalo y Urretabizkaia, 2012; Urretabizkaia y Escurriol, 2013; Escurriol et al., 2014):

- Invisibilización del trabajo que realizan: este es probablemente uno de los factores más importantes en la discriminación de las baserritarras. Es decir, la invisibilización de su actividad de trabajo, así como su infravaloración económica y social, puesto que la labor de las baserritarras se ha considerado trabajo doméstico del espacio privado y simple ayuda a la familia. Esto se debe sobre todo a la falta de división entre los espacios productivo y reproductivo, ya que de esta manera, la definición del «trabajo doméstico no remunerado» no está tan clara como en el entorno urbano (Mugarik Gabe, s.f.: 26-27). Por tanto, el trabajo que realiza la mujer en la explotación familiar se inserta en la bolsa común que está bajo la titularidad del marido, por lo que las baserritarras no obtienen un salario directo y personal, ni los derechos sociales que ello les acarrearía. Sufren una doble invisibilización, ya que aunque sean las que mayoritariamente se encargan de todas las tareas reproductivas y alimenticias, además de los trabajos agrícolas, no se les reconoce ni una y otra tarea (Arriola et al., 2009: 155-156; Emakunde, 2012: 4-5).
- Sobrecarga del trabajo doméstico y reproductivo: esto efectivamente, va totalmente unido al hecho de que la jornada productiva y reproductiva se realicen en el mismo espacio. Aunque las mujeres poco a poco estén entrando en el mercado laboral agrario, los hombres no hacen lo suyo en lo referente al trabajo de cuidados, por lo que las baserritarras enfrentan una gran sobrecarga de trabajo. Además, el mundo agrario está caracterizado por distancias más largas y por tanto, menos contactos con apoyos de otras personas (familiares, profesionales,...), así como con una falta de servicios públicos en comparación con el medio urbano, por lo que estas mujeres no cuentan con tanta ayuda para hacerse cargo de personas dependientes, por ejemplo, u otro tipo de tareas de cuidado (Urretabizkaia y Escurriol, 2013: 8-9).

³ Estadísticas Instituto de la Mujer. Población ocupada según sector económico: <http://www.inmujer.gob.es/estadisticas/consulta.do?metodo=buscar>



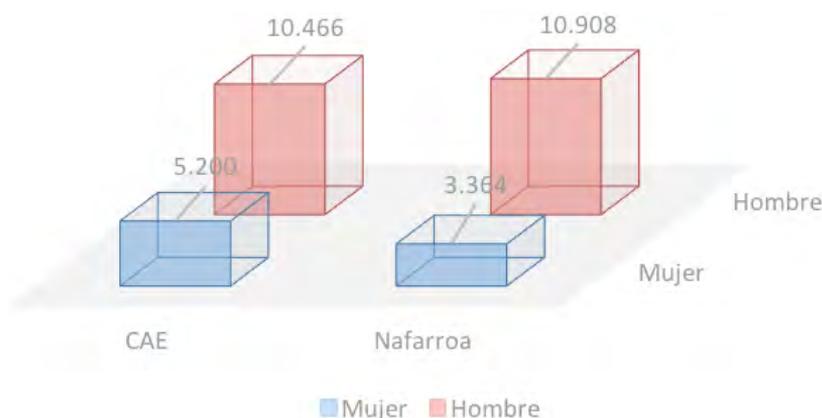
Fuente: Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino (2011).

Gráfico 2

Tiempo dedicado al trabajo doméstico no remunerado, en base al sexo y a la edad en el medio rural del Estado

- Patrones masculinos: dado que la incorporación de las mujeres al trabajo agrario remunerado y reconocido suele venir a través del autoempleo, las baserritarras sienten la imposición de que tienen que ser emprendedoras y empresariales, seguir un patrón masculino y productivista al fin y al cabo, abandonando las prácticas agroecológicas y de sustento familiar que tradicionalmente han estado ligadas a las mujeres. La ecuación se resuelve en que si estas baserritarras persiguen la «liberación» del tradicional rol de abnegada cuidadora, no les queda otro remedio que adoptar patrones y trabajos considerados masculinos en aras de copiar el modelo de trabajo remunerado de los hombres, pero sin embargo, sin que estos asuman simultáneamente la paridad en los trabajos reproductivos. A la hora de participar políticamente en organizaciones mixtas, las mujeres se encuentran con que tienen que demostrar doblemente su valía (como productoras y como agentes políticas), teniendo que lidiar con la desconfianza propia de los sectores masculinizados ante la paulatina incorporación de las mujeres (Urretabizkaia y Escuriol, 2013: 9-10).
- Titularidad escasa y dificultades de afiliación a la Seguridad Social: aunque la proporción de mujeres titulares de explotaciones ha subido últimamente, el reparto sigue siendo muy desigual y no concuerda con la cantidad de trabajo que realizan las baserritarras en dichas explotaciones (Emakunde, 2012: 4). Esto se debe a razones sociohistóricas y a una cultura machista; el sistema de herencia de los baserris estipulaba que las tierras se le dejarían al hijo mayor, mientras que las hijas salían del medio rural o se casaban a otros baserris cuyos dueños eran también hombres (Arriola, et al., 2009: 155). Estas mujeres han trabajado toda su vida sin tener ningún derecho sobre el baserri, y en caso de tener algún problema con su marido, se podían quedar en una situación realmente acuciante de vulnerabilidad y desprotección. Sin embargo, conviene destacar una diferencia, ya que

esto ha cambiado entre la creciente cantidad de mujeres baserritarras que está entrando hoy en día en el sector.



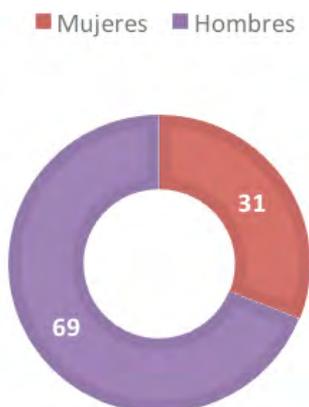
Fuente: INE Censo Agrario 2009.

Gráfico 3

Número de personas físicas titulares, por sexo, en Hego Euskal Herria

- Conviene recordar que la titularidad es una condición imprescindible para ser beneficiario/a de cualquier medida de fomento así como para poder ejercer los derechos económicos derivados de la propiedad. Es por ello que las mujeres han vivido muchas dificultades para darse de alta en la Seguridad Social, ya que no pueden demostrar que efectivamente ejercen su labor productiva en el baserri. Hasta la década de los 80 no pudieron darse de alta en la Seguridad Social Agraria, y cuando lo consiguieron, tuvieron que pagar una multa de 50.000 pesetas bajo el pretexto de haber trabajado sin cotizar (De Gonzalo y Urretabizkaia, 2012: 70). Además, continuamente se les exige presentar certificados que demuestren que efectivamente trabajan en la explotación agraria, en aras de comprobar si es su empleo real y la cantidad de días que trabajan. Como consecuencia de estas dificultades, la tendencia general es afiliar a los hombres que son titulares en los casos donde sólo hay un titular, manteniendo a las mujeres fuera del sistema. Además, en el caso de las pequeñas producciones, aún es más costoso legalizar la situación de las mujeres debido a la imposibilidad de duplicar gastos, por lo que para evitar problemas, se ha dado de alta a la persona titular (De Gonzalo y Urretabizkaia, 2012: 70-72).
- Poca participación sociopolítica: la participación que las baserritarras tienen en los ámbitos de decisión (cooperativas, sindicatos, departamentos de agricultura del Gobierno Vasco y de las diputaciones,...) todavía es muy escasa, y las diferencias aumentan en base al mayor estatus de los puestos. No hay que obviar que esta participación así como el derecho al voto también están muy ligadas a la titularidad. No obstante, el principal obstáculo para la participación es la falta de corresponsabilidad en el espacio reproductivo, y la consecuente falta de tiempo de las mujeres. Y es que además, el sistema de participación (sobre todo en lo que a

horarios y espacios se refiere) se organiza mirando solamente las necesidades de los hombres (Emakunde, 2012: 19).



Fuente: Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino (2011).

Gráfico 4

El porcentaje de participación de la población rural en asociaciones políticas y profesionales, por sexo

- Poco apoyo de la PAC: en cuanto a las ayudas económicas de la PAC⁴, la desigualdad por sexo en el reparto de las subvenciones es muy grande. Por un lado, las mujeres perciben menos ayudas, y por otro, la cantidad de dinero que obtienen es menor que la que reciben los hombres:

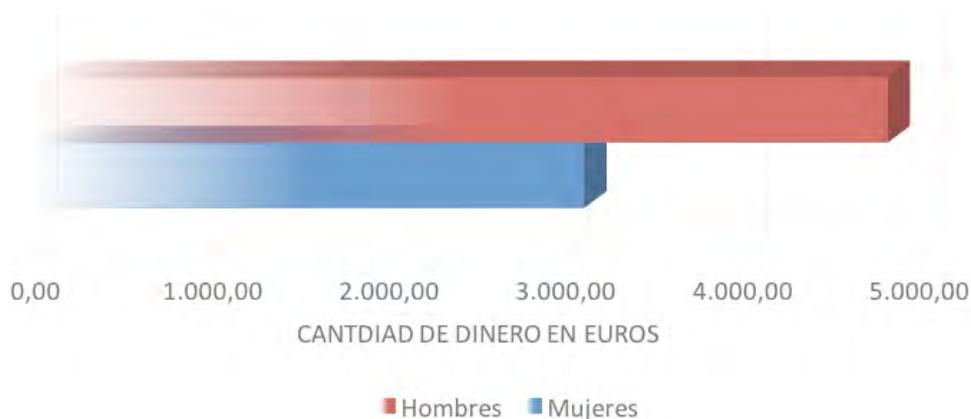


Fuente: De Gonzalo y Urretabizkaia (2012).

Gráfico 5

Porcentaje de mujeres y hombres beneficiarias/os de las ayudas de la PAC

⁴ Hoy en día la información sobre las personas físicas beneficiarias de estas ayudas no es pública, por lo que los últimos datos accesibles son del 2008. Son datos relativos a Hego Euskal Herria.



Fuente: De Gonzalo y Urretabizkaia (2012).

Gráfico 6

Media de la ayuda económica recibida por cada persona, según sexo

Esta discriminación que sufren las mujeres en el mundo agroindustrial patriarcal, ha posibilitado por otro lado, que las baserritarras se hayan mantenido más ligadas a la tierra y a la naturaleza en sus prácticas que sus compañeros varones. Al quedarse excluidas del proceso de industrialización de la agricultura, han continuado con un modelo milenario unido a la agroecología, a la diversificación, a la venta directa, a la pequeña producción para el consumo propio, etc. Ellas han sido las que han conocido y usado las hierbas medicinales, así como las que han cuidado de la biodiversidad salvaguardando las semillas autóctonas, siempre entendiendo la agricultura más como una fuente de alimentación que como una fuente de ingresos. Por lo tanto, las agricultoras cumplen con un papel fundamental en la defensa de la soberanía alimentaria: al tener tradicionalmente la responsabilidad de la salud y de la alimentación de la familia, las mujeres han producido en pequeña escala; han utilizado los recursos naturales de manera sostenible; han mantenido patrones de consumo congruentes con el cuidado de la tierra y de la comunidad; han sembrado, elegido, hibridado y guardado semillas, protegiendo la biodiversidad y los recursos genéticos; han investigado, creado y mejorado la alimentación, y al fin y al cabo, han desarrollado mecanismos propios de producción, procesamiento y distribución (Arriola et al., 2009: 155; León y Senra, 2009: 22; Fernández, 2011: 1; García y Gago, 2011, 40-42; Caro, 2013, 6). Tal y como señala Fernández (2011: 2), reconocer y valorar la sabiduría agraria y el conocimiento alimenticio de las mujeres baserritarras, pasa por transformar los roles y estereotipos que el capitalismo y el patriarcado han erigido de la mano en aras de conseguir el carácter de sujetos activos con ciudadanía plena.

Posibles retos del Trabajo Social Comunitario

Ante esta realidad del ámbito rural el trabajo social comunitario debe intervenir, creando redes y en conjunto con otros actores sociales. De hecho, parece que en este contexto se está recuperando la importancia de la dimensión comunitaria, cosa que queda de manifiesto a través del resurgimiento de diferentes movimientos sociales y reivindicaciones, ante la incapacidad que tienen las instituciones de responder ellas solamente a necesidades y demandas que la crisis estructural está produciendo, y también como respuesta a la homogeneización y pérdida de autonomía que el proceso de globalización está trayendo. Todo esto pone en evidencia la necesidad de intervenciones comunitarias que gestionen estos problemas (Lillo y Roselló, 2001: 19-21; Úcar, 2009: 14-17).

Aunque la metodología de la intervención social se desarrolló en un principio pensando en el mundo urbano, en los últimos años se está constituyendo una perspectiva que contempla la intervención social en el ámbito rural. Se trata de un modelo que toma como eje la sostenibilidad en vez del productivismo, que se centra en lo local a través de la coordinación y la cooperación de diferentes agentes, y que favorece el proceso de descentralización de recursos socioeconómicos. El trabajo social comunitario se erige como el mejor instrumento para dar respuesta a este tipo de intervención social (Cruz y De la Red, 2000).

Este último se conoce por diferentes denominaciones (desarrollo comunitario, organización comunitaria, intervención comunitaria,...), cosa que ha creado una gran confusión conceptual. Pero en definitiva, todas ellas hacen referencia al proceso para mejorar el bienestar social, mediante la participación directa y activa de la población, en el análisis, la concienciación y la resolución de los problemas que afectan a la comunidad. Por tanto, se trata de un tipo de intervención que se realiza desde, con y para la comunidad, en constante interacción y relación, en aras de facilitar la utilización, creación o fomento de sus propios recursos (Lillo y Roselló, 2001: 19-20). Cabe destacar que mientras el trabajo social individual y grupal han bebido de fuentes psicológicas y sociológicas, el trabajo social comunitario ha recurrido más a conocimientos antropológicos en la creación de su corpus teórico-práctico; es por ello que tanto el trabajo social individual como el grupal nacen en un principio como terapias, y en cambio el comunitario, se crea mediante la acción colectiva de sus participantes con el fin de lograr un objetivo común (Malagón y Sarasola, 2006: 30-35).

Entre los objetivos del trabajo social comunitario se encuentran los siguientes (Lillo y Roselló, 2001: 23):

- Ayudar a las personas a encontrar en su entorno social los medios que les proporcionen bienestar.
- Promover la cooperación y relación entre las personas para conseguir objetivos comunes.
- Abrir canales de entendimiento e interacción para la acción común entre los individuos y los grupos.

Por lo tanto, se considera necesario que el trabajo social intervenga en el medio rural vasco, como un agente transformador, ayudando a crear alianzas y fomentando la coope-

ración, en aras de mejorar la situación de los baserritarras en general, y de las mujeres en particular. Basándonos en varios estudios sobre intervención social y retos de las mujeres rurales (Cruz y De la Red, 2000; Fernández, 2002; Chipko, 2010; Eскурriol et al., 2014; Mugarik Gabe, s.f.), se ha elaborado un listado de estos posibles retos que se vienen comentando:

- Estructurar equipos profesionales capaces de lidiar con las exigencias de la descentralización, la organización de colectivos y el fomento de canales de participación.
- Realizar una crítica sistemática del modelo dominante (sistema patriarcal, neoliberal, antropocéntrico,...), y a su vez, identificar los factores, actores y comportamientos que puedan reproducir este modelo.
- Ayudar a las baserritarras a organizarse, a concretar sus objetivos y prioridades, así como promover la repartición equitativa de las responsabilidades reproductivas. Educar para modificar hábitos, conductas y costumbres que de una u otra manera discriminan a estas mujeres.
- Poner en marcha mecanismos de participación paritaria en los ámbitos de decisión (sindicatos, asociaciones agrarias, etc.), así como espacios de trabajo femeninos para analizar los intereses y necesidades concretas de las mujeres. Tomar las medidas necesarias para garantizar la participación real de las mujeres: horarios, formación, corresponsabilidad...
- Valorar, reconocer y dignificar públicamente, además de concienciar a las administraciones, entidades socioeconómicas y población en general, acerca del verdadero papel social, económico, medioambiental y cultural de las baserritarras en el medio rural. Visibilizar su trabajo tanto productivo como reproductivo, y dar valor y protección al modelo agroecológico que han realizado tradicionalmente.
- Fomentar medidas para acabar con la división sexual del trabajo en el sector agrario: talleres de trabajo reproductivo; cursos formativos de uso de aparatos mecanizados, etc.
- Luchar contra la violencia machista hacia las mujeres baserritarras, ya que dadas sus condiciones de vida (gran dependencia económica, la no separación entre el espacio vital y laboral, vivir en lugares aislados alejados de los servicios públicos...), son un colectivo especialmente vulnerable.
- Presionar políticamente para que la administración mejore los servicios e infraestructuras del entorno rural, así como para que se promulguen leyes, decretos, estatutos,... dirigidos a conseguir la igualdad de derechos entre mujeres y hombres baserritarras. También para que los comedores de diferentes establecimientos públicos y privados ofrezcan productos locales y de temporada.
- Ayudar en la creación de equipamientos colectivos para que, a pesar del gran coste de estas infraestructuras, los proyectos a pequeña escala puedan sobrevivir y también procesar sus propios alimentos.
- Promover circuitos cortos de distribución y venta directa, e informar a la ciudadanía de los beneficios de comprar productos autóctonos de pequeños/as agricultores/as.

- Fomentar alianzas y redes locales entre administraciones, sindicatos agrarios, grupos de acción local y grupos de mujeres baserritarras, facilitando las relaciones personales y el trabajo colectivo.

El trabajo social se encuentra en una posición privilegiada para fomentar el cambio de valores y promover una sociedad mejor y más justa.

Conclusiones

Bajo la influencia de políticas neoliberales, la lógica capitalista está afectando cada vez más al modo de producir y repartir los alimentos, y siguiendo criterios de competitividad y libre mercado, se está priorizando el beneficio económico sobre la necesidad alimentaria de las personas. Esta industria agraria se ha quedado en manos de unas pocas empresas multinacionales, destrozando a su vez el modo de vida de pequeños/as y medianos/as agricultores/as y creando su dependencia. Se ha fomentado la producción intensiva y especializada dirigida a la exportación, dejando en segunda línea el abastecimiento de los mercados locales, y para ello se han llevado a cabo prácticas agrícolas nada respetuosas con el medio ambiente (herbicidas, pesticidas, transgénicos, mácinas industriales...). Las principales consecuencias para el sector agrario vasco han sido la progresiva pérdida de la biodiversidad y el aumento de la contaminación, así como el éxodo rural. Por lo tanto, el modelo agrario sostenible y ligado a la naturaleza está en crisis. Un modelo que precisamente las mujeres baserritarras se encargan de mantener. Y es que pensar que todo lo anterior afecta de igual manera a hombres y mujeres baserritarras es caer en una gran falacia, puesto que el capitalismo junto con el patriarcado, fomentan y sacan beneficio de las desigualdades de género que oprimen a las mujeres. Esta discriminación es estructural y común a todos los ámbitos, y el sector agrario precisamente, aparece como un ámbito donde la dominación genérica es especialmente notable.

Ante esta realidad, queda patente la necesidad de realizar intervenciones comunitarias que gestionen estos problemas, y en ese sentido, el trabajo social comunitario tiene mucho que aportar, sobre todo para con las mujeres baserritarras, siendo sus principales objetivos fomentar el trabajo colectivo y crear redes y alianzas entre diferentes individuos, organismos e instituciones, en aras de conseguir sistemas más paritarios de participación, la visibilización y valoración del rol de las mujeres baserritarras, así como una defensa del modelo agrario sostenible, autóctono y a pequeña escala que realizan en pro de una soberanía alimentaria feminista.

Bibliografía

- Arriola, I., Gómez, H., Iturbe, A. (2009). La mujer baserritarra, esa valiosa especie en peligro de extinción. En A. Herrero, M. Vilella (eds.), *Las mujeres alimentan al mundo. Soberanía alimentaria en defensa de la vida y el planeta* (pp. 150-167). Barcelona: Entrepueblos.

- Caro, P. (2013). Soberanía alimentaria: aproximaciones a un debate sobre alternativas de desarrollo y derechos de las mujeres. El Libro abierto de la Vía Campesina: celebrando 20 años de luchas y esperanza (en línea). <http://viacampesina.org/downloads/pdf/openbooks/ES-05.pdf> (acceso 15 de septiembre de 2016).
- Chipko (2010). Genero-ikuspegiko elikadura-burujabetza Garapenerako Hezkuntzan. En Generoa Garapenerako Hezkuntzan. Begirada irekiz. Kulturartekotasuna. Herri indigenak. Elikadura-burujabetza. Bakerako hezkuntza (pp. 71-94). Bilbao: HEGO y ACSUR Las Segovias.
- Cruz, F., De la Red, N. (2000). Intervención integral para el desarrollo en el medio rural. *Intervención Psicosocial*, 9(2), 155-168.
- De Gonzalo, I., Urretabizkaia, L. (2012). Las mujeres baserritarras. Análisis y perspectivas de futuro desde la Soberanía Alimentaria. Incidencia y políticas públicas en el marco de la actividad agraria y el desarrollo rural. Donostia: Baserripress.
- Emakunde (2012). La evaluación de impacto en función del género en desarrollo rural y agricultura (en línea). http://www.emakunde.euskadi.net/u72-igualpol/es/contenidos/informacion/ipp_adm_general/es_emakunde/adjuntos/Desarrollo_rural.pdf (acceso 15 de septiembre de 2016).
- Escuriol, V., Binimelis, R., Rivera-Ferre, M. G. (2014). The situation of rural women in Spain: the case of small-scale artisan food producers. *Athenea Digital*, 14(3), 3-22.
- Estadística Oficial del Gobierno Vasco (en línea). http://www.euskadi.net/r33-estatofi/eu/contenidos/informacion/eustat_euskadi/eu_eustat/eu_introduccion.html (acceso 15 de septiembre de 2016).
- EUSTAT (en línea). http://www.eustat.es/idioma_e/indice.html (acceso 15 de septiembre de 2016).
- Fernández, M.J. (2002, noviembre). Retos y problemática de la mujer en el ámbito rural. El papel de las agrupaciones de este sector de población en el desarrollo rural. Comunicación presentada en la Jornada Temática sobre Políticas de Relevó Generacional e Incorporación de la Mujer al Mundo Rural, Madrid, España.
- Fernández, A. (2011, octubre). Soberanía alimentaria y género: las mujeres como agentes activas en el desarrollo rural. Comunicación presentada en el Congreso Internacional Educación y Soberanía Alimentaria, Barcelona, España.
- García, A., Gago, A. (Coords.) (2011). ¿Por qué es la Soberanía Alimentaria una alternativa?. Toledo: Paz con Dignidad.
- Guillamón, A. (2009). La Alimentación ¿Negocio o Derecho? Claves para la Soberanía Alimentaria. En A. Herrero, M. Vilella (Eds.), *Las mujeres alimentan al mundo. Soberanía alimentaria en defensa de la vida y el planeta* (pp. 40-49). Barcelona: Entrepueblos.
- INE (Instituto Nacional de Estadística) (en línea). <http://www.ine.es/> (acceso 15 de septiembre de 2016).
- León, I., Senra, L. (2009). Las mujeres gestoras de la soberanía alimentaria. En A. Herrero, M. Vilella (eds.), *Las mujeres alimentan al mundo. Soberanía alimentaria en defensa de la vida y el planeta* (pp. 16-37). Barcelona: Entrepueblos.
- Lillo, N., Roselló, E. (2001). *Manual para el Trabajo Social Comunitario*. Madrid: Narcea.
- Malagón, J.L., Sarasola, J.L. (2006). *Fundamentos del Trabajo Social Comunitario*. Sevilla: Aconcagua Libros.
- Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino (2011). Diagnóstico de la Igualdad de Género en el Medio Rural (en línea); http://www.magrama.gob.es/es/desarrollo-rural/temas/igualdad_genero_y_des_sostenible/DIAGN%C3%93STICO_COMPLETO_BAJA_tcm7-171812.pdf (acceso 15 de septiembre de 2016).

- Mugarik Gabe (s.f.). La soberanía alimentaria con equidad de género, una apuesta de Mugarik Gabe (en línea). http://issuu.com/mugarikgabe/docs/soberania_alimentaria_con_equidad_d# (acceso 15 de septiembre de 2016).
- Mundubat (2012). Enlazando feminismos y soberanía alimentaria para la autonomía de las mujeres y los pueblos (en línea). <http://www.mundubat.org/archivos/201205/feminismosysacast.pdf?1> (acceso 15 de septiembre de 2016).
- Torremocha, E. (2011). La Política Agraria Común: ¿una herramienta para la soberanía alimentaria?. *Soberanía alimentaria, Biodiversidad y Culturas*, 7, 6-11.
- Úcar, X. (2009). Acción comunitaria e intervención socioeducativa en un mundo globalizado. En X. Úcar (coord.), *Enfoques y experiencias internacionales de acción comunitaria*. En España, Israel, Finlandia, Estados Unidos de América y Brasil (pp. 13-43). Barcelona: Graó.
- Urretabizkaia, L., Eскурriol, V. (2013, octubre). Soberanía alimentaria feminista: protagonismo vs. Discriminación de las mujeres del entorno agrario. Comunicación presentada en el IV Congreso de Economía Feminista, Sevilla, España.
- Veterinarios Sin Fronteras (2012). Una Política Agraria Común para el 1%. El reparto de las ayudas de la PAC 2011 (en línea). <http://vsf.org.es/sites/default/files/docs/Una%20%20PAC%20%20para%20el%201%25.pdf> (acceso 15 de septiembre de 2016).

A5.6

Del Topos al Atopos.

La «fragilización» de los lazos sociales en espacios segregados: el caso de Etxabakoitz¹

From Topos to Atopos.

The Fragmentation of Social Links in Segregated Neighborhoods: Etxabakoiz, a Case Study

Jorge Tapia Blázquez²

Universidad Pública de Navarra

Resumen

La mayoría de las periferias urbanas del Estado español surgieron a raíz del Desarrollismo y del éxodo rural de los años 60 y 70 del pasado siglo. El tejido social de esos barrios obreros basado en redes de solidaridades fue clave para afrontar los contratiempos devenidos de la cadena de montaje, la conflictividad política y la precariedad urbana de esos espacios. La irrupción del neoliberalismo trajo consigo un proceso de destrucción y fragmentación de cualquier colectividad que pudiese hacer frente a la implantación de un nuevo modelo de sociedad basado en el individualismo y la competitividad. Hoy muchas de esas periferias, tras años de precariedad y abandono institucional, en cuyo seno se concentran poblaciones heterogéneas de los estratos más bajos de la escala social, se han convertido en espacios segregados donde avanza un nuevo régimen de marginalidad. Los otrora lazos sociales que sirvieron de resistencia en esos barrios, vienen sufriendo un proceso de descomposición constante dando lugar a diferentes realidades cada vez más aisladas. El presente trabajo consiste en un estudio de caso —el barrio de Etxabakoitz (Pamplona)— que incide en el proceso de fragmentación del vínculo social en esas periferias y espacios relegados, a través de la aproximación teórica a los procesos de de segregación urbana y del análisis de las narrativas de sus habitantes.

Palabras clave: Barrios segregados, Fragmentación, Vínculo social.

Abstract

Most urban peripheries of Spain arose following the *Developmentalism* («Desarrollismo») and the rural exodus of the 60s and 70s of the last century. The social fabric of these working

¹ El siguiente texto conforma una síntesis de lo que fue nuestra investigación desarrollada para el Trabajo de Fin de Máster de análogo título dirigido por el Dr. Rubén Lasheras Ruiz, del Máster de Intervención Social de la Universidad Pública de Navarra.

² Universidad Pública de Navarra, jorgetapiablazquez@gmail.com

class neighborhoods based on solidarity networks was key to face setbacks turned-chain assembly, labour dispute and urban precariousness of these spaces. The emergence of neoliberalism brought a process of destruction and fragmentation of any community that could cope with the implementation of a new model of society based on individualism and competitiveness. Today many of these peripheries, after years of instability and institutional neglect, within which heterogeneous populations of the lower strata of the social scale are concentrated, have become segregated spaces where a new regime of marginality progresses. The former social ties that served as resistance in these neighborhoods are undergoing a process of constant decomposition leading to different realities increasingly isolated. This paper consist on a case study—the neighborhood Etxabakoitz (Pamplona)— which affects the process of fragmentation of social ties in these peripheries and spaces relegated, through the theoretical approach to the processes of urban segregation and the analysis of the narratives of its inhabitants.

Keywords: Segregated neighborhood, Fragmentation, Social link

«La ciudad ya no produce sociedad.»

J. Donzelot (1999)

Vínculos periféricos

La cita que encabeza este texto quizás suponga una afirmación un tanto atrevida, pero de alguna forma nos sirve para introducir nuestro trabajo. La cuestión, de un modo más acertado, no es si la ciudad ha dejado de producir sociedad, sino qué tipo de sociedad reproduce y por qué. Sin embargo, es cierto que la cita de Donzelot, más allá de constituir una licencia académica, nos remite a cierta pérdida, falta o negación de interacción social en la ciudad, más si cabe en aquellos espacios de la ciudad donde esa pérdida, falta o negación se conjuga a su vez con escenarios cotidianos que se mueven también entre la privación, carencia y precariedad dificultando aún más esa interacción que da lugar al vínculo social.

Entendiendo la ciudad como una ideología expresada en el espacio en el sentido que sostenía Lefebvre (González Ordovás, 1998), la periferia de las urbes españolas, en su gran mayoría³, suele representar uno de esos espacios que históricamente ha concentrado las poblaciones pertenecientes a los estratos populares de las sociedad, y por ende, ha hecho confluír esas situaciones de precariedad y pobreza en el mismo. Los barrios de extrarradio, erigidos en forma de bloque de manera precipitada y desplanificada —con amplias deficiencias en materia de infraestructuras y servicios de primera necesidad— fueron la respuesta habitacional del «Desarrollismo español» para la recién constituida mano de obra proveniente del campo que las industrias del fordismo tardío de las grandes urbes demandaban.

La proliferación de estas periferias obreras, hacía así «confluír un hecho social en un hecho espacial» (Signorelli, 2002, p. 210). Esta cuestión, es decir, la concentración de la

³ A tener en cuenta que hablar de la lógica «centro-perifería» respecto a la ciudad posfordista quizás en más de un caso pueda resultarnos a todas luces arriesgado debido al propio dinamismo de la ciudad y la dificultad de trazar ciertas líneas divisorias.

clase obrera de «nuevo cuño» en las periferias de la ciudad, dio pie a que surgiesen ciertas dinámicas y lógicas de pertenencia derivadas de una problemática común cuyo afrontamiento implicaba determinadas estrategias colectivas y por ello una toma de conciencia que se extendía más allá de la fábrica en la lucha por el denominado *salario indirecto* —escuelas en los barrios, equipamiento urbano, mejora de las condiciones habitacionales, etc.— lo cual extendía el discurso y la lectura en clave de conflicto de clases al espacio urbano y al ámbito reproductivo. La dificultosa cotidianidad se intentaba paliar con la construcción de una «malla de relaciones, solidaridades y lealtades (tejido social) que se constituye en una fortaleza colectiva y en una defensa frente a las fuerzas centrífugas de la vida urbana o de los efectos de la pobreza y marginalidad» (Torres, 2002, p. 8), favorecida por la propia morfología de los barrios. El hecho de «compartir» —a saber, espacio productivo y reproductivo, experiencia común del éxodo rural, escalón social, cotidianidad, etc.— daba lugar a dinámicas de reconocimiento mutuo que nos podrían remitir a cierta idea de comunidad⁴ o comunitarismo, no exenta de tensiones propias, acercándose así al concepto de «comunidad de supervivencia» de Sennet (2001)⁵.

Este hecho sólo se comprende bajo el halo del fordismo al cual España llegó tarde, de manera desigual e incompleta. La gestión tecnócrata económica del tardofranquismo y el desarrollo del Estado de Bienestar⁶, tenían implícita una idea de progreso sobre la base del trabajo y la propiedad individual (fomento de la vivienda en propiedad), lo que daba pie al «pensamiento a largo plazo» (Sennett, 2005) y posibilitaba la acción para la mejora de las condiciones de vida en esas periferias.

La irrupción progresiva del neoliberalismo propició la caída de la norma social fordista (García Nogueroles, 2010) socavando los pilares sobre los cuales se había sustentado: la sociedad salarial y el Estado de Bienestar⁷. El concepto de acumulación por desposesión acuñado por David Harvey (2007), se hacía evidente —sobre las clases populares— a través de la fragmentación y precarización laboral y en el achicamiento de los sistemas de protección —«en beneficio de una miríada de mini-protecciones estatutarias donde lo importante es lograr endilgar los riesgos profesionales y el paro a otros grupos sociales» (Martuccelli, 2003, p. 49)—, lo cual tenía su correlato existencial en una verdadera desposesión simbólica representada por la caída de los elementos dadores de identidad común —empleo, discurso de clase, etc.— y el llenado de ese vacío por la exaltación

⁴ Al respecto, Sennett (2001) apunta «que la comunidad es una particular variedad de un grupo social en la que los hombres creen que ellos comparten algo juntos. El sentimiento de comunidad es fraternal envuelve algo más que la admisión de que los hombres se necesitan mutuamente en el sentido material. El vínculo de comunidad es el de percibir identidad común, un placer en reconocernos a nosotros y lo que somos» (p. 71). Sobre este significado de comunidad es a partir del cual se comprenden las lógicas comunitarias desde el Trabajo Social con el objeto de (re) construir tejido social que posibilite cambios positivos en la convivencia y en la integración social.

⁵ Sin embargo, como bien señala Wacquant (2007b), «Cabe evitar aquí todo “romanticismo” en cuanto a la situación de los barrios proletarios y de los enclaves segregados de antaño» (p. 196). La cotidianidad de entonces nunca fue una época dorada la cual haya que añorar, sino el resultado de la confluencia de factores en un tiempo determinado y el desarrollo de estrategias para afrontar problemáticas comunes.

⁶ Al cual España llegó también tarde y de forma inacabada.

⁷ Cabe mencionar que en el caso español gracias a esa consolidación tardía del Estado de Bienestar se puede hablar de una disminución de la desigualdad al menos hasta 1991 (Torres, 1999).

individual, identidades segmentarias y el consumo exacerbado. La incertidumbre que el nuevo modo de producción imponía a todas las esferas de la vida supone un fuerte proceso de individualización social que fracciona «en vez de unir y dado que no se puede decir quién podría despertarse en qué división, la idea de unos “intereses comunes” se torna cada vez más nebulosa y al final se hace incomprensible» (Bauman, 2001, p. 35). El fin del «pensamiento a largo plazo» de la norma social fordista auguraba tiempos difíciles a la comunidad en su forma ortodoxa (ibíd), a la vez que dificultaba cualquier acción colectiva —o la convertía en superflua— en el presente al suprimir el mínimo «de fe y esperanza» que hacía falta para rebelarse (Bourdieu, 1999).

Todos estos procesos afectarían de manera especial a aquellas periferias donde una gran parte de sus habitantes ocupaban, ya desde los años del fordismo, una posición subalterna en el mercado laboral de acuerdo a las teorías del mercado laboral segmentado⁸ (Piore, 1979). Esa posición subalterna fue creciendo durante los ochenta tras la reconversión industrial en detrimento de una clase obrera más especializada. Esta dualización laboral tenía su correlación en un Estado de Bienestar de varias categorías (Sanz Cintora, 2011). Por un lado se encontraría un sistema de protección reservado para «las clases medias urbanas, profesionales y clase obrera cualificada con mayor poder de negociación»; por otro, un sistema asistencial conformado «como un segundo escalón institucional para proteger a todos aquellos excluidos del mercado de trabajo o trabajadores precarios» (ibíd., p. 202). Con los nuevos riesgos (Beck, 1998) derivados del capitalismo globalizado asistimos al crecimiento de este último sector evidenciando que «los factores de protección que alejaban a un grupo importante de la clase trabajadora de la pobreza dejan de ser efectivos» (Sales, 2014, pp. 35-36).

La ciudad como estructura y estructurante, re-produce y expresa estos procesos en el espacio urbano. Esa dualización socio-económica⁹, da lugar a la segregación urbana que apunta la Ciudad Dual de Manuel Castells (1991), constituyendo una estructura socioespacial formada por dos sistemas (internamente estratificados), uno de ellos relacionado con el polo dinámico de crecimiento y generación de renta, mientras que el otro concentra la mano de obra degradada en espacios e instituciones que no ofrecen posibilidades de movilidad ascendente en la escala social y que induce a la formación de subculturas de supervivencia y abandono (p. 89).

El mal estado del asfaltado, la obsolescencia de lo arquitectónico, la falta de comercios, etc., en algunas periferias del estado español, no es algo «epidérmico» en los elementos urbanos del extrarradio (Temes, 2014), sino que esa «epidermis» es precisamente lo sintomático del proceso de confluencia de la expulsión y precarización laboral de sus habitantes y del abandono institucional durante décadas. Es en esos espacios de la ciudad, desconectados ya de los flujos económicos donde Loïc Wacquant (2007a) sitúa la *mar-*

⁸ Al margen del mercado laboral basado en la cadena de montaje, en los años del Desarrollismo español existía ya otro mercado laboral vinculado a la construcción, a empleos inestables, a trabajos «informales», etc., que concentraba a grupos de población que no accedían de igual manera al sector industrial como las mujeres o minorías nacionales como los gitanos.

⁹ Somos conscientes de que dicha «dualidad» pueda resultar un tanto reduccionista, pero nos sirve para articular nuestra aproximación.

ginalidad avanzada de la nueva fase de capitalismo también «avanzado»¹⁰. La pobreza, la privación y la negación concentradas se establece «en barrios relegados de mala fama (*hay que preguntarse si antes no la tenían*)»¹¹ en los que el aislamiento y la alienación sociales se alimentan uno al otro, a medida que se profundiza el abismo entre las personas allí confinadas y el resto de la sociedad» (ibíd., p. 169).

Si antes el vínculo social suponía cierta caja de resistencia en esos espacios, hoy en día la forja de un «amortiguador colectivo» es casi imposible (Bauman, 2003, p. 144), por ese proceso de desposesión tanto material como simbólica antes señalado. La individualidad y la competitividad que el neoliberalismo impone se traduce en estas zonas en lógicas de competencias por recursos y mínimas posiciones de poder —a saber, ocupación de espacios como parques, bares, iglesias, etc.— lo que conlleva a una fragmentación social por colectivos, por orígenes, por culturas, etc. En este sentido Wacquant (2007a) apunta que a la estigmatización territorial de estas periferias le acompaña una pronunciada disminución del sentido de comunidad que solía caracterizar a las antiguas localidades obreras. En la actualidad, el barrio ya no representa un escudo contra las inseguridades y las presiones del mundo exterior, un paisaje familiar y reafirmante imbuido de significados y formas de mutualidad colectivas. Se convierte en un espacio vacío de competencia y conflicto, un campo de batalla lleno de peligros para la lid diaria de la supervivencia y la huida (p. 179).

Recuperando la cita de Donzelot, «La ciudad ya no produce sociedad», porque como ya se encargaban de repetir los corifeos de la hegemonía neoliberal «la sociedad no existe». Es precisamente esa noción de «escenario imposible de sociedad», la que recoge una de nuestros ejes de nuestro trabajo y sobre la cual vertemos nuestro análisis a través de lo aquí señalado.

Del lugar al espacio imposible

La pretensión de nuestra investigación versa en aterrizar toda esta argumentación teórica en el estudio de caso de uno de estos espacios del extrarradio que reúne ciertas características específicas que pueden acercarse al concepto de la *marginalidad avanzada* de Wacquant (2007a). Es por ello que el barrio de Etxabakoitz¹², en el sudoeste de la periferia de Pamplona, constituyó nuestro objeto de estudio de estos procesos de fragilización del vínculo social, a través del análisis crítico de las narrativas de sus habitantes¹³. A continuación se presentan algunos de los resultados de acuerdo a nuestras hipótesis iniciales que, como hemos

¹⁰ Así, Wacquant (2007a) apunta que «la nueva marginalidad urbana no es resultante del atraso, la ociosidad o la declinación económica, sino de la desigualdad creciente en el contexto de un avance y una prosperidad económica global» (p.171).

¹¹ Lo escrito entre paréntesis es nuestro.

¹² Cuando nos referimos al barrio de Etxabakoitz, lo hacemos principalmente al núcleo de Etxabakoitz sur, por razones históricas —puesto que la zona norte se comenzó a habitar a partir de los años 90— y porque es en el sur donde se concentran principalmente las situaciones de precariedad y exclusión social.

¹³ Los materiales utilizados para el estudio fueron 20 relatos de vida, 2 entrevistas semiestructuradas y tres grupos de población (diferenciados entre diferentes orígenes y culturas para evitar que se pudiesen perder ciertos discursos). Cabe mencionar que los datos de los participantes en las entrevistas son totalmente ficticios.

intentado recalcar anteriormente, ponen en relación el modo de producción neoliberal y la fragmentación de los vínculos sociales, especialmente en aquellos espacios de negación y precariedad, retroalimentando aún más las lógicas de reproducción de la pobreza.

Del campo al bloque: la construcción de «comunidad»

«No teníamos ni aceras ni nada, no había ni esto, y pal “alumbrao”..»

(Pablo, 59 años, Lumbier)

«porque aquí emigraron andaluces y extremeños y luego muchos de León por las minas de Potasas y bueno... Ha sido un barrio obrero de gente pobre.»

(Miriam, 40 años, Guipúzcoa)

«Y a base de, de luchar, porque éramos todos en uno. Y era otra clase de... Estaba más abrigada.»

(Juan, 41 años, Pamplona)

Como apuntábamos antes, la configuración de los barrios de extrarradio de las ciudades estatales en los años 60 y 70 del siglo XX, viene marcada por los procesos estructurales que se estaban produciendo a nivel *macro*. Etxabakoitz materializa en su seno, en su demografía y en la subjetividad de sus habitantes esos procesos derivados del plan de Estabilización de 1959, que supuso el despegue industrial y la experiencia del éxodo rural. El peso de las redes familiares y de parentesco de estos movimientos migratorios (de manera similar a las migraciones transnacionales actuales), era evidente y como explica Xabier Domènech (2003), en la extensión de estas redes podemos encontrar el origen y desarrollo de los vínculos sociales de estas «comunidades obreras».

La idea de «prosperar» que estaba implícita en el éxodo rural choca, como vemos en los discursos, con el paisaje urbano con el que se encuentran. La segregación espacial, la precariedad de la vivienda y servicios y la falta de infraestructuras, hacían de Etxabakoitz un espacio desolador, fruto de la configuración precipitada sin ninguna planificación más allá de un funcionalismo mínimo que representaba el ofrecer techo a la fuerte demanda de mano de obra industrial. Por otro lado, la confluencia de la segregación espacial y segregación social —los estratos más pobres de la ciudad provenientes del sur del estado y las primeras familias gitanas— hacía verter sobre el barrio la estigmatización territorial¹⁴, con una carga simbólica añadida debido a la separación física descendente respecto al entramado urbano. El estigma, que aún perdura según los habitantes del barrio, evidencia la carga simbólica de unas relaciones de poder donde la población del barrio ocupaba «el lugar de los dominados», «el lugar de los pobres» (Crovara, 2004).

Frente a todos estos procesos se forja el vínculo social, basado en el hecho de compartir tanto espacio productivo —«la fábrica», la mina— como espacio reproductivo —el

¹⁴ Como afirmaba uno de los entrevistados el barrio se veía «Todo muy mal, desde fuera siempre se ha visto mal [...] Ya te digo yo, que le llamaban «katanga City» la gente de antes».

barrio— y de reconocerse en las experiencias del éxodo rural y de saberse en los escalones sociales más bajos (*un barrio obrero de gente pobre*). Todo ello daría lugar a la constitución de un determinado *habitus*, compuesto por determinadas prácticas, condiciones, rutinas, usos de espacios, que conformarían elementos identitarios comunes que posibilitaban la lectura colectiva por la lucha por el *salario indirecto*¹⁵ que permite hablar de comunidades obreras (Domènech, 2003).

¿De la «comunidad» a la «incomunidad»?

«Entonces hay gente que ha venido y se ha integrado y hay muchísima gente que no se integra, ese es el problema.»

(Grupo de discusión de origen nacional)

«Los rumanos están con los rumanos y los morenos con los morenos. El barrio no es como antes... que era unido.»

(Javier, 53 años, Jaén)

«Ahora es cuando no nos conocemos.»

(Pablo, 59 años, Lumbier)

Como se percibe en estos discursos, la idealización del pasado «comunitario» frente a la disfuncionalidad del presente es constante. Gran parte de los entrevistados pertenecientes a esa primera «comunidad» remiten la alteración de la cotidianidad del barrio al cambio del componente social que se produce a finales de los 90 con la llegada de población extranjera y la movilidad espacial de cierta población del barrio hacia mejores zonas residenciales de la ciudad, en lo que se conoce como «geografía de la oportunidad» (Galter y Killen, 1995), bajo el halo de la burbuja inmobiliaria.

Es inevitable traer a colación las nociones de Norbert Elias (2012) sobre la dicotomización entre *establecidos* y *forasteros*, debido a la lógica temporal que puede dar lugar a diferentes tipologías y categorías del «extraño» en un entorno, en base a las cuales establecerse relaciones de poder. La figura del extranjero, como plantea Schütz (2012), conformaría *un hombre sin historia*, incapaz de reconocerse en la historia y en la dinámica de Etxabakoitz y por lo tanto, lo que hace es interrogar esa historia.

Desde la conceptualización de Bourdieu, se podría interpretar a *grosso modo* (puesto que dicha conceptualización bourdieusiana no está exenta de controversia) que la propia dinámica del barrio, desarrollada a lo largo de décadas, ha configurado un *habitus* propio, del que deriva ese sentimiento de «comunidad», y ha ido acumulando capital social a lo largo

¹⁵ Podemos afirmar que la lucha de por la consecución del salario indirecto (en la cual además cobraban especial importancia aquellos colectivos no tan representados en la conflictividad laboral), era la extensión al barrio de la lucha laboral de aquellos años del tardofranquismo, donde Etxabakoitz debido a la proximidad espacial con las fábricas, sirvió de escenario de numerosos enfrentamientos, como así lo atestiguan la prensa de la época.

del tiempo. De esta forma, el barrio se erige como la «estructura social objetiva construida de acuerdo a una determinada dinámica o coyuntura histórica» (Rizo, 2006) que constituiría la noción de *campo*, en la cual se desarrollan las relaciones de poder donde se pone en juego el capital simbólico (en forma de legitimidad, respeto, reconocimiento, etc.) acumulado por esa primera comunidad. Esta, vería en la alteridad el cuestionamiento de ese ordenamiento y esas dinámicas, ante el cual se produce una especie de *cierre social*.

La neoliberalización del vínculo social

Detenernos aquí y remitir la fragmentación social al cambio de componente social sería faltar a la dialéctica necesaria en todos estos procesos, contribuyendo a imagen estática, situacional y meramente «etnificadora» de la disolución del lazo social, olvidando todo el diálogo con lo estructural. Como señala Aramburu Otazu (2000), «En la nostalgia de la comunidad perdida los inmigrantes extranjeros sirven para explicar de manera simple y económica un proceso social complejo cuyas características pueden resultar más intangibles» (p.185). La explicación culturalista oculta ciertos procesos que irrumpen anteriormente a la llegada de la alteridad. El avance neoliberal supuso el fin de la línea defensiva en esas periferias —por otro lado siempre precarias— que durante el fordismo habían logrado conseguir cierto «bienestar» mediante la acción colectiva y el apoyo mutuo. La marchitación de los elementos de solidaridad tradicionales (Wacquant, 2007b), la precarización de la vida hacen aparecer discursos que evidencian el nuevo pensamiento «cortoplacista» e individualizante que convierte los vínculos sociales en superfluos:

«prefiero no mirar a largo plazo. Porque si miro para largo plazo me deprimó mucho.»

(Lourdes, 38 años, Pamplona)

«viviendo el día a día pero sin vivirlo.»

(Selene, 31 años, Honduras)

«La gente que estamos en paro parece que nos echamos solo la culpa de que la crisis es nuestra culpa.»

(Javier, 53 años, Jaén)

Todo ello pone en evidencia la retroalimentación del proceso de fragmentación de los vínculos en espacios segregados como Etxabakoitz. Como señala Bauman (2003) «la decadencia de la comunidad [...] se perpetúa a sí misma: una vez que se inicia, hay cada vez menos estímulos para contener la desintegración de los lazos humanos y buscar formas de religar lo que se ha desgajado» (p. 59). El barrio pasaría de lugar comunitario dador de sentido colectivo, a un espacio indiferente, de competencia entre sí y de lucha por la subsistencia (Wacquant, 2007b), donde la lógica de competencia por recursos aflora el discurso criminalizador:

«los trabajadores sociales deberían hacer más [...] A los que sí apoyan son a los extranjeros y gitanos. Y yo que toda mi vida he sido española de aquí, que he trabajado, he pagado mis impuestos y todo..., te dan la patada.»

(Miriam, 40 años, Guipúzcoa)

«Y yo cuando hablé con (trabajadora social) yo le dije: “Yo es que... ¿qué te crees, que yo soy como estos mamarriones que están todos drogadictos aquí y bebiendo cervezas y estáis encima pagándoles?”.»

(Juan, 41 años, Pamplona)

Sin embargo, más que evidenciar actitudes racistas entre los sectores más precarios de la sociedad, manifiesta la guerra del «ultimo contra el penúltimo» (Moruno, 2015), que obedece a ese ejercicio neoliberal de socavamiento de las formas colectivas y de horizontalización del eje de la conflictividad social entre los sectores populares. Por otro lado, ponen en evidencia cierta inoculación ideológica que hace que veamos troceada la dimensión colectiva de los derechos, convertidos ahora en servicios individuales. Así, las lógicas de competencia por recursos pueden tener su origen en la neoliberalización de los sistemas de protección —en el paso del welfare al workfare—, gestionando los derechos como contrapartida (Sales, 2014), estableciendo así dinámicas de control y vigilancia que no solo se dan entre institución-perceptor, sino que se proyecta de manera discursiva y performativa a los propios sujetos en situación precaria. Por un lado, se consigue despresstigiar y dañar el sistema de protección social. Por otro, decíamos, agudiza aún más esa fractura social, extendiendo la criminalización —y la frustración devenida de lo estructural— hacia otros grupos en sentido descendente. Se trataría de ordenar de manera jerarquizada el cuerpo social de cara al juego de la competencia (Ávila y García, 2015).

Concluyendo...

Las hipótesis que nos han guiado a lo largo de nuestro trabajo, revelan la importancia de lo estructural en la fragmentación de los vínculos sociales en espacios como el de Etxabakoitz, estableciendo lógicas que retroalimentan esa situación. Por ello, no debemos caer en una visión un tanto reduccionista que «etnifique» la cuestión que hay de fondo. El nuevo modo de re-producción vierte su lógica por toda la sociedad, de manera más cruel quizás, en esos agujeros negros de la ciudad neoliberal como Etxabakoitz. Simplificar la convivencia en estos espacios a cuestiones de integración cultural sería «esconder la nueva cuestión social del trabajo inseguro y sus consecuencias para la formación de un nuevo proletariado urbano del siglo XXI» (Wacquant, 2008-2009, p. 129).

Por otro lado la deriva de las políticas sociales hacia formas «neoasistencialistas» y de control, siguiendo la senda de los dictados del mercado, parecen diseñadas para relegar cada vez más en los individuos y en las familias el espacio reproductivo (Lundsten, Martínez Veiga y Palomera, 2014), dejando lo comunitario debatiéndose entre una posición secundaria y una óptica securitaria de contención social (Ávila *et al.*, 2015).

Por ello, queremos recalcar que el verdadero problema de Etxabakoitz no es de ahora y que tiene su origen tanto en las causas estructurales como en el continuo abandono por parte de las instituciones que ha sufrido el barrio, que si bien la solidaridad y la lucha de épocas pasadas trajeron mejoras, hoy, con esas solidaridades en proceso de ruptura y desde un espacio de precariedad y vulnerabilidad social, la afrontación de la situación interpela a la esfera política y estructural.

Bibliografía

- Aramburu Otazu, M. (2000). *Bajo el signo del gueto. Imágenes del «inmigrante» en Ciutat Vella* (Tesis doctoral). Universitat Autònoma de Barcelona. Barcelona.
- Ávila, D., y García, S. (2015). Introducción. En D. Ávila y S. García (Coord.), *Enclaves de riesgo. Gobierno neoliberal, desigualdad y control social* (pp.15-32). Madrid. Traficantes de Sueños.
- Ávila, D. et al. (2015). Viejas y nuevas periferias en la ciudad neoliberal: seguridad y desigualdad social. En D. Ávila y S. García (Coord.), *Enclaves de riesgo. Gobierno neoliberal, desigualdad y control social* (pp.127-161). Madrid. Traficantes de Sueños.
- Bauman, Z. (2001). *La sociedad individualizada*. Madrid: Ediciones Cátedra.
- (2003). *Comunidad: En busca de seguridad en un mundo hostil*. Madrid: Siglo XXI.
- Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Bourdieu, P. (1999). *Contrafuegos: Reflexiones para servir a la resistencia contra la invasión neoliberal*. Barcelona: Anagrama.
- Castells, M. (1991). El auge de la ciudad dual: teoría social y tendencias sociales. *Alfoz*, (80), 89-103.
- Crovara, M.E. (2004). Pobreza y estigma en una villa miseria argentina. *Política y cultura*, (22), 29-45. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-77422004000200003&lng=es&tlng=es.
- Delgado, M., Actis, W., Martucelli, D., Palacín, I., y Sáez, P. (2003). *Exclusión social y diversidad cultural*. San Sebastián: Gakoa.
- Domènech, X. (2003). La otra cara del milagro español. Clase obrera y movimiento obrero en los años del desarrollismo. *Historia Contemporánea*, (26), 91-112.
- Donzelot, J. (1999). La nouvelle question urbaine. *Esprit* (1940-), 87-114.
- Galster, G. y Killen, S. (1995). The geography of opportunity: A reconnaissance and conceptual framework. *Housing Policy Debate*, 6(1), 7-43.
- González Ordovás, M.J. (1998). La cuestión urbana: algunas perspectivas críticas. *Revista de estudios políticos (nueva época)*, (101), 303-333.
- Harvey, D. (2007). *Breve historia del neoliberalismo*. Madrid: Akal.
- Lundsteen, M; Martínez Veiga, U.; Palomera J. (coords.) (2014). *Reproducción social y conflicto en las periferias urbanas del estado español*. Periferias, fronteras y diálogos XIII Congreso de Antropología de la FAAEE.
- Piore, M. (1979). *Birds of Passage: Migrant Labor in Industrial Societies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Rizo, M. (2006). Conceptos para pensar lo urbano: el abordaje de la ciudad desde la identidad, el hábitus y las representaciones sociales. *Bifurcaciones: revista de estudios culturales urbanos*, (6), 1.
- Sales, A. (2014). *El delito de ser pobre: Una gestión neoliberal de la marginalidad*. Barcelona: Icaria.
- Sanz Cintora, A. (2011). La exclusión social en España: políticas sociales y territorio. *Acciones e investigaciones sociales*, (5), 183-208.

- Sennett, R. (2001). *Vida urbana e identidad personal*. Barcelona: Península.
- (2005). *La corrosión del carácter*. Barcelona: Editorial Anagrama.
- Signorelli, A. (1999). *Antropología urbana*. Barcelona: Anthropos.
- Simmel, G., Schütz, A., Elías, N., y Cacciari, M. (2012). *El extranjero. Sociología del extraño*. Madrid: Ediciones Sequitur.
- Temes, R.R. (2014). Valoración de la vulnerabilidad integral en las áreas residenciales de Madrid. *EURE (Santiago)*, 40(119), 119-149.
- Torres, A. (2002). Vínculos comunitarios y reconstrucción social. *Revista Colombiana de Educación*, (43), 43-68.
- Torres, J. (1999). Nuevas expresiones de la desigualdad social. *Estudios Regionales*, 54, 147-160.
- Wacquant, L. (2007a). *Parias urbanos: marginalidad en la ciudad a comienzos del milenio*. Buenos Aires: Manantial.
- (2007b). La estigmatización territorial en la edad de la marginalidad avanzada. *Ciências Sociais Unisinos*, 43 (3), 193-199.
- (2008-2009). Guetos y Anti-Guetos. Anatomía de la nueva pobreza urbana. Entrevista con Loïc Wacquant. *Pensar, epistemología, política y ciencias sociales*, (3-4), 127-131.

A6

*Los vínculos interprofesionales
y trabajo en equipo en las organizaciones*

A6.1	Beloki Marañón, Usue, <i>La toma de decisiones compartida en los cuidados de larga duración</i>	749
A6.2	Casado de Staritzky, Tatiana, <i>La relación de ayuda entre una familia multiproblemática y los sistemas más amplios</i>	755
A6.3	González Ayuso, Marcos, <i>Mindfulness y Trabajo Social; estrategias frente al estrés y el malestar laboral con profesionales del Trabajo Social</i>	765
A6.4	Mosteiro Pascual, Amaia, <i>Las implicaciones emocionales de las decisiones en Trabajo Social: el caso de la protección infantil</i>	781
A6.5	Ruiz Menéndez, Álvaro y Segú Odriozola, Mabel, <i>La entrevista conjunta en el espacio sociosanitario: Tejiendo vínculos interdisciplinares entre el Trabajo Social y la Geriatría</i>	788

A6.1

La toma de decisiones compartida en los cuidados de larga duración

Shared Decision Making in Long Term Care

Usue Beloki Marañón¹

Universidad de Deusto

Resumen

La presente comunicación analiza la idoneidad del enfoque de toma de decisiones compartida para las decisiones relativas a los cuidados de larga duración de personas mayores. A partir de las características atribuidas a las decisiones relativas a la vida independiente de personas mayores, se propone la incorporación de esta metodología, que actualmente está en auge en distintas disciplinas. Ello resulta coherente con una nueva concepción de la ciudadanía, —personas mayores que participan en la toma de decisiones que les afectan—, y que tiene en cuenta el modelo social de los derechos humanos de las personas mayores con discapacidad. La comunicación incorpora a la reflexión sobre la toma de decisiones de la vida cotidiana de las personas mayores los conceptos de *mente compartida* y de *mente integral*, propios de la teoría de toma de decisiones naturalista. Se incluye también la gestión del riesgo como elemento consustancial a la toma de decisiones relativas a personas mayores vulnerables.

Palabras clave: Toma de decisiones; personas mayores; vulnerabilidad.

Abstract

This paper analyses the adequacy of the shared decision making approach for decisions related to long term care of the elderly. Based on the characteristics attributed to decisions concerning the independent life of older people, the paper proposes the incorporation of this new methodology, which is currently used in many disciplines. This is consistent with a new conception of citizenship —older people involved in decision-making that affect them— and that takes into account the social model of the human rights of the elderly with disabilities. The paper incorporates the concepts of *shared mind* and *whole mind*, which belong to the naturalistic decision making theory, to reflect on decisions that deal with the everyday life of the elderly. It also includes risk management as a consubstantial element of decisions related to vulnerable adults.

Keywords: Decision making; elderly; vulnerability.

¹ Universidad de Deusto, usue.beloki@deusto.es

El reconocimiento del papel activo de la persona en la toma de las decisiones que le afectan como consustancial al reconocimiento de los derechos de ciudadanía de quienes están en situaciones de vulnerabilidad, está dando lugar a la ampliación del campo de actuación de disciplinas que tradicionalmente han estado asociadas exclusivamente al conflicto o a los dilemas, así como a la incorporación de la participación del cliente en disciplinas que hasta tiempos recientes habían sido consideradas monopolio de los expertos. Cabe señalar la mediación o las actuaciones de los comités de ética, como ejemplo en el primero de los casos; y el Derecho colaborativo o la toma de decisiones compartidas del ámbito sanitario, en el segundo. Estas disciplinas están desarrollando nuevos enfoques y metodologías participativas que resultan aplicables, a nuestro juicio, al trabajo social con personas mayores necesitadas de cuidados de larga duración, debido a la confluencia en este tipo de cuidados de necesidades de protección, de autodeterminación y de colaboración de instancias formales e informales.

En un contexto de auge de la participación en la toma de decisiones, el ámbito de los cuidados sociales de las personas mayores vulnerables se presenta como especialmente propicio para incorporar nuevas metodologías que la favorezcan. Así, a las decisiones que se adoptan en el campo de la permanencia en el hogar y de los cuidados que tienen lugar en la vida cotidiana se les atribuyen las siguientes características: tener un impacto significativo en la vida de la persona; ser relativamente previsibles; no ser decisiones exclusivamente cognitivas —se trata de decisiones que conllevan elevadas dosis de emoción y de valores personales—; no exigir unos conocimientos científicos altamente especializados para tomarlas, o en el caso de hacerlo, estar accesibles cada vez en mayor medida tales conocimientos para la población en general, gracias a las nuevas tecnologías de la información, así como a la democratización de la autoridad tradicional (Salthouse, 1996; Wood & Tanius, 2008; Foster *et al.*, 2008; Higgs & Craig, 2012).

Desde el ámbito médico, se entiende por toma de decisiones compartida el proceso interactivo entre el profesional sanitario y el paciente, en el que ambos comparten las mejores evidencias al enfrentarse a la tarea de la toma de decisiones. Durante el proceso los pacientes están acompañados en su tarea de valoración de opciones, con el fin de expresar sus preferencias de manera informada. El profesional aporta la definición de cuál es el objeto de la decisión, así como los conocimientos acerca de las intervenciones diagnósticas o terapéuticas concretas y el paciente proporciona sus valores, sus preferencias, su experiencia y sus preocupaciones (Elwyn *et al.*, 2012).

A pesar de cierta previsibilidad de las consecuencias de los cuidados en el hogar, la toma de decisiones relativas al mismo conlleva aparejada habitualmente la exposición a un riesgo que se deriva tanto del propio proceso de envejecimiento, como de una eventual fragilidad del entorno social que rodea a las personas mayores necesitadas de cuidado, así como de las limitaciones derivadas de los sistemas públicos de protección (Bello Sánchez & González Rego, 2012). El riesgo se torna así en un elemento esencial que los clientes —persona mayor y familia— gestionan habitualmente en el contexto de la vida diaria bajo la lógica de la normalización, a través de adaptaciones continuas a las nuevas situaciones mediante el uso de estrategias informales (Higgs & Craig, 2012; Taylor & McKeown, 2013).

En la metodología de las decisiones compartidas estas estrategias informales de previsión y control del riesgo, lejos de ser ignoradas, habrán de ser reconocidas y valoradas por el profesional e incorporadas y combinadas con la gestión del riesgo que él mismo realice, en parámetros de evidencias derivadas de sus propios conocimientos y de las investigaciones empíricas.

El trasfondo de tal incorporación reside en una concepción naturalista de la teoría de la toma de decisiones, que concibe la autonomía del sujeto no como una autonomía individual sino como una autonomía relacional, en la que la capacidad decisoria y de autogobierno de la persona se promueve teniendo en cuenta su interdependencia en el contexto socio-familiar en el que desarrolla su vida y que habitualmente le ayuda a afrontar sus condiciones de vulnerabilidad, especialmente en los momentos de toma de decisiones relevantes. (Delgado Rodríguez, 2012; Ramos Ponzón, 2012; Bosch Fontcuberta, 2012). Así, junto al concepto de mente integral o *whole mind* —que incorpora los elementos emociones y las intuiciones del paciente a la toma de decisiones y subraya el elemento contextual y el momento presente como componentes críticos que hacen aflorar y/o cuestionar los propios valores— se incorpora el nuevo concepto de mente compartida o *shared mind*, que subraya los elementos propios de la relación, que se pueden apreciar en la siguiente tabla (Epstein, 2013):

Tabla I

Procesos de decisión centrados en el individuo y en la relación

Procesos de decisión centrados en el individuo	Procesos de decisión centrados en la relación
Las decisiones las toman y las negocian los individuos	Las decisiones se toman dentro de redes sociales
La autonomía es individual y se maximiza a través de la promoción de las preferencias individuales	La autonomía depende y emerge en la comunicación y en las relaciones de confianza
Los pacientes pueden anticipar y planificar para el caso de decisiones difíciles	Las decisiones difíciles pueden no ser anticipadas; pueden no parecer «reales» hasta que se presenta la situación
Las preferencias son estables e intrínsecas al individuo	Las preferencias se construyen a través de las interacciones
Los pacientes pueden ser agentes racionales/lógicos que consideran utilidades y probabilidades. El afecto y las influencias sociales generan sesgos	Los pacientes utilizan una amplia gama de experiencia humana para informar sus decisiones: lógica, afecto, intuición, relaciones

Fuente: Epstein, 2013, p. 203.

Como señala Bosch, el concepto de mente compartida facilita la aparición de nuevas ideas y perspectivas, precisamente cuando dentro de la relación se comparten pensamien-

tos, sentimientos, percepciones y significados (2012). La aproximación pasa de ser transaccional (focalizada en el conocimiento del paciente, en la información, en el intercambio y negociación y consentimiento), a ser interaccional, haciéndose patentes los valores, significados, necesidades e incertidumbres propias. Ello en combinación con los valores, necesidades y preocupaciones de las personas significativas para la vida del paciente, que con su colaboración e implicación pueden contribuir a compensar los déficits cognitivos y prácticos en la resolución de problemas que se vayan presentando (Epstein & Street, 2011; Bosch Fontcuberta, 2012).

Desde el trabajo social, cabe alegar que en ocasiones el rol protector del profesional hacia la persona mayor exige aislar las opiniones de allegados y descubrir precisamente las que son propias del cliente. Esta posibilidad está prevista por el propio modelo. Advierte Epstein que la posibilidad de recurso a uno u otro modo de procesamiento cognitivo —autónomo o compartido; analítico o naturalista— resulta ventajoso para la toma de decisiones, en la medida en que pueden favorecerse las influencias positivas y disminuirse las influencias negativas indeseadas (2013).

Igualmente puede objetarse que la implicación de la persona mayor y de su familia es ya una práctica tradicional en la disciplina del trabajo social. Sin negarlo, las investigaciones realizadas apuntan a una ausencia de metodología específica de toma de decisiones conjunta para la gestión del riesgo que subyace en las decisiones relativas a los cuidados de personas mayores.

En relación con la vulnerabilidad, los estudios ponen de relieve una práctica profesional que centra su empeño en evitar la asunción de riesgos. Las decisiones que se toman en los servicios se enmarcan generalmente en paradigmas que denotan en su mayoría una preocupación defensiva, enfocada en el principio de no maleficencia más que en el de promoción de la salud y del bienestar, prescindiendo de esta forma de una consiguiente gestión de riesgos adecuada. Por el contrario, la gestión del riesgo constituye el eje de actuación central de los servicios cuya misión es la promoción y rehabilitación de adultos vulnerables. En ellos se realiza un balance de los riesgos y beneficios, que se valoran y gestionan con el fin de obtener el mayor beneficio posible para la persona (Taylor, 2006).

De la misma forma, se echa en falta en los servicios sociales dirigidos a adultos la utilización de instrumentos sistemáticos de toma de decisiones compartidas como pueden ser las propias de la intervención con infancia y adolescencia —conferencias de grupos familiares (Skaale Havnen & Christiansen, 2014) o análisis de memorias colectivas (Forkby & Höjer, 2011)— o, las listas de verificación de la gestión del riesgo, que ayudan a centrar la discusión de los problemas con el cliente, las cuestiones clave a abordar y las medidas a adoptar para la gestión del riesgo (Taylor, 2012). Plantean Taylor & McKeown que los riesgos a gestionar en relación con los cuidados sociales (*social care*) son aquellos que tienen relación con los objetivos consensuados en la atención, en el caso de adultos vulnerables: rehabilitación, desarrollo de habilidades, independencia, normalización, autoestima, autocontrol, calidad de vida y participación en la sociedad (2013). Esta gestión del riesgo ayudaría a manejar con transparencia la eventual tensión entre los puntos de vista del cliente, de su familia o allegados, la responsabilidad profesional y la de la organización (Taylor & Campbell, 2011).

Bibliografía

- Bello Sánchez, W., & González Rego, R.A. (2012). Vulnerabilidad de las personas de la tercera edad ante el riesgo de envejecimiento en Cuba. En C. Ejea Jiménez, D. Sánchez González, & J.I. Soledad Suescún, *Vulnerabilidad Social. Posicionamientos y ángulos desde geografías diferentes* (págs. 201-215). Granada: Eirene.
- Benbenishty, R., & Chen, W. (noviembre de 2003). Decision making by the child protection team of a medical center. *Health & Social Work, 28*(4), 284-292.
- Bosch Fontcuberta, J.M. (2012). La toma de decisiones conjunta en medicina: una difícil asignatura. *Revista de atención primaria*(17), 385-387.
- Delgado Rodríguez, J. (abril de 2012). Nuevas perspectivas bioéticas: autonomía relacional. *Revista de Enfermería, 6*(1), 35-42.
- Elwyn, G., Frosch, D., Thomson, R., Joseph-Williams, N., Lloyd, A., Kinnersley, P., . . . Barry, M. (octubre de 2012). Shared Decision Making: A Model for Clinical Practice. *Journal of General Internal Medicine, 27*(10), 1361-1367.
- Epstein, R.M. (2013). Whole mind and shared mind in clinical decision-making. *Patient Education and Counseling, 90*, 200-206.
- Epstein, R.M., & Street, R.L. (sep.-oct. de 2011). Shared Mind: Communication, Decision Making, and Autonomy in Serious Illness. *Ann Fam Med, 9*(5), 454-461.
- Forkby, T., & Höjer, S. (2011). Navigations between regulations and gut instinct: the unveiling of collective memory in decision-making processes where teenagers are placed in residential care. *Child and Family Social Work 159-168, 16*, 159-168.
- Foster, S., Cornwell, R., Michael, A., & Davis, H. (2008). Cognitive Changes across the Life Span. En S.H. (ed.), *Changes in Decision-Making Capacity in Older Adults. Assesment and Intervention*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Guzmán Castillo, F., Toboso Martín, M., & Romañach Cabrero, J. (2010). Fundamentos éticos para la promoción de la autonomía: hacia una ética de la interdependencia. *Alternativas, 45-61*.
- Higgs, P., & Craig, G.M. (October-December de 2012). Risk owners and risk managers: Dealing with the complexity of feeding children with neurodevelopmental disability. *Health, Risk & Society, 14*(7-8), 627-637.
- Ramos Ponzón, S. (2012). La toma de decisiones compartidas en pacientes con esquizofrenia: cuestiones médicas y éticas. *Dilemata, 4*(10), s.p.
- Salthouse, T. (1996). Commentary: A Cognitive Psychologist's Perspective on the Assessment of Cognitive Competency. En M. Smyer, W.K. Schaie, & M.B. Kapp. New York: Springer Publishing Company.
- Schoot, T., Proot, I., Ruudter, M., & Luc, d. W. (2005). Recognition of client values as a basis for tailored care: the view of Dutch expert patients and family caregivers. *Scand J Caring Sci, 169-176*.
- Skaale Havnen, K.J., & Christiansen, Ø. (2014). *Knowledge Review on Family Group Conferencing, Experiences and Outcomes*. Bergen, Norway: Regional Centre for Child and Youth Mental Health and Child Welfare. Uni Research.
- Taylor, B. (2012). Developing an integrated assessment tool for the health and social care of older people. *British Journal of Social Work, 42*(7), 1293-1314.
- Taylor, B.J. (2006). Risk Management Paradigms in Health and Social Services for Professional Decision Making on the Long-Term Care of Older People. *British Journal of Social Work, 36*, 1411-1429.

- Taylor, B.J., & Donnelly, M. (2006). Professional Perspectives on Decision Making about the Long-term Care of Older People. *British Journal of Social Work*, 36, 807-826.
- Taylor, B.J., & McKeown, C. (2013). Assessing and managing risk with people with physical disabilities: the development of a safety checklist. *Health, Risk & Society*, 15(2), 162-175.
- Taylor, B., & Campbell, B. (2011). Quality, risk and governance: social workers' perspectives. *International Journal of Leadership in Public Services*, 7(4), 256-272.
- Taylor, B., & Campbell, B. (s.f.). Quality, risk and governance: social workers' perspectives. *International Journal of Leadership in Public Services*, 7(4), 256-272.
- Wood, S., & Tanius, B. (2008). Impact of Dementia on Decision Making Abilities. En S.H. (ed.), *Changes in Decision-Making Capacity in Older Adults. Assesment and Intervention* (91-97). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

A6.2

La relación de ayuda entre una familia multiproblemática y los sistemas más amplios

Helping Relationship Between Multi-Problem Families and Larger Systems Involved

Tatiana Casado de Staritzky¹

Universidad de las Islas Baleares

Resumen

La intervención psicosocial con familias multiproblemáticas implica una serie de retos para los y las profesionales que conforman el macrosistema de ayuda. Los Sistemas Más Amplios de la Familia (SMAF) tratan de desarrollar un contexto colaborativo que permita a la red trabajar en base a unos objetivos y metas que han sido previamente consensuados —tanto entre ellos como con la familia—. En esta comunicación se reflexiona sobre las dificultades relacionadas con el establecimiento de la relación de ayuda con una familia multiproblemática, que tienen una serie de particularidades que les caracterizan. Además, se detallan algunos de los obstáculos que con frecuencia deben salvar los y las profesionales, no solamente en relación a las singularidades de las familias multiasistidas, sino también en relación al establecimiento de esa red que se entreteje cuando varios servicios personales intervienen de manera simultánea. ¿Con qué dificultades se encuentran en su día a día los y las profesionales? ¿De qué manera se podría mejorar esa relación entre la familia y los diferentes SMAF que intervienen? A modo de conclusión, se plantean algunos interrogantes en torno a la mejora de la calidad de la relación de ayuda, así como posibles líneas de investigación que puedan dar respuesta a los desafíos que supone la intervención sociorelacional con este tipo de familias.

Palabras clave: familias multiproblemáticas, sistemas más amplios que la familia (SMAF), relación de ayuda.

Abstract

Psychosocial intervention with multi-problem families implies a series of challenges for the professionals who make up the help macrosystem. Larger Systems try to develop a collaborative context which allows the network to operate according to goals and targets that have been

¹ PDI Universidad de las Islas Baleares. tatiana.casado@uib.es

previously agreed upon —between professionals and with the family—. This communication reflects on the difficulties related to the establishment of a helping relationship with a multi-problem family, with some features that should be considered. In addition, some obstacles that professionals have to overcome are detailed in this research, not only related to the particularities of multiassisted families but also in connection to the establishment of that network which interweaves when several personal services intervene at the same time. What sort of difficulties do professionals deal with in their daily practice? How could this relationship between families and larger systems improve? By way of conclusion, some questions are posed in respect of the improvement of the quality of the helping relationship, as well as the possible investigation lines which could give an answer to the challenges that sociorelational intervention involves when dealing with this kind of families.

Keywords: multi-problem families, larger systems, helping relationship.

Familias multiproblemáticas y sistemas amplios: una visión sistémica

Las familias en situación de especial cronicidad (Escudero, 2013) han recibido tradicionalmente el nombre de familias multiproblemáticas (FMP, de ahora en adelante). Este término se acuña hacia 1950 en Gran Bretaña (Rodríguez, 2003), aunque diversos autores han preferido referirse a este tipo de familias con otras nomenclaturas. Así, Imber-Black (2000) pone el acento en las múltiples instituciones que rodean a estas familias, mientras que Friedlander et al. (2009) se refieren a ellas como «familias multiestresadas».

En cualquier caso, una de las características principales de estas familias es, además de la cronicidad de su situación de dificultad, el hecho de estar rodeadas de diferentes profesionales y servicios. Estas redes reciben el nombre de Sistemas Más Amplios que la Familia (SMAF, de ahora en adelante), traducción del término anglosajón Larger Systems (Imber-Black, 2000).

Diversos modelos teóricos sustentan el estudio y la investigación de las FMP, y en especial su interacción con los SMAF. El modelo ecológico-sistémico resulta de especial utilidad para la comprensión de relaciones que se establecen entre las familias y la red profesional que interviene con ellas. Desde este modelo se considera que cada grupo familiar se inserta en una red social más amplia, por lo que no se puede entender el funcionamiento de la familia sin tener en cuenta el contexto en el que se ubica (Casas, 2001; Casado, 2016). Por otra parte, desde el punto de vista sistémico, la conducta se explica como una responsabilidad compartida, surgida de pautas que provocan y mantienen las acciones de cada individuo; esta circularidad supone la imposibilidad de establecer cuál es la causa y cuál el efecto (Casas, 2001; Minuchin et al., 2009). Por ello resulta imprescindible tener en cuenta a los SMAF en la evaluación que se realice de la situación, de modo que se pueda analizar la existencia de dificultades en esa interacción FMP-SMAF (Imber-Black, 2000).

El macrosistema formado por la FMP y los diferentes SMAF que intervienen plantea una serie de retos a los y las profesionales que intervienen, no solo por el hecho de tener

que conjugar las actuaciones de los diferentes servicios, sino también porque los diferentes miembros del sistema familiar generan relaciones diferentes con cada servicio y con cada profesional, pudiéndose dar situaciones de coaliciones y triangulaciones que hagan peligrar el éxito de la intervención. En este sentido, el establecimiento de la alianza terapéutica resulta fundamental para sentar las bases de la relación que se genera entre ese/a profesional y la familia (Escudero, 2013). En efecto, siguiendo a Cardona (2012), para que el cambio sea posible debe darse una adecuada vinculación con la familia.

Existen una serie de factores que obstaculizan la adopción de un enfoque sistémico de la familia (Minuchin et al., 2009), que adquieren mayor relevancia si cabe cuando se trata de familias que lidian con múltiples instituciones. Siguiendo a estos mismos autores, la burocracia existente, las dificultades relacionadas con la falta de formación y/o la falta de tiempo, son algunos obstáculos para la aplicación del enfoque sistémico cuando se interviene con familias. En efecto, la naturaleza de la burocracia, implica que en vez de generar subsistemas interactivos en una estructura organizada, la asistencia se torne cada vez más complicada, impersonal y rígida, con múltiples instituciones que no siempre se coordinan de manera adecuada. La formación de los profesionales sería otro factor a tener en cuenta, ya que la formación continua es una tarea complicada y en la mayoría de casos, totalmente voluntaria, a pesar de la importancia de la formación en este campo social tan dinámico y cambiante. Además, la realidad laboral muchas veces no permite utilizar tiempo en explorar puntos fuertes de las familias, así como manejar las complejidades que presentan las familias afectadas por crisis múltiples (Minuchin et al., 2009). Por otra parte, en muchas ocasiones se culpa a las familias por los problemas que acarreamos, y se las considera parte del problema más que parte de la solución.

Relación entre FMP y SMAF

Una familia multiasistida trabaja, a lo largo de su ciclo vital, con multitud de profesionales diferentes, que a su vez se insertan en servicios diferentes, cada uno con sus competencias, sus obligaciones, su manera de proceder. Ramos y Borrego (2006) realizaron un estudio de los informes de solicitud de terapia familiar de 20 familias consideradas multiproblemáticas, y establecieron que cada familia estaba trabajando de manera simultánea con una media de siete profesionales diferentes. Estos profesionales pueden ser médicos, jueces, abogados, trabajadores sociales, psicólogos, maestros, pedagogos, y un largo etcétera; esto supone que la formación de partida de unos y otros es muy diferente, y no necesariamente todos esos profesionales van a tener en mente esa lógica ecológico-sistémica a la que nos referíamos anteriormente.

En este sentido, los profesionales que trabajan con una FMP forman parte, de algún modo, de su horizonte (Ramos, 2007). Y esa relación que se establece entre unos y otros no está exenta de dificultades, ya que cada institución tiene un mandato diferente, pudiendo entrar a veces en disputas acerca de quién debe hacer qué con respecto a esa familia, y pudiendo además lanzar mensajes contradictorios a la familia, que por otra parte tenderá a delegar parte de sus responsabilidades en la red profesional. En este sentido, Imber-Black (2000) señala que los servicios actúan desde una lógica fragmentada, difi-

cultando así una actuación integral, global y coordinada. En estas familias se da con frecuencia una transferencia de competencias familiares a terceros (Gómez y Kotliarenco, 2010), hecho que se ve reforzado en ocasiones por las actuaciones del sistema profesional, que fomenta esa delegación en la red asistencial de las responsabilidades que debería ostentar la familia. Ramos (2007) sostiene que se genera un círculo vicioso, en el cual los profesionales intervienen porque los problemas se mantienen o agravan, y esto genera dependencia de la familia hacia los SMAF, que a su vez refuerzan esa dependencia aumentando la intensidad de sus intervenciones.

Muchos de los problemas que acosan a una familia multiasistida tienen que ver con su modo de conectarse con los sistemas más amplios: canales de comunicación confusos, fronteras poco claras, escasas habilidades para resolver conflictos (Minuchin et al. 2009). Coletti y Linares (1997) resaltan el hecho de que estas familias son «expertas» en destacar lo que no funciona, mientras que carecen de habilidades para mostrar sus fortalezas y competencias. Sin embargo, hay que destacar que el profesional puede ayudar a la familia a relacionarse más eficazmente con los sistemas de servicios, mediante actos que confieran poder a la familia: absteniéndose de revelar su competencia profesional, despojándose de poder, reforzando las fronteras entre la institución y la familia (Minuchin et al., 2009). Los profesionales necesitan, siguiendo a estos autores, confiar en que los miembros de la familia hallarán su propio modo de salir del paso, tolerar sus titubeos, tener paciencia cuando intentan recurrir de nuevo al experto, y ejercer un papel docente cuando resulte útil y no constituya una intromisión.

La demanda en una FMP. complementar ayuda y control

Las FMP se sitúan en ese terreno complejo situado entre la ayuda y el control. Así, en muchas ocasiones no acuden de manera voluntaria a los servicios (o no a todos ellos), por lo que es más complicado generar el enganche emocional entre la familia y el profesional que cuando se trabaja en contextos voluntarios. Sucede que la intervención de la red profesional ante las dificultades de una familia multiasistida se orienta al bienestar de los menores y personas más vulnerables (Escudero, 2013), y por ello muchas veces se trabaja desde un contexto de control. Ahí radica precisamente la dificultad de compatibilizar ambas variables: ayudar a las familias a que realicen los cambios necesarios para atender adecuadamente las necesidades de sus miembros, pero a la vez garantizar a nivel institucional la seguridad y el bienestar de los menores. Por tanto, siguiendo a este mismo autor, solo se podrá realizar un trabajo adecuado si el SMAF consigue generar una relación de confianza con la familia.

En cuanto a la demanda que hacen la familia a los diferentes servicios con los que interactúa, cabe remarcar que las FMP ponen en crisis el concepto clásico de demanda. En efecto, si entendemos que la Demanda es la existencia de un estado de carencia determinado y la expresión de un reconocimiento de ese estado que sostiene la petición de ayuda, entonces sucede que al existir dos o más miembros en situación de dificultad, es complicado que se genere una demanda unívoca, consensuada y sincronizada entre los actores implicados (Ramos y Borrego, 2006). Además, no se deben olvidar los problemas tradi-

cionalmente ligados a las FMP (pobreza, paro de larga duración, actividades delincuenciales, drogas, etc.), por lo que resulta imprescindible analizar la demanda en perspectiva, teniendo en cuenta a toda la red profesional que interviene.

La interpretación por parte de los profesionales de las familias como «difíciles o irrecuperables» provoca un enfoque pesimista y negativo en la intervención. Por eso es muy importante que se introduzca, al analizar esa situación cronificada, una perspectiva sobre lo que se ha realizado en los equipos de intervención con estas familias (Escudero, 2013). Así, no sólo se analizarán las características e historia particular de la familia, sino que también se realizará un análisis sobre qué factores del sistema profesional pueden haber influido en la cronificación de la situación.

La alianza terapéutica

Un aspecto fundamental en la relación de ayuda es el establecimiento de un vínculo adecuado entre la FMP y el profesional o los profesionales con los que van a trabajar. Y para ello es especialmente relevante la alianza terapéutica. Madsen (2009) sostiene que una de las principales premisas que deben tener los profesionales que trabajan con familias que consideran «resistentes» es la de «conectar antes de corregir». Esto enlaza con la importancia que Friedlander et al. (2009) dan al establecimiento de la alianza terapéutica entre el profesional y la familia para potenciar los efectos positivos de la intervención.

La alianza puede definirse, en palabras de Friedlander et al. (2009), como la «colaboración mutua del terapeuta y el cliente (o clientes) en cuanto a compartir metas y tareas de la terapia. Pero no es meramente un contrato conductual: la alianza también tiene un fuerte componente emocional» (p. 49).

En palabras de Cardona (2012), «favorecer la alianza de ayuda en los primeros encuentros se convierte en una intervención tan necesaria como preparar la tierra antes de sembrar» (p. 55).

Sin embargo, establecer las bases necesarias para establecer un vínculo basado en la confianza entre el profesional y la familia con la que trabaja es un reto particularmente complicado cuando hablamos de familias multiproblemáticas. Son familias con amplias trayectorias en servicios sociales, lo que implica haber trabajado con diferentes profesionales, y seguramente supone también fracasos anteriores. Esto genera, por fuerza, una desconfianza innata en la familia hacia los nuevos profesionales que se van implicando en el caso. Y es en este contexto donde cobra más importancia, si cabe, el establecimiento de la alianza terapéutica como paso previo y necesario para co-construir con la familia un nuevo escenario que posibilite el cambio.

Friedlander et al. (2009) presentan un modelo transteórico de alianza terapéutica en la terapia conjunta: se trata del sistema de observación de la alianza terapéutica en intervención familiar o SOATIF. Es un instrumento observacional que pretende revelar el proceso de pensamiento del terapeuta (SOATIF-o) o bien del cliente (SOATIF-s) mientras se

forja esta alianza. Se asume que el profesional supervisa de manera natural la solidez de la relación con los clientes, tomando nota de sus conductas específicas. La versión aplicada al cliente llama la atención sobre las conductas específicas de éste, trata de reconocer sus pensamientos y sentimientos acerca de la alianza. En cambio, la versión del SOATIF aplicada al terapeuta (SOATIF-o, disponible en versión electrónica en www.soatif.net) le ayuda a reflexionar sobre su propio comportamiento y a tener en cuenta de qué forma sus intervenciones potencian o dañan la alianza. Tiene la finalidad de organizar y sintetizar la información comportamental a la que debe prestar atención el profesional, para así poder establecer, mantener y alimentar las alianzas con los miembros de la familia, que pueden hallarse en conflicto entre sí, o pueden tener motivaciones muy distintas para el tratamiento.

El SOATIF presenta cuatro dimensiones conceptuales (Escudero, 2009; Escudero, 2013; Friedlander et al., 2009), a partir de las que se puede definir la alianza de trabajo con la familia. Son las siguientes:

- a) Enganche en el proceso de intervención. El cliente le encuentra sentido al tratamiento, se involucra y trabaja coordinadamente con el terapeuta (Friedlander et al., 2009). La fortaleza de este enganche es la dimensión más fácilmente observable, y destacamos tres aspectos conductuales de este enganche, siguiendo a Escudero (2009):
 1. La participación del usuario en la definición de las metas u objetivos.
 2. La participación de la familia en tareas específicas de la intervención, así como en el hecho de marcar el ritmo de la intervención.
 3. La motivación para el cambio, esto es, su reconocimiento expreso de pequeñas mejoras.
- b) Seguridad en el modelo de intervención. Para crear un contexto de intervención seguro el equipo profesional debe considerar no únicamente su contrato con la familia y con el resto de profesionales, sino también cómo perciben ellos el contexto y las actuaciones técnicas (Escudero, 2009). Se produce esta seguridad en el modelo de intervención cuando el cliente considera la terapia un lugar en el que puede arriesgarse, estar abierto a nuevas cosas, ser flexible (Friedlander et al., 2009).
- c) Conexión emocional con el terapeuta. El cliente considera al profesional una persona importante en su vida, siente que la relación terapéutica se basa en la confianza, el afecto, el interés y el sentido de pertenencia. Confía en que los conocimientos y la experiencia del terapeuta son relevantes (Friedlander et al., 2009).
- d) Sentido de compartir el propósito en la familia. Es el sentimiento de unión y colaboración entre los miembros de la familia para las metas de la intervención (Escudero, 2009). Los miembros de la familia consideran que están trabajando en colaboración para mejorar la relación familiar y conseguir objetivos comunes para la familia (Friedlander et al., 2009).

Características de la intervención desde la red de SMAF

El/la trabajador/a social no trabaja solamente con la familia, sino que está inmerso/a en el Sistema, que incluye al conjunto de los y las profesionales que están interviniendo con la FMP (Ramos, 2007). En este sentido, Alegret y Baulenas (1997) señalan que en ocasiones un profesional actúa con una FMP sin tener en cuenta que se está produciendo una intervención simultánea por parte de uno o varios profesionales más; sin embargo, siguiendo a Ramos y Borrego (2006), «la interacción entre los agentes viene marcada; comienza antes de que los agentes se relacionen» (p. 104). En efecto, los profesionales provienen de servicios diferentes, y tienen encomendados mandatos específicos que pueden entrar en colisión por la divergencia de expectativas y metas propuestas.

Las bases para un trabajo satisfactorio y eficaz de la red profesional requieren una estructura organizativa que proporcione, por una parte, una definición y una delimitación clara de los procedimientos de articulación con el máximo soporte y reconocimiento institucional, y que por otra parte permita establecer unos objetivos generales y específicos de trabajo compartidos y consensuados (Consell de Mallorca, 2011). Además, se deben establecer claramente las funciones y tareas de cada profesional (y de la familia), fomentando la comunicación y la interacción entre los diferentes profesionales que intervienen. Y para garantizar un funcionamiento armónico y eficiente será necesario que alguna de las instituciones implicadas asuma el liderazgo del sistema creado.

Las intervenciones deben ser, por tanto, multiprofesionales, incluyendo terapeutas, trabajadores sociales, trabajadores familiares, educadores, médicos, etc., así como multifactoriales, trabajando aspectos económicos, relacionales, educativos, domésticos, sanitarios, etc. (Carballo et al., 1994). El trabajo en red, siguiendo a estos mismos autores, será la metodología básica tanto para el análisis del caso como para la formulación de hipótesis, así como para garantizar un adecuado diseño y posterior evaluación de las estrategias de intervención. Además, la intervención será de carácter intensivo, con presencia prácticamente diaria de algún profesional significativo en esa red que se haya entretejido.

Se trata, entonces, de buscar maneras de articular la red institucional que trabaja con la familia, de manera que se den mensajes coherentes y compartidos, y que se trabaje de un modo verdaderamente conjunto.

De hecho, en palabras de Minuchinet al. (2009):

Integrar el trabajo de diferentes subsistemas e instituciones es algo que demanda mucho tiempo, pero no más, quizá, que contrarrestar los efectos desfavorables de una coordinación deficiente. Los problemas de «territorio» entre los subsistemas de una institución tienen un efecto corrosivo; lo mismo sucede con la comunicación deficiente entre distintas instituciones. (p. 26)

Madsen (2009) propone el desarrollo de un contexto colaborativo (collaborativehelping) cuando se trabaja con servicios centrados en la familia. Este enfoque se basa en los siguientes presupuestos:

- Esforzarse por mantener la curiosidad cultural, honrando siempre la sabiduría de la familia.
- En relación con el apartado anterior, el profesional debe creer firmemente en las posibilidades de cambio de la familia, y comenzar a construir el camino del cambio partiendo de los recursos del sistema familiar.
- Trabajar en colaboración con la familia y con los servicios que se consideren apropiados en cada caso.
- Aumentar la responsabilidad del profesional hacia los clientes, comprometiéndose en procesos de empoderamiento.

Se trata, siguiendo a Madsen (2009), de conseguir que los profesionales abandonen el rol de «experto reparando disfunciones», para considerarse aliados de la familia, ayudándoles a conseguir sus objetivos, en colaboración con los servicios y recursos más próximos a nivel local. Este autor hace hincapié en la idea de que este proceso colaborativo no implica que el profesional desdeñe sus conocimientos, pero sí que debe reflexionar sobre cuándo es conveniente mostrarlos, de modo que pueda esperar hasta que el cliente esté receptivo, maximizando su utilidad en el proceso. Turnell y Essex (2006, citado en Madsen, 2009) han encontrado evidencias científicas acerca de la maximización de resultados en casos relacionados con protección de menores cuando se ha establecido una fuerte relación entre la familia y los SMAF.

Conclusión

La relación que se establece entre una FMP y los SMAF que trabajan con ella no está exenta de dificultades, y éstas vienen marcadas no sólo por las especiales características de este tipo de familias, sino también por cómo se va entretejiendo esa red profesional. Cada profesional tiene un mandato específico, como se ha visto anteriormente, que puede entrar en colisión con los mandatos que a su vez tengan encomendados otros profesionales. Además, las dificultades relacionadas con la coordinación entre los SMAF, y en ocasiones la incongruencia entre los mensajes que se dan a la familia suponen un hándicap añadido que no podemos soslayar.

¿Qué elementos pueden tenerse en cuenta para mejorar la calidad de la relación entre FMP y SMAF? Se pueden señalar aspectos como el establecimiento de una adecuada alianza terapéutica con la familia, así como disponer de espacios adecuados para que los SMAF (entre ellos y con la familia) puedan coordinarse para «remar en la misma dirección». La actitud de los profesionales resulta fundamental para maximizar el éxito de la intervención, dado que las situaciones de cronicidad que presentan las FMP requieren de una intervención multi-modal y multi-profesional que pueda abarcar el amplio abanico de dificultades por las que atraviesa la familia.

El ganache de la familia es el aspecto de la alianza terapéutica que más se ha investigado. Los estudios subrayan la importancia de que los clientes se sientan protagonistas en la definición de sus problemas (Friedlander et al., 2009).

Lipchik (2004) pone de manifiesto la importancia de establecer y mantener con los clientes una relación que les haga sentirse apoyados, mientras se adaptan a los cambios propios del proceso de cambio. El puntal de la relación asistente-cliente es la confianza.

Cabe señalar que uno de los momentos más delicados para el establecimiento de la alianza con la familia es la primera sesión, cuando los miembros de la familia se encuentran juntos delante del profesional, para exponer qué les va bien y qué les va mal (Friedlander et al., 2009). Recordemos que comienza aquí una pugna por ver quién posee la versión legítima de los hechos acaecidos (Ramos y Borrego, 2006). El lazo del profesional, por tanto, debe ser estrecho con todos los miembros de la familia, y no únicamente con los que acuden a todas las sesiones (Pinsof, 1995, citado en Friedlander et al., 2009).

Para finalizar, se detallan algunas actitudes necesarias para el profesional que interviene en la relación de ayuda. Basándose en Carls Rogers (1970, citado en Cian, 1994), serían:

- La necesaria confianza en la persona.
- La comprensión empática. La empatía es la capacidad de sumergirse en el mundo subjetivo del otro y de participar en su experiencia, en la medida que lo permite la comunicación verbal y no verbal. Es la capacidad de ponerse en la piel del otro, de ver el mundo como él lo ve.
- La consideración positiva, incondicionada y afectuosa de la persona. Esto significa la aceptación sin condiciones de todo el presente, pasado y futuro de la persona, de su modo de expresarse y de vivir, sin reservas ni valoraciones. En este sentido, y siguiendo a Cardona (2012), la relación de ayuda implica una aceptación incondicional hacia la persona, garantizando el respeto hacia ella como tal, independiente de lo que haga, crea o sienta.
- Autenticidad, congruencia interna, transparencia.

Por tanto, y en conclusión, tanto el enganche con la familia desde los primeros momentos de establecimiento de la relación, como el favorecer un contexto en el que la familia se sienta segura, son algunos de los elementos que resultan fundamentales a la hora de conseguir la verdadera implicación de las familias. Del mismo modo, la red profesional debe establecer mecanismos adecuados de coordinación y comunicación, de modo que se consensuen los objetivos y tareas a desarrollar por cada uno de los servicios implicados.

Referencias bibliográficas

- Alegret, J.; Baulenas, G. (1997). La intervención. En M. Coletti y J.L. Linares (comps.). La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática (pp. 125-166). Barcelona: Paidós.
- Coletti, M.; Linares, J.L. (comp.) (1997). La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática. Barcelona: Paidós.
- Carballo, S, Guerra, O, Panadès, C., Rosselló, V., Vañó, X. (1994). Famíliesmultiproblemàtiques. Intervenció terapèutica psicossocial. Revista Alimara, 34, 71-74.

- Cardona, J. (2012). Definición del contexto de intervención en el trabajo social de casos. Tesis doctoral publicada. Universitat de les Illes Balears, en <http://hdl.handle.net/10803/108691>
- Casado, T. (2016). Familias multiproblemáticas y sistemas amplios. En II Jornadas Doctorales de la Universidad de Murcia (31 mayo, 1 y 2 de junio). ISBN 978-84-608-9778-1, en <http://congresos.um.es/jdoctorado/jdoctorado2016>
- Casas, G. (2001). Una perspectiva sistémica de la familia. Investigación docente. UCR. San José, Costa Rica.
- Cian, L. (1994). La relación de ayuda. Madrid: Editorial CCS.
- Consell Insular de Mallorca (2011). Manual del Servei de Protecció al Menor. Palma de Mallorca: InstitutMallorquí d'Afers Socials.
- Escudero, V. (2009). Guía práctica para la intervención familiar. Gerencia de Servicios Sociales. Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Junta de Castilla y León.
- Escudero, V. (2013). Guía práctica para la intervención familiar II. Contextos familiares cronificados o de especial dificultad. Gerencia de Servicios Sociales. Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Junta de Castilla y León.
- Friedlander, M.L., Escudero, V. y Heatherington, L. (2009). La alianza terapéutica. Barcelona: Paidós.
- Gómez, E., Kotliarenco, M. (2010). Resiliencia familiar; un enfoque de investigación e intervención con familias multiproblemáticas. Revista de psicología, 19 (2), 103-132.
- Imber-Black, E. (2000). Familias y sistemas amplios. Buenos Aires: Amorrortu.
- Lipchik, E. (2004). Terapia centrada en la solución: más allá de la técnica. Buenos Aires: Amorrortu.
- Minuchin, P., Colapinto, J. y Minuchin, S. (2009). Pobreza, institución, familia. Buenos Aires: Amorrortu.
- Ramos, R. y Borrego, M. (2006). La construcción de la demanda en familias multiproblemáticas. Fundamentos teóricos de una investigación. Redes, 16, 97-116.
- Ramos, R. (2007). Propuestas para un abordaje sistémico con familias multiproblemáticas. Redes, 18, 155-162.
- Rodríguez, M. (2003). La familia multiproblemática y el modelo sistémico. Portularia, 3, 89-115.

A6.3

Mindfulness y Trabajo Social; estrategias frente al estrés y el malestar laboral con profesionales del Trabajo Social

Mindfulness and Social Work; Strategies Against Stress and Labor Unrest with the Social Work Professionals

Marcos González Ayuso¹

Ayuntamiento de Burgos

Resumen

El trabajo social es considerado como una profesión de riesgo debido a sus factores relacionales y a las actuales circunstancias de inestabilidad laboral. En las últimas décadas destaca *Mindfulness* como nueva estrategia de afrontamiento del estrés y el malestar laboral. Introducir técnicas de *mindfulness* en la práctica profesional genera un nuevo espacio para trabajar fomentando del bienestar, tanto de los propios trabajadores sociales como de los usuarios. Desde esta premisa se diseñó y realizó un taller de *mindfulness* en el marco del Colegio Oficial de Trabajo Social de Burgos, para 20 trabajadores sociales, con el fin de aportar una mayor conciencia sobre las fuentes de estrés laboral, fomentar la adquisición de técnicas orientadas a su manejo y al bienestar. El taller se realizó a lo largo del primer cuatrimestre de 2014, con 12 sesiones semanales de 1 hora y media, más ejercicios diarios y una jornada de práctica intensiva. La valoración de este taller de *Mindfulness*, realizada sobre los cuestionarios MBI y KIMS de los 16 participantes que completaron el taller, ha concluido con la mejora de los factores implicados tanto en el bienestar laboral como en las habilidades de *Mindfulness* de desarrollo de las capacidades de observación y aceptación sin enjuiciar.

Palabras clave: Trabajo social, *Mindfulness*, Estrés laboral.

Abstract

Social work is considered as a risky profession due to its technical content, besides the current circumstances of labour instability. In the last decades, new strategies to face the labour stress and discomfort have been promoted, like Mindfulness. Entering mindfulness techniques

¹ Grado en Trabajo Social e Instructor de *Mindfulness*; Jefe de Área de Mayores y Prestaciones del Ayuntamiento de Burgos; email: mgayuso@aytoburgos.es

in professional practice generates a new area to work in favour of the welfare, as much to social workers as to users. Based on this premise, a Mindfulness workshop has been designed and carried out in the field of the Official College of Social Work in Burgos, for 20 social workers, to be more aware of the labour stress sources, to promote the acquirement of strategies directed to its use and to the labour welfare. The workshop was held over the first quarter of 2014, with 12 weekly sessions of one hour and a half, more daily exercise and a day of intensive practice. The assessment of this Mindfulness workshop by MBI and KIMS self-report measure of the 16 participants who completed the questionnaires, has improved the factors involved not only in the labour welfare, but also in the Mindfulness capacities, development the observing, and accepting without judgment capacities.

Keywords: Social work, Mindfulness, Labour stress.

1. Introducción

Los trabajadores sociales afrontan desafíos y frustraciones profesionales vinculadas a la fuerte crisis económica, los modelos de convivencia y la redefinición de los Servicios Sociales. Si a estos desafíos se une la sobrecarga emocional de toda profesión de ayuda, nos encontramos con circunstancias adversas para el ejercicio profesional, afrontando cuestiones bioéticas vinculadas a como vivir y morir, a la investigación social y la asignación de recursos.

En Trabajo Social, *mindfulness* se puede utilizar para minorar los niveles de estrés laboral y prevenir el *burnout*, trabajar con menos coste emocional y aumentar el grado de conciencia en profesionales y usuarios. Steven F. Hick en su obra *Mindfulness y Trabajo Social* (2009) integra las aportaciones de *mindfulness* en la práctica del trabajo social, señalando que el cultivo de *mindfulness* mejoraría la práctica profesional y las relaciones entre clientes y profesionales, al fomentar el desarrollo de relaciones positivas de ayuda.

2. Estrés y malestar laboral en el Trabajo Social

Muchos son los elementos que pueden presentarse en el entorno laboral de cualquier trabajador social y que pueden desencadenar dificultades por estrés, o incluso *burnout*. Santa Lázaro estableció un cuadro con cuatro ámbitos y 27 elementos asociados al desgaste profesional.

Dionisio Contreras (2008) identifica tres riesgos frecuentes en el desarrollo del Trabajo Social: estrés, *burnout* o SQT y violencia.

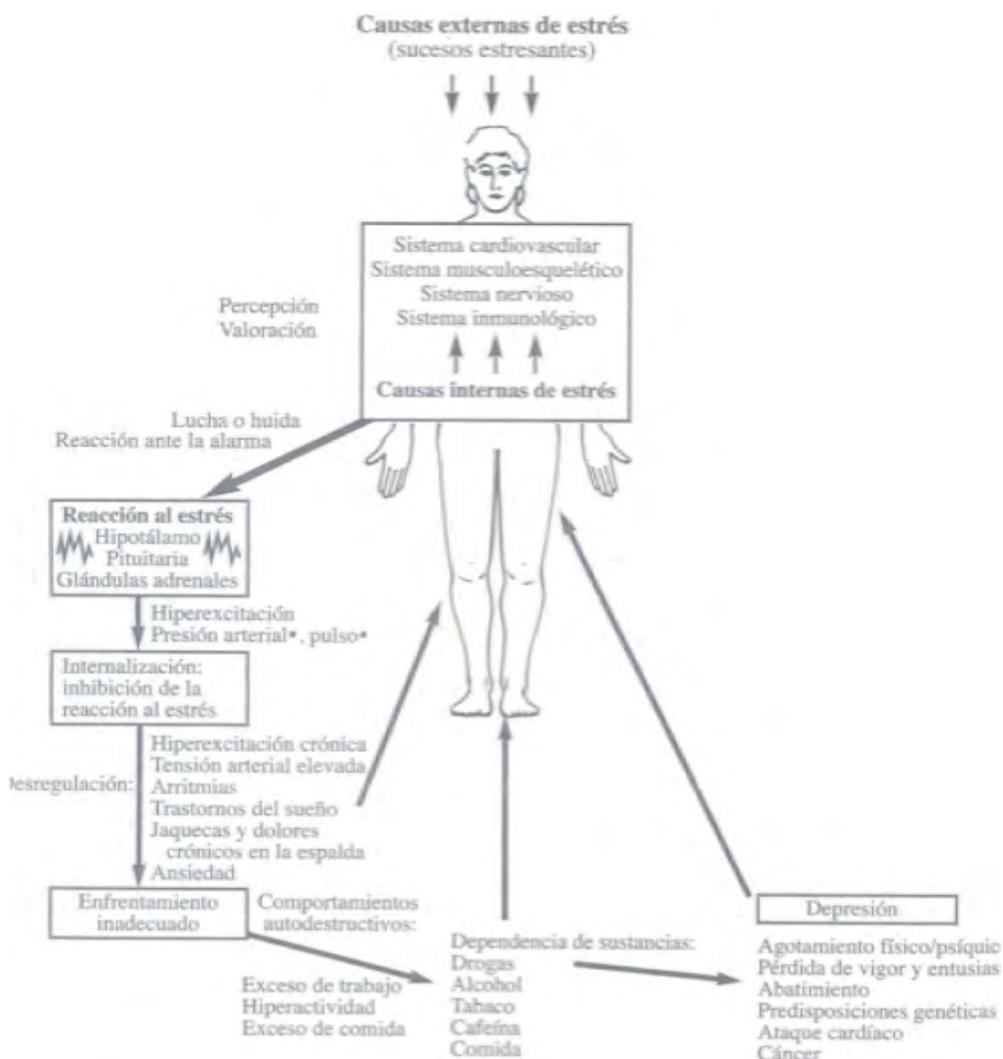
El término estrés supone un desequilibrio entre las demandas excesivas del ambiente (estresores internos y/o externos) frente a los recursos disponibles de afrontamiento que se poseen. Se desarrollan reacciones adaptativas de movilización de recursos que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de respuestas emocionales negativas, de las cuáles las más importantes son la ansiedad, ira y depresión (Cano Vindel, 1997).

Tabla 1
 Principales desencadenantes del desgaste profesional en trabajadores sociales

Organización	Tarea	Profesional	Usuarios
Conflicto y ambigüedad de rol.	Monotonía y rutinización.	Conflicto entre los valores del profesional y de la organización.	Personas con múltiples problemas o problemas muy complejos
Recursos insuficientes o inadecuados	Escaso desarrollo de habilidades profesionales.	Visión desvalorizante de la profesión.	Personas con problemas crónicos.
Presiones de tiempo y sobrecarga de trabajo	Imposibilidad de ver los resultados del propio esfuerzo	Dificultad para compaginar la vida laboral y familiar	Personas con actitud hostil, conflictivas o que acuden obligatoriamente
Burocracia excesiva	Percepción de que los problemas de los usuarios son difíciles de resolver	Desajuste de expectativas	Personas muy indefensas o vulnerables
Falta de participación en toma de decisiones	Intervenciones sin información o con datos ambiguos		Personas en situación de crisis
Escasa autonomía profesional			
Comunicación escasa y/o deficiente			
Supervisión insuficiente			
Clima Organizacional negativo			
Relaciones insatisfactorias con los compañeros.			
Cambios frecuentes en el equipo de trabajo			
Pocas oportunidades de desarrollo profesional			
Salario insuficiente			

Fuente: Lázaro Fernández, Santa (2004): «El desgaste profesional (Síndrome de Burnout) en los trabajadores sociales». *Portularia*, 4, 499-506.

Kabat-Zinn (1990) describe en «Vivir con Plenitud las Crisis» como las reacciones automáticas a los acontecimientos estresantes determinan en gran medida el nivel de estrés que se experimenta, aumentando el riesgo de sufrir depresión u otras enfermedades.



Fuente: Kabat-Zinn, J. (1990). *Vivir con Plenitud las Crisis*, p. 304.

Figura 1

Ciclo de reacción al estrés

Maslach y Jackson (1981, 1986) definen el Síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta como un proceso tridimensional caracterizado por el *agotamiento emocional (AE)* o pérdida de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo, la *despersonalización (D)* o desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado, y la *falta de realización profesional (RP)* como tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con baja autoestima profesional.

3. *Mindfulness*

En los años 90 se desarrollan las terapias psicológicas de tercera generación, intervinando sobre la persona implicada para potenciar sus propios mecanismos de respuesta, aplicando estrategias de aceptación de la realidad, además de estrategias de cambio comunes a las terapias de 1.^a y 2.^a generación.

Mindfulness, integrada en las terapias de tercera generación, promueve la aceptación y la serenidad frente a todo lo que está en continuo cambio, como el dolor, lo agradable y lo desagradable, la suerte y la desgracia.

Mindfulness es la traducción al inglés de la palabra pali «Sati», con difícil traducción al castellano. Es la capacidad intrínseca de la mente de estar y ser consciente en el momento presente, un proceso pre-simbólico, un estado de conciencia por el que conocemos la realidad que da lugar a las palabras, un instante breve de «atención» o «conciencia pura» previo a asignar un significado y un símbolo a esos estímulos sensoriales. Es observar sin juzgar, de forma imparcial. Si este estado se fomenta mediante el uso de ciertas técnicas, nos conduce a una visión más lúcida de la realidad del momento presente.

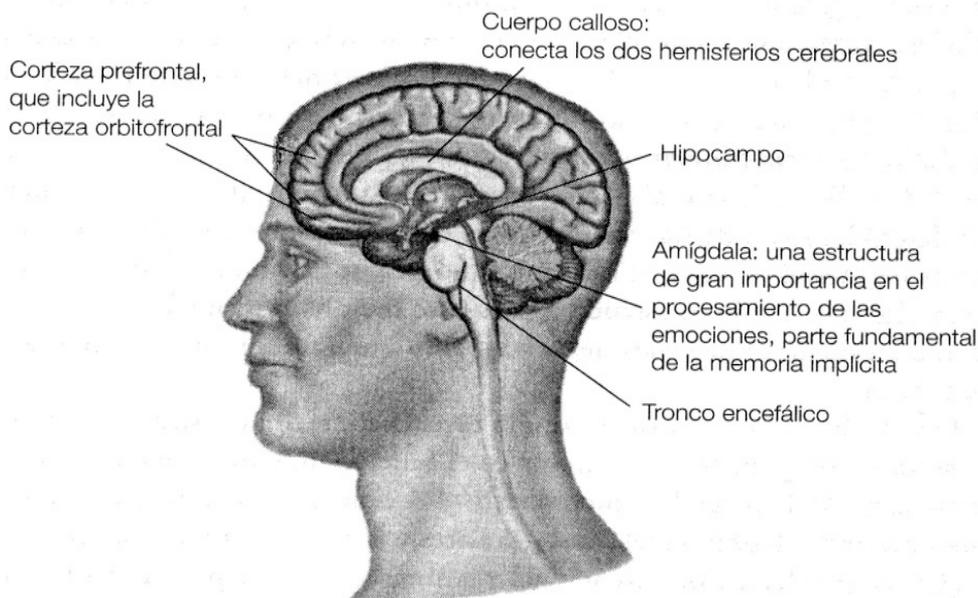
3.1. *Cerebro y mindfulness*

Desde una perspectiva evolutiva, Francisco Mora (2012), señala que la naturaleza ha colocado la capacidad de supervivencia en el cerebro: «Tenemos un cerebro que está diseñado y preparado para sobrevivir, no para ser felices». Se preocupa con cosas que no han pasado y se orienta a estos pensamientos con el fin de sobrevivir, advertirnos del peligro y generando protección, pero a la larga puede producir malestar.

Siegel (2007, p. 47) señala que el cerebro constituye el punto donde se encuentra nuestro mundo interior con el mundo exterior. La «experiencia» supone un proceso de activación de disparos neuronales en respuesta a unos estímulos. Según Davidson (2012, p. 327) *mindfulness* activa zonas del tronco encefálico, el área límbica y las regiones prefrontales de la corteza y se vincula con la experiencia mental y con los estados corporales.

Siegel (2007-pp. 51-52) describe las funciones afectadas. En relación al tronco encefálico, el efecto de *mindfulness* se vincula a la regulación del ritmo cardiaco, la respiración, los estados de alerta-somnolencia, etc. La vinculación con el área límbica nos pone en contacto con la gestión del apego, las sensaciones y emociones internas, la memoria y el afecto, y el hipotálamo conecta con la regulación hormonal, con el sistema inmunitario y con la conexión endocrina entre cerebro y cuerpo. En cuanto a las funciones de las regiones prefrontales afectadas son la regulación corporal, la comunicación sintónica, la flexibilidad de respuesta psicomotriz, la activación de los circuitos de resonancia, la regulación del miedo, desarrollo de la intuición y de la moralidad, etc.

La práctica de *Mindfulness* tiene como resultado la minoración de la proliferación mental al reducirse los procesos de apego/aversión y como consecuencia disminuye la experiencia de sufrimiento.



Fuente: Siegel, D.J. (2007). *Cerebro y Mindfulness*, p. 50.

Figura 2

Diagrama de la superficie medial del hemisferio cerebral derecho, indicando la ubicación del tronco encefálico, el sistema límbico (hipocampo, amígdala) y las regiones prefrontales

3.2. Definiciones de mindfulness

EL concepto de *mindfulness* tiene múltiples definiciones. Partiendo de la antigua conceptualización de «sati» como «conciencia, atención y recuerdo» que implicaba cultivar la introspección (Didonna et al., 2009, pp. 74-75), este concepto se ha modificado y ampliado su contenido.

Para J. Kabat-Zinn (2005, pp. 115-116) es una conciencia sin juicios que se cultiva instante tras instante mediante un tipo especial de atención abierta, no reactiva y sin prejuicios en el momento presente. Da lugar a la consciencia que emerge a través de poner atención intencional al flujo de la experiencia momento a momento en el presente.

Vicente Simón (2011, p. 28) nos dice que es un proceso que se extiende en el tiempo y que conlleva cambios a través del proceso de «calmar la mente para ver con claridad».

Steven Hick (2001) describe *mindfulness* como una práctica enfocada en las experiencias cotidianas que presta atención con intención al momento presente con una actitud de apertura, no juzgar y aceptación, abriéndose a las experiencias internas y externas, favoreciendo la capacidad para ver la variedad de respuestas y evitando las reacciones habituales, permitiendo el desarrollo de paz y equilibrio interior.

Se puede concluir que *mindfulness* consiste en prestar atención con intención tanto a los estímulos internos y externos, como a los contenidos de la mente en el momento presente, con aceptación, ecuanimidad, sin juzgar y sin expectativas, permitiendo generar respuestas orientadas a la paz interior y al bienestar.

3.3. Desarrollo teórico y evidencias científicas

Desde la aparición del término *mindfulness* su uso ha evolucionado, asociándose en las décadas recientes con un tipo de meditación, y actualmente se conceptualiza como una forma de ser y estar ante la vida.

Desde que Kabat-Zinn creó el programa de Reducción del Estrés Basado en *Mindfulness* (MBSR), en la Universidad de Massachusetts, en 1979, dicho constructo se viene investigando y aplicando en diferentes áreas de conocimiento y disciplinas.

3.3.1. CONSTRUCTO TEÓRICO

Según Moñivas (2012, p. 84), cuando usamos la palabra *mindfulness* podemos referirnos a una de las tres posibles acepciones: a) un constructo teórico; b) una práctica para desarrollar *mindfulness* —como es la meditación—; y, c) un proceso psicológico (estar consciente o atento —*mindful*—) consistente en enfocar la atención en un objeto determinado, por lo general, la propia respiración.

Mindfulness como constructo supone prestar atención con intención al momento presente con una actitud de apertura, de no juzgar y de aceptación (Hicks, 2009). La idea aquí es triple. En primer lugar, poniendo atención al momento presente, se está verdaderamente vivo en los momentos que conforman la vida. En segundo lugar, aleja del modo de piloto automático, dado que al prestar atención, es menos fácil caer inconscientemente en la rumiación o algún otro estado mental negativo. En tercer lugar, se es menos propenso a desconectar de las señales que capta del cuerpo, que pueden ser advertencias de cosas peores por venir. El cuerpo es un excelente sistema de alerta temprana que en solemos ignorar.

3.3.2. FACTORES IMPLICADOS EN *MINDFULNESS*

J. Kabat-Zinn (1990, pp. 67-75) establece siete factores implicados en *mindfulness*:

- No juzgar: Imparcialidad sobre nuestra propia experiencia.
- Paciencia: Apertura a lo que está por suceder, sin expectativas concretas.
- Mentalidad de principiante: Observar todo como si fuese la primera vez.
- Confianza: En nosotros, en nuestros sentimientos e intuiciones.
- No esforzarse: No hacer y evitar la focalización en resultados.
- Aceptación: Ser receptivos y estar abiertos a lo que se piensa, se siente o se vea.
- Ceder: No aferrarse a los contenidos de la mente.

Daniel J. Siegel (2010 p. 35) describe cuatro cualidades presentes en *mindfulness*, además de ser un proceso reflexivo, son:

- Curiosidad: Nos permite el aprendizaje de la experiencia y así evolucionar.
- Apertura: Se trata de estar atentos a las ideas de «debería y tendría», a las ideas preconcebidas «arriba y abajo».
- Aceptación: Las experiencias del aquí y ahora se perciben directamente, se aceptan tal como son y se admiten con amabilidad y respeto.
- Amor: Aporta sintonía intrapersonal e interpersonal.

3.3.3. LA PRÁCTICA DE *MINDFULNESS*

J. Kabat-Zinn (1990) describe la práctica de *mindfulness* como el proceso de observar expresamente cuerpo y mente, y permitir atender a la experiencia del momento a momento y su aceptación. La práctica de *Mindfulness* no es un proceso pasivo, requiere energía y esfuerzo para regular la atención y permanecer genuinamente tranquilos sin reaccionar.

D.J. Siegel (2010) analiza el como la forma en que se focaliza la atención es crucial en como actuamos y como aprendemos a observar la naturaleza de nuestra mente. En *mindfulness* se da un proceso de atención al hecho de estar atentos (metatención) que incide sobre el cerebro; se desarrolla un estado que permite minorar el impacto de los procesos mentales de rumiación y salir del estado de «piloto automático».

Los objetos de atención pueden ser todo aquello a lo que se accede a través de los sentidos, de las sensaciones corporales, de la actividad mental, así como de los vínculos o resonancia emocional (sintonía) entre personas. Siempre están en el presente y son inherentes al hecho de vivir. En el proceso de atención a estos objetos surgen imágenes e ideas que permiten tomar conciencia de las respuestas mentales al mundo externo e interno. El más utilizado es la atención a la respiración.

Las prácticas de *mindfulness* se distinguen entre la práctica formal e informal.

La práctica formal es un conjunto de técnicas que se realizan en un espacio y tiempo determinado y reservado específicamente a este fin. Sentado, de pie, tumbado o caminando, con la espalda recta y centrados en un objeto de atención para regresar a él cada vez que la mente se despiste. Se trata de encontrar una postura adecuada con un pequeño punto de tensión corporal. Las prácticas más habituales son la meditación sentada, la contemplación de las sensaciones corporales o «Body Scan» y las prácticas de Metta.

La práctica informal trata de desarrollar la habilidad de poner atención en la experiencia presente en la vida cotidiana, sin planificación ni respuesta inmediata, prestando atención a las experiencias cotidianas, tales como comer, lavarse los dientes, caminar, dialogar, etc.

3.3.4. BENEFICIOS

El Programa de Reducción de Estrés Basado en *Mindfulness* (MBSR) es la intervención de *mindfulness* más utilizada, mejorando la calidad de vida asociada a la salud (funcionalidad, bienestar, reducción en síntomas físicos, menor nivel de estrés) (Reibel 2001).

Hick y Bien recogen en su obra *Mindfulness y Psicoterapia* (2008) un compendio de intervenciones de *mindfulness* para la mejora terapéutica de otras dolencias como el dolor crónico, los trastornos de la alimentación, la psoriasis, conductas adictivas, psicosis, etc.

Algunos de los hallazgos sobre la eficacia de *mindfulness* a nivel fisiológico y neurológico son:

- Reduce el lactato y cortisol en sangre. Controla la activación corporal ante la ansiedad para la acción.
- Incremento de la actividad de la corteza prefrontal y parietal. Mejora la atención y facilita una memoria más funcional.
- Regula la conexión entre la amígdala y la corteza prefrontal, ajustando los procesos emocionales.
- Equilibra la actividad de los hemisferios activando el hemisferio izquierdo.

4. *Mindfulness* y Trabajo Social

Un libro pionero del trabajador social David Brandon (1979) exploró los efectos de la aplicación de varias ideas de la filosofía Zen en el trabajo social. A posteriori, los trabajadores sociales están incorporando *mindfulness* a su práctica profesional en los siguientes ámbitos:

- Como un enfoque de intervención (intervención individual, trabajo en grupo y el trabajo comunitario).
- Como un medio para cultivar una relación profesional positiva con los clientes.
- Como autocuidado del propio profesional.

Dada la singularidad del trabajo social como una profesión de ayuda, los trabajadores sociales pueden desarrollar nuevas aplicaciones de *mindfulness*. Pero hasta la fecha son pocas las publicaciones sobre este tema realizadas por trabajadores sociales, pero el encuentro entre *mindfulness* y trabajo social ya tiene frutos, como las aportaciones de Lucia McBee en el cuidado de ancianos frágiles, el enfoque de Hick en el trabajo con personas gravemente marginadas (Hick y Furlotte, 2009b) o en la intervención del trabajo social orientado hacia la justicia social (Furlotte y Hick, 2009)

Hick en su obra *Mindfulness y Trabajo Social* (2009) analiza el papel que podría desempeñar *mindfulness* en el desarrollo del trabajo social.

La contribución de *Mindfulness* ocurre a tres niveles: dentro de la persona o dimensión interna, en intervenciones a nivel cliente o micro (intervención directa con personas, familias, grupos y comunidades), y a nivel del sistema o mezzo-macro (trabajo y políticas comunitarias).

La figura 3 esquematiza la conceptualización de la función de *mindfulness* en cada nivel del trabajo social.

Tabla 2
Roles de *mindfulness* en Trabajo Social

Consigo mismo (self)	Orientación al momento presente	Paz interior y calma	Prácticas para cultivar la auto-aceptación y auto-compasión	Cambios en relación con las emociones negativas y otros estados de la mente	Reducción del estrés y auto cuidado
Nivel MicroIntervención con individuos, familias y grupos	Orientación al momento presente	Métodos para desarrollar la escucha con plena atención y estar presentes en las relaciones interpersonales	Actitud de no juzgar y apertura mental	Prácticas para cultivar la compasión y la empatía	
Nivel Mezzo-MacroIntervención Comunitaria y Políticas Públicas	Orientación al momento presente	Atención a los procesos	Apertura mental no dogmática	Análisis de las causas de la injusticia	Atención a las motivaciones para el cambio social

Fuente: Agustín Moñivas (2012), adaptado de Hick (2009:24).

5. Taller de *mindfulness* para trabajadores sociales del CODTS y AASS de Burgos

5.1. Fundamentación

El taller establece puentes entre el trabajo social y la práctica de *mindfulness*. Se trata de utilizar *mindfulness* para cultivar la comprensión de los procesos mentales basándonos en la propia experiencia, fomentando tanto la sintonía intrapersonal como interpersonal.

La finalidad de este taller es dar cuenta de cómo las técnicas de *mindfulness* afectan la percepción de los profesionales que lo practican sobre su nivel de bienestar personal y de estrés. La hipótesis fue que los profesionales que acudieran al taller mejorarían su percepción sobre su bienestar a través del incremento de la toma de conciencia y de su vinculación al presente, mejorando la autopercepción de su nivel de desgaste emocional y autoestima, y de un menor nivel de estrés.

Partiendo de los planteamientos de Kabat-Zinn del Programa de Reducción de Estrés Basado en *Mindfulness* (MBSR), se diseñó un taller de *mindfulness* desarrollado a lo largo de 13 semanas, con una dedicación horaria directa de 28 horas, más 20 horas de dedicación individual a través de la práctica individual.

5.2. Objetivos

- Difundir *mindfulness* como marco de referencia y posible nuevo paradigma para la intervención desde el trabajo social.
- Mejorar los niveles de bienestar personal y emocional de los trabajadores sociales participantes.

5.3. Participantes

20 trabajadoras/es sociales participaron en este taller, 19 mujeres y 1 hombre, siendo la edad media de 45,79 años (D: 8,88), de las que se encontraban desempleadas el 15.79% y 84.21% en activo. De estas el 37.5% trabajan en el ámbito de la salud, 25% en el ámbito de los servicios sociales específicos, 18,75% en empresas privadas y el resto en educación, servicios sociales de base, etc.

5.4. Estructura del taller

El contenido del taller se organiza en tres ámbitos diferentes; las sesiones formales semanales, la práctica individual diaria y la jornada de práctica intensiva.

Sesiones semanales: Se establecen 12 sesiones, con una periodicidad semanal y una duración de 1,5 horas por sesión. Cada sesión se estructura en:

- 15 minutos iniciales de meditación de atención a la respiración.
- 30 minutos de exposición teórica.
- 45 minutos de práctica de las diferentes técnicas de *mindfulness*.

Práctica diaria: Los participantes se comprometen a realizar la práctica que se indique, al menos durante 20 minutos diarios, seis días a la semana.

Jornada de práctica intensiva: Al finalizar las sesiones semanales se realiza una jornada de silencio de 10 horas de duración para profundizar en los procesos de observación, aprovechando la inmersión que supone abandonar la conversación y la interacción con otras personas. Un periodo de tiempo para permitir tomar conciencia de nuestros procesos y respuestas automáticas.

5.5. Contenidos

En la tabla 3 se da cuenta de la estructuración del taller en 12 sesiones de 90 minutos de duración, y una jornada de práctica intensiva; siendo lo más relevante la realización de las prácticas propuestas, tanto para el autoconocimiento como para la apertura de la conciencia a los factores implicados en la manera en que cada profesional enfrenta su quehacer diario.

Tabla 3
Contenidos del Taller

Sesión	Contenido	Explicación
Sesión 1	Introducción, conciencia plena	Conceptualización de <i>mindfulness</i> . Definiciones y componentes. Sensaciones agradables y desagradables. Práctica de escaneo corporal.
Sesión 2	Mente-materia	Elementos del proceso de acceso al conocimiento. Lo objetivo versus lo subjetivo. Experiencias sorpresa. Práctica de la mandarina.
Sesión 3	Procesos cognitivos	Funcionamiento del cerebro y desarrollo de los procesos mentales. Práctica de atención a la respiración.
Sesión 4	La aceptación: Eje del bienestar	El cambio nace de la aceptación realista, no valorativa, sin oposición. Diferenciación entre aceptación, resignación y renuncia al cambio. Práctica de meditación de pie.
Sesión 5	Estado de ánimo: Energía-Tensión	Cambios del estado de ánimo: Circunstancias internas. Niveles energéticos de nuestro cuerpo. Ciclo diario de energía-tensión. Práctica de meditación caminando.
Sesión 6	Autocompasión	Conceptualización. Cuestionario. Niveles de intervención. Práctica de meditación METTA.
Sesión 7	Emociones	Etiquetaje emocional y correlato corporal. Emociones y comportamiento. Práctica de etiquetaje emocional.
Sesión 8	Las percepciones y la realidad	Experiencias de flujo y sorpresa en el entorno laboral. Práctica de meditación caminando y atención al cuerpo.
Sesión 9	El sentido de la intervención social	Elementos satisfactorios en la práctica profesional y cómo nos posicionamos. Valor de la intervención profesional. Práctica de la meditación de «Ablanda, tranquiliza y permite».
Sesión 10	Estrés laboral y burnout	Sensaciones de estrés y agotamiento. Desarrollo de estados de estrés y consecuencias en el ámbito laboral. Práctica de atención a la respiración.
Sesión 11	Atracciones interpersonales	Procesos de identificación con demandas o emociones de los usuarios. Efectos en la práctica profesional. Práctica de la meditación caminando.
Sesión 12	Autocuidado	Identificación de necesidades personales de cuidado. Identificación de situaciones de riesgo. Cuidarse a uno mismo y atención a los demás. Práctica de meditación energética.
Jornada intensiva	El silencio	Convivencia de un día en silencio. De 10 a 20 horas. Diversas prácticas de meditaciones sentadas y en movimiento, alternas. Comida en silencio. Puesta en común final.

Fuente: Elaboración propia.

5.6. Instrumentos de evaluación del impacto

Los participantes cumplieron cuestionarios pre-test y pos-test, integrados por dos instrumentos de autoevaluación.

Uno es el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) de Maslach, Jackson y Leiter (1996), adaptado por Moreno, Rodríguez-Carvajal y Escobar (2001). Se trata de un instrumento de valoración de los niveles de desgaste emocional (E), cinismo o despersonalización (C) y eficacia profesional (P).

El otro cuestionario integrado es el Inventario de Habilidades de *Mindfulness* de Kentucky (KIMS) de Baer, Smith y Allen (2003). Se trata de un cuestionario para la evaluación de habilidades *mindfulness*:

- KOBS (observación): *Mindfulness* implica la habilidad de observar, notar o atender a diversos estímulos, tanto internos (cogniciones, sensaciones corporales) como externos (sonidos, olores).
- KDES (describiendo): Implica describir, etiquetar o señalar los fenómenos observados mediante la aplicación de palabras de una manera libre de prejuicios.
- KAWA (actuar con conciencia): Estar atento y participar plenamente en el desarrollo de una actividad. Incluye las habilidades de terapia dialéctica conductual de «participar» y «de una atención plena».
- KJUD (la aceptación sin juicio): Habilidad que nos permite acceder a la realidad para ser como es, sin juzgar, sin evitarla, sin querer cambiarla o escapar de ella.

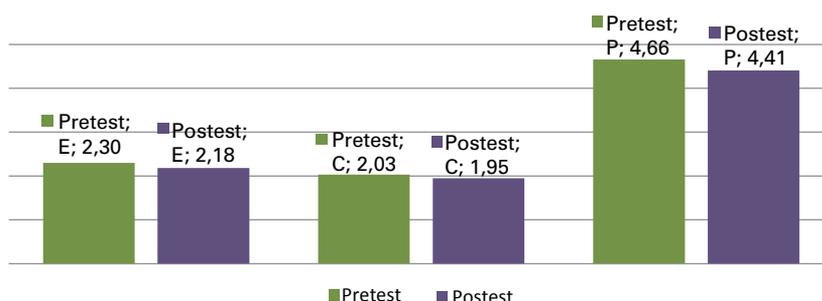
Antes del inicio del taller se pasó en cuestionario pre-test para que se cumpliera de forma individual y obtener las medidas previas de nivel de burnout y de desarrollo de las habilidades de *mindfulness*.

Al finalizar se repitieron los mismos cuestionarios.

6. Resultados y discusión

Las puntuaciones obtenidas en el cuestionario MBI-GS sobre los valores basales mejoraron en las subescalas de desgaste emocional (E) y cinismo (C), reduciéndose en un 0,12 y 0,08 respectivamente. La puntuación de la subescala de eficacia profesional (P) disminuyó en 0,25.

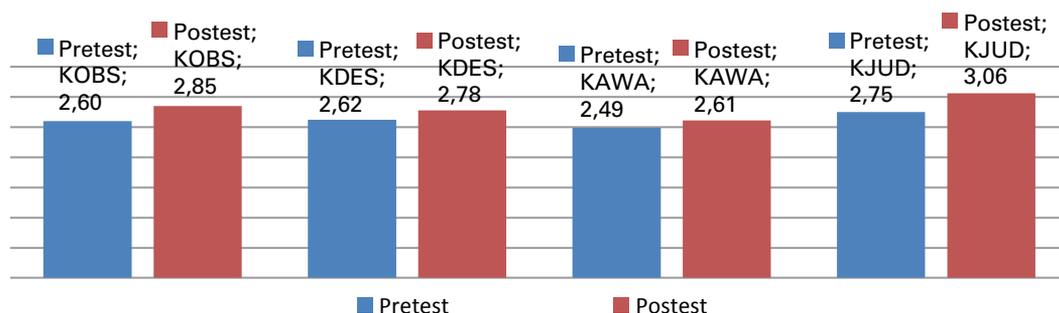
Las puntuaciones obtenidas en el cuestionario KIMS sobre los valores basales mejoraron en todas las subescalas analizadas, siendo los mayores incrementos en las puntuaciones de KOBS (observación) y KJUD (aceptación sin juicio).



Fuente: Elaboración propia.

Grafico 2

Comparativa medias Pretest-Posttest de la escala MBI-GS



Fuente: Elaboración propia.

Grafico 3

Comparativa resultados medias Pretest-Posttest de la escala KIMS

7. Conclusiones

Al finalizar el taller de *Mindfulness* para trabajadores sociales, se constata que se han producido diferencias entre los datos basales del pretest y los datos finales del posttest. El entrenamiento y la práctica de *mindfulness* son eficaces para la mejora de los niveles de estrés emocional y burnout de los trabajadores sociales, a la par que mejoran las habilidades implicadas en los estados de *mindfulness*.

Respecto a los resultados de la escala MBI-GS, la realización del taller ha supuesto la reducción de los indicadores de desgaste emocional y cinismo de los trabajadores sociales participantes. Ninguno de los participantes cumplía con las premisas para considerar que padecieran síndrome de burnout, pero en aquellos casos que presentaban indicadores de riesgo, sus respuestas en el cuestionario posttest reflejan una mejoría de los niveles percibidos agotamiento emocional y cinismo. Respecto al indicador de autopercepción de

la eficacia profesional se observa que las puntuaciones basales son muy altas, correlacionándose con una conciencia de valía profesional alta. Las respuestas al cuestionario post-test indican una disminución de esta percepción. Habría que profundizar en la idea de que el acceso a la práctica de *mindfulness* puede suponer también una mayor conciencia de los conflictos y carencias que los profesionales afrontan en el día a día.

En cuanto a la valoración de las modificaciones obtenidas en el cuestionario KIMS, se observa una mejoría general en las cuatro habilidades *mindfulness* analizadas. Las mejoras más significativas se dan en las habilidades de Observación y No juzgar, ambas muy imbricadas en la práctica profesional. Siguiendo las propuestas de Hick sería interesante valorar si estos cambios en las habilidades de observación, capacidad de descripción, ser conscientes de nuestros actos y no juzgar, afectan a la intervención profesional llevada a cabo por los participantes en el taller.

8. Bibliografía

- Aragón, José Luis (2005). El Síndrome de quemarse por el trabajo en diversos grupos profesionales de los Servicios Sociales de la Provincia de Valencia. *Libro de Ponencias de la Jornada «El Síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales*. Diputación Provincial de Valencia, 45-59.
- Barranco, C. (2002b). Estrés laboral y burnout en las organizaciones de bienestar social. ¿Cómo medir y evitar el burnout?. *Revista de Trabajo Social y Salud*, 42, 251-276.
- Bishop et al. (2004). Mindfulness: A proposed Operational Definition. *Clinical Psychology*, 11, 230-241.
- Brandon, David (1979). *Zen practice in social work*. Creative Social Work. Oxford: Blackwell.
- Cano Vindel, A. (1997). La visión del psicólogo. Alteraciones de los procesos cognitivos por el estrés. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, XLIV, 103-111.
- Falcal, T. (2012). Prevalencia del Síndrome de Burnout en Trabajadores Sociales de los Servicios Sociales Comunitarios. *Portularia vol. XII, n.º 1* (59-69).
- Germer, C.K. (2011). *El Poder del Mindfulness*. Barcelona. Paidós.
- Hamer, M. (2011). Mindfulness and Social Work. *Journal of Social Work*, 11.3, 332-333.
- Hanh, T.N. (2007). *El milagro del Mindfulness*. Barcelona, Oniro.
- Hick, S.F. (ed.) (2009). *Mindfulness and Social Work: Paying attention to ourselves, our clients, and Society*. Chicago, Lyceum.
- Hick, S.F., y Bien, T. (2010) *Mindfulness y Psicoterapia*. Barcelona, Kairos.
- Hick, S.F., y Furlotte, C. (2009). Mindfulness and social justice-oriented approaches: Bridging the mind and society together in social work practice. *Canadian Social Work Review*, 26(1), 5-25.
- Kabat-Zinn, J. (1990). *Full catastrophe living. Using the wisdom of your body and mind to face stress, pain and illness*, New York, Delta. (Versión en castellano: *Vivir con plenitud las crisis. Como utilizar la sabiduría del cuerpo y de la mente para afrontar el estrés, el dolor y la enfermedad*. Barcelona: Kairos, 2012).
- Lázaro Fernández, Santa (2004). El desgaste profesional (Síndrome de Burnout) en los trabajadores sociales. *Portularia*, 4, 499-506.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1996). *Maslach Burnout Inventory. Third Edition*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.

- McBee, L. (2008) *Mindfulness-Based Elder Care: a Care Model for Frail Elders and their Caregivers*. New York: Springer Publications.
- Moñivas, A. et al. (2012). Mindfulness (Atención Plena): Concepto y teoría. *Portularia Vol. XII-Extra*, 83-89.
- Mora Teruel, Francisco (2012). *¿Está nuestro cerebro diseñado para la felicidad?*. Madrid. Alianza Editorial.
- Rodríguez Bornaetxea, F (2007) *Psicología y conciencia*. Barcelona. Kairós.
- Siegel, Daniel J. (2007). *The Mindful Brain: Reflection and Attunement in the Cultivation of Well-Being*. New York: WW Norton. (Versión en castellano: *Cerebro y Mindfulness. La reflexión y la atención plena para cultivar el bienestar*. Barcelona. Paidós Ibérica. 2012).
- Simón, V. (2011). *Aprender a practicar mindfulness*. Barcelona. Sello Editorial.

A6.4

Las implicaciones emocionales de las decisiones en Trabajo Social: el caso de la protección infantil

The Emotional Implications of Decisions in Social Work: The Case of Child Protection

Amaia Mosteiro Pascual¹

Departamento de Trabajo Social. Universidad de Deusto

Resumen

En este trabajo se abordan las implicaciones emocionales que se derivan de las decisiones profesionales que han de tomar los y las trabajadoras sociales en su práctica diaria así como las estrategias que se utilizan para gestionar dichas emociones. Concretamente, se analizarán las implicaciones emocionales que se generan entre los y las profesionales de protección infantil quienes se enfrentan a decisiones de gran trascendencia para la vida tanto de los niños, niñas y adolescentes como para la de sus familias. En estas decisiones se despiertan sentimientos negativos relacionados con la responsabilidad, el miedo y la culpa que van a condicionar su ejercicio profesional. Asimismo, se expondrá cómo en un intento por gestionar dichas emociones se ponen en marcha estrategias defensivas que pueden transformar la esencia de la intervención profesional.

Palabras clave: toma de decisiones, implicaciones emocionales, protección infantil.

Abstract

This paper deals with the emotional implications derived from the professional decisions that social workers have to make in their daily practice as well as the strategies used to manage those emotions. Specifically, we will analyze the emotional implications that are generated among child protection workers who are faced with decisions of great importance for the lives of both children and adolescents as well as their families. These decisions arouse negative feelings related to responsibility, fear and guilt that will condition their professional practice. Also, it will be exposed how in an attempt to manage these emotions, appear defensive strategies that can transform the essence of professional intervention.

Keywords: decision making, emotional implication, child protection.

¹ Universidad de Deusto, amaia.mosteiro@deusto.es

Las decisiones profesionales en Trabajo Social

Como bien decía Sarah Banks (1997), gran parte del trabajo social consiste en tomar decisiones sobre la actuación más adecuada en cada caso en particular. Bien es cierto que no todas las decisiones que se han de tomar tienen la misma trascendencia, ni todas exigen al profesional asumir la responsabilidad de elegir la intervención más adecuada. De hecho, la mayor parte de las decisiones son tomadas por las propias personas usuarias o por sus familias, ejerciendo así su derecho de vivir de acuerdo con sus propios valores.

Sin embargo, en otros casos, los y las profesionales son los responsables últimos de la seguridad de las personas al no tener éstas capacidad legal para elegir sobre sus propias vidas y en las que los derechos de las personas pueden ser vulnerados por sus propios familiares o por carecer de familia. Estas decisiones son las que Taylor (2012) ha denominado *decisiones de protección* ya que implican que el o la profesional tiene que decidir sobre la vida de terceras personas. Además, este tipo de decisiones están directamente relacionadas con el riesgo al referirse a situaciones en las que las personas puede estar sufriendo las consecuencias de los actos de terceras personas, incluida su propia familia, y no pueden defenderse a sí mismas.

Ejemplos de decisiones de protección son las que se toman en protección a la infancia y a la adolescencia en situación de riesgo. Más aún, aunque dentro de este campo de intervención existen múltiples decisiones profesionales, desde la apertura del caso hasta el cierre del mismo, hay una que destaca por la gran responsabilidad que supone y por las reacciones emocionales que despierta entre los y las profesionales. Nos referimos a la elección entre una medida de separación o de preservación familiar. ¿Cómo decidir si una persona menor de edad puede continuar con su familia biológica o si, por el contrario, ha de ser separada de ésta para garantizar su seguridad y su interés superior?

Como es sabido, ambas opciones pueden tener sus riesgos pero también sus beneficios, es decir, el bienestar y la seguridad de la persona menor de edad puede garantizarse a través de las dos medidas de protección pero, al mismo tiempo, ambas pueden generar un daño si no se implementan adecuadamente. Mantener a un niño o niña con su familia garantiza la unión familiar y los vínculos familiares pero también puede generar un daño grave en la persona menor de edad si la situación de desprotección no se controla. Del mismo modo, una separación familiar puede garantizar la seguridad de un niño o niña, pero también genera un daño al verse separado de su familia biológica. Así, ambas decisiones pueden ser potencialmente dañinas y potencialmente beneficiosas.

Este planteamiento nos muestra cómo los y las profesionales se enfrentan a auténticas decisiones dilemáticas, es decir, a elecciones en las que todos los cursos de acción pueden ocasionar daños ya que es imposible saber con certeza cuál de ellas será más adecuada porque las dos opciones tienen riesgos y beneficios, y porque sus resultados no pueden preverse con antelación (Banks, 1999; Sánchez, 1999).

Estas decisiones no pueden tomarse únicamente atendiendo a criterios legales o meramente técnicos, sino que, como bien decía Banks (1999), también van a tener una perspectiva ética donde los y las profesionales tienen que emitir juicios sobre lo que está bien

o mal, o sobre lo que es adecuado o inadecuado. En estas circunstancias, los y las profesionales no buscan la decisión acertada sino aquella que cause el menor daño posible o aquella que sea más fácilmente reversible Dolgoff et al. (2009). Es decir, los profesionales toman sus decisiones sabiendo que decidan lo que decidan pueden causar un daño a la persona menor de edad y a su familia y, sintiéndose, por ello, responsable de las vidas de estas familias. Es en este contexto, impregnado por el riesgo y por la incertidumbre, donde se van a producir reacciones emocionales que van a influir directamente en las decisiones que se toman en la práctica.

Las implicaciones emocionales de las decisiones en protección infantil

Teniendo en cuenta la complejidad de la toma de decisiones profesionales, no es casual que los profesionales de protección infantil se sientan, en ocasiones, abrumados por la enorme responsabilidad que conlleva la intervención en protección infantil y muy especialmente porque se les pide, por un lado, realizar evaluaciones del riesgo de una situación en un tiempo determinado, en ocasiones muy limitado y con información incompleta; y por otro lado, tomar la decisión correcta sobre la intervención a desarrollar.

Es tal la responsabilidad y la carga emocional en este ámbito de intervención que, en la mayoría de los casos, las decisiones que se toman a nivel individual han de ser, después, corroboradas por un equipo y trabajadas en sesiones de supervisión. En este sentido, la legislación en materia de protección infantil (Ley Orgánica 1/1996 de protección jurídica del menor, de modificación del código civil y de la Ley de enjuiciamiento civil) recoge el carácter colegiado de la adopción de medidas de protección. Sin embargo, esto no supone que el o la profesional no sienta la responsabilidad individual ante los casos sobre los que está interviniendo.

Aunque, en general, se acepta que las decisiones de protección infantil conllevan implicaciones emocionales, son escasas las investigaciones que han tratado de identificar los sentimientos que se despiertan en la práctica profesional y la forma en la que los y las profesionales gestionan estas emociones (Ferguson, 2005). Entre las emociones que se han identificado destacan: la responsabilidad, la ansiedad y la culpa ante resultados indeseados (Copans et al., 1979) y el miedo a cometer errores (Smith et al., 2003). En este sentido, el campo de la protección infantil es un terreno propicio para la aparición de sentimientos negativos y, por lo tanto, tenemos que ser conscientes de cómo los gestionamos en la práctica diaria. Como bien recoge la profesora Killen (1996: 791): *«Trabajamos en un campo altamente emocional y, por ello, tenemos que encontrar tanto la forma de trabajar como la forma de sobrevivir»*.

Asumir que los y las profesionales manifiestan sentir miedo, responsabilidad o culpa ante resultados potencialmente negativos de sus intervenciones, nos lleva directamente a una pregunta sumamente sugerente: ¿es lícito asignar esta responsabilidad o culpa a los y las profesionales cuando se producen resultados negativos o indeseados? El calado de esta pregunta cobra aún más importancia en las sociedades actuales donde la población cada vez demanda más explicaciones sobre las actuaciones profesionales y donde cada error o

accidente puede ser tratado como la responsabilidad o la negligencia de alguien. En este sentido, la intensidad de los sentimientos que se despiertan entre los y las profesionales puede incrementarse al percibir que también la sociedad les señala directamente como los posibles responsables de los resultados de las intervenciones y, más específicamente, de los resultados negativos.

Si, como sabemos, es casi imposible predecir acertadamente lo que va a suceder, ¿es lícito asignar la responsabilidad al profesional del trabajo social?, ¿cómo saber si él o la profesional actuó correctamente? Para responder a esta pregunta encontramos dos perspectivas opuestas ya trabajadas desde la década de los años noventa: la primera, que defiende que lo correcto o lo incorrecto va a depender de los resultados y la segunda, que afirma lo contrario, es decir, que un profesional ha podido actuar correctamente a pesar de que se den resultados negativos.

La primera perspectiva parte del supuesto de que los errores siempre pueden preverse y prevenirse. Así, autores como Hollis y Howe(1987) afirman que los y las profesionales eligen libremente su profesión y, por tanto, deben aceptar los sentimientos de culpa y de responsabilidad como parte de su rol profesional caracterizado por un alto nivel de riesgo moral. Recogiendo sus palabras: «*Ser un profesional responsable supone aceptar la responsabilidad de los juicios que se emiten, tanto de los buenos como de los malos*» (Hollis y Howe, 1990:549).

La segunda perspectiva muestra su desacuerdo con esta premisa y plantea que la corrección de las decisiones y de las intervenciones profesionales no depende exclusivamente de los resultados imprevisibles de las mismas, sino que hay que valorar si se han seguido los procedimientos (Macdonald, 1990). Es decir, si no hay forma de saber con certeza qué decisión es la correcta tan solo queda proceder de forma adecuada o, al menos, prudente. En esta misma línea, EileenMunro(2005) también apunta a que cuando se analizan los errores que se producen en las intervenciones, no se suele identificar, por ejemplo, lo que los y las profesionales estaban haciendo. Es decir, puede que en un caso los resultados fueran negativos pero que en ese momento los y las profesionales también estuviesen actuando de forma adecuada en otros muchos casos. Como muy bien se pregunta la autora: «*Si no sabemos lo que estaban haciendo, ¿cómo vamos a saber si lo hicieron mal o bien?*» (Munro, 2005:537).

Además, también se añade que la responsabilidad individual se da en contextos organizacionales que, en última instancia, también son responsables de los resultados (Macdonald, 1990). Quizá por todo ello Sarah Banks (1997) señala que para los profesionales sería desmoralizador asumir la responsabilidad de uso resultados cuyas causas se escapen al propio control.

En estas condiciones de presión y ante los sentimientos negativos que están presentes en la práctica profesional, inevitablemente los y las profesionales han de desarrollar estrategias prácticas para gestionar estos sentimientos y emociones a la hora de intervenir y tomar decisiones. Una estrategia típica en un contexto caracterizado por estos sentimientos es la práctica defensiva, entendida como la forma de proceder basada en la mera aplicación de reglas y procedimientos para evitar la responsabilidad antes resultados in-

ciertos y potencialmente negativos (Banks, 1997). Bajo esta lógica, se es cada vez más cauteloso con las evidencias disponibles sobre el caso y con el marco legal en el que se interviene (Parton, 1998).

Además, un o una profesional guiado por una práctica defensiva no solo se preocupa de tratar de plantear un curso de acción correcto, sino que también busca que éste pueda ser defendido ante superiores, es decir, que haya atendido a la lógica burocrática o meramente técnica imperante en una organización (Baker y Wilkinson, 2011; Howe, 1992). De esta forma, el profesional evitará que se le asigne la responsabilidad de algo que no fue bien.

Aunque es cierto que cumplir los procedimientos puede garantizar unos mínimos de calidad en la intervención y evitar errores profesionales, no se puede obviar que también puede transformar la esencia del Trabajo Social. Los y las profesionales, ante los sentimientos de miedo, puede centrarse solo en los aspectos más técnicos y burocráticos de la práctica y prestar menos atención a la importancia de los vínculos con la persona usuaria y su familia. Además, como bien nos recuerda Parton (1996), la práctica defensiva está focalizada en los riesgos de implementar determinadas intervenciones, olvidando también las posibles ganancias que pueden derivarse de ellas.

Los y las profesionales el Trabajo Social siempre han lidiado con el riesgo y la incertidumbre y, además, saben que, con los apoyos suficientes, se pueden asumir ciertos riesgos porque puede ser beneficioso para la persona usuaria y su familia. Sin embargo, si nos dejamos llevar solo por los sentimientos de miedo podemos acabar planteado intervenciones intrusivas en las que no se corra ningún riesgo, por ejemplo, una medida de separación familiar, entendiéndolo que es la medida que garantiza la seguridad de la persona menor de edad y que no conlleva ningún riesgo. Este planteamiento hace que se olviden las consecuencias negativas de las separaciones familiares y que, desgraciadamente, también van a condicionar el futuro desarrollo de los niños, niñas y adolescentes.

Esta lógica del riesgo y de la responsabilidad individual y organizacional ha provocado el desarrollo, en los últimos tiempos, de múltiples procedimientos, protocolos y herramientas técnicas de valoración y detección que, sin duda alguna, ayudan a los profesionales a enfrentarse a una práctica compleja y dilemática caracterizada por el riesgo y por la incertidumbre. Sin embargo, hay que tener en cuenta como bien apunta Ferguson (2012:20):

«La modernización de las prácticas profesionales puede traer consigo un debilitamiento tanto de los valores de la profesión como de los aspectos terapéuticos y humanísticos del Trabajo Social, disciplina que puede quedar reducida a una profesión puramente técnica “sin valores”.»

Estas prácticas, además, puede erosionar la reflexividad y el juicio profesional (Munro, 2005, Peckover et al., 2011) y pueden provocar que las tareas burocráticas y legales minimicen la importancia del vínculo de ayuda y de la gestión del riesgo (Kemshall, 2010).

Conclusiones

Por tanto, la dimensión emocional de los y las profesionales ha de tener cabida en la lógica organizacional (Ferguson, 2005) y ha de ser tenida en cuenta por todos los procedimientos y protocolos. Es más, las decisiones que se toman en equipo y las sesiones de supervisión no deben dejarse llevar por una reflexión práctica donde solo quepa el debate sobre cómo aplicar distintos procedimientos. Muy al contrario, debe mantenerse la esencia de una supervisión, tradicionalmente aplicada en el Trabajo Social, caracterizada por la reflexión sobre una práctica ética donde los sentimientos y las emociones de los y las profesionales tengan un papel central en el debate profesional. Y por último, tampoco debe olvidarse que la práctica del Trabajo Social requiere que, en ocasiones, se asuman ciertos riesgos que pueden ser positivos para la persona menor de edad y de su familia. Pero para ello, es esencial recuperar la centralidad del vínculo de ayuda en el ejercicio de la profesión, donde la toma de decisiones no sólo está guiada por la mera aplicación de procedimientos y protocolos sino que también tenga en cuenta que, en determinadas circunstancias, la mejora de las situaciones puede darse gracias a la asunción de ciertos riesgos y al vínculo positivo que se establece con la familia.

Bibliografía

- Baker, K., & Wilkinson, B. (2011). Professional risk taking and defensible decisions. En H. Kems-hall, & B. Wilkinson, *Good practice in assessing risk: current knowledge, issues and approaches* (págs. 13-29). London: Jessica Kingsley Publishers.
- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el Trabajo Social*. Barcelona: Paidós.
- Copans, S., Krell, H., Gundy, F., Field, F., & Rogan, J. (1979). Training program in child abuse for community health workers. *Child abuse and neglect*, 3, 123-135.
- Dolgoff, R., Loewenberg, F., & Harrington, D. (2009). *Ethical decisions for social work practice*. Belmont: Brooks/Cole.
- Ferguson, H. (2005). Working with violence, the emotions and the psycho-social dynamics in child protection. *Social work education*, 24(7), 781-795.
- Ferguson, I. (2012). From modernisation to Big Society: Continuity and change in Social Work in United Kingdom. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(1), 19-31.
- Hollis, M., & Howe, D. (1987). Moral risk in social work. *Journal of applied philosophy*, 4, 123-33.
- Hollis, M., & Howe, D. (1990). Moral risk in the social work role: a response to Macdonald. *British Journal of Social Work*, 20, 547-552.
- Howe, D. (1992). Child abuse and the bureaucratisation of social work. *Sociological review*, 40(3), 491-508.
- Kemshall, H. (2010). Risk rationalities in contemporary social work policy and practice. *British Journal of Social Work*, 40, 1247-1262.
- Killen, K. (1996). How far we come in a dealing with the emotional challenge of abuse and neglect. *Child abuse and neglect*, 20(9), 791-795.
- Ley Orgánica 1/1996 de protección jurídica del menor, de modificación del código civil y de la Ley de enjuiciamiento civil
- Macdonald, G. (1990). Allocation blame in social work. *British Journal of social work*, 20, 525-546.

- Munro, E. (2005). A system approach to investigating child abuse deaths. *British Journal of Social Work*, 35(4), 531-546.
- Parton, N. (1996). Social Work, Risk and «Blaming Systems». En N. Parton, *Social Theory, Social Change and Social Work* (págs. 98-114). London: Routledge.
- Parton, N. (1998). Risk, advanced liberalism and child welfare: the need to rediscover uncertainty and ambiguity. *British Journal of Social Work*, 28, 5-27.
- Peckover, S., Broadhurst, K., White, S., Wastell, D., Hall, C., & Pithouse, A. (2011). The fallacy of formalisation: practice makes process in the assessment of risks to children. En H. Kems-hall, & B. Wilkinson, *Good practice in assessing risk: current knowledge, issues and approaches* (págs. 84-99). London: Jessica Kingsley Publishers.
- Sánchez, A. (1999). *Ética de la intervención social*. Barcelona: Paidós.
- Smith, M., McMahon, L., & Nursten, J. (2003). Social worker's experiences of fear. *British Journal of Social Work*, 33, 659-671.
- Taylor, B.J. (2012). Models for professional judgement in social work. *European Journal of Social Work*, 15(4), 546-562.

A6.5

La entrevista conjunta en el espacio sociosanitario: tejiendo vínculos interdisciplinares entre el Trabajo Social y la Geriatría

Álvaro Ruiz Menéndez

Graduado en Trabajo Social. Trabajador social en la Fundación Matía en San Sebastián

Mabel Segú Odriozola

PHd por la Universidad de Deusto.

Diplomada en Trabajo Social y Licenciada en Antropología Social y Cultural por la Universidad del País Vasco UPV/EHU.
Profesora de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Deusto

Resumen

La importancia del ámbito sociosanitario es cada vez mayor en nuestra sociedad y está tomando mucha fuerza en los últimos años. Ante una sociedad cada vez más envejecida surgen nuevos retos en el ámbito de la gerontología que pretende adaptarse a las necesidades de las personas mayores dependientes desde una perspectiva holística y basándose en un modelo de atención centrado en la persona.

Debido a este nuevo enfoque el profesional se posiciona ante nuevas demandas que debe hacer frente utilizando y desarrollando técnicas novedosas.

En este sentido, la entrevista conjunta se presenta como técnica novedosa que permite reunir a los profesionales de ámbito sociosanitario, trabajador social y médico, con el paciente y su familia con el objetivo de compartir y conocer desde diferentes perspectivas en un mismo momento la realidad médica como social de la persona dependiente.

El siguiente trabajo presenta la técnica de la entrevista conjunta, su estructura y su proceso, así como la valoración que los profesionales hacen sobre las ventajas y posibles debilidades que encuentran en el uso de esta técnica.

Palabras clave: entrevista conjunta, sociosanitario, dependencia, técnicas de Trabajo Social.

Abstract

The importance of the geriatric field is growing in our society and strongly in recent years. Faced with an increasingly aging society emerging new challenges in the field of gerontology that aims to meet the needs of dependent elderly people from a holistic perspective and based on a care model focused on the person.

New professional approaches positions need developing new techniques. In this case, Joint interview is presented as a novel technique to bring together professionals from sociosanitary field, social worker and doctor, the patient and the family in order to share and learn from different perspectives at the same time: the medical and social reality of the dependent person.

The following paper presents the technique of Joint interview, its structure and process, and the valuation that professionals make about the advantages and possible weaknesses in the use of this technique.

Keywords: joint interview, sociosanitary, dependency, techniques of Social Work.

Introducción

Se puede decir, que el envejecimiento poblacional es una realidad, y esto, plantea retos a nuestra sociedad en todos sus niveles: diseño de políticas sociales, nuevas realidades, nuevas demandas sociales, etc. Debido al incremento poblacional de personas mayores, surgen necesidades y/o demandas en diferentes ámbitos, pero para entender estas necesidades y poder atenderlas correctamente es importante que la visión de las personas que se atienden sea integral, es decir, que se tenga en cuenta todo lo que rodea a la persona (sus relaciones sociales, su situación económica, su vivienda, su salud, etc.).

En el caso de las personas mayores dependientes atendidas en el sistema sociosanitario resulta imprescindible la coordinación entre los diferentes profesionales que intervengan en cada caso, así como con las familias de las personas atendidas. Ante esta necesidad indispensable de colaboración entre los profesionales surge la interdisciplinariedad, que busca que cada profesional desde su perspectiva, aporte y colabore con otros profesionales que intervienen en el caso, tratando así obtener una visión integral de la persona

De esta necesidad de trabajar de un modo interdisciplinar, en equipo, etc.; y en cierto modo con la filosofía de trabajo centrada en la persona, surge la entrevista conjunta trabajador social-médico con el paciente y/o la familia del paciente. Esta herramienta empleada en el Hospital Ricardo Bermingham de la Fundación Matía, busca precisamente desde esa interdisciplinariedad mantener una entrevista con el paciente y/o su familia para tratar las cuestiones importantes de cara al alta hospitalaria y al futuro del paciente. Apenas existen contenidos teóricos sobre esta técnica, y de ahí, mi motivación personal de estudiarla pues es una herramienta novedosa para el Trabajo Social y que surge del intercambio y la colaboración con otras disciplinas profesionales para conocer mejor la técnica de la entrevista conjunta. Con estos objetivos específicos se busca conocer en qué consiste y cómo se estructura la entrevista conjunta, la opinión que merece a los profesionales el uso de ésta, las funciones que desarrolla cada profesional en el manejo de esta herramienta, los beneficios y/o debilidades que tiene y por último los motivos que llevan al uso o no de esta herramienta. Por tanto, los objetivos específicos planteados son los siguientes:

- Estudiar la técnica de la entrevista conjunta para observar las diferencias estructurales entre esta técnica y la técnica de la entrevista convencional.

- Analizar las funciones de los profesionales que intervienen en la entrevista conjunta.
- Reportar los beneficios y las debilidades que tiene esta técnica desde la perspectiva de los profesionales que intervienen en ella.
- Conocer los motivos de uso o no uso de la técnica de la entrevista conjunta por parte de los profesionales

Tal y como señala Orozco (2013) la coordinación entre servicios sociales y sanitarios es algo que está empezando a tomar fuerza en España y comienza a tener importancia en los últimos años. Al encontrarnos un envejecimiento poblacional en nuestra sociedad, resulta imprescindible establecer diagnósticos tempranos para la prevención de la dependencia, la discapacidad o la soledad. La atención integral de los profesionales y la coordinación entre ellos son imprescindibles si queremos que haya una detección precoz que beneficiaría tanto al usuario como a los servicios que le atienden. Yanguas (1998:12) indica que «el espacio sociosanitario debe garantizar una intervención global que supere las fronteras propias de una intervención exclusivamente sanitaria o exclusivamente psicosocial y dotar a los individuos que padecen esta situación de dependencia y a las personas que los cuidan de un ámbito de intervención, donde estos problemas se traten con mayor globalidad y eficacia».

La interdisciplinariedad

La interdisciplinariedad y el trabajo en equipo (Artigas, 2016) presentan una serie de características: «cruzar fronteras disciplinarias», «construir puentes», tomar como punto de partida los problemas y no las perspectivas de disciplinas particulares», «escuchar seriamente el lenguaje extraño de otras disciplinas», «buscar nuevos métodos y perspectivas en ámbitos diferentes», «crear nuevo conocimiento que no podría emerger de la perspectiva de ninguna disciplina particular», etc. En resumen, todas estas ideas señaladas presentan una característica común: la integración y la colaboración.

La interdisciplinariedad no tiene porqué crear una nueva disciplina necesariamente, sino que trata de rescatar los conocimientos de las diferentes profesiones para tratar de dar un resultado más completo.

De este modo, comprendemos que el espacio sociosanitario requiere de una coordinación y complementación entre los distintos profesionales para realizar una intervención adecuada a cada usuario y a las necesidades que éste y su familia puedan presentar. Parece evidente que es necesaria y eficaz la implantación o la expansión de un espacio y una coordinación sanitaria. Pero la realidad nos presenta que está tardando demasiado y no existe un suficiente desarrollo de este espacio. Unos dicen que es debido a la crisis económica que se ha producido en los últimos años y otros que es debido a la falta de voluntad real por parte de las instituciones.

Asimismo, esta interdisciplinariedad crea vínculos relacionales con otros profesionales de otras disciplinas profesionales tales como: la medicina, la fisioterapia, la enfermería o la terapia ocupacional.

El Trabajo Social en el ámbito sanitario

Teniendo en cuenta lo que dice la OMS, que entiende la salud como algo bio-psicosocial comprendemos que los trabajadores sociales somos un agente importante en el área de la salud. Las enfermedades pueden tener diversos orígenes, y no es únicamente la genética la que determina una enfermedad sino que los factores externos a la persona (factores sociales, ambientales, etc.) inciden enormemente en la aparición de muchísimas enfermedades o en el empeoramiento de éstas si ya existían previamente. El objeto de intervención del Trabajador Social en Salud estará dirigido a la obtención de la sensación de bienestar del usuario o paciente y su entorno (familia, amigos, etc.). El trabajador social en salud debe realizar valoraciones y un diagnóstico social de la persona, para posteriormente diseñar un tratamiento psicosocial que ayude a la recuperación de la persona. (Fernández García, 2009). Por todo ello, y en relación a las funciones del Trabajo Social en Salud, se puede decir que el Trabajador Social en salud trata de proporcionar a los usuarios o pacientes una atención complementaria orientada a llevar a cabo una valoración y un diagnóstico social del paciente o usuario determinando el tratamiento y los recursos sociales necesarios para el bienestar del mismo. Además, la orientación al usuario o paciente y a su familia sobre los recursos y ayudas que puede necesitar la persona para recuperarse adecuadamente. De esta manera, el establecimiento de relaciones con la familia o las personas que tienen un vínculo grande con el paciente o usuario para que haya una coordinación y colaboración entre todos que ayuden a la persona. Es necesario también, determinar y estudiar los factores sociales comunitarios que producen un deterioro en la población, favoreciendo y proponiendo programas preventivos y de promoción de la salud para la ciudadanía coordinándose con los Servicios de Salud. El vínculo que se crea en una entrevista conjunta también ofrece apoyo psicosocial tanto a la persona como a su familia. Pero no sólo se crea un vínculo con el paciente y/o la familia sino también fruto de la coordinación con el resto de profesionales que intervienen en el proceso (equipo) y con otras asociaciones y organismos que puedan intervenir con la persona, se generan también vínculos.

Dificultades en la conjugación sociosanitaria

La necesidad de un enfoque no únicamente sanitario o psicosocial a la hora de trabajar con personas en situación de dependencia ha provocado que se plantee la necesidad de reformular un espacio donde confluyan lo sanitario y lo psicosocial, que es lo que conocemos por Espacio Sociosanitario. Este espacio debe procurar una intervención global y proporcionar a las personas dependientes y a las personas cuidadoras un ámbito de intervención donde todas estas cuestiones se atiendan con más globalidad y eficacia. Podríamos decir de algún modo que el Espacio Sociosanitario se ubica en un lugar intermedio entre los Servicios Sociales y el Sistema de Salud, donde ambos trabajan de manera conjunta (Yanguas, 1998).

Yanguas (1998) señalaba una serie de factores que considero interesantes para comprender el «estancamiento» de lo sociosanitario:

- La Organización administrativa. Si bien es cierto que la atención sanitaria prácticamente en todas sus áreas es universal y pública; la protección social no lo es del todo ya que para acceder a las prestaciones que existen se deben de cumplir una serie de requisitos. Además, se dan confusiones entre lo que ofrecen los Servicios Sociales y el Sistema Sanitario, en gran medida debido a que los sistemas de protección social son menos visibles para los ciudadanos por su implantación más reciente.
- ¿Quiénes pueden acceder a los servicios sociosanitarios? Al plantearnos el perfil del usuario que puede acceder o suele acceder a un servicio sociosanitario pensamos inmediatamente en la dependencia. Si bien es cierto que las personas dependientes presentan unas necesidades y demandas normalmente, debemos comprender que no siempre son las mismas en todas las personas dependientes. Por ejemplo, una persona que tiene demencia y otra persona que tiene unahemiplejía no presentan las mismas necesidades. Es por esto, que es necesaria la interdisciplinariedad y la coordinación entre todos los profesionales para tratar de dar a cada usuario o paciente lo que necesita. En especial si nuestro modelo de trabajo es centrado en la persona.
- La organización de los servicios sociosanitarios en diferentes áreas. Tal y como veíamos anteriormente, la coordinación sociosanitaria no atiende únicamente desde un punto de vista psicosocial o sanitario, de hecho el diagnóstico y el trabajo lo realiza siempre el equipo interdisciplinar; y es por esto que puede resultar identificar el responsable del servicio, es decir, la cabeza visible.
- Atención específica. A pesar de que en este trabajo hablo de la atención sociosanitaria en la vejez dependiente, ésta puede resultar muy útil para muchas otras personas enfermas; pero para ello los profesionales sociosanitarios necesitan una formación específica, un punto de vista interdisciplinar, un trabajo en equipo y unos equipos de soporte específicos según las necesidades de los usuarios o pacientes que atiendan.
- Sistemas de información. Siendo la coordinación sociosanitaria un sistema que nace de otros dos (Sanitario y Servicios Sociales), es indispensable viabilizar una información que sea común a los dos. Para ello, es necesario un conocimiento epidemiológico común, un soporte económico para la financiación y un conocimiento de los servicios que se necesitan comprar.
- Cuestiones éticas. Al ser la coordinación sociosanitaria un ámbito nacido recientemente, es importante un replanteamiento de ciertos aspectos éticos que tengan en cuenta valores como la igualdad o la justicia; u otros como la confidencialidad, etc.
- El importante papel del voluntariado. Siendo el ámbito sociosanitario un ámbito poco conocido para muchos, es necesario que la ciudadanía se implique en la colaboración y difusión del mismo para que éste tenga una mayor solidez y sea más visible para la ciudadanía.

Tal y como vemos, existen diferentes factores que hacen que sea complicada la implantación y la difusión del sistema sociosanitario. Por ello diferentes, diferentes organismos tales como el Consejo General del Trabajo Social y la Asociación Española del

Trabajo Social y Salud (2014) deciden elaborar el «Decálogo para una estrategia de coordinación y atención sociosanitaria» (Consejo General del Trabajo Social y Asociación Española del Trabajo Social y Salud, 2014) que recoge la necesidad de coordinación y trabajo en equipo por parte de los diferentes profesionales. Este decálogo pretende ser una guía para una adecuada estrategia de coordinación y atención sociosanitaria. Señala diferentes cuestiones como la importancia de la coordinación y la integración. Asimismo, subraya que es importante que se dé una continuidad en la atención. Pero también toca diferentes cuestiones como la financiación de los servicios sociosanitarios o el perfil de los pacientes de éstos.

El modelo centrado en la persona como base para el desarrollo de la entrevista conjunta en el ámbito sociosanitario

El modelo centrado en la persona, conocido también por diferentes autores como el modelo centrado en el cliente, es uno de los modelos humanistas más destacados en el Trabajo Social y además el enfoque empleado para la intervención en la Fundación Matía, así como en la mayoría de organizaciones e instituciones de bienestar social públicas. Uno de los propulsores de este modelo fue Carl Rogers, que considera que «todo ser humano posee una tendencia innata al desarrollo progresivo y a la superación constante, siempre que se encuentren presentes las condiciones adecuadas y necesarias para ello» (Viscarret, 2007: 166).

El Humanismo no busca separar los aspectos de la persona sino que procura verlos como un conjunto. Para el enfoque humanista, la personalidad nace como una totalidad que cambia continuamente que a medida que pasa el tiempo va evolucionando y cambiando debido a la libertad de la persona, su capacidad de elegir y sus intenciones. Las personas actuamos de manera intencionada y nuestras decisiones las tomamos nosotros mismos. Es por esto que el trabajador social para esta perspectiva debe ser un mero observador, algo similar a un espejo que respeta al paciente para que éste entienda su situación. Para ello es muy importante que el profesional ayude a clarificar las emociones del paciente y, valore y refuerce el trabajo que hace éste por mejorar y desarrollarse (Fernández, 2009).

La entrevista en el ámbito sociosanitario es una conversación, un diálogo; entre el/los profesionales y el paciente y/o su familia. Se utiliza la entrevista como el principal medio de interacción verbal entre el/los profesionales y el usuario. Esto implica que una buena entrevista pueda ser en muchas ocasiones la mejor garantía de que el paciente y/o su familia comprendan adecuadamente la situación y puedan plantear en ese espacio de entrevista sus sentimientos, dudas, etc. A lo largo de la entrevista, es importante que el profesional muestre interés y respeto por la persona entrevistada, para conseguir así que ésta escuche y pueda sentirse cómoda para contarnos aquello que le inquieta o le preocupa, de este modo se generará un vínculo entre éste y el trabajador social.

Metodología

Resultados

Los profesionales entrevistados encontraban que muchas familias preguntaban cuestiones médicas a los trabajadores sociales y viceversa, por lo que resultaba interesante juntar a la familia con ambos profesionales y que cada profesional explicase la situación desde su disciplina dejando claro quién era el interlocutor en cada cuestión. Se puede decir que en Gerontología es más importante si cabe la interdisciplinariedad y algunos profesionales consideraron que trabajar con esta herramienta ayudaba mucho a obtener una imagen más global del paciente y del contexto de éste.

Esta técnica surge de una necesidad de coordinación interdisciplinar y para aclarar a la familia (y paciente si procede) cuál es el pronóstico médico y qué recurso social se puede adecuar a las necesidades que el paciente presenta. Mediante la EC se quiere facilitar la información a la familia «Se intenta que la familia y el paciente tengan una idea real de los tiempos y también de aunar la información» (E.8).

En muchas ocasiones la familia y el usuario desconocen el Sistema de Protección Social al ingresar en el Hospital, y debido a las nuevas necesidades que pueden haber aparecido en el paciente tras su ingreso hospitalario resulta indispensable una explicación sobre el funcionamiento de los Servicios Sociales. En esta primera toma de contacto conjunta la familia (y el paciente) ven claramente que tanto la cuestión social como la médica están íntimamente ligadas. Por ejemplo, se plantea como algo impensable que una persona con dificultades para las Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD) al alta del Hospital no tenga un apoyo social. Y en las entrevistas conjuntas se trabaja con una visión integral y teniendo presentes todos los aspectos que serán importantes al alta hospitalaria del paciente, haciendo que se pongan unos objetivos claros y reales para la persona. De este modo, tras una entrevista conjunta quedan claras muchas cuestiones y se pautan las tareas a llevar a cabo.

La entrevista conjunta normalmente se suele realizar a los pocos días del ingreso, cuando el paciente está estable y cuando se considera que el pronóstico médico y la salida social a orientar están claros después de haber recabado la información necesaria. Aunque no existe una norma aplicable a todos los casos, porque cada uno presenta realidades diferentes, en la mayoría de las ocasiones suele realizarse a la semana del ingreso, siempre que el paciente esté más o menos en una situación de estabilidad.

La estructura de la entrevista conjunta puede variar dependiendo del paciente y/o la familia, esto es, no es algo lineal. Cada realidad atendida es diferente, en algunas, es más importante subrayar cuestiones sociales y en otras cuestiones médicas. Pero en cualquier caso se busca que haya un orden en las intervenciones y abordar todos los aspectos importantes de cara al alta hospitalaria del paciente. Es importante que siempre haya una fase introductoria en la que los profesionales se presenten primeramente y creen un clima relajado para favorecer el intercambio comunicativo en la entrevista así como un vínculo con los entrevistados. Después, ambos profesionales abordan la situación desde sus perspectivas (normalmente primero el médico). Y por último, se lleva a cabo la fase

de cierre de la entrevista en la que ambos profesionales agradecen a la familia su colaboración y preguntan si éstos tuviesen alguna duda respecto a todo lo comentado a lo largo de la entrevista.

Beneficios y debilidades

En la entrevista conjunta el médico presenta la información clínica (médica) y el pronóstico, y el trabajador social explica el recurso social idóneo para el paciente. Ambos profesionales tratan de ir en la misma línea para que la familia entienda correctamente todo y ver así que la orientación profesional va por el mismo camino para evitar posibles malentendidos. En cuanto a los beneficios que reporta la utilización de esta metodología de trabajo existen diferentes tales como: compartir objetivos y trabajar de manera conjunta para alcanzarlos resulta muy beneficioso, y cuando se alcanzan los objetivos planteados en un principio es doblemente gratificante. Por otro lado, se agiliza el proceso hospitalario y quedan más claros los objetivos. Concretar objetivos a todos los niveles en una sola entrevista ayuda mucho a que tanto el trabajador social como el geriatra tengan claro el plan de actuación y las metas a alcanzar, pero sobretodo que la familia (y el paciente) entiendan cuáles son los pasos a seguir y qué deben tratar de hacer. De este modo, los profesionales se plantean unos objetivos concretos y claros y se trabaja en el sentido que sea necesario para alcanzarlos. Y por otro lado, la familia y el paciente comprenden perfectamente el estado de la cuestión.

En cuanto a las debilidades, la más mencionada es la del tiempo, y con el tiempo algunos entrevistados manifiestan que la falta de tiempo les impide poder participar en EC. Además, para algunos profesionales resulta más complicado realizar EC también debido a los diferentes horarios que puedan tener los trabajadores sociales y los geriatras

Conclusiones

Por otro lado, la aparición de una técnica tan innovadora que nace de la confluencia con otra disciplina, pone al Trabajo Social en una posición clave en un ámbito tan potente y en claro crecimiento como el sociosanitario; y encuentra nuevos modos de intervenir que seguramente se adecúan más a las nuevas realidades. La figura del trabajador social muchas veces se ve desprestigiada o no se valora suficientemente (no sólo en el ámbito sociosanitario), y sin duda la entrevista conjunta lo que demuestra precisamente es que la figura del trabajador social es fundamental, ya que ofrece un apoyo muy importante al usuario-familia creando un vínculo con ésta, orienta al recurso idóneo, etc.

Este tipo de metodologías de trabajo conjuntas son el futuro para las profesiones que atienden las necesidades (físicas, sociales, psicológicas...) de las personas, ya que afortunadamente las diferentes disciplinas profesionales están comprendiendo que para atender correctamente a las personas es necesario verlas «como un todo». De hecho, sería interesante que en otros ámbitos sociosanitarios en los que intervienen trabajadores sociales como salud mental o menores, se implementasen herramientas de trabajo como la entre-

vista conjunta. En el propio Hospital Bermingham incluso se han realizado entrevistas conjuntas médico-terapeuta ocupacional, y los resultados han sido también muy satisfactorios.

Sin lugar a dudas, además de ser una técnica innovadora, la entrevista conjunta es útil y beneficiosa para todos los participantes; tanto para los propios profesionales que se vinculan y trabajan «codo con codo», como para los familiares y/o pacientes que encuentran en la entrevista conjunta un espacio en el que se aborda holísticamente al paciente y se genera un vínculo con los profesionales que intervienen en la entrevista.

En definitiva, la aparición de la entrevista conjunta supone que se consideren nuevas formas de intervención que arrojan resultados muy satisfactorios tanto para los profesionales como para los pacientes y sus familias. Y al mismo tiempo, es una forma de reconocimiento de la tarea que coloca al trabajador social con un papel fundamental en el ámbito sociosanitario.

Bibliografía

- Artigas, M. (2016). Mi visión de la interdisciplinariedad. Recuperado el 4 de febrero de 2016 a partir de: <http://www.unav.es/cryf/mivision.html>
- Consejo General del Trabajo Social y Asociación Española del Trabajo Social y Salud (2014). «Decálogo para una estrategia de coordinación y atención sociosanitaria». Págs. 1-3 Recuperado el 28 enero de 2016 a partir de: http://www.aetrabajosocialysalud.es/1/upload/decalogo_para_una_estrategia_sociosanitaria_1_.pdf
- Fernández G.T. (2009). Fundamentos del trabajo social. Madrid: Alianza Editorial. Organización Mundial de la Salud (1948). Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 5 de mayo de 2016 a partir de: http://www.who.int/gb/bd/PDF/bd46/s-bd46_p2.pdf
- Orozco, M.E. (2013). Coordinación sociosanitaria y evaluación integral en demencias: el rol de las asociaciones de familiares enfermos de Alzheimer. Papeles del Psicólogo, pp. 123-131. Recuperado el 21 de abril de 2016 a partir de: <http://www.redalyc.org/pdf/778/77827025004.pdf>
- Rada, Gabriel (2007). Qué es y qué hace la epidemiología. Recuperado el 21 abril de 2016, a partir de: <http://escuela.med.puc.cl/recursos/recepidem/introductorios1.htm>
- Rossell, T. (1988). «La entrevista en el trabajo social» Barcelona: Hogar del Libro.
- Ruiz Olabuénaga, J.I. (2007). Metodología de la Investigación cualitativa. 4.^a ed. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Viscarret, J.J. (2007). Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social. Madrid: Alianza Editorial.
- Yanguas J. Javier, Leturia F.J., Leturia M., Uriarte, A. (1998). Intervención Psicosocial en Gerontología. Madrid: Cáritas Española.

A7

Trabajo en red y perspectiva relacional

A7.1	Mut Montalvà, Elena, <i>Participación asociativa y supraasociativa de las refugiadas políticas colombianas en España. Un activismo transnacional</i>	799
A7.2	Oion-Encina, Rakel, <i>La perspectiva relacional clave en la creación de alianzas y trabajo en red. Aportes desde la experiencia del proyecto Zentzuz Kontsumitu/ Consume con Sentido</i>	809

A7.1

Participación asociativa y supraasociativa de las refugiadas políticas colombianas en España. Un activismo transnacional

Supra Associative and Associative Participation of Female Colombian Political Refugees in Spain. A Transnationalactivism

Elena Mut Montalvà¹

Universidad de Valencia

Resumen

Se presenta un estudio, desde la perspectiva feminista, sobre las prácticas asociativas y militantes de las refugiadas colombianas en España, las cuáles se caracterizan por un intenso activismo en pro de sus derechos. Al situarnos en un enfoque detallado sobre las nuevas presencias de las mujeres refugiadas en el espacio público, y tras el análisis de su activismo en asociaciones y plataformas, salen a la luz las dinámicas creativas que promueven, los efectos amplificadores de su activismo y las transformaciones socioculturales en los diferentes contextos (país de origen, de acogida e internacional). El activismo ocupa un lugar central en sus vidas, convirtiéndose en agentes activos en la transformación de la realidad social y política y en la ampliación de las libertades en los diferentes territorios por los que transitan.

Aunque el drama del exilio es un elemento que atraviesa sus trayectorias vitales y las sitúa en una posición subalterna, son un ejemplo de resistencia que se basa en reconocerse con las otras como iguales, en el apoyo mutuo y en el asociacionismo. Las formas de afrontamiento ponen en cuestión los roles establecidos para las mujeres puesto que, ejercer el protagonismo en público u organizarse en defensa de los derechos de las mujeres, suponen transgresiones. Su feminismo es práctico por lo que, a través de su intenso activismo, contribuyen a desactivar tanto las estructuras como las prácticas patriarcales que las discriminan. Sus discursos destilan un sentido de pertenencia en proceso, complejo e híbrido y conforman identidades colectivas.

Palabras clave: Refugiadas, asociacionismo, transnacionalismo.

¹ Profesora en el Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Valencia. Correo electrónico: elena.mut@uv.es

Abstract

From a feminist approach, this article presents the findings of a study on the civic engagement and activism of female Colombian refugees based in Spain. These refugees are characterized by intense activism for their rights. Through a detailed analysis of the presence of women refugees in public spaces as well their activism in associations and platforms, it sheds light on their specific contributions and on the creative dynamics they promote. It also identifies the ripple effect of their activism and the sociocultural transformations in the contexts they influence (both host and country of origin, and internationally). Activism occupies a central place in their lives, becoming active agents in transforming the social and political reality and the expansion of freedom in the different territories through which pass.

Although the drama of exile is an element that goes through their life paths and places them in a subordinate position, they are an example of resistance based on recognized with the other as equals, mutual support and the partnership. The ways of coping call into question the established roles for women since exercise leadership in public or organized in defense of the rights of women make transgressions. His speeches exude a sense of belonging, complex and hybrid and form collective identities. Her feminism is practical and have contributed to disable both the structures and patriarchal practices that discriminate against women.

Keywords: Refugee, Civic engagement, Transnationalism.

Introducción

Partiendo de la idea de que todo conocimiento es situado, la investigación que fundamenta esta comunicación subraya la importancia de pensar desde las vidas de los grupos excluidos, en este caso de las refugiadas colombianas exiliadas en España. La metodología y técnicas investigación han consistido en el análisis documental y bibliográfico, entrevistas en profundidad e historias de vida sobre su activismo en Colombia y en España, entrevistas informantes de las entidades supraasociativas y, por último, en la observación participante en plataformas.

La investigación saca a la luz los cambios sociales que están propiciando las refugiadas colombianas que, aunque en apariencia parecen minoritarios o marginales, pueden constituir interesantes indicadores sobre las transformaciones a las que asistimos en la sociedad global y nos ofrece una perspectiva amplia para reflexionar sobre los nuevos modelos de ciudadanía global y el papel de las minorías en ellos. Examinamos sus estrategias en el campo de la acción colectiva tomando como referencia su participación asociativa a través de las cuales han articulado su pertenencia como ciudadanas con derechos en más de un Estado-nación.

Las implicaciones de la participación transnacional en el ámbito asociativo y político presentan un escaso desarrollo en los estudios sobre la migración en España, que todavía es menor en el caso del refugio político. Entendemos la migración transnacional como el proceso por el cual las personas migrantes forjan y mantienen simultáneas relaciones

multitrenzadas que las unen a sus sociedades de origen y destino (Glick Schiller, Blash y Szanton, 1995: 49). Así pues, se utiliza el concepto de transnacionalismo como una categoría analítica para estudiar las consecuencias socio-culturales y políticas del exilio de las refugiadas colombianas en España.

A lo largo de su exilio estas han ido recuperando el activismo característico de su etapa en Colombia. En España las refugiadas colombianas se han involucrado en la defensa de los derechos humanos a través de una intensa participación en asociaciones y plataformas en las que despliegan diversas actividades de incidencia política a nivel autonómico, nacional e internacional. Han encontrado en la participación política y asociativa en la sociedad de acogida una estrategia para la denuncia y la visibilización de las violaciones a los derechos humanos en Colombia y consideran que el actual escenario de construcción de paz en Colombia es una oportunidad para reclamar sus derechos como víctimas de dicho conflicto y exigen su reconocimiento como interlocutoras a fin que incorporar sus demandas. De este modo, a través de sus experiencias asociativas en el espacio transnacional en el que transitan, se constituyen en agentes de cambio, según la terminología de Teresa del Valle (1997: 162).

El activismo, un modo de vida

Como la migración y el refugio encierran una dimensión transnacional, en el contexto de la globalización las asociaciones y plataformas en las que participan las refugiadas juegan un papel decisivo en los procesos políticos que traspasan las fronteras del Estado-nación. En este sentido, una característica definitoria de estas refugiadas es que reconstruyen sus redes sociales a través de organizaciones políticas y de activismo social de carácter transnacional (defensa de los derechos humanos, de los derechos de las mujeres, por la paz, etc.). Su praxis participativa nos permite entender, por un lado, las transformaciones sociales y políticas que experimentan: viven y participan en dos sociedades a la vez, aunque con diferentes énfasis pues a medida que cuentan con más años de residencia en España, mayor es su militancia aquí y menor en su país de origen. Por otro, a través de las asociaciones y de las entidades supraasociativas en las que se integran en el exilio han sido capaces de actuar globalmente en favor de los derechos de las mujeres colombianas dentro y fuera del país. Su activismo está incidiendo en las políticas públicas en Colombia y, en concreto, en la inclusión de los derechos de las refugiadas en el marco de las negociaciones de paz y en las políticas públicas en su país de origen.

Entre los rasgos de su participación asociativa en España destacamos su activismo de carácter múltiple, con una afiliación simultánea en varias organizaciones sociales y plataformas en los distintos entornos territoriales en los que se han ido asentando en España. Este pluriasociacionismo también era una de las características de su activismo en Colombia.

Las entidades a las que se asocian las refugiadas en España son extraordinariamente heterogéneas. Entre ellas encontramos de ayuda y solidaridad con las personas

refugiadas, de inmigrantes, y para inmigrantes, de refugiadas², feministas; ONGD³; de promoción de derechos humanos, de sensibilización y denuncia sobre la situación de los derechos humanos en Colombia; de reivindicación de los derechos de las mujeres, etc. Pese a su composición social heterogénea, presenta un elevado grado de pluralismo y de formas de acción, con unas estrategias de actuación e incidencia política confluyentes en el marco de los derechos humanos, así como por una ideología y una visión del mundo similar basada en la defensa de unas políticas migratorias integradoras y enmarcadas en los derechos humanos. Todas ellas están animadas por una visión compartida de promoción de una ciudadanía universal, donde todas las personas tengan acceso a todos los derechos y puedan ejercerlos de forma efectiva; por la aspiración a erradicar las causas que provocan los desplazamientos forzados y el exilio; así como por el fomento de una ciudadanía crítica y comprometida con la construcción de un mundo más justo. El tipo de asociaciones en las que se involucran con mayor frecuencia e intensidad son: las de ayuda a personas refugiadas: Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) y Amnistía Internacional; las asociaciones de inmigrantes como Entre iguales; las de desarrollo comunitario: GADES⁴ y, por último, dos feministas: Sisma Mujer⁵ y Atelier⁶.

Cinco variables modulan la participación asociativa de las refugiadas en España:

1) si en su proceso de exilio han recibido o no el apoyo de Amnistía Internacional; 2) la duración de sus trayectorias como activistas en la sociedad de recepción; 3) su posición en las organizaciones: como activistas y no como usuarias, 4) la centralidad de su activismo en Colombia y 5) el carácter transnacional de su activismo.

Asimismo, se han hecho visibles dos de las principales características del activismo de las refugiadas colombianas en el espacio transnacional: la intensidad de las prácticas asociativas que desarrollan y su significativa participación en entidades supraasociativas internacionales de carácter reivindicativo.

En relación a las dos plataformas en las que participan radicadas en el País Valenciano (MDDHHM⁷ y CVSC⁸), destacamos su valiosa contribución a la visibilización de la situación de derechos humanos en Colombia, pues a través de sus actividades de incidencia política han logrado incluir la voz de las personas en el exilio en las negociaciones de paz. La MDDHHM, como plataforma de incidencia política internacional de apoyo a

² Distinguimos entre asociaciones de inmigrantes y para inmigrantes, siendo las primeras las referidas a las constituidas por los colectivos de inmigrantes mientras que, las segundas, corresponden a entidades españolas de ayuda a las personas inmigrantes y refugiadas (como Cruz Roja Española, CEAR, CEPAIM).

³ Especializadas en la cooperación internacional para al desarrollo.

⁴ Grupo de Acción y Desarrollo Solidario.

⁵ Corporación Sisma Mujer, organización colombiana de carácter feminista desde 1998.

⁶ Asociación de Técnicos Especialistas en la Realidad Latinoamericana.

⁷ Mesa de Apoyo a la defensa de los Derechos Humanos de las mujeres y la paz en Colombia (ver cuadro 1).

⁸ Coordinación Valenciana de Solidaridad con Colombia confirmada por: Colectivo Sur Cacarica; Centro de Documentación y de Solidaridad con América Latina y África (CEDSALA); Intersindical Valenciana; Asociación Entre iguales Valencia; Centro de Estudios Políticos y Sociales (CEPS); y CEAR PV.

la defensa de los derechos humanos de las mujeres en Colombia, ha definido una estrategia al respecto, mientras que la CVSC no ha concretado medidas concretas de apoyo específico a los derechos humanos de las mujeres colombianas. Precisamente es en la primera donde las refugiadas juegan un rol relevante, mientras que en la CVSC es secundario, tienen voz a través de sus testimonios pero no son las líderes. Por otro lado, mientras que el asociacionismo de las refugiadas colombianas en España no estaba consolidado, la MDDHHM fue la principal referencia para las refugiadas colombianas en España y a nivel internacional. Por todo ello, consideramos a la MDDHHM como un espacio

Cuadro 1

Las organizaciones españolas y colombianas de la MDDHHM

Organizaciones de España	Organizaciones de Colombia
Asociación ATELIER	SISMA Mujer
Asociación de Mujeres Marxa 2000-Valencia	ANMUCIC-Asociación Nacional de Mujeres Campesinas, Negras e Indígenas de Colombia
Fundación Isonomía-Universidad de Castellón	Organización Femenina Popular (OFP)
Área de la Dona: Intersindical Valenciana	Red Nacional de Mujeres
Mujeres de Negro-Valencia	Ruta Pacífica de las Mujeres
Asociación de Mujeres Inmigrantes-Valencia	Movimiento Social de Mujeres Contra la Guerra y por la Paz
Secretaría de la Mujer-CCOO del País Valencià	CONUFU-Asociación Construyendo nuestro futuro
Mujeres en Zona de Conflicto-Córdoba	Instituto de Estudios para el desarrollo y la Paz (Indepaz)
Federación de Organizaciones de Defensa y Promoción de los DD.HH	Corporación Colombiana de Teatro-Mujeres Arte y parte en la Paz de Colombia.
Grupo Mujer-Asociación Pro Derechos Humanos de España	
GADES-Grupo de Acción y Desarrollo Solidario-Albacete	
Asociación por ti mujer-Valencia	
Cátedra de Estudios de las Mujeres: Leonor de Guzmán-Córdoba	
Themis-Asociación de Mujeres Juristas	
Centro de Estudios de la Mujer-Universidad de Alicante	

puente, de enorme utilidad para las refugiadas colombianas, pero que también constituye un espacio atravesado por relaciones de poder, por lo que ha necesitado un largo período de tiempo para que cristalizara la conformación de la Colectiva de Mujeres Refugiadas, Exiliadas y Migradas en España⁹ que supone la oportunidad de estar representadas por ellas mismas. A través de la Colectiva, se reconocen como sujetas políticas y como tales exigen que se cumpla la Resolución 1325 del año 2000 aprobada por el Consejo de Seguridad de Naciones Unidas para garantizar la participación de las mujeres en los acuerdos de paz.

Ambas plataformas surgen en la segunda mitad de la década del dos mil (la CVSC en 2004 y la otra en 2007), coincidiendo con un período de grave vulneración de los derechos humanos contra sindicalistas, líderes y lideresas de organizaciones populares y defensores de los derechos humanos en Colombia. La MDDHHM constituye un espacio plural en el que están presentes diversos enfoques en derechos humanos y también en la posición ideológica y política respecto a la igualdad entre mujeres y hombres. Es el resultado de una alianza solidaria entre organizaciones de mujeres provenientes de espacios geográficos, sociales, políticos y culturales diferentes (Colombia y España). Los principios básicos que la orientan son la búsqueda de una solución política negociada al conflicto armado en Colombia y el apoyo al importante papel que desempeñan las mujeres en la prevención y solución de los conflictos y en la consolidación de la paz. Por su parte, la CVSC constituye un espacio de confluencia para el logro de unos objetivos que están centrados en la sensibilización a la sociedad civil valenciana sobre la realidad social colombiana y la grave vulneración de los derechos humanos que se produce en dicho país por parte de diferentes actores armados. La actividad principal de la plataforma transcurre en el País Valenciano y las actividades más relevantes que impulsan están vinculadas a la sensibilización, la comunicación y la incidencia política destinada a la sociedad civil y a las instituciones.

Uno de los elementos que más claramente distingue a ambas plataformas es su composición de sexo, pues mientras la CVSC es una plataforma mixta, la MDDHHM está conformada por organizaciones compuestas exclusivamente por mujeres¹⁰. También se observan diferencias en cuanto a su posición y activismo respecto a la igualdad de género y la defensa de los derechos de las mujeres en el contexto del conflicto y postconflicto armado. Mientras que sólo una de las seis organizaciones de la CVSC es feminista (la Intersindical), un tercio de las entidades de la MDDHHM (ocho en total) se definen como tales. Otro aspecto diferenciador de ambas plataformas, estrechamente vinculado con lo anterior, es la nítida apuesta de la MDDHHM por la defensa de los derechos humanos de las mujeres colombianas, mientras que la CVSC no desarrolla una labor específica al respecto, aunque en algunas de sus actividades puntuales de sensibilización se visibilice el impacto de la

⁹ Dicha Colectivase constituyó en el año 2005, y participan refugiadas colombianas que residen en Madrid, Barcelona, Valencia, Alicante, Villena, Albacete y otras ciudades españolas. Es la asociación de refugiadas colombianas más importante y mejor organizada de Europa.

¹⁰ Salvo la asociación Gades que es mixta.

guerra en las mujeres y la vulneración de los derechos de las mujeres vinculadas a las organizaciones populares.

Ambas entidades también difieren en tamaño, pues la CVSC está compuesta por seis entidades, mientras que en la MDDHHM participan veinticuatro. Ello incide en el dinamismo y la incidencia social y política de cada una, así como en su diferente capacidad para aglutinar diversas organizaciones e impulsar iniciativas, que es mayor en la MDDHHM. Posiblemente debido a su menor tamaño, la CVSC presenta una mayor homogeneidad en sus fines, objetivos y áreas de especialización, en sus actividades y en los colectivos a los que se dirigen. La composición de la MDDHH es claramente transnacional (organizaciones colombianas y españolas), mientras que en la CVSC este componente transnacional es muy limitado. Otro elemento a destacar es la escasa vinculación entre ambas plataformas, pese a que las dos desarrollan sus actividades de incidencia y sensibilización en la ciudad de Valencia. ***La falta de interacción y articulación entre ambas plataformas ha restado impacto social y político a sus acciones.*** Aunque no exista una relación formalizada entre ambas plataformas, existe un elemento de vinculación entre ambas a través de su participación en la Plataforma Estatal para la Paz y los Derechos Humanos en Colombia.

Las refugiadas colombianas han sufrido amenazas, secuestros, torturas y el exilio por su lucha pacífica en defensa de los derechos humanos, y es ahí donde las asociaciones y plataformas en las que participan plantean propuestas de acción por la paz en Colombia. Las exiliadas han utilizado cuatro estrategias de incidencia social y política: primera, han creado una Colectiva que las reúne y vehicula sus aspiraciones y objetivos. Segunda, han establecido vínculos con organizaciones y plataformas de mujeres y plataformas pacifistas, tejiendo alianzas y redes de entidades supraasociativas a nivel nacional e internacional, combinando actividades tanto en el ámbito local como en el global para exigir a los Estados que insten a Colombia al cumplimiento de los parámetros internacionales en materia de derechos humanos. Tercera, han desplegado un intenso trabajo hacia la opinión pública española (mediante campañas y alianzas con periodistas). Cuarta, han mantenido reuniones con representantes políticos en Colombia, España y a nivel internacional (senadoras/es, diputadas/os, representantes de Naciones Unidas).

Principales conclusiones de la participación asociativa y supraasociativa de las refugiadas políticas colombianas en España

En primer lugar, entre los rasgos definitorios de su participación destaca el fuerte bagaje asociativo y militante que las refugiadas traen consigo desde Colombia, así como el elevado grado de asociacionismo y de participación en diferentes plataformas en España, un activismo múltiple con el que han logrado renovar su resistencia a la injusticia y a la violación de los derechos humanos en Colombia. Desde su exilio las refugiadas no han reducido o detenido su activismo, pese a la intencionalidad de los diferentes grupos armados que las amenazaron su país. Resulta de interés destacar que su asociacionismo adquiera una fuerte dimensión política ya que convierten los espacios

asociativos en espacios de acción y de reivindicación política a través de campañas nacionales e internacionales de denuncia sobre la situación de vulneración de derechos en Colombia.

Resulta paradójico que, pese a la invisibilidad social de las refugiadas como sujetas activas en España, éstas han desplegado múltiples y diversas experiencias participativas con el que han dotado a su activismo de nuevos significados. Asimismo, su participación en asociaciones y entidades supraasociativas deviene un apoyo fundamental en el que sostienen la experiencia transnacional que caracteriza su activismo actual. ***Las asociaciones en las que participan se caracterizan por presentar una composición social heterogénea, un elevado grado de pluralismo y de formas de acción, una ideología de izquierdas mayoritaria y unas estrategias de incidencia política ubicadas en el marco de los derechos humanos. Por otro lado, en relación a la actividad supraasociativa destacamos su capacidad de integrarse en un sistema de redes que supera el ámbito local, regional y nacional hasta constituir un espacio transnacional que entreteje interconexiones que son operativas para el cambio social y político global que pretenden.***

Este conjunto de rasgos nos permite afirmar que las refugiadas políticas colombianas son agentes activos que combinan su participación política, asociativa y supraasociativa para el logro tanto de su objetivo de transformación social y política en el espacio local donde residen en el exilio, como la denuncia y visibilización de las violaciones a los derechos humanos en Colombia. Su asociacionismo tiene una orientación ideológico-política y, por tanto, reivindicativa. Pero sobre todo, lo más singular es su significativa presencia, implicación y protagonismo en las distintas plataformas transnacionales en favor de los derechos humanos y, concretamente, en la defensa de los derechos de las mujeres colombianas tanto en su país de origen como en el exilio. En este sentido, las plataformas resultan esenciales y son funcionales para el logro de sus objetivos sociales y políticos, pues suponen un espacio social flexible y de gran plasticidad que hace posible su tránsito hacia otro tipo de experiencias participativas (transnacionales), así como sumar alianzas y apoyos desde la sociedad civil y las instituciones locales, regionales, nacionales e internacionales.

Sus prácticas asociativas se caracterizan por su transnacionalidad, por sus vínculos constantes entre el contexto colombiano y el español en la defensa de los derechos humanos de las mujeres colombianas y de las exiliadas a través de su implicación en entidades supraasociativas (Foro Internacional de Víctimas, etc.). Las refugiadas de la Colectiva llevan más de diez años reflexionando sobre la condición del refugio y de sus repercusiones en las mujeres exiliadas y desde el inicio de las conversaciones de paz han realizado acciones de incidencia política para solicitar la participación política de las mujeres víctimas y exiliadas en los acuerdos de paz y han realizado diversos comunicados donde se plasman los ejes de su discurso y que han hecho llegar a la Mesa de negociación de los diálogos de paz de La Habana¹¹.

¹¹ En el quinto punto de la agenda de las conversaciones de Paz aborda los derechos de las víctimas. La relevancia de este punto hace necesario que esté la voz de las mujeres: desplazadas, exiliadas, etc.

En segundo lugar, estas mujeres se configuran como importantes impulsoras en la transformación de las relaciones desiguales de poder, puesto que han sido las más perjudicadas también se implican en mayor grado en la construcción de una sociedad igualitaria en la que mujeres y hombres puedan disfrutar de los mismos derechos y oportunidades. Asimismo, en las trayectorias asociativas de las refugiadas *se ha comprobado su alto grado de implicación como dirigentes de importantes asociaciones y plataformas en defensa de los derechos de las mujeres, tanto en su país de origen como en su exilio* en España.

Se ha evidenciado la importancia de su autoidentificación como actoras colectivas y como defensoras de derechos. Dicha autoidentificación está transformando su conciencia, llevándolas a superar las restricciones de la socialización de género y a reivindicar un papel protagonista en el ámbito público, generando una nueva identidad colectiva como mujeres con poder y con capacidad para cambiar el modelo social y político imperante para contribuir con sus aportaciones al proceso de transición a la paz en Colombia. El intenso activismo social que han realizado en favor de los derechos de las mujeres se ubica en el feminismo práctico. A pesar de sus extensas prácticas asociativas en favor de los derechos de las mujeres, la mayoría de ellas no se definen como feministas, cuyas posiciones y presupuestos teóricos ignoran las más de las veces. Por todo ello situamos sus prácticas reivindicativas a favor de los derechos humanos de las mujeres colombianas en el movimiento amplio de mujeres y no tanto en el movimiento feminista. Resulta interesante destacar que, aunque en su exilio han continuado ejerciendo un feminismo práctico, éste se ha convertido en transnacional. Este feminismo práctico transnacional se evidencia por la centralidad que presenta su activismo en la defensa de los derechos de las mujeres colombianas y que se ha observado en su implicación en diversas plataformas internacionales así como también en la Colectiva de refugiadas en España.

El estudio de sus trayectorias vitales nos lleva a afirmar que el activismo ocupa un lugar central en sus vidas y a valorar la importancia de los alcances políticos obtenidos durante su exilio en España. Son agentes activos en la transformación de la realidad social y política en los ámbitos locales, nacionales y globales por los que transitan. Su exilio les ha permitido desenvolverse en un contexto de lucha por los derechos de las refugiadas en el espacio global, por lo que su experiencia como refugiadas, a pesar de su dureza, ha supuesto para ellas una fuente de conocimiento y de aprendizaje. El efecto de su activismo propicia un reordenamiento del mapa de fuerzas que gobiernan la distribución de los recursos sociales y políticos, pues lo que caracteriza su asociacionismo y su participación asociativa es su vocación y capacidad de incidencia política.

Referencias bibliográficas

- Castaño, Leonora y Rueda, Pilar (2010). *Vivir con dignidad. Historia de vida de Leonora Castaño Cano*. Bogotá: Corcas Editores.
- Cucó Giner, Josepa (2011). «Feminismo y militancia política. El feminismo del MC y de las organizaciones postemeceras». Ponencia en el XII Congreso de la FAAEE: *Etnografiando resistencias*. León del 5-9 de septiembre.

- Del Valle, Teresa (1997). *Andamios para una nueva ciudad. Lecturas desde la antropología*. Madrid: Cátedra, Universitat de València, Instituto de la Mujer. Colección Feminismos.
- Glick Schiller, Nina; Blash, Linda y Szanton, Cristina (1995): «From Immigrant to Transmigrant: Theorizing Transnational Migration». *Antropological Quarterly* 68 (1) (48-65).

A7.2

La perspectiva relacional clave en la creación de alianzas y trabajo en red. Aportes desde la experiencia del Proyecto Zentzuz kontsumitu/Consume con sentido

The Relational Perspective Key in Building Partnerships and Networking. Contributions from the Project Experience Zentzuz Kontsumitu/Consume with Sense

Rakel Oion-Encina¹

UPV/EHU Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea/University of the Basque Country

Resumen

La perspectiva relacional es un enfoque socio pedagógico transformador de las prácticas de interrelación social de los actores de la acción social. Las ONG son espacios ricos de reflexión, teorización y práctica sobre el trabajo en red, de quienes podemos nutrir la disciplina del trabajo social. En esta comunicación planteo la importancia de la dimensión relacional en la articulación del trabajo en red con otras entidades y grupos y, para ello, también entre los propios miembros y organizaciones que configuran los equipos gestores de proyectos. Para ello, analizaré la sistematización de la experiencia del proyecto plurianual de ED (Educación para el Desarrollo) Zentzuz kontsumitu/Consume con sentido, con once años de andadura, en cuya metodología inicial se planteo el cuidado de las relaciones interpersonales e interinstitucionales como enfoque pedagógico del proyecto. Hoy el proyecto es un referente de buenas prácticas en ED.

Palabras clave: trabajo en red, perspectiva relacional, cuidado, consumo responsable.

Abstract

The relational perspective is a transformative socio pedagogical practices approach of the social interaction between actors of social action. NGOs are rich opportunities for reflection, theorizing and practice of networking, of those who can nurture the discipline of social work. In this paper I raise the importance of the relational dimension in the articulation of networking

¹ Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea UPV/EHU, rakel.oion@ehu.eus

with other organizations and groups. And to that end, also among the members and organizations that integrate the projects manager teams. To do this, I will analyze the systematization of the experience of multi-year project of DE (Development Education) Zentzuz kontsumitu / Consumewith sense, with eleven years of existence, whose initial methodology care of interpersonal and institutional relations was raised as a pedagogical approach of the project. Today the project is a benchmark of good practice in DE.

Keywords: networking, relational perspective, care, responsible consumption.

Introducción

El trabajo social no solo es una profesión de ayuda, es también una profesión para el empoderamiento, movilización y participación ciudadana en la solución de los problemas y la transformación de las estructuras sociales. El trabajo social tiene por ello un espacio amplio de actuación en el tercer sector, en el cual están representadas una gran diversidad de organizaciones, entre ellas las de cooperación internacional y educación para el desarrollo (ED), ecologistas, feministas, de consumo, de productores, de comercio, educativas, de ocio y tiempo libre, etc. Estas entidades son espacios ricos de reflexión, teorización y práctica de acción comunitaria y trabajo en red, de quienes podemos nutrir la disciplina del trabajo social.

En esta comunicación desarrollo la importancia de la dimensión relacional en la articulación del trabajo en red con otras entidades y grupos y, para ello, también entre los propios miembros y organizaciones que configuran los equipos gestores y promotores de proyectos.

Para ello, me centraré en la experiencia del proyecto plurianual de educación para el desarrollo Zentzuz kontsumitu/Consume con sentido, promovido por un consorcio de ONGD (Organizaciones de Cooperación al Desarrollo), que coordiné en su primera edición. En su inicio planteamos la importancia del cuidado de las relaciones, concebida como parte del enfoque pedagógico del proyecto².

La comunicación tiene cinco apartados. El primero pretende ampliar la mirada sobre la concepción del trabajo social, abriéndolo hacia la dimensión del trabajo en red y la movilización ciudadana. El segundo introduce qué es la perspectiva relacional. El tercero contextualiza la experiencia analizada y su enfoque pedagógico. El cuarto analiza la perspectiva relacional en el proyecto Zentzuz kontsumitu. Para ello se han revisado los informes de evaluación, internos y externos, del proyecto, así como los documentos audiovisuales de sistematización de aprendizajes, abarcando tres ediciones 2006-2014 del proyecto. A modo de conclusión, se recogen cuestiones clave para el fortalecimiento de los procesos de trabajo en equipo, en consorcio y en redes sociales.

² En posteriores ediciones no hay una intención expresa de cuidado de la dimensión relacional, de manera que la información reflejada al respecto es escasa. La evaluación del proyecto y sistematización de aprendizajes se centra el proceso educativo y en los aprendizajes sobre CCR acumulados.

1. Ampliando la mirada sobre el Trabajo Social

El trabajo social es considerado como una profesión de ayuda, junto a otras del ámbito social, sanitario y educativo. Estas profesiones se orientan al cuidado, la atención y la promoción de las personas (Berazaluze y Ariño, 2014, 106). A menudo en nuestra concepción del trabajo social quedan escasamente visibles otros niveles de acción del trabajo social, como son las organizaciones, las comunidades y las redes sociales. Así como el enfoque de derechos humanos y de agencia social. Nuestro Código Deontológico (2012, 6) recoge que se asume el compromiso de la profesión con la sociedad, incluyendo el desarrollo de nuevos derechos y responsabilidades, tanto de las profesionales de trabajo social como de las personas usuarias³.

Quiero destacar que el trabajo social es sobre todo una profesión interrelacional para el empoderamiento y movilización ciudadana en la exigencia de derechos y en el desarrollo de propuestas alternativas transformadoras; una suerte de arte relacional que persigue el mayor grado de autonomía, emancipación, reflexión crítica, creatividad, compromiso social e incidencia política de las personas, grupos y comunidades, profesionales incluidos. Por ello, el concepto persona usuaria, desde mi experiencia, no recoge la amplitud de interrelaciones que se pueden establecer en el marco del trabajo social con grupos, comunidades, organizaciones y redes sociales.

Los términos profesional y usuario nos sitúan en un marco conceptual estrecho para hablar de agencia ciudadana y de nuevos procesos educativos, de participación y de trabajo en red, que responden más a intereses estratégicos de posicionar problemas y propuestas en la agenda política, que a la satisfacción de necesidades prácticas cotidianas⁴. Aún más, la concepción del trabajo social como relación de ayuda entre profesional y usuario nos puede situar en relaciones asimétricas de poder. Por una parte, la persona experta que tiene el conocimiento y, por otra, quien requiere su servicio para afrontar un problema. Como apunta Teresa Zamanillo es necesario que pensemos la cuestión de las relaciones de poder que se establecen entre trabajadores sociales y ciudadanía (2012, 157).

Desde el ámbito comunitario hemos reflexionado al respecto y desarrollado distintas maneras de referirnos a los sujetos con quienes trabajamos: ciudadanía, personas, participantes, miembros, agentes, actores, aliados, organizaciones, colaboradores, población, ve-

³ Desde un compromiso de superación del sexismo en el lenguaje, utilizaré tanto los artículos «las» como «los» de manera genérica cuando me refiera a un colectivo o a los individuos. Con «las» refiero a las personas. Con «el» refiero a cualquier sujeto sin distinción sexual. Ello porque hay otras realidades sexuales e identidades de género invisibilizadas y porque la utilización del femenino y del masculino para hablar reproduce el pensamiento dual respecto al sexo y al género.

⁴ Los conceptos *intereses estratégicos de género* y *necesidades prácticas de género* se deben respectivamente a Maxine Molyneux y a Caroline Moser (1989). Los intereses de género se refieren a cuestiones relativas a la posición social subordinada de las mujeres y, en consecuencia, a las restricciones de derechos y de libertades, en particular con respecto a su sexualidad y participación política y económica. Mientras que las necesidades prácticas de género son las relacionadas con las condiciones de vida, tales como empleo, educación, sanidad, guarderías, ocio y tiempo libre, etc. Los conceptos de *posición* y *condición* se deben a Kate Young (1988).

cindario, representantes, etc. Así pues, es fundamental que repensemos las miradas sobre la realidad, la narrativa y el lenguaje que configura la profesión. Ello nos llevará a tomar conciencia sobre los presupuestos epistemológicos que guían las prácticas profesionales e institucionales. Pensar las relaciones conlleva cuestionar los términos con los que nos nombramos y denominamos a los otros, ya que construyen simbólicamente la posición de los sujetos que integramos las relaciones.

2. Redes sociales y perspectiva relacional

La Sociología Relacional fija su atención en los procesos o interrelaciones entre los sujetos. La unidad de análisis básico son los lazos o vínculos entre identidades (Solórzano y Jaramillo, 2009, 178). La importancia de la sociología relacional, según Solórzano y Jaramillo, es que redimensiona los conceptos de poder, igualdad, libertad y agencia. Estos dejan de ser atributos de las personas para pasar a ser recursos que operan en matrices relacionales de fuerza, intereses y oposiciones en espacios temporales e históricos (Ibíd.177). Ello ha dado lugar a la teoría de redes, por Harrison White, quien en lugar de considerar las estructuras como sistemas materiales, las concibe como «redes transaccionales, donde ocurren intercambios entre distintas identidades que mantienen diversos vínculos entre ellas» (Ibíd. 177).

Teresa Zamanillo se cuestiona por qué en el trabajo social y otras profesiones de ayuda se ha renunciado a analizar esos espacios de relación. Ella apunta la principal razón a la negación de la teoría como intermediación de la práctica. Para la autora las categorías analíticas tienen la capacidad de «nombrar de otra manera los hechos, las relaciones, las contingencias y los fenómenos que nos envuelven». «Y nombrarlas de otra forma es poder mirarlos de distinta manera, miradas que nos ayudará a intervenir diferentemente» (2012, 159). Zamanillo reflexiona, en primer lugar, sobre el escenario donde se ejercen las relaciones de poder, a saber, la dominación burocrática. En segundo lugar, sobre el sujeto de poder, aquel que se cuestiona a sí mismo sobre su utilización del poder, asumiendo que las personas todas somos sujetos con poder para algo. Y, en tercer lugar, en el ejercicio del poder la cuestión del cuidado de una misma y de los otros como cuestión ética de primer grado (Ibíd., 168).

Las OTS Bizkaia (Organizaciones de Trabajo Social) desde su praxis plantean la perspectiva relacional frente al modelo experto, fomentando la horizontalidad en las relaciones. Las profesionales ofrecemos una relación, algo que está más allá de dar contenidos o servicios (2011, 11-12). Entienden la perspectiva relacional como una forma de mirar la realidad que comprende: interacción para establecer relaciones, creación de vínculo o relación de confianza y enfoque global que implica una mirada sistémica (Ibíd. 5). Para ellas, la relación establecida con una persona, dentro una organización, con otros y con otras es un fin en sí misma, es decir, tiene sentido de por sí (Ibíd.6). Señalan tres puntos de vista principales de la perspectiva relacional: las personas, sujetos a descubrir, protagonistas; las relaciones con el entorno, otros profesionales y entornos comunitarios; el equipo como elemento vehicular y sujeto propio de la relación (Ibíd. 10). La perspectiva relacional se concreta en: la importancia del trabajo en equipo; la elaboración de criterios

conjuntos; desarrollo de herramientas para facilitar la comunicación, tales como las coordinaciones periódicas y los registros; los espacios de programación de la organización como un todo, teniendo en cuenta la perspectiva relacional; y la evaluación tanto de la actividades como de la propia organización de las personas que la realizan (ibíd. 17).

3. Contextualización del Proyecto Zentzuz Kontsumitu

Zentzuz kontsumitu/Consume con sentido es un proyecto de educación para el desarrollo, con un recorrido de once años. Inició su andadura en el año 2006 en Vitoria-Gasteiz de la mano de tres ONGD, Mugarik Gabe, Setem Hego Haizea y Fundación Paz y Solidaridad/CCOO, al que luego se unió Medicus Mundi; en el marco de la convocatoria de subvenciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz⁵, para proyectos plurianuales conjuntos de ED. El proyecto actualmente se encuentra en su cuarta edición⁶.

El proyecto buscó desde sus inicios contribuir a la reflexión, formación e implicación social de las ONGD junto con distintos agentes sociales locales (principalmente organizaciones de productores, distribuidores, consumidores y agentes educativos en restauración), alrededor de los impactos del modelo económico de desarrollo, producción masiva-consumismo, y en torno a la necesidad de un consumo más consciente y responsable (CCR). Ello en aras de la reducción de la huella ecológica y del racismo ambiental y de la promoción de los derechos laborales de trabajadoras y trabajadores, tanto en los países del sur como en nuestro entorno. Y para ello, el impulso del decrecimiento, de la compra pública ética, del comercio justo y de la soberanía alimentaria de los pueblos.

Las premisas del diseño del proyecto fueron, en primer lugar, ahondar en la propia coherencia entre discurso y prácticas de consumo consciente y responsable por los miembros de las ONGD. En segundo lugar, el establecimiento de procesos formativos y de reflexión con otros agentes sociales locales, mostrando interés por sus realidades y dificultades, articulando intereses comunes y generando procesos flexibles y relaciones de colaboración a largo plazo. En tercer lugar, generar información y propuestas prácticas con cada uno de los actores dirigidas a sus socios, alumnado, clientes, etc., de manera que se produjera un efecto multiplicador de la reflexión y de las prácticas de consumo consciente y responsable en Vitoria-Gasteiz (CCR).

En el proyecto Zentzuz Kontsumitu se reflexionó que los cambios sociales, aquellos que se promovían desde el discurso, requerían la asunción de prácticas concretas por las propias organizaciones promotoras y por tanto de sus miembros. De modo que se concibieron los cambios sociales deseados como la necesidad de incidencia articulada en tres niveles: individual, organizacional y social.

⁵ El Servicio de Cooperación al Desarrollo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz creó una convocatoria específica de financiación de proyectos plurianuales, con una planificación a tres años, promovidos por consorcios integrados por organizaciones sociales. Con ello se quiso impulsar y fortalecer la capacidad de trabajo en red entre las ONGD y otros agentes sociales de la ciudad.

⁶ Debido a los recortes presupuestarios en el Servicio de Cooperación, desde el 2012 el proyecto recibe financiación de la Agencia Vasca de Cooperación al Desarrollo.

El grupo gestor del proyecto consideró crucial reflexionar y compartir sobre las dificultades individuales para hacer cambios en las formas de consumo, porque esos mismos obstáculos son los que enfrenta la población. Así mismo, observó que la socialización de alternativas posibles y la generación de un discurso no culpabilizador generaba motivación para iniciar pequeños cambios hacia un consumo transformador.

Se concibió también el consumo como un campo de actuación política, donde cada gasto, compra, servicio, reutilización... son votos por un tipo de empresas, por un modelo económico. Resultó empoderador tomar conciencia de cuánto podemos influir como ciudadanía consumidora consciente. «El acto de consumir no es ni arbitrario ni está exento de consecuencias. No es un acto ingenuo ni neutral» (Zentuz, 2005, 25).

4. La relación como enfoque pedagógico en el trabajo en red

Es importante señalar que muchas ONGD y sus proyectos de ED están influenciados por la Educación Popular (EP), corriente pedagógica iniciada por Paulo Freire y que tiene un gran arraigo en América Latina, donde las ONGD mantienen relaciones con aliados locales. La EP es una propuesta ética, política y pedagógica para transformar la actual sociedad, una pedagogía orientada a la transformación de las condiciones y no a la adaptación de los sujetos (Fe y Alegría, 2002, 3), comprometida con los sectores sociales más desfavorecidos, donde las personas son protagonistas del proceso educativo.

Adaptado a nuestro contexto, es este mismo enfoque pedagógico el que orienta la ED. Así, la EP y la ED comparten una intencionalidad transformadora. Sus metodologías son diversas, siempre adecuadas al contexto y a las personas con quienes se trabaja. Ambas pretenden desarrollar capacidades en tres planos: cognitivo, actitudinal y comportamental (saber, ser y hacer). Al respecto la dimensión socio-afectiva en los procesos de EP/ED es fundamental, tanto para establecer relaciones basadas en la autoestima y confianza que posibiliten el desarrollo de capacidades, como para generar respeto y empatía hacia otras personas.

Este enfoque, aunque no precisado en el proyecto formulado, quedó plasmado en su metodología en el enfoque sobre la participación. Se denomina actores y actoras a las personas con quienes se quiere trabajar, concibiéndolas como sujetos activos en las actividades del proyecto, tanto en su propuesta como en su diseño, gestión, ejecución y evaluación (2005, 31). Las organizaciones participantes son consideradas intermedias, cumpliendo un rol multiplicador de la información y prácticas de CCR. El planteamiento es una relación horizontal de colaboración en torno a la profundización social del CCR, cada quien desde su campo de actuación, producción, distribución, consumo, educación, etc.

El proyecto diseñado se caracteriza por el planteamiento de proceso, que es fundamentalmente relacional e implica generar confianza. Para ello se mantiene una actitud de interés, respeto, comprensión, flexibilidad y apertura a lo que puede asumir y ser de interés para cada organización. Con el compromiso de ir trabajando una reflexión y finalmente producir algún material y acción de divulgación para su entorno social. El contacto

con otros actores abre a la complejidad, a eliminar algunos prejuicios y a comprender que no hay una única posibilidad válida de acción, sino un gran abanico de posibilidades (Memoria ADV, 2008).

El proceso se concibe en una triple dimensión pedagógica: cognitiva, respecto a ampliar información y reflexión; afectiva, asumir valores de solidaridad y ecología; y comportamental, cambios de hábitos de consumo. Ello no sólo en las entidades intermedias y su entorno, sino en las propias ONGD. Para ello, se ha dado importancia a los espacios de reflexión y de formación de las propias organizaciones promotoras. Esta concepción del proyecto no solo para transformar la realidad social, sino para auto transformarse las propias entidades promotoras y miembros, llevó a que a lo largo de la primera edición se focalizara la atención en dos ejes de sistematización de aprendizajes de la experiencia: el proceso educativo (saber/ser/actuar) y las relaciones, tanto interpersonales como interinstitucionales (sentir), que es el que nos interesa en esta comunicación.

El cuidado de las relaciones interpersonales al interior del equipo gestor es una decisión consciente y explícita, ligada a la episteme que manejan sus miembros como formadores de procesos de ED. Se confiere gran valor a la horizontalidad, la confianza, el cuidado y el apoyo en la carga de trabajo, lo que revierte positivamente en la creatividad, productividad y responsabilidad del equipo. El análisis de la carga de trabajo es objeto de reflexión por las organizaciones, desde ese valor de cuidado de las personas, contratadas y voluntarias, que lleva a ampliar el personal contratado para la segunda edición. En la primera edición las relaciones interpersonales juegan un papel especialmente importante, más inclusive que la representación organizacional. Mientras que a partir de la segunda edición la atención se focaliza en la distribución equitativa de las cargas de trabajo en el consorcio y la asunción de compromisos.

En la primera edición la relación entre entidades es comprendida como un proceso que hay que fortalecer. Se valora positivamente las interacciones y la generación de sinergias entre ellas en torno a otros proyectos de ED. En la segunda, la gestión se centra en fortalecer el proceso de reflexión interno como consorcio y la trascendencia del proyecto al resto de personal y base social. Siendo fundamental la participación amplia de sus miembros en las actividades de formación y reflexión interna sobre los temas de trabajo. Las ONGD dan un paso más allá en la tercera edición, desarrollando protocolos de coherencia interna con relación al CCR.

Respecto a la valoración de las relaciones con otras entidades, al final de la primera edición todavía no hay, por parte del consorcio, elementos sólidos de valoración. Se consideran relaciones incipientes que, aunque positivas, necesitan ser valoradas a largo plazo. Se observa la concepción también de dichas relaciones como proceso.

Uno de los riesgos que se observa de la focalización en cuidado de las relaciones interpersonales es la invisibilidad de las organizaciones a quienes se representa, de su trabajo más amplio y de posibles sinergias y colaboraciones. En particular cuando se acompaña el proceso interno de una sola entidad. Sin embargo, cuando se generan procesos conjuntos con varios actores, la representatividad está de todos los agentes está más clara,

porque lo que se buscan son colaboraciones estratégicas. Ahí, las ONGD juegan un papel de intermediación que posibilita el acercamiento de organizaciones de productores, distribuidores y consumidores.

La evaluación externa realizada por ECODE señala como planteamiento acertado la adecuación de los procesos educativos a los intereses de las distintas organizaciones y, en particular, destaca el acompañamiento de procesos educativos internos en el desarrollo de reflexión y capacidades internas. Así mismo, la consultora externa Alicia Rodríguez también destaca el valor dado a las relaciones y a la participación activa, protagónica y flexible de las organizaciones y de sus miembros en el proceso se promueve. Se observa que las relaciones se van fortaleciendo, generando un tejido social activo que posibilita colaboraciones entre ONGD y otras entidades en actividades de sensibilización y educativas, organización de eventos y movilización ciudadana, llegando cada vez a más espacios sociales.

La articulación de espacios donde las entidades y las personas se conozcan, puedan dar a conocer sus iniciativas y plantear intereses es primordial en el proyecto Zentzuz. Todo ello va ampliándola red de acción e influencia de las ONGD del consorcio y del propio proyecto, que en sí, ha cobrado una identidad social.

5. Conclusiones

Las conclusiones que voy a recoger en esta comunicación no son una valoración del proyecto, no es el objetivo, sino reflexiones que el análisis del eje relacional aporta de cara a pensar los procesos de trabajo en red.

Primera, señalar la perspectiva relacional como enfoque pedagógico transformador para las profesiones y entidades de la acción social. Tiene su fundamento en el reconocimiento de la dignidad, la libertad y la igualdad del otro, así como en el interés por él. Nos reconocemos como seres relacionales interdependientes. Vivimos en relaciones y de manera consciente optamos por cuidarlas. Las relaciones no son un medio, sino la finalidad de nuestras interacciones. Aspiramos a relaciones sociales de justicia e igualdad y esto se construye desde la atención a la calidad de las relaciones interpersonales e interinstitucionales, tanto dentro de los equipos de trabajo, como entre profesionales y ciudadanía con quien trabajamos.

Segunda, señalar que las personas son los sujetos en la acción social, no son ni destinatarias, ni beneficiarias, ni meras usuarias o clientes. Las personas son actrices, agentes, aliadas... Cuando menos son participantes y, como tales, tienen que jugar un papel activo en las decisiones que les afectan sobre el tipo de procesos educativos y de participación que les interesan. Necesitamos cuestionar el lenguaje técnico construido alrededor de la profesionalización de la acción social, que en cierta medida nos ha distanciado de la ciudadanía de la cual somos parte. Desde una pedagogía transformadora no hay expertos ni educandos, sino intercambios. Necesitamos dialogar y aprender de cuanto se reflexiona por la diversidad de organizaciones sociales, para ampliar nuestra comprensión de la realidad en su complejidad.

Tercera, quiero resaltar el valor del cuidado, que considero necesario incluir en nuestros presupuestos epistemológicos, más si cabe desde una perspectiva feminista. El cuidado no como una prestación de servicios, sino como forma de relación, de humanización de las relaciones sociales. Necesitamos salir de los esquemas de productividad y de rendición de resultados en los que nos vemos abocadas. Cuidar la relación es situarse en la simetría de poder, activando el «poder con» el otro. Para ello el reconocimiento, la acogida, la apertura al diálogo, la escucha, la propuesta, la flexibilidad, el respeto a la autonomía, la adecuación a intereses y ritmos de las personas y grupos con quienes trabajamos, y los acuerdos progresivos son actitudes que nos harán avanzar en la construcción de relaciones de confianza y de vínculos, que puedan ir generando capacidades y relaciones de colaboración.

Cuarta, es fundamental cuidar las relaciones en los equipos de trabajo. Establecer relaciones horizontales de comunicación, actitudes que generen confianza, dando importancia y espacio a la dimensión socio-afectiva. Quienes trabajamos somos esencialmente personas, con unas circunstancias vitales y una vivencia afectiva de las relaciones personales y laborales, que influyen en nuestras capacidades de comunicación, relación, eficacia, productividad, creatividad... Además, es fundamental revisar y evaluar la carga de trabajo, distribuirlo equitativamente y contratar más personal cuando es necesario.

Quinta, poner la mirada sobre el concepto de proceso. Los procesos sociales son relacionales y el cuidado de las relaciones nutre los procesos de trabajo conjunto y colaboración. Por ello, cuando trabajamos desde la acción social la mirada evaluativa debe ser desde una perspectiva de progresividad respecto a las metas. Los procesos sociales seguramente nos van a llevar por itinerarios que no imaginábamos, en ocasiones superando expectativas de resultados, pero a veces también distanciándose de los resultados esperados. Quiero traer a colación algo que escuché en un curso de Baketik: no trabajamos orientados a los resultados, sino a construir las condiciones favorables para que estos se den.

Sexta, ligado a lo anterior, expresar que necesitamos ahondar en los modelos de planificación, generalmente técnica —desde las entidades— y excepcionalmente estratégica —discutida y consensuada con el resto de agentes de una comunidad—. Propongo modelos de planificación flexibles que permitan construir y acompañar los procesos, permitiendo la transformación hacia nuevos modelos de actuación que surgen de la propia relación con los actores sociales. Los sistemas de planificación, las metodologías, las evaluaciones deben ser dinámicas y flexibles, fomentando el protagonismo de los sujetos, fortaleciendo y desarrollando capacidades, adecuándose a los procesos «naturales», es decir, sin forzarlos más allá de lo que las organizaciones y personas pueden en cada momento aportar. Hay que tener en cuenta que en la vida de los sujetos y de las organizaciones acontecen situaciones no previstas que interfieren en la capacidad de asunción de los compromisos adquiridos. Para ello, es importante que las agencias de financiación de proyectos integren el valor de la perspectiva relacional y la necesidad de planificaciones flexibles, orientadas a la generación de procesos de colaboración y de trabajo en red; y que los enfoques de evaluación sean más cualitativos, con una visión a largo plazo.

Séptima, enfatizar la importancia de los espacios de reflexión y de formación de los equipos de trabajo y de las organizaciones, una suerte de supervisión del propio ejerci-

cio profesional. Esto conlleva repensar las propias dificultades y capacidades para realizar cambios en modelos, valores y prácticas. Al respecto, promover protocolos internos de coherencia respecto a los temas que se trabajan en la entidad constituyen buenas prácticas.

Octava, señalar que los niveles personal, organizacional y social están completamente imbricados. Por ello, todo proceso debe poner la mirada en los tres planos. Las personas somos el elemento constitutivo tanto de la sociedad como de las organizaciones: somos su esencia, sus valores, su representación, su imagen en formas de hacer... Las relaciones de colaboración interinstitucional se nutren de relaciones interpersonales; por eso, hay que cuidar las interrelaciones personales, viviendo conscientemente que lo que acontece es un encuentro humano y no meramente de representación.

Novena, matizar que la construcción de relaciones de colaboración y redes sociales son procesos complejos, no exentos de dificultades muchas veces de tipo relacional. Desde una comprensión del factor relacional se podrían dilucidar elementos que interfieren en las discrepancias, diferencias e incumplimientos de los compromisos. El clima relacional basado en la confianza y en la comunicación asertiva y socioafectiva, no siendo una panacea, favorece exponer las circunstancias personales y organizacionales y las posibilidades reales para asumir compromisos, ayudando a valorar las circunstancias y a readecuar la planificación y metas. Con todo, es importante asumir que las personas somos imperfectas, aunque con capacidad de perfeccionarnos (Baketik). Lo mismo se puede decir de las relaciones, de las entidades y de las instituciones.

Décima, la transformación social requiere del fortalecimiento de las interacciones sociales para la generación de un tejido social activo política y educativamente. Iniciar o formar parte de lo iniciado, apoyar y fortalecer estos procesos es fundamental para las entidades sociales. En red, en interrelación, los conocimientos y capacidades aumentan, se producen sinergias, nuevas ideas de proyectos, posicionamiento de discursos transformadores en las agendas políticas, generación de alternativas sociales, mayor capacidad de llegar a más sectores de población con actividades de sensibilización y educación, etc.

Para terminar, expresar que dado que trabajamos para promover la igualdad y la justicia social, ante cualquier proceso de colaboración quizás deberíamos iniciar por pensar cuestiones como: qué importancia damos al aspecto relacional, qué motiva la relación con otras entidades y colectivos, cómo queremos que sea esa relación, cómo nos vamos a relacionar en el nivel interpersonal, cómo nos relacionamos dentro de nuestros propios equipos de trabajo y organizaciones... Y con ello comenzar a experimentar lo que expresó Mahatma Gandhi «Se tú el cambio que quieres ver en el mundo».

Bibliografía

- Consejo General de Trabajo Social Madrid (2012). Código Deontológico de Trabajo Social. Madrid.
- ECODE-Estudio de Cooperación al desarrollo (2011). Evaluación de Proyectos plurianuales ED Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Proyecto Zentzuz kontsumitu/Consume con sentido. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

- Barrios, M. (2002). La pedagogía de la educación popular. XXXIII Congreso Internacional Asunción (Paraguay). Documento Base. Federación Internacional Fe y Alegría.
- Murguialday, C. «Intereses y Necesidades de Género». Diccionario de Acción Humanitaria (en línea), <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/112>
- Rodríguez, A. (2011). Ideas y reflexiones para seguir avanzando en la incorporación de la perspectiva de género en relación al proyecto plurianual. Zentzuz Kontsumitu.
- Solorzano, I., Jaramillo, J. (2009). «Análisis de Redes Sociales y perspectiva relacional en Harrison White». Trabajo Social II, 175-185. Bogotá.
- VV.AA. (2011). Perspectiva relacional en la intervención social. Recogida de las aportaciones de las organizaciones para la segunda sesión del seminario. OTS Bizkaia.
- Zamanillo, T. (2012). «Las relaciones de poder en las profesiones de ayuda. Una cuestión ética de primer orden». Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar Azarbe 1, 157-170.
- Zentzuz Kontsumitu (2005). Formulario de presentación de propuestas. Convocatoria para la Cofinanciación de Proyectos Plurianuales conjuntos de ED. Consorcio Setem Hego Haizea, Mugarik Gabe, Fundación Paz y Solidaridad/CCOO, Medicus Mundi⁷.
- (2007). I Seminario sobre Consumo Consciente. 13 y 14 de marzo de 2007. Vitoria-Gasteiz.
 - (2008). Informe final de evaluación.
 - (2008). Memoria Final. ADV
 - (2011). Informe de evaluación final. Cofinanciación de Proyectos Plurianuales conjuntos de ED.
 - (2014). Videoanimación: construyendo colectivamente prácticas y saberes de consumo responsable (en línea), <http://consumoresponsable.info/2014/12/03/videoanimacion-construyendo-colectivamente-practicas-y-saberes-de-consumo-responsable/>
 - (2014). Informe de evaluación final. Cofinanciación de Proyectos Plurianuales conjuntos de ED.

⁷ Fundación Paz y Solidaridad/CCOO hasta 2011. Medicus Mundi desde 2009.

La presente obra recoge las aportaciones conceptuales, las reflexiones, las propuestas metodológicas y las experiencias de buenas prácticas que nutrieron y dieron sentido al II Congreso Internacional: *Trabajo Social. Arte para generar vínculos*, celebrado en el campus de Donostia/San Sebastián de la Universidad de Deusto en octubre de 2016.

El libro está estructurado en dos partes, en la primera se recogen los contenidos de las ponencias invitadas del Congreso, de manera que las y los autores y profesionales referentes en el tema propuesto nos plantean sus reflexiones y conceptualizaciones.

La segunda parte de la obra recoge las comunicaciones presentadas en los siete Momentos de Encuentro. En la misma se refleja la diversidad de perspectivas, experiencias y miradas que conforman y confirman el Trabajo Social entendido como arte para generar vínculos.



JAKIUNDE
EUSKO IKASKUNTZAREN ZIENTZIA,
ARTE ETA LETREN AKADEMIA

Gipuzkoako
Foru Aldundia
Diputación Foral
de Gipuzkoa



ORAIN
GIPUZKOA



Deusto

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Gizarte eta Giza Zientzien Fakultatea
Faculty of Social and Human Sciences