

La intervención grupal y comunitaria desde los servicios sociales municipales en el barrio Gótico de Barcelona

Conversación con Rosa Jorba

Group and community intervention from social services in the Gotic neighborhood in Barcelona.

Conversation with Rosa Jorba

Teresa Aragonès i Viñes¹

Resumen

Rosa Jorba es una trabajadora social que trabaja desde 1985 en el centro de servicios sociales del Gótico, en el distrito de Ciutat Vella de Barcelona.

Durante todo su recorrido profesional ha sido una gran defensora del trabajo social desde la calle, práctica que ha compartido con sus compañeros del centro y que se ha plasmado en numerosos proyectos grupales y comunitarios, significativos de una manera de entender la acción social en los barrios.

Desde la *RTS* la hemos invitado a hablar sobre su larga experiencia y ella lo ha aceptado amablemente, insistiendo, sin embargo, en que esta experiencia ha sido siempre resultado de la reflexión y el compromiso ético y profesional de numerosos compañeros –trabajadores sociales, educadores sociales, psicólogos, personal administrativo y de conserjería, directoras– que han pasado por el centro y la han hecho posible.

Rosa nos pide hacer mención de una compañera que ya nos han dejado y a la que con esta mención quiere recordar y rendir un pequeño homenaje, Rosa Llobet, trabajadora social que participó activamente en el diseño del modelo de trabajo del que se da cuenta a continuación.

Para citar el artículo: ARAGONÈS I VIÑES, Teresa. La intervención grupal y comunitaria desde los servicios sociales municipales en el barrio Gótico de Barcelona. Conversación con Rosa Jorba. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas105-112. ISSN 0212-7210.

¹ Miembro del equipo de redacción de la *RTS*.

Abstract

Rosa Jorba is a social worker working since 1985 at the social services center in the Gothic neighborhood (Ciutat Vella) in Barcelona.

She has been a great defender of street social work. She has shared this practice with her colleagues in the center and it has been present in many group and community projects committed with a significant approach of understanding social action in neighborhoods.

RTS invites her to talk about her long experience and she kindly accepts. She insists in explaining her experience as being the result of the reflection and the ethical commitment of her many colleagues—social workers, social educators, psychologists, administrative staff, directors—that have made possible the center as it is.

Rosa asks us to mention a colleague that has left us and to whom she wants to pay homage: Rosa Llobet actively participated in the design of the work model here explained.

Características del barrio

El barrio Gótico de Barcelona tiene una población aproximada de 17.000 habitantes. Está situado en Ciutat Vella, distrito histórico de la ciudad en el que se encuentran numerosos e importantes equipamientos públicos (Ayuntamiento, Generalitat, Registro Civil, Estadística, Correos, la sede de la Capitanía Militar, la Catedral de Barcelona, etc.).

Es un barrio muy complejo y de una gran diversidad social, en el que se pueden identificar dos zonas, la zona norte del Gótico, rehabilitada y muy comercial, y la zona sur, más pobre, con viviendas viejas, más deterioradas, y con barreras arquitectónicas.

Un aspecto a destacar del barrio actualmente es la profunda transformación que se está produciendo por el impacto del turismo en la ciudad y en Ciutat Vella en particular. Es un barrio con una importante actividad nocturna que le da vida, al tiempo que provoca que, en determinadas zonas,

los propios vecinos piden que estén presentes las fuerzas del orden público, por las constantes peleas por tráfico de drogas, prostitución y consumo de alcohol y otras sustancias tanto en el interior de locales como en la calle.

Pero a pesar de estos problemas es una zona en la que están subiendo los precios de los alquileres—sobre todo los de renta antigua—, y este hecho está provocando una fuga (o mejor dicho una expulsión) de muchos vecinos hacia otras zonas periféricas de la ciudad y una progresiva conversión del tejido social con residentes de mayor poder adquisitivo, y una importante presencia de servicios para el sector turístico. Se están instalando hoteles, se abren comercios y restaurantes, y cada vez hay más pisos destinados al uso de este sector económico, incluso algunos en condiciones de habitabilidad poco recomendables.

Quedan todavía muchas pensiones donde viven muchas de las personas que se atienen

den en el CSS. “En otras zonas se comparte vivienda, aquí se comparten pensiones”.

La mayoría de las personas atendidas vive en la zona sur, los hay que son del barrio de toda la vida, nacidos en Cataluña o procedentes de migraciones interiores, y otros son personas y familias extranjeras de procedencia muy diversa que se han ido instalando en el barrio en los últimos aludes migratorios.

En cuanto a equipamientos públicos para el barrio, hay dos escuelas públicas de educación primaria, una guardería pública y dos privadas. Se cuenta con un Área Básica de Salud y un centro de día, con los que se trabaja con una buena coordinación. El barrio no dispone de espacios verdes.

Rosa sitúa la acción de los Servicios Sociales en el barrio con una fecha de referencia que, según dice, marca un antes y un después: los Juegos Olímpicos de Barcelona.

Describe la situación anterior a este importante evento para la ciudad como un barrio que tenía muchas carencias sociales, deteriorado, con viviendas con graves problemas de habitabilidad, barreras arquitectónicas y una infraestructura muy deficitaria. Había un alto nivel de absentismo escolar, mucha drogadicción entre los jóvenes y alta mortalidad por Sida. A esta realidad se añadía la problemática sociosanitaria de una población importante de gente mayor y sola, conformando un panorama que producía vértigo a los profesionales que trabajaban para poder dar una respuesta adecuada.

Paulatinamente se fue introduciendo un estilo de trabajo diferente. La tarea se desarrollaba fundamentalmente fuera de los des-

pachos, se estaba más en la calle y se iba también más a los domicilios, y la intervención se coordinaba con los pocos recursos que había, con un alto grado de implicación por parte de todos.

La ampliación del número de centros de servicios sociales en Ciutat Vella y la necesidad de reforzar esta práctica con un cuerpo teórico y metodológico permitió poder contar con espacios de soporte técnico, formación y supervisión con todos los servicios que actuaban en el territorio. Esta experiencia se llevó a cabo en los años 1992-1993, en colaboración con el equipo de la Escuela de Terapia Familiar Sistémica de la UAB y con el asesoramiento de expertos internacionales.²

Según relata Rosa, esta experiencia fue una oportunidad para entender mejor el trabajo que estaban haciendo. Potenció el trabajo de equipo y en red, facilitando un sistema de trabajo en el que el centro de atención dejó de girar en torno a la compartimentación competencial de cada uno de los servicios para situarlo en la problemática que afectaba a las familias y en un abordaje bien coordinado orientado a su mejora.

“Hay un antes y un después (de esta experiencia), hubo un apoderamiento. ¿Por qué teníamos que derivar a la gente de un sitio al otro? ¿Por qué antes de hacer esta derivación no trabajábamos con las personas? Creo que eso nos ayudó mucho a apoderarnos como trabajadores sociales y educadores. Y a hacer un trabajo como equipo. Que podíamos trabajar con ellos (los formadores) sin

² Referencia bibliográfica de la experiencia: Coletti, M. y Linares, J. L. (compiladores). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática. La experiencia de Ciutat Vella*. Barcelona: Paidós Terapia Familiar, 1997.

miedo, con mucha seguridad, nos daban mucha “caña”, tuvimos que leer mucho, traer muchos casos para analizarlos... Todo esto nos permitió crear un equipo. Porque el hecho de que te expongas te hace perder el miedo...”

“Fuimos perdiendo el miedo a salir de los despachos...”

Y una de las consecuencias de este cambio fue el inicio de una forma de pensar el trabajo social diferente, en la que el trabajo grupal y una participación activa con la comunidad era imprescindible, tanto en cuanto a las modalidades de atención a los usuarios como, y sobre todo, por el posicionamiento de los profesionales en relación a la tarea. Se ganó en cohesión, eficacia y satisfacción en el seno del equipo. Poder compartir reflexiones y estrategias de trabajo con la participación de técnicos, usuarios y de jóvenes voluntarios que se iban incorporando potenciaba el alcance de las intervenciones a realizar, multiplicando sus efectos. Las diversas miradas permitían una mejor perspectiva, y mucho más rica, de lo que pasaba y lo que se debía y podía hacer.

A través de su relato, Rosa recuerda esta etapa como un proceso invisible para la organización, casi clandestino, en el que determinadas actividades se hacían fuera de los horarios laborales y ni siquiera se contemplaban como horas extras. Se hacían porque el equipo creía que había que hacerlas y no tenían nombre ni espacio reconocido a nivel institucional.

Rememora especialmente el momento de implementación del PIRMI.³ Había que adecuar planes de trabajo que se adaptaran a las necesidades de sus beneficiarios, que demasiadas veces, por sus características personales, de higiene, de salud o de aptitudes, se sentían rechazados en los centros donde iban a hacer las medidas, o bien directamente abandonaban por falta de motivación y de condiciones para generarla.

Aprendamos juntos

Así nació “Aprendamos juntos”, hace 21 años, un proyecto con una importante participación de voluntariado, en el que se trataba –y se trata todavía– de ofrecer una atención muy individualizada, en la que la motivación y el aprendizaje se canalizan a través de la relación y del reconocimiento mutuo. “El voluntario le enseña a leer y escribir y el usuario le habla de su vida y experiencia”.

Se trata de generar vínculos capaces de recuperar la dignidad olvidada y, de este modo, tener más herramientas para poder acceder con autonomía a los espacios normalizados de inserción social, laboral y de formación: “Aquí me tratan como una persona” es una frase que ha expresado muchas veces este sentimiento por parte de muchas personas. “Podría ser un drama dejar Aprendamos juntos, pero hemos trabajado el proceso y nadie ha vuelto. En este sentido, Aprendamos juntos ha sido y sigue siendo una terapia de la soledad”.

Aprendamos juntos ha sido posible gracias a la implicación del equipo del CSS y a

³ Plan Interdepartamental de la Renta Mínima de Inserción.

la intensa participación de voluntarios y de usuarios del servicio. Un proceso colectivo sostenido por un tejido de grupos diversos con los que se han ido tratando aquellas cuestiones que afectaban a su desarrollo. De vez en cuando, tal vez un par de veces al año, se han hecho reuniones asamblearias convocando a todos los participantes para organizar alguna actividad o evaluar conjuntamente lo que se va haciendo y recoger nuevas propuestas.

Para el equipo, un elemento fundamental del proyecto ha sido su horizontalidad, desaparecen las etiquetas invalidantes y estigmatizantes. La situación personal de cada uno es algo que, en su caso, se trata a nivel individual con los profesionales del centro, pero en el proyecto se participa desde lo que cada uno puede recibir y dar.

Según cuenta Rosa, es interesante observar cómo los roles de unos y otros en el curso del tiempo han ido cambiando, ya que muchos de los que en su tiempo eran beneficiarios del PIRMI, y por tanto receptores de medidas de inserción, han participado después como voluntarios. Y jóvenes que llegaban como fracasados escolares y absentistas han acabado dando clases de informática para gente mayor que ellos, con orgullo y buenos resultados para unos y otros.

El proyecto Aprendamos juntos ha sido un espacio de referencia para mucha gente del barrio. Un proyecto que más allá de su valor formativo se ha convertido en un espacio de intercambio y de relación que ha permitido potenciar afectos, mejorar relaciones y hábitos de convivencia. Un espacio que favorece cuidarse y cuidar la propia imagen para agradar a los demás, y en el que se van creando nuevas relaciones con personas de todas las edades que viven y están solas.

Se ha observado que algunos grupos de vecinos de determinadas calles, recordados como conflictivos, han mejorado su convivencia a través de técnicas de resolución de conflictos, reduciendo la intervención de las fuerzas de orden público.

Hace aproximadamente un año, a iniciativa de un voluntario y con la participación de una nutrida red de entidades, se ha iniciado el “Aprendamos juntos laboral”, con actividades y talleres orientados a alcanzar mayores niveles de inserción laboral. En el barrio hay muchas personas paradas, y aunque van a los recursos de empleo, actualmente tienen pocas oportunidades de encontrar trabajo. Están muy angustiadas por su precariedad económica y por no poder cubrir las necesidades básicas de subsistencia. Para darles apoyo se ha creado la Red laboral, desde la que se colabora con la investigación. A través de la red de entidades se trabaja para ver cómo crear y canalizar propuestas de trabajo del barrio para las personas del barrio, y ya se ha podido colocar a algunas personas.

Actualmente en el programa Aprendamos juntos participan unas cien personas, de las cuales entre 20 y 30 como voluntarios.

El trabajo con los voluntarios va a cargo de dos profesionales, una trabajadora social y un educador, en dos grupos de una periodicidad de dos veces por semana. El objetivo principal es la relación, el acompañamiento y la formación: se comparten dudas, se buscan recursos y soluciones a los problemas que se plantean, y se abren nuevas propuestas de actividades y de vinculación al barrio. “El objetivo es ir creando con ellos... valorar la importancia que tiene el trabajo que hacen” “Lo que hacemos con este voluntario es que en los primeros momentos esté

acompañado de otro voluntario, porque al principio tienen miedo” “No se da demasiada información sobre el usuario, es un acuerdo que hemos establecido”.

Trabajo con grupos y de grupos

El equipo del CSS, tal como se ha dicho antes, se ha mantenido muy estable y se ha comprometido con un modelo de trabajo que ha privilegiado desde siempre la dimensión preventiva, y cuando se atiende a una persona ya en la primera acogida se hace una escucha que intenta incorporar todas aquellas circunstancias que le afectan para poder darle una respuesta lo más integral posible. Tal como se ha venido diciendo, una de las realidades con las que se encuentran muchas de las personas que viven en el barrio y que acuden a los Servicios Sociales es la ausencia de una red sociofamiliar estable, y por tanto mucha soledad. Es por ello que el equipo ha ido construyendo un entramado metodológico con respuestas diversas, para que la atención individualizada pueda ser cumplimentada con otras propuestas de apoyo relacional y socioterapéutico como es el trabajo en grupo con personas que sufren situaciones y problemáticas similares.

Hay grupos de mujeres solas con hijos, y también grupos mixtos de adultos, hombres y mujeres.

Son grupos integrados por personas que acuden al Servicio con demandas diversas y, a través de la exploración y la relación que se establece, se observa que han sufrido carencias importantes en su historia de vida tanto a nivel afectivo como material: pérdidas e institucionalización durante la niñez, maternidad y paternidad prematuras, prisión, alcoholismo, diferentes tipos de violencias,

largos periodos de vivir en la calle, problemas crónicos de salud, prostitución, etc. Aunque algunos de ellos tienen familia, en general los vínculos son frágiles o inexistentes y todo ello les pone en un alto nivel de vulnerabilidad.

Los grupos tienen objetivos socioterapéuticos, con los que se trata de mejorar el sentimiento de autoestima y de fomentar relaciones de apoyo saludables entre ellos y su medio a través de la vinculación al grupo. En la mayoría se ve cómo, poco a poco, la relación con el grupo se va transformando y éste se convierte en un espacio de confianza para poder compartir vida.

Algunos, hombres y mujeres, viven en pensiones del barrio, y es por eso que se intenta que el grupo sea un elemento de vinculación relacional entre ellos, pero también con las instituciones como espacios de referencia.

En palabras de Rosa: “Encontrar un lugar desde el que recuperar la conciencia de ser y estar, de vivir con dignidad y autonomía para resolver sus intereses; de poner palabras a las emociones y compartir con otros buenos y malos momentos de forma solidaria. Hay personas que vienen pidiendo participar del grupo, esto era algo impensable hace un tiempo”.

“Muchas de las personas del grupo viven en pensiones del barrio; tal como ellos dicen, su objetivo para formar parte del grupo es tener herramientas para enfrentarse a las cosas que se encuentran en el camino, es estar mejor”.

“Es un grupo abierto y nuestro objetivo es que pueda hacerse autónomo. Desde hace un año algunos miembros del grupo están participando en actividades del centro cívico”. Actualmente estos grupos están formados por unas 11 personas y tienen una periodicidad quincenal.

Grupo de mujeres que sufren violencia

El grupo está pensado para mujeres que han sufrido violencia, tanto por parte de los padres como por parte de las parejas y que están siendo atendidas por el centro. Es un grupo en el que participan no más de 8 o 9 mujeres, número ajustado para favorecer el diálogo y la participación. “Es muy importante que hablen. Porque todas tienen tanto dolor interior, tanto miedo, tantas emociones atrapadas, que necesitan verbalizarlo”.

Se cierra el grupo durante un año y se va volviendo a abrir a nuevas incorporaciones la temporada siguiente, porque se considera que las que llevan ya un tiempo pueden ayudar a las otras. “Se tienen que escuchar entre ellas, esto es lo que las hace pensar; no hablamos el mismo lenguaje. Tú acompañas al grupo, pero lo llevan ellas”.

“Es un grupo duro pero muy rico. El año pasado casi todas encontraron trabajo. Yo pienso que son mujeres que han sufrido tanto que salen fortalecidas... Las que siguen es porque les faltaba un año más. Y ahora este año notas qué fortaleza tienen, un ánimo impresionante. Hay mucho sufrimiento aquí dentro. Aquí se trabaja mucho la autoestima, la pareja, el proceso de duelo, todo lo que os podéis imaginar...”

Está conducido por una trabajadora social.

Gente mayor

Otra de las realidades del barrio es la población de gente mayor que vive sola y también con vínculos familiares débiles o inexistentes. Son personas con tendencia al aislamiento, y que muchas veces corren el riesgo de deteriorarse por unas condiciones

de vida muy precarias a nivel económico y de vivienda, pero también de salud física y psíquica.

Muchos van al comedor del *casal*, y el grupo se hace durante una hora y media antes de la comida, cada quince días. Participan 11 o 12 personas y a veces asisten las trabajadoras familiares que tienen en casa. Se empieza con un ejercicio de relajación y después se cuenta una historia. Los temas giran “del pasado y del presente”, de lo que les preocupa y tienen ganas de compartir. En este grupo se intenta favorecer mucho la participación, con una dinámica dirigida por la trabajadora social que conduce el grupo.

En los inicios había personas que no podían ir a los comedores sociales porque su comportamiento, problemas de relación o la falta de higiene provocaban el rechazo de los demás usuarios de los servicios. En estos casos, frente a la alternativa de llevarles las comidas a casa para que no molestaran, reforzando el aislamiento y el consiguiente deterioro, se ha hecho un trabajo muy cuidadoso con el centro de día del barrio, implicando también a los profesionales de los servicios de ayuda a domicilio y a los de los servicios sanitarios. Ha sido una tarea muy bien coordinada que ha tenido como objetivo fomentar la vinculación al centro de día, desde donde se han podido cuidar hábitos de higiene, se han fomentado nuevas relaciones y se ha garantizado una alimentación adecuada y el seguimiento de la medicación prescrita, en un abordaje que se valora desde todos los interventores como muy positivo y de carácter preventivo.

Según Rosa: “Se ha constatado que son personas que mejoran su salud y hacen menos ingresos hospitalarios, salen más a la calle, alargan su esperanza de vida y tienen

más ganas de vivir, menos depresión... ¡Incluso están más guapos! Se hace evidente la transformación de su calidad de vida”.

Pintando corazones

Este es un proyecto de arreglo de pisos que se está haciendo con un grupo de jóvenes *scouts* y sus monitores, que voluntariamente dedican parte de su tiempo al arreglo de pisos en mal estado de conservación detectados por los trabajadores sociales del centro, y con el consentimiento expreso de las personas que viven en ellos.

El proyecto tiene varios momentos: el primero es con los monitores del grupo *scout*, que son los que tienen el contacto con el trabajador social responsable del proyecto y los que van a ver los domicilios y planifican la tarea del grupo. En un segundo momento el mismo responsable es quien trabaja con los jóvenes en sesiones de grupo, para explicar lo que harán y cómo lo harán, transmitiendo el sentido solidario y de cooperación de la actividad. El último es el seguimiento

de la actividad para ir comentando las dificultades que se puedan ir encontrando y poder hablar del impacto de la misma.

Es un proyecto que se valora mucho por los efectos múltiples que conlleva: el ciudadano que recibe la ayuda y el afecto de los jóvenes, los mismos jóvenes que toman conciencia de realidades sociales que requieren de su solidaridad, y por el servicio, que cuenta con un recurso de apoyo que, además de su valor material, genera vínculos y complacencias con los usuarios y las entidades juveniles.

Al terminar la conversación con Rosa Jorba, en la que nos ha hablado de dificultades, marginación y sufrimiento, nos queda, sin embargo, un sentimiento de satisfacción y esperanza. En sus explicaciones nos ha transmitido ilusión, afán de superación, avances y metas alcanzadas, solidaridad. Y sobre todo la constatación de que hacer trabajo social de verdad es posible.

Conversación mantenida el 10 de marzo de 2014