

La demolición controlada del Sistema de Atención a la Dependencia

José Manuel Ramírez Navarro¹

Resumen

La Ley de Promoción de la Autonomía Personal y de Atención a las personas en situación de dependencia ha conseguido importantes logros que no debemos subestimar: se han articulado nuevos sistemas en tiempo récord, se han realizado más de dos millones de valoraciones individuales y se ha dado atención a casi un millón de personas; además la Ley 39/2006 ha puesto en la agenda pública y de los medios de comunicación al sistema de servicios sociales, hasta ahora un gran olvidado. Pero también conocemos los errores y los lastres: un sistema de financiación inadecuado, insuficiente y tramposo; la disparidad en la gestión entre comunidades autónomas que provoca inequidades territoriales en el ejercicio de los derechos; el abuso de las prestaciones económicas frente a los servicios; la desatención permanente a doscientas mil personas, titulares de derecho, que ven cómo demoran su expediente hasta límites desesperantes o una falta de transparencia informativa. El resultado de abandonar esta política es obvio: destrucción de la red de servicios, cierre de empresas del sector, pérdida de empleos, descensos en la recaudación pública (retornos) y, como única salida para las personas, el refugio en unas prestaciones económicas cada vez más miserables a las familias que cuiden de los suyos ante la imposibilidad de costearse servicios.

Palabras clave: Servicios Sociales, autonomía personal, dependencia, inversión social, Plan Individual de Atención.

Para citar el artículo: RAMIREZ NAVARRO, José Manuel. La demolición controlada del Sistema de Atención a la Dependencia. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2013, nº 200, páginas 84-91. ISSN 0212-7210.

¹ Trabajador social. Presidente de la Asociación de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales. directoressociales@hotmail.com

Abstract

Personal autonomy and Care for dependent persons Act has achieved important goals that we can not underestimate: new systems have been articulated in a very short time, more than 2 million individual assessments have been carried out and attention has been given to more than 1 million people. Moreover, 39/2006 Act has placed the usually forgotten social services in the public agenda and in the media. We are also aware of its failures: an inadequate, tricky and insufficient finance system; a different management in each region (autonomous communities) that has provoked inequality in people's rights; an abuse of economic benefits above the services; a permanent inattention to 200.000 people, holders of rights, whose files have been desperately delayed or a lack of informative transparency. Abandoning this policy has an obvious result: destruction of the services net, closure of sector companies, unemployment, decrease on public collection, and the only way out being the increasingly miserable economic benefits to help families take care of their own ones when facing the impossibility of paying services.

Key words: Social Services, personal autonomy, dependence, social investment, Individual Attention Plan.

Exordio

La Ley de Promoción de la Autonomía Personal y de Atención a las personas en situación de Dependencia supone un nuevo espacio de protección social: si los datos avalan la incidencia de esta Ley, no menos importantes son los efectos que tiene sobre la vida de las personas y sobre la estructura y dinámicas de la sociedad, a todos sus niveles. Resultan evidentes estos efectos sobre la vida de quienes se encuentran en situación de dependencia y sobre quienes conviven con ellos o han de ocuparse de sus cuidados; no hacen falta muchos argumentos para sostener esta afirmación. La Ley ha abierto un escenario de protección innovador que encuentra su desarrollo en estos siete años. Las prestaciones y servicios que ha generado, a pesar de sus limitaciones, supo-

nen un indudable apoyo para el bienestar de todas estas personas (quienes estén en situación de dependencia y sus cuidadores y convivientes), y una seguridad de futuro (ahora en cuestión) para quienes aún no se encuentren en esa situación.

Es evidente la importancia de esta Ley para el bienestar, actual o futuro, de todas las personas, que además ha añadido un nuevo espacio de protección social; y, con ello, hemos visto ampliado nuestro espacio de libertades, con los consiguientes efectos sobre la vida personal, familiar y social. Y aporta otro efecto: "carta de normalidad" para los Servicios Sociales, el Sistema en cuyo marco son gestionados los procedimientos, las prestaciones y los servicios.

Así pues, el Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia se configura como un Sistema independiente, sino

como parte integrante del Sistema Público de Servicios Sociales, reforzando este ámbito de protección como el Cuarto Pilar del Estado del Bienestar. Recordemos esta frase: todas las personas en situación de dependencia son usuarias de los servicios sociales, pero no todos los usuarios de los servicios sociales son personas en situación de dependencia.

Los 7 años de la Ley: sus fases

Cuatro aspectos especialmente preocupantes son crónicos desde su funcionamiento: el limbo de la dependencia, un modelo de financiación insuficiente y territorialmente injusto, el sobredimensionamiento de la prestación económica para cuidadores familiares y la falta de transparencia informativa. En cuanto al desarrollo, podríamos resumirlo en cuatro fases:

- 1ª. Fase de inicio y desconcierto:** transcurre desde la aprobación de la Ley (diciembre 2006) hasta un año después, y se produce como consecuencia de su complejo desarrollo en cuanto a procedimientos, la diversidad de administraciones implicadas y el complicado anclaje del nuevo sistema en las estructuras del Sistema de Servicios Sociales.
- 2ª. Fase de consolidación y expansión:** transcurre desde inicios del 2009 hasta finales de 2010, el desarrollo del SAAD en cuanto a volumen de gestión (solicitudes, valoraciones, PIA...) es frenético y dinámico.
- 3ª. Fase de ralentización y estancamiento:** se inicia en mayo de 2011 con las elecciones autonómicas, el SAAD sufre una ralentización o estancamiento en el ritmo de solicitudes, valoraciones y beneficiarios. Durante el año 2011 apenas



FUENTE: Elaboración AEDYGSS a partir de datos oficiales SAAD desde 1 de agosto de 2008 hasta 1 de octubre de 2013.

se mantiene la tasa de reposición de beneficiarios y disminuye el número de los denominados “grandes dependientes”.

4ª. Fase de retroceso y demolición: se inicia con el mandato de Rajoy con los primeros recortes de derechos y de presupuesto, y se agudiza con el Real Decreto-Ley 20/2012, que supone la práctica destrucción del SAAD. En los últimos meses del año ya no se mantiene la tasa de reposición de beneficiarios, los recortes en el presupuesto se llevan a cabo en base a los fallecimientos, se amplían los plazos para recibir atención (2 años y medio) y se recortan prestaciones (15%) y presupuesto (casi 1.000 millones de • anuales).

Retroceso y demolición programada de la Ley

El Gobierno de España ha reformado la Ley de dependencia en tres ocasiones: una para recortar derechos (modificó el calendario de la Ley para retrasar la atención de los denominados dependientes moderados al 2015), otra para recortar gasto (suprimió el nivel acordado dejando de ingresar –en un acto de deslealtad institucional– a las CC.AA. un total de 283 millones de •), y la tercera fue un ataque demoledor en el que reformó 14 artículos de la Ley a través del Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, en el que como más preocupante:

- Se reduce la cuantía de las prestaciones económicas por cuidados en el entorno familiar en un 15 por 100, y afecta a más de 400.000 personas.
- Se suspende la incorporación de dependientes con Grado I (moderados) hasta julio de 2015 y se simplifica la

valoración (baremo) a tres grados (sin niveles).

- Se incrementan las aportaciones de los usuarios y los descuentos sobre las prestaciones a percibir. El copago incrementa de manera importante las aportaciones y afecta al patrimonio de las personas dependientes.
- A cambio de este sacrificio se empeoran las atenciones y la intensidad de los servicios de proximidad, especialmente de la ayuda a domicilio.
- Además, se crea un plazo suspensivo de dos años para la posible retroactividad de las ayudas económicas por cuidados en el entorno.
- Se suspende la retroactividad de estas prestaciones para aquellas personas que ya se encontraban en situación de generar derechos por las mismas. Las cuantías devengadas se podrán abonar por las administraciones a plazos durante los próximos ocho años.
- Se eliminan las compatibilidades entre servicios. Esto impide la complementariedad entre servicios y la necesaria flexibilidad y atención personalizada a las personas dependientes.
- Se “revisa” el modelo de cotizaciones de los cuidadores no profesionales en el entorno familiar. Dicha revisión ha propiciado que casi 160.000 (94% mujeres) de las 170.000 por las que se cotizaba en el régimen especial de cuidadores/-as hayan dejado de cotizar.
- En materia de financiación del sistema, se reducen en más de un 13 por 100 las cuantías a entregar por parte de la Administración Central a las CC.AA. por el nivel mínimo (cuando el nivel acordado ya había sido suprimido).

- El recorte que produce asciende (reconocido por el Ministerio) a casi 1.000 millones de euros anuales que se dejan de inyectar al Sistema.

Evidencias en la gestión: análisis diacrónico de los datos.

Considerando datos oficiales aportados al sistema SAAD por las comunidades autónomas y en virtud de los análisis que semestralmente realiza el Observatorio Estatal para la Dependencia, se puede concluir que la implantación y el desarrollo territorial es desigual, tanto en procedimientos como en provisión de servicios/ prestaciones.

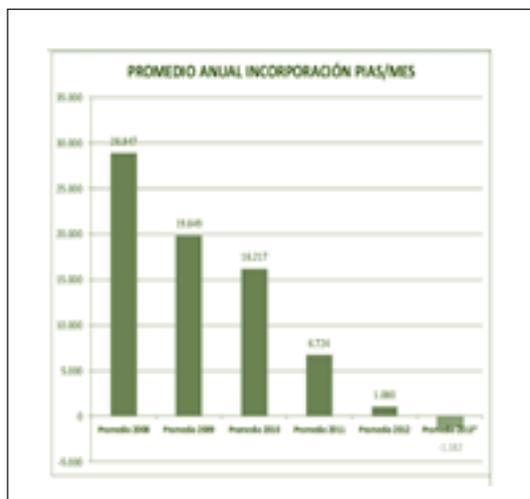
Solicitudes. En octubre de 2013 figuran en el SISAAD un total de 1.630.677 (el 3,4% de la población total española). Con respecto al total de la población española, tras siete años de implantación de la Ley, 35 de cada 1.000 ciudadanos/-as son solicitantes en activo de atenciones de dependencia. Bien es cierto que este dato promedio posee gran variabilidad por CC.AA. Las comunidades de Andalucía y La Rioja con 46 y 44 de cada 1.000 personas son las que más, y Canarias y la C. Valenciana con solo 18 y 20 de cada mil las que menos.

Valoraciones. Hasta octubre de 2013 se ha valorado la situación de dependencia de un total de 1.519.189 personas (3,2% de la población). Y están a la espera de ser valorados 111.480 personas que lo han solicitado y no se les ha dictaminado. Con respecto al total de la población española, tras siete años de implantación de la Ley, 32 de cada 1.000 ciudadanos/-as han sido actualmente valorados. Considerando que

la media ha caído estrepitosamente, no se entiende que en este último año este dato no disminuya.

Grados. El resultado de estas valoraciones en octubre de 2013 es que 24,4% de las personas valoradas (370.600 personas) posee un grado III –en julio de 2012 eran un 26,83% de las personas valoradas (412.970) las que poseían un grado III. La dependencia severa –grado II– afectaría al 29,3% de las personas valoradas (446.359), a mediados de 2012 afectaba al 30,2% de las personas valoradas (464.146 personas). Con grado I es un 27,4% del total (416.983). Los dictaminados sin grado son 285.247, que representan el 18,8%. En los últimos meses se está produciendo una revisión brutal, y se están adjudicando grados por debajo del obtenido a personas reconocidas en su día con grados superiores.

Programas Individuales de Atención (PIA). En octubre de 2013 el total de resoluciones PIA es de 742.435 (38.081 beneficiarios menos que en julio de 2012). Resulta preocupante la tendencia claramente decreciente, que delataría la falta de voluntad o de capacidad de las administraciones para proporcionar atenciones a las personas con derecho. Especialmente preocupante resulta constatar que la tasa de reposición a nivel estatal no se haya mantenido.

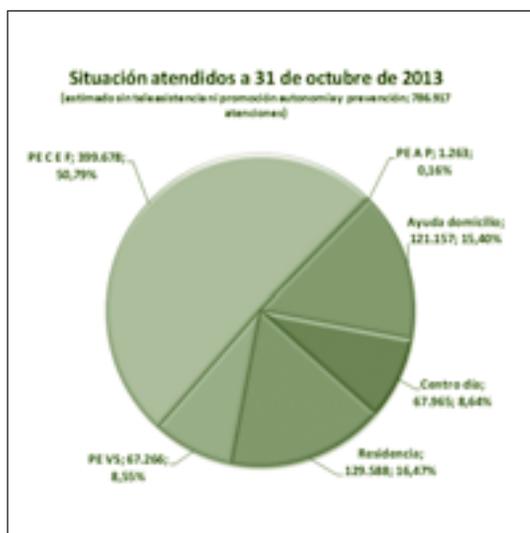


FUENTE:Elaboración AEDYGSS datos oficiales SAAD 10/2013.

El limbo de la dependencia. Las desatenciones en octubre de 2013 son 200.074 personas que están en el “limbo de la dependencia”, lo que supone el 21% de las personas que tienen reconocido el derecho a ser atendidas (940.642).

La atención según prestaciones y servicios

En octubre de 2013 estas atenciones se distribuyen de la siguiente manera:



FUENTE: Elaboración AEDYGSS con datos oficiales SAAD a10/2013.

El promedio de PIA mensuales durante estos años ha sido de 12.965 en España. Durante 2008, la media mensual fue de 28.847 resoluciones PIA/mes. En 2009 este promedio bajó a 19.849 resoluciones/mes. El promedio de resoluciones en 2010 bajó a 16.217/mes. En 2011 el promedio bajó a menos de la mitad que el año anterior, 6.724/mes. En 2012 el promedio mensual de PIA fue de 1.080, y en 2013 son negativos, -1.182/mes.

Disminución de los retornos esperados por la generación de empleo. Se frena la actividad empresarial del sector de los cuidados. Hay 399.678 personas cuidadoras de familiares (93% mujeres) sometidas a sobrecargas y que no tienen apoyos suficientes (formación, respiro y apoyo profesional).

Por otro lado, los llamados *servicios de proximidad* han tenido un escaso desarrollo. Consideramos servicios de proximidad los Centros de Día, la Ayuda a Domicilio y la Teleasistencia. Las personas que reciben este tipo de servicio no constituyen ni la cuarta parte de las personas con PIA. La atención Residencial –la más profesionalizada y costosa– ha tenido un cierto protagonismo, pero en los últimos años este protagonismo se ha frenado.

Con visión de futuro...

Existen, al menos, tres poderosas razones para apostar decididamente por el desarrollo de unos servicios sociales adecuados, algo en lo que nuestro país es claramente deficitario. La primera es que no nos podemos permitir la desatención. Esta Ley fue promovida y ampliamente consensuada en el Parlamento porque las previsiones de tipo estructural, fundamentalmente demográficas y sanitarias, mostraban un futuro con millones de ciudadanos en situación de fragilidad y con necesidad de apoyos para poder vivir plena y dignamente. A este razonamiento se añadía otro, menos difundido pero fundamental: el gasto sanitario español en atenciones a personas con enfermedades crónicas, muchas de ellas causadas por la edad, sigue avanzando de manera alarmante. El sistema sanitario público español es magnífico, eficaz y muy eficiente en la atención primaria y en la atención a agudos, pero la atención a personas con enfermedad grave y

prolongada provoca un sobreesfuerzo que se mitigaría con la intervención de otros sistemas más adecuados. La ecuación es obvia: la desatención en dependencia provoca un enorme incremento de gasto sanitario. O si se prefiere: la inversión en atención a la dependencia genera ahorro sanitario.

La segunda es la tan necesaria reactivación económica. Responsables de administraciones públicas, empresarios del sector y profesionales coincidimos en que el desarrollo de un sistema potente de servicios de atención a las personas dependientes y a las familias cuidadoras configuraría un sector muy productivo y necesario dentro la maltrecha economía española. Estos servicios generan unos retornos económicos cercanos al 40% del gasto realizado, con una tasa de creación de empleo de más de 30 empleos netos, estables y no deslocalizables por millón invertido. Hay muchos sectores de nuestra economía incapaces de arrojar tales cifras.

Pero la tercera razón es que es de justicia. Es de justicia que toda persona pueda desarrollar su proyecto vital con dignidad y con perspectivas de futuro, por corto o limitado que pudiera parecernos este futuro. Es de justicia que se cuide y se dé todo el respiro posible a las familias que asumen la inmensa e impagable tarea de cuidar a los suyos con tal intensidad que España es la campeona dentro del espectro de la OCDE: el 52% de los cuidadores familiares en España ofrece una dedicación de más de 20 horas semanales.

Bibliografía

- Gustavo García Herrero y José Manuel Ramírez Navarro (2008): Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia- Análisis y comentarios. Editorial Certeza. Zaragoza. ISBN 978-84-96219-63-2.
- Hidalgo Lavié Alfredo (Coordinador) (2011): Trabajo Social en el ámbito de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia. Editorial UNED Y Netbiblo. ISBN 978-84-362-5973-5.
- Ramírez Navarro, José Manuel (2012). Informe de evolución de la Ley de Dependencia. Una Mirada a la realidad de la Región de Murcia. AZARBE Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar. Edit. Universidad de Murcia y edit.um. ISSN 2255-4955.

Cohesión social y trabajo. Reflexiones acerca de las consecuencias de la crisis económica

Xavier Miranda Ruche¹

Resumen

Este artículo es una reflexión en relación a las consecuencias sociales generadas por la destrucción de ocupación y el incremento del trabajo precario que se están sucediendo en nuestro país, dentro del contexto general de crisis económica. Se profundiza en la pérdida de capacidad del trabajo y de las ocupaciones laborales como elementos generadores de cohesión social, y se apunta a la necesidad de repensar las iniciativas de fomento de la ocupación ante la metamorfosis social que se está produciendo.

Palabras clave: Trabajo flexible, precariedad, integración, cohesión social, trabajo cívico.

Para citar el artículo: MIRANDA RUCHE, Xavier. Cohesión social y trabajo. Reflexions al voltant de les conseqüències de la crisi econòmica. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2013, nº 200, páginas 92-98. ISSN 0212-7210.

Abstract

This article is a reflection on social consequences of employment destruction and the increase of unstable jobs that is currently happening in our country. We deepen into the loss of labor capacity and labor occupations as elements of social cohesion and we point out the need to rethink initiatives to promote occupation to face the current social metamorphosis.

Key words: Flexible job, precariousness, integration, social cohesion, civic work.

¹ Trabajador social y sociólogo. Delegado de Vinclé en Lleida. xmiranda@vinclé.org.

Hace más de tres años escribí un artículo que se publicó en esta misma revista (MIRANDA: 2009) en el que trataba de analizar aquellos factores vinculados al mundo del trabajo y a su inserción, que contribuían de manera positiva en la construcción de la identidad y del proyecto vital de algunos de los colectivos objeto del trabajo social.

Abordaba la centralidad del trabajo en los procesos de rehabilitación social a partir de las reflexiones propias surgidas de la intervención profesional en este ámbito y apoyado por algunas lecturas teóricas a las que hacía referencia.

En ese momento ya apuntaba el mal sabor por haber aportado sólo una perspectiva parcial (la parte positiva) en la relación trabajo e inserción social, dadas las abundantes amenazas que presentaba el mundo del trabajo, así como la exclusión de éste, con el fin de convertirse en un potente mecanismo de vulnerabilidad social.

Un tiempo después he podido reanudar parte de aquellas ideas para volver a considerarlas, con el objetivo de actualizarlas e incorporar, desde una perspectiva crítica, algunos de los nuevos elementos de análisis que tenemos sobre la mesa en la actualidad.

Hoy, desgraciadamente, constatamos cómo la labor que se lleva a cabo por parte de los dispositivos de inserción laboral, así como de las empresas de inserción y los centros especiales de trabajo que se sitúan en el marco del mercado de trabajo protegido, es todavía más difícil y compleja que unos años atrás.

El contexto socioeconómico en el que nos situamos pasa por una verificación fe-

haciente de la progresiva desintegración del trabajo como experiencia colectiva en un marco institucional de garantías jurídicas y sociales. Los estados, el español principalmente pero también buena parte de los integrantes en la Unión Europea, anuncian dudosas expectativas de mejora con respecto a los datos del paro para los próximos años. Expectativas difíciles de cumplir, más cuando con el sistema actual no lo pueden garantizar de primera mano.

Analizando los datos cuantitativos en Cataluña en relación a las personas paradas, observamos la gravedad de la situación. A una tasa de paro situada en el 24%² al finalizar el año 2012, hay que añadir la evolución de la población con baja intensidad de trabajo, es decir, aquella en la que los meses trabajados por todos los miembros del hogar a lo largo del año representan una proporción inferior a 0,20 en relación a los que podrían haber trabajado, que se sitúa en el 9,34%³ en el año 2011, casi cinco puntos por encima de lo que se obtenía en 2008 en Cataluña.

El retrato de la pobreza en nuestro país se está ensanchando, y las situaciones donde esta se agrava y se cronifica son mayores. Un dato que nos lo muestra es la tasa de pobreza o exclusión social basada en el indicador AROPE (*At Risk of Poverty and/or Exclusion*), que recoge la proporción de población que se encuentra, o bien en situación de riesgo de pobreza, o bien en situación de privación material severa, o bien que vive en hogares con intensidad de trabajo muy baja. La cifra que se obtiene en Cataluña referente al año 2011 es del 29,5%.⁴

² Fuente: Idescat.

³ Fuente: Idescat

⁴ Fuente: *Encuesta de condiciones de vida y hábitos de la población de Cataluña, 2011*.

■ El impacto de la crisis económica y la falta de empleo está afectando a nuevas familias que se encuentran inmersas en circunstancias de vulnerabilidad social prácticamente inimaginables unos años atrás.

El impacto de la crisis económica y la falta de empleo está afectando a nuevas familias que se encuentran inmersas en circunstancias de vulnerabilidad social prácticamente inimaginables unos años atrás. A modo de muestra, entidades sociales como Cáritas (DARNELL *et al.*: 2011) alertan de estas situaciones crónicas, donde el índice de personas desempleadas que se dirigen está aumentando de manera muy significativa.

Incluso encontramos la paradoja de los *working poor* (trabajadores pobres), que son aquellas personas que a pesar de tener un empleo lo hacen con salarios tan bajos que no superan el umbral de pobreza. Este grupo ya representaba el 13,7%⁵ de los ocupados en Cataluña el año 2010, más de cinco puntos por encima que la cifra media obtenida de los veintisiete países de la Unión Europea.

Estos datos nos pueden llevar a cuestionar hoy la centralidad del trabajo en relación a la capacidad de integración social que éste ha tenido en las últimas décadas, y parece incluso pertinente preguntarse si el trabajo puede ser hoy la principal herramienta de promoción y dignificación ante las situaciones de pobreza.

El modelo social ha sido absorbido por un sistema capitalista basado en la flexibilidad y la precariedad, el control de los mer-

cados, la reducción salarial generalizada y la terciarización como características principales en su régimen de acumulación. El trabajo pierde importancia, el conocimiento y el capital ganan.

Los estados y la política se mueven aquí en una doble vertiente: ya sea como instituciones garantes de la desregulación en favor de una mayor competitividad internacional, y/o como organizaciones clásicas marcadas por la rigidez y la lentitud, incapaces de pactar y articular estrategias de corrección ante la aceleración de los problemas sociales causados por la volatilidad capitalista.

Así, la legitimidad del sistema en relación a sus valores, reglas y actores sociales se encuentra en profundo cuestionamiento, en tanto que no se garantizan unos umbrales mínimos de bienestar y al mismo tiempo aumenta el número de ciudadanos desaprovechados que van dejando de ser necesarios para el sistema económico y el mercado de trabajo. En este punto, la progresiva pérdida de cohesión social se convierte en un problema de primera magnitud.

Si durante la primera modernidad las consecuencias indeseadas del trabajo (alienación y explotación como principales) fueron dignificadas en la medida en que el acceso a un empleo comportaba unas dosis notables de seguridad derivados de la obtención de los derechos de ciudadanía y la adquisición de unos salarios que permitían situarse por encima de los umbrales de pobreza, en la actualidad esta situación puede estar quedando desfasada.

Parece pertinente preguntarse si la defensa de una norma de plena ocupación en un mundo globalizado como el de hoy es ya

⁵ Fuente: Idescat y Eurostat (ECV i EU – SILC)

una lucha perdida. En la actualidad, las grandes corporaciones disponen de más opciones de retirada hacia nuevos contextos territoriales más “atractivos” (BECK: 2002). Lugares que ofrecen unas nuevas condiciones más favorables para su propio crecimiento productivo y financiero.

En su conjunto, la tendencia apunta hacia la pérdida de los fundamentos básicos que han venido estructurando la sociedad industrial de la primera modernidad. El pilar fundamental del Estado del Bienestar, así como los derechos de ciudadanía, entran en una profunda crisis debido a la rotura del contrato intergeneracional basado en la norma del pleno empleo.

La precariedad laboral va perdiendo su carácter marginal y se convierte en un fenómeno extendido ampliamente. El incremento descontrolado de las tasas de paro recuerda la paradoja anunciada por Hannah Arendt hace unas décadas, en que anunciaba que la sociedad laboral se estaba quedando sin trabajo.

El llamado trabajo frágil (BECK: 2002) se extiende en forma de mancha de aceite entre las clases medias y populares. La inserción laboral, como mal menor, en un mercado de trabajo que ofrece empleos totalmente flexibilizados no libra a los inseridos de la atomización ni de vivir permanentemente en la “cuerda floja”. Esta inserción deja de ser, en muchos casos, sinónimo de integración y de posibilidad de desarrollo personal y social.

El debilitamiento del trabajador frágil se va asimilando peligrosamente al debilitamiento que sufre quien ya no logra incorporarse al mercado de trabajo. La separación entre pobreza y trabajo parece cada vez más difusa. La distancia entre los espacios de inte-

gración y los espacios de vulnerabilidad se reduce.

Sennet (2000) habla de la destrucción sistemática de las bases para el desarrollo personal debido al capitalismo flexible, que deja a los individuos con biografías rotas y fragmentadas sin orientaciones y con el carácter corroído.

Las manifestaciones de malestar social provocadas por la expulsión del mercado de trabajo y el debilitamiento de la capacidad económica, la pérdida de calidad de vida o el resentimiento y la indignación ante la falta de justicia distributiva se presentan como algunos de los síntomas más significativos que sufre la ciudadanía de esta derivada.

A diferencia de lo que se podría pensar, la nueva sociedad del conocimiento y la tecnología, los avances científicos y la globalización, no están conllevando a corto plazo un mayor acotamiento de los riesgos. En cambio, producen algunos nuevos a escala global, y por tanto menos controlables dentro del esquema de los estados-nación.

El trabajo es precisamente una de las instituciones inmersas en este contexto de riesgo. Si la sociedad que optaba por el pleno empleo generaba riesgos calculados, la sociedad que opta ahora por el trabajo flexible tiene unas dosis de incertidumbre mucho más difíciles de articular (BECK: 2002).

La introducción de la flexibilidad en los empleos conlleva precariedad laboral. El llamado fenómeno del *derribo de la condición salarial* (CASTEL: 2004) se caracteriza precisamente por la afectación en la trayectoria vital de las personas, la dificultad de plantear objetivos a medio y largo plazo a nivel subjetivo, y la pérdida de recursos y protección social a nivel objetivo.

En esta situación se convierte en extre-

madamente compleja la tarea de trabajar en el ámbito de la inserción laboral en el mercado de trabajo ordinario por los colectivos atendidos desde el trabajo social en los diversos dispositivos y servicios. En primer lugar, por la dificultad añadida de integrar perfiles con baja formación y escasa experiencia laboral en un mercado que, lejos de absorber trabajadores, mantiene una dinámica de expulsión desde los inicios del año 2007. En segundo lugar, por la falta de significaciones positivas que ofrecen hoy las ocupaciones laborales en el proyecto vital de las personas atendidas.

Si en el artículo que escribí con anterioridad hacía referencia al entramado de asociaciones que podían redundar de manera positiva como consecuencia de la adquisición de un empleo, actualmente se debería ofrecer la parte menos amable de esta adquisición.

Desde una dimensión económica, los salarios no se convierten automáticamente en la herramienta clave para satisfacer las necesidades más básicas de la vida cotidiana. Como hemos visto antes con los datos referentes a los trabajadores pobres, las compensaciones monetarias derivadas de una ocupación son en algunos casos tan precarias que incluso estas necesidades pueden no quedar cubiertas para un sector muy importante de personas ocupadas.

A la vez, esta reducción generalizada de salarios afectan “a la baja” a todas aquellas situaciones sujetas a la condición de un trabajo, y que se engloban como derechos de ciudadanía social. Las prestaciones contributivas son su máxima expresión.

Desde una dimensión social, el trabajo está dejando de aportar una estructura temporal y disciplinada de los tiempos (tiempo

de ocio, tiempo familiar, tiempo de trabajo). La posibilidad de desarrollo personal a la vez que de adquisición de una identidad profesional y ciudadana resulta difícil de conseguir. La temporalidad de los empleos hacen complejo el arraigo personal, y las relaciones de interdependencia entre compañeros de trabajo suelen ser menos consistentes (SENNET: 2000).

La fragilidad de las ocupaciones conlleva una carencia para orientar los propósitos individuales y las expectativas familiares, dado que esta fragilidad incide significativamente en la decisión respecto a la vinculación territorial y las relaciones sociales estables. La desorientación laboral se convierte en un campo abonado para las inseguridades y las frustraciones personales.

Seguro que será necesario que desde el trabajo social se repiense cómo deberá ser nuestra intervención en el campo de la inserción laboral, si lo que queremos es ayudar a las personas usuarias en edad activa, y por qué no decirlo también, ayudarnos a nosotros mismos a desarrollar las capacidades que permitan una mayor autonomía personal y una mejor calidad de vida.

Habrà que repensar las posibilidades de revalorización de posibles nuevas formas de trabajo, incluso al margen del mercado de trabajo. Como apunta Subirats (2010) “sin negar que la inserción a través del empleo seguirá siendo un factor muy importante en el camino para reconstruir un estatus de ciudadano completo, debemos recordar que si la exclusión tiene una dimensión multifactorial y multidimensional, las formas de inserción deben ser plurales”.

Pienso que ante el reto de armonizar la caída de la sociedad laboral se hace necesario un doble esfuerzo. El primero, de crítica

social y presión política para abordar una situación de emergencia que está dañando los proyectos de vida de muchas personas, y de rebote la cohesión social. El segundo pasa por explorar proyectos alternativos que planteen nuevas fórmulas de integración socio-laboral significativas individualmente y sostenibles colectivamente.

Estas nuevas fórmulas deberían pasar por recuperar el sentido humano y las potencialidades de las personas. En este sentido, algunas propuestas han comenzado a teorizarse, como la de Ulrich Beck (2003), que hace referencia a la propuesta del llamado trabajo cívico. Sin que esta propuesta, como el propio autor apunta, se pueda considerar una fórmula milagrosa generadora de un optimismo frívolo, sí que puede contener algunos elementos iniciales para la nueva recreación de valor social.

De manera muy sintética, el trabajo cívico situaría en primer plano la vertiente activa de los individuos mediante la implicación autónoma y voluntaria (no gratuita ni obligatoria) en proyectos cooperativos y autoorganizados para el bien de terceros, no orientados al crecimiento, retribuidos de manera salarial (no como una ayuda o prestación) a partir de, entre otras, las mismas fuentes que financian las partidas por desempleo, y que se desarrollarían en contextos donde se pueda estimular la participación crítica.

El trabajo cívico persigue tres objetivos. El primero pasa por reducir los riesgos ge-

nerados por la reducción del empleo, y particularmente hacer frente al paro de larga duración. El segundo objetivo trata de prevenir el descenso en los ingresos, y por tanto las situaciones de precariedad económica. El tercero pretende suprimir la burocracia vinculada a las situaciones de pobreza.

El trabajo cívico no se presenta como un atajo a utilizar solamente por las personas en situación de desempleo, sino que se proyecta también como una posibilidad de combinación entre el trabajo convencional y el trabajo cívico, e incluso que éste sirva como calificación para el trabajo convencional.

Organizar esta implicación autónoma y voluntaria y canalizarla en proyectos tangibles socialmente debería ir liderado, según Beck, a cargo de empresas del bien común, dado que se debería crear un contrapeso (más imaginativo, más espontáneo y más responsable) a los agentes que, como las administraciones locales, los servicios de empleo o las propias entidades cívicas ya existentes, han venido trabajando en esta dirección.

En cualquier caso, más allá de las posibles vías alternativas como las que plantea Beck que seguro que quedan por explorar, lo que cada vez es más constatable es la necesidad de repensar la intervención social en el ámbito de la inserción laboral. En esta transición ya en marcha, harán falta muchas dosis de imaginación y tenacidad para que en la nueva configuración se integre la posibilidad de dignificación de las personas a través de unas actividades generadoras de valor.

Bibliografía

- ALONSO, L. E. *Trabajo y ciudadanía*. Madrid: Trotta, 1999. ISBN 9788481643022.
- BECK, U. *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós, 1998. ISBN 8449304067.
- BECK, U. *Libertad o capitalismo. Conversaciones con Johannes Willms*. Barcelona: Paidós, 2002. ISBN 9788449312045.
- BECK, U. *Un nuevo mundo feliz: la precariedad del trabajo en la era de la globalización*. Barcelona: Paidós, 2003. ISBN 8449309689.
- CASTEL, R. *La inseguridad social. ¿Qué es estar protegido?* Buenos Aires: Manantial, 2004. ISBN 9875000787.
- DARNELL, M.; PLUJÀ, M. i SINTAS, M. “La crisi genera nous rostres de pobresa”, en *RTS*, núm. 194 (desembre 2011). Pàg. 26-31. ISSN 0212-7210.
- KÖHLER, H. D. i MARTÍN ARTILES, A. *Manual de la Sociología del trabajo y de las relaciones laborales*. Madrid: Delta Publicaciones, 2005. ISBN 9788496477018.
- MIRANDA, X. “La centralitat del treball en els processos de rehabilitació social”, en *RTS*, núm. 187 (agost 2009). Pàg. 105-110. ISSN 0212-7210.
- SENNET, R. *La corrosión del carácter*. Barcelona: Anagrama, 2000. ISBN 8433905902.
- SUBIRATS, J. “Les polítiques socials a Catalunya. Algunes reflexions en plena transformació social”, en *RTS*, núm. 191 (desembre 2010). Pàg. 9-19. ISSN 0212-7210.

El recurso somos nosotros

Coordinadores del artículo: **Albert Gavilan¹** i **Montserrat Llorens²**

Resumen

¿Cómo los profesionales del trabajo social del Ayuntamiento de Ripollet estamos afrontando un cambio en la intervención social ante la situación de crisis actual? ¿Qué respuestas personalizadas, preventivas y comunitarias podremos ofrecer a la población vulnerable, a la población que padece, a la población que está perdiendo sus derechos? ¿Cómo podemos ofrecer una atención profesional de calidad? ¿Somos los profesionales de los servicios sociales básicos un recurso para la población atendida? ¿Podemos conseguir con la intervención grupal un cambio en las personas que atendemos? ¿Podemos potenciar sus propias habilidades para afrontar las dificultades y conseguir mejorar su situación? ¿La población atendida si se le dan herramientas puede ser agente de su propio cambio? ¿Y nosotros, los profesionales? ¿Podemos ser los acompañantes en este proceso?

Palabras clave: Intervención grupal; profesionales de servicios sociales; Servicios Sociales Básicos; profesional como recurso; empoderamiento.

Para citar el artículo: GAVILAN, Albert; LLORENS, Montserrat. El recurso somos nosotros. Revista de Treball Social. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2013, nº 200, páginas 99-105. ISSN 0212-7210.

Abstract

How are social workers in Ripollet's city hall facing an intervention change due to the current crises? What personal, preventive and communitarian responses can we offer to vulnerable people, to a suffering population, to people who are losing their rights? How can we offer a quality professional attention? Are professionals working in basic social services a resource for the attended people? Can we empower their own skills to face difficulties and improve their conditions? If we attend people by providing them with tools, can they promote change by themselves? And us, the professionals, can we offer an on-going support through this process?

Key words: Group intervention, social services' professionals, basic social services, professionals as a resource, empowerment.

¹Educador social. Equipo de Servicios Sociales Ayuntamiento de Ripollet. agavilant@ripollet.cat.

²Trabajadora social. Equipo de Servicios Sociales Ayuntamiento de Ripollet. mllorens@ripollet.cat.

¿Estado del Bienestar Social?

Vivimos momentos de cambio, de fractura económica y social, de ruptura del Estado del Bienestar, de falta de confianza de la gente en nuestros gobernantes y de una vuelta a situaciones socioeconómicas de sufrimiento en muchas familias trabajadoras que ya no se recordaba. Esta crisis impuesta por los poderes económicos con la complacencia de nuestros gobernantes parece la excusa perfecta para reducir a la mínima expresión el Estado del Bienestar. Un modelo que con todos sus defectos intentaba garantizar la igualdad de oportunidades a las personas con unos servicios públicos de calidad, unos derechos laborales justos y una mejora en aspectos sociales. Pero también parece haber anestesiado el espíritu crítico de gran parte de la población, que se ha vuelto inmovilista e individualista. En este marco todo parece indicar que el propósito es reducir a la mínima expresión la igualdad de oportunidades, volviendo a modelos donde el sector privado es quien tomará más fuerza.

Los trabajadores y educadores sociales ya llevamos tiempo atendiendo a muchas familias inmersas en este nuevo escenario tan perverso donde ya se sufren de verdad los efectos de estos recortes a todos los niveles. Las familias que acuden a los Servicios Sociales vienen enfadadas, desconcertadas, buscando una solución o al menos algo que dé una luz a su problema... en un momento en el que la falta de recursos asistenciales es una evidencia. Muchas veces aún salen de Servicios Sociales más enfadadas y desconcertadas. La degradación social de muchas familias es evidente. La falta de trabajo y recursos económicos degenera en problemas

sociales en muchas familias, apareciendo indicadores de riesgo de todo tipo.

Los profesionales de los Servicios Sociales constatamos un cambio muy importante en las principales problemáticas atendidas en los Servicios Sociales. En estos momentos los temas más tratados son la economía familiar, la falta o búsqueda de trabajo y la vivienda. Hace unos años estas problemáticas no eran las prioritarias. Evidentemente esto responde al momento de crisis económica que estamos viviendo.

El perfil de un gran número de usuarios atendidos ha cambiado mucho en relación a años pasados. Atendemos a muchas personas que se encuentran en situación de desempleo y alcanzan los SSB porque la falta de trabajo les está generando problemas económicos, de vivienda y otros que no habían sufrido nunca. Se trata de personas que inicialmente no tienen problemas de integración social, familias bien estructuradas, con buenos hábitos laborales, con buen estado de salud general, etc. Con capacidad de recuperación y que normalizarán su situación general una vez regresen al mundo laboral. Lógicamente se trata de personas que no necesitan, en principio, una intervención social de seguimiento para cambiar aspectos de su dinámica familiar, pero cuanto más se alargue la situación de paro más riesgo habrá de empeoramiento de algunos aspectos socio-familiares.

En la tramitación de algunas ayudas asistenciales (Programa Interdepartamental de la Renta Mínima de Inserción - PIRMI) ya se diferencia esta tipología de familias como situaciones “laborales” o “no sociales”. Aunque todos conocemos que ahora mismo no es un recurso efectivo porque no es una ayuda real e inmediata dado el retraso de la Generalitat en la valoración, acep-

tación y pago. Y esto es muy grave porque en muchos casos hablamos de familias con ingresos inexistentes o mínimos.

En relación al tema de vivienda hay que destacar la gravedad de muchas situaciones dadas, de pérdida del domicilio familiar, y las pocas alternativas existentes. Hay que tener presente que cuando una familia pierde su vivienda como consecuencia de la mala situación económica y endeudamiento, tampoco dispone de muchos recursos para acceder a una nueva vivienda. En los casos de subasta del domicilio familiar, generalmente es la entidad bancaria quien se queda con el inmueble, pero sigue reclamando a la familia, casi de por vida, una parte del capital pendiente. De esta forma les resultará casi imposible acceder a otro inmueble en propiedad, y tendrán muchas dificultades para acceder a viviendas de alquiler en el mercado privado.

En los casos de alquiler, los precios para acceder a un nuevo arrendamiento son elevados, ya que el mercado inmobiliario privado quiere aumentar las garantías de cobro: pide fianzas y avales elevados, avales bancarios, seguros vinculados, excluyendo a familias de economía frágil o inestable. Por otra parte, el coste del alquiler en Ripollet es alto y no se dispone de una bolsa pública de vivienda. Los recursos públicos ante estas situaciones tan graves son totalmente insuficientes y no pueden dar respuesta a situaciones de emergencia social.

En la mayoría de ocasiones se vuelven a producir situaciones no deseadas, como abandonar el territorio, y algunas marginales, como el realquiler de habitaciones, ocupaciones ilegales, el hacinamiento o el acceso a viviendas o locales que no disponen de condiciones adecuadas. En algunos casos, cuan-

do la familia ha podido encontrar una nueva vivienda de alquiler hemos gestionado ayudas puntuales para garantizar su acceso a la vivienda, prioritariamente familias con menores a cargo.

La situación de crisis económica existente hace que muchas familias atendidas tengan graves dificultades para cubrir necesidades básicas: alimentación y vivienda.

En relación a las ayudas económicas gestionados, observamos que buena parte han sido destinados a cubrir necesidades muy básicas de las familias beneficiarias, como compra de alimentos, mantenimiento de los suministros básicos en el domicilio familiar (agua y luz), o alojamiento provisional ante la falta de vivienda.

En el caso de los alimentos se han derivado familias a Cáritas y se han entregado lotes de Cruz Roja, aplicando baremos estrictos para no duplicar las ayudas y favorecer al máximo de familias. Aun así, estas ayudas de alimentos no cubren las necesidades básicas de una familia.

Cuando se producen situaciones tan críticas, a veces traumáticas para las familias, es frecuente que las relaciones personales se vean afectadas, de debilita la calidad de las relaciones familiares, aumentando los conflictos. Observamos que se precipitan rupturas y se desencadenan trastornos de salud física o psíquica: ansiedad, depresión, alcoholismo...

Cabe destacar que estas situaciones de precariedad socioeconómica pueden ser especialmente difíciles y complejas para algunas familias de inmigrantes, ya que en muchos casos pueden tener circunstancias agravantes como la ausencia de algún recurso de familia extensa en el país, la poca red social en el territorio, la dificultad idiomática, el hecho de ser familias muy numerosas, o las pocas

posibilidades de reinserción laboral de los cabezas de familia por razón de edad, poca cualificación laboral, experiencia únicamente en la construcción, etc. En el caso de las mujeres procedentes de África se da un problema importante en la integración social al desconocer el idioma (ni catalán ni castellano) y por la falta de formación y experiencia laboral aquí y en el país de origen, centrando su rol familiar en el cuidado de los hijos y la casa.

También destacaríamos la situación de precariedad actual de muchas familias monoparentales (principalmente mujeres con hijos a cargo). Los ingresos bajos procedentes de prestaciones de desempleo o de contratos precarios de trabajo, el coste de la vivienda y, en muchos casos, las dificultades para cobrar la manutención de los menores, ya que el progenitor no custodio también se puede encontrar en situación económica precaria, hacen que sean situaciones críticas que no pueden cubrir las necesidades básicas.

El profesional como herramienta

En este marco profesional la única opción es ser imaginativo y hacer cambios para ser efectivo y mejorar. El trabajo en Servicios Sociales de Ripollet por parte de trabajadores sociales y educadores sociales estaba muy centrado en la entrevista directa con las personas, con la búsqueda de recursos asistenciales que pudieran beneficiar la solución de la problemática expuesta. Es un recurso muy válido y efectivo para el trabajo social y por supuesto en muchos casos debe continuar existiendo. Pero en muchos otros hay que replantear nuevas formas de intervención. No hay que quemar a las personas y a los propios profesionales ante la falta de recursos...

■ Nosotros lo planteábamos desde el punto de vista de que el profesional debía tomar más fuerza como herramienta. Ser él el recurso.

Nosotros lo planteábamos desde el punto de vista de que el profesional debía tomar más fuerza como herramienta. Ser él el recurso. Es decir propulsar nuevas formas de intervención para que los usuarios pudieran ver su difícil situación desde otro punto de vista, y nosotros mismos también. Valorábamos que había que incidir en varios aspectos:

- Mejorar las capacidades y habilidades personales para afrontar la situación de dificultad actual, fomentando el espíritu crítico.
- Ser conscientes de que los recursos sociales cada vez son más escasos y somos el motor de nuestro propio cambio.
- Mejorar la comunicación a nivel personal y laboral.
- Apoyo a la búsqueda de trabajo, orientación y reinserción laboral.
- Aumento de la autoestima y de las relaciones personales y familiares.
- Ampliar la red social y el conocimiento de los recursos de la comunidad.

Pensamos que la formación de grupos dinamizados por los trabajadores y educadores sociales del equipo podía ser una herramienta muy bonita para poder trabajar ciertos temas que se repetían en las entrevistas. Hablábamos de grupos educativos/terapéuticos donde nosotros mismos seleccionaríamos a los asistentes por la problemática detectada o incluso de vincular ciertas ayudas a la asistencia a los mismos.

Es evidente que las horas de trabajo de los profesionales son las que son, y por lo tanto la preparación, realización y valoración de los grupos supone una dedicación extra que irá acompañada de una reducción de horas de entrevistas individualizadas. Un cambio en beneficio de la calidad y la eficiencia.

Trabajo en grupos. Capacitación, autoestima, autoconocimiento y espíritu crítico.

El equipo de servicios sociales de Ripollet presenta un proyecto de trabajo en grupos con el objetivo de complementar la intervención individualizada, la más utilizada hasta ahora, y así, mejorar la atención a nuestros usuarios.

Dados los momentos de crisis y falta de recursos asistenciales que vivimos, nos planteamos la renovación de nuestra intervención para intentar lograr un cambio positivo en las personas que atendemos, potenciando sus propias habilidades para afrontar las dificultades y conseguir mejorar su situación. Ellos deben ser agentes de su propio cambio y nosotros seremos los acompañantes en este proceso.

El objetivo del grupo es proporcionar herramientas y habilidades para que sean capaces de introducir cambios en sus vidas que posibiliten la mejora de la situación. Se potenciará el grupo como recurso, ya que es un espacio mucho más amplio que una entrevista personal, donde se pueden tratar más temas y se pueden enriquecer mucho más con las aportaciones de todos los participantes.

El proyecto se inició en mayo de 2012 con los Talleres de educación infantil para padres y madres. Estos talleres, llevados por los educadores sociales, consistían en 2 gru-

pos de unas 15 familias que recibirían los cheques de Proinfancia, gestionados desde Cáritas, destinados a alimentación e higiene para niños de hasta 2 años. Como contraprestación a esta ayuda económica se decidió hacer participar a los beneficiarios en unos talleres de 4 sesiones para trabajar diferentes aspectos relacionados con la educación de sus hijos. Los temas tratados fueron: alimentación infantil, salud y desarrollo infantil, importancia del juego en el desarrollo infantil, y recursos de la comunidad.

■ La metodología de las sesiones fue básicamente participativa. Las técnicas estaban orientadas a que las familias se implicaran de forma activa en las sesiones y compartieran sus experiencias y conocimientos.

La metodología de las sesiones fue básicamente participativa. Las técnicas estaban orientadas a que las familias se implicaran de forma activa en las sesiones y compartieran sus experiencias y conocimientos. Los educadores dinamizaron las sesiones con la intención clara de fomentar entre los participantes el compartir conocimientos y dudas. No desde la posición del que lo sabe todo, sino desde la posición de fomentar el interés sobre cosas importantes en el desarrollo de los niños y niñas. Pudimos constatar cómo de esta manera la participación y comodidad de los participantes se incrementó, compartiendo dudas y problemas que nunca hubieran dicho en una entrevista. Pudimos trabajar en grupo de forma relajada aspectos que podrían evolucionar en indicadores de riesgo en infancia.

Por otra parte las actividades prácticas realizadas, como la elaboración de papillas de fruta y verdura, los casos prácticos o el juego libre con los niños nos dan mucha información sobre qué aspecto se debe trabajar con cada familia. Permite, además, que cada participante ponga en práctica lo que ha aprendido o comparta con los demás los aspectos que más domina.

La valoración de los participantes fue muy positiva, y mayoritariamente pedían la posibilidad de continuar con este tipo de intervenciones y poder ampliar los aspectos trabajados; podemos ampliarlo a aspectos a tener en cuenta con niños de más edad. Este taller se repitió con tres grupos más (45 familias en total) durante el periodo enero-marzo de 2013. Durante el mes de noviembre 2013 iniciaremos nuevamente talleres con nuevos grupos vinculados a la ayuda ProInfancia de Cáritas.

En la misma línea de trabajo se pusieron en marcha dos grupos más de unas 15 personas durante 2012, con la denominación de Grupos de apoyo y motivación para personas en situación de desempleo, a cargo de las trabajadoras sociales del departamento. Los temas de las cuatro sesiones fueron: comunicación y autoestima, habilidades personales y laborales, el reciclaje y el cambio, y la búsqueda de trabajo.

El primer grupo se destinó a parados de larga duración, familias con situaciones económicas muy precarias. Cabeza de familia con experiencia laboral pero que desde hace tiempo se encontraba parado, con prestaciones de desempleo agotadas y los ingresos muy escasos y totalmente insuficientes para hacer frente a todos los gastos familiares. Este grupo sirvió más para canalizar el malestar que para los objetivos inicialmente propues-

tos, y se decidió no hacer una segunda edición.

El segundo grupo se destinó a familias que hace muchos años que subsisten cobrando prestaciones sociales y se encuentran totalmente fuera del mercado laboral. Sin ningún tipo de motivación para hacer investigación laboral. Este funcionó mucho mejor dando pie al proyecto Si te quieres cuidate. El objetivo muy claro, conseguir un mejor desarrollo personal. El trabajador social como herramienta para aumentar la autoestima de los componentes, empoderar para que puedan hacer cambios en su vida, mejorar las relaciones personales y familiares, y mejorar la comunicación y ampliar la red social.

Este proyecto se plantea con dos grupos de trabajo diferenciados, uno de familias monomarentales y otro con mujeres con problemas de salud crónicos. Temas como autoconocimiento y habilidades personales, autoestima y asertividad, relajación y control del estrés, la comunicación, hábitos saludables y alimentación, mujer y salud, las relaciones familiares, incorporación al mundo laboral...

Se trata de una forma de trabajar aspectos sociales muy provechosa para los usuarios y para los profesionales. El trabajo en grupo permite profundizar en aspectos de motivación, autoestima, recursos y habilidades personales que difícilmente se pueden tratar y consolidar en las intervenciones individuales realizadas habitualmente. Al potenciar las redes sociales, para poder pasar de lo individual a lo colectivo, prevenimos el aislamiento, una de las causas que puede llevar a la marginación. Además, el trabajador o educador social en este espacio se convierte en receptor de numerosos apren-

dizajes por parte de los usuarios que lo hacen mejor profesional.

Hablamos del profesional del trabajo social como herramienta, como acompañante, como dinamizador del proceso que cada

persona puede hacer para ser el motor del propio cambio y donde el grupo y la red social juegan un papel capital. Y sobre todo, como potenciador del espíritu crítico, de lucha y de rebelarse contra el propio destino.

Bibliografía

- BONET, J. V. *Sé amigo de ti mismo*. Manual de autoestima. Santander: SalTerra, 1994. ISBN 978-84-293-1133-4
- BROWN, A. *Treball de grup*. Barcelona: Pòrtic, 1988. ISBN 978-84-7306-350-0
- KISNERMAN, N. *Servicio social de grupo: una respuesta a nuestro tiempo*. Buenos Aires: Humanitas, 1973. ISBN 9789505820245.
- MIGALLÓN LOPEZOSA, P. i GÁLVEZ OCHOA, B. *Los grupos de mujeres. Metodología y contenido para el trabajo grupal de la autoestima*. Madrid: Ediciones Peninsular, 1999. ISBN 978-84-691-1175-8.
- ROSELL, T. “Trabajo Social de Grupo: grupos socioterapéuticos y socioeducativos”, en *Cuadernos de Trabajo Social*, núm. 11. Madrid: Universidad Comptuense, 1997. ISSN 0214-0314.
- TORRABADELLA, P. *Cómo desarrollar la inteligencia emocional*. Barcelona: Integral, 2000. ISBN 978-84-7901-258-8.

Modelo evolutivo de organización de una comarca rural

Aplicaciones prácticas en el trabajo social

Maite Lecha Areny¹

Resumen

En este artículo nos proponemos aproximarnos a los requerimientos que necesitan las organizaciones, y en concreto nuestra comarca, para poder cambiar los diseños organizativos para adaptarse al nuevo contexto social y las afectaciones en los equipos profesionales y en los servicios sociales.

Palabras clave: Soportes internos y externos, modelo evolutivo, elementos de cambio, afectaciones a los servicios sociales, supervisión, formación e investigación, trabajo en red y mejora continua y calidad.

Para citar el artículo: LLECHA ARENY, Maite. Model evolutiu d'organització d'una comarca rural. Aplicacions pràctiques en el treball social. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2013, nº 200, páginas 106-114. ISSN 0212-7210.

Abstract

In this article we propose an approximation to organization' requirements, specially in our territory, to be able to change organization models in order to adapt them to the new social context and to its impact on professional teams and social services.

Key words: Internal and external support, evolution model, change elements, impact on social services, supervision, training and research, work in a network and permanent improvement, quality.

¹ Trabajadora social. Diploma en Función Gerencial en Servicios Sociales. Máster en Dirección Pública. Consell Comarcal la Segarra. mla@ccsegarra.cat

Los modelos y diseños organizativos, para ser sostenidos en el tiempo, necesitan de apoyos externos que amplifiquen las miradas y nos proporcionan señales de movimiento y cambios sociales, y de apoyos internos que nos permitan disponer de momentos de estudio, de reflexión y de capacitación técnica y de crecimiento personal para poder diseñar estrategias organizativas de aplicación práctica en el campo del trabajo social.

Yo os cuento un modelo organizativo desde una comarca del interior de Cataluña, la Segarra, un territorio que presenta un paisaje natural en constante evolución, donde los colores de la tierra y los árboles nos señalan constantemente el transcurso de las estaciones del año y percibimos vivamente las inclemencias del tiempo, el viento, la niebla, la lluvia que raramente cae, la nieve que nos aísla aún más del entorno, el calor sofocante... Soy de la opinión que este paisaje en constante evolución nos ayuda a estar atentos a las señales, en este caso los condicionantes sociales, para adaptarse al cambio, es lo que he llamado al principio soportes.

Estos son los factores estructurales para hacerse una aproximación más exacta de la comarca:

- *El territorio:* se caracteriza por la dispersión geográfica. Las personas habitan en 108 núcleos de población agrupados, con 21 municipios y con extensión de 722 Km².
- *La población:* 23.365 personas, de las cuales el 69,35% vive en las poblaciones de Cervera y Guissona. Estas dos poblaciones en los últimos años han crecido en 2.000 personas Cervera, y en 3424 Guissona, la cual presenta una

tasa de nacimiento por encima de la media de Cataluña. Este crecimiento se ha producido mayoritariamente con personas inmigradas.

Actualmente Cervera presenta una tasa de paro del 25%, en contraste con Guissona, donde es del 5,6%. La tasa de paro total de la comarca es del 13,1%.

También nos encontramos con 9 municipios con menos de 200 habitantes, distribuidos en pueblos agregados y casas aisladas donde vive gente mayor y gente envejecida.

En este marco nos preguntamos:

¿Cuál es el reto y las principales dificultades para la prestación de servicios?

El principal reto es hacer frente a las *diferentes realidades comarcales* teniendo presentes las siguientes dificultades:

- La movilidad y una red de transporte público deficiente y con horarios reducidos que condiciona la dependencia del vehículo privado. Las personas tienen dificultades de movilidad para acceder a los servicios básicos-sanitarios, educativos, servicios sociales, así como para acceder a otros servicios de ocio, para formarse, para buscar trabajo... Este es un factor de riesgo de exclusión que perdura con el tiempo y que ha acompañado a los servicios sociales en su modelo organizativo, como iremos viendo a lo largo de la exposición.
- La concentración de servicios básicos en Cervera y Guissona, y al mismo tiempo una falta de servicios en relación a las necesidades de la población, como oficina de trabajo, delegaciones de servicios tributarios o de la seguridad social, especialidades médicas, servicios formativos para personas adultas, que hace que municipios de

fuera de la comarca que los tienen adquieran más peso y relevancia.

- Divisiones territoriales de servicios que no son coincidentes con los límites de la comarca; especialmente destacables son los judiciales y los sanitarios.

Entramos ahora a explicar la evolución de nuestro modelo organizativo, nos situamos en el año 2002. En aquellos momentos los servicios sociales básicos los componían 3 trabajadoras sociales, una de las cuales con funciones de coordinación/administración y una educadora social, y se realizaban atenciones a la comarca en los municipios más grandes, en concreto en 4 que tenían más de 1000 habitantes, y al resto se iba según la demanda del servicio.

La cobertura era escasa y sin continuidad.

¿Cuáles fueron los elementos que precipitaron y condicionaron positivamente un cambio de modelo que llamamos de primera generación?

La existencia de apoyo institucional, la colaboración de la supervisión, juntamente con formación e investigación, fueron los ejes fundamentales para que el cambio se pudiese producir y sostener en el tiempo.

Confluyeron en el mismo momento dos condicionantes que empujaban hacia un cambio de modelo:

Condicionante externo: la comarca fue objeto de un crecimiento económico y demográfico. La economía local precisó mano de obra y se produjo una masiva llegada de inmigrantes y de diferentes nacionalidades que se situaban inicialmente en las poblaciones de Cervera y Guissona y se extendían hacia otros pueblos. Después de años de estancamiento, el cambio fue muy repentino y la

población autóctona se sentía muy amenazada en cuando el uso de los insuficientes servicios que se tenían, y tomaba mucha relevancia el sentimiento de pérdida de identidad.

Condicionante interno: de la propia institución del Consejo Comarcal, que quiso sustentar el cambio social y profesional que se generaba y nos proporcionó diferentes elementos de soporte y cuidados a los profesionales para diseñar e implantar unos servicios sociales de calidad que diesen respuesta a las necesidades emergentes y las manifestadas.

Los elementos de apoyo obtenidos fueron:

La supervisión de los profesionales de los servicios sociales básicos como un espacio donde se articulan y se facilitan procesos de intervención y cambio desde un modelo de organización flexible, coherente y estable que incorpore nuevos elementos para la celebración de la tarea.

La supervisión es el análisis de la práctica de los profesionales. Es un metatrabajo que se sitúa entre la formación y el apoyo profesional, conducida por un consultor externo a la organización.

Permite adquirir confianza en las propias capacidades y obtener un conocimiento de la acción profesional compartida y revisada con los miembros del equipo y por el propio supervisor, lo que facilita que emerjan elementos de transformación que mejoren el funcionamiento del equipo.

La formación para construir y ampliar nuestro marco teórico y basada en las necesidades del entorno y de los profesionales para el desarrollo de la tarea. En esta fase se centró principalmente en el trabajo en equipo de los propios servicios sociales y los hechos migratorios, el entendimiento de las diferentes culturas, y los modelos de adap-

tación de la sociedad de acogida y el papel de los profesionales en el proceso.

La investigación: encargamos al Grupo de investigación e interculturalidad de la Universidad de Lleida el estudio *Necesidades presentes y futuras en materia de servicios sociales en la comarca de la Segarra*.

Esta investigación-estudio nos aportó nuevos indicadores de planificación que nos sirvieron para la organización de los servicios sociales básicos y para la planificación de otros servicios.

Pasamos a describir los elementos que impulsan a definir una nueva estructura que nos permita pasar de un modelo de prestación de servicios generalista a un modelo adaptado a la realidad y diagnóstico del territorio y a las necesidades de las personas y cómo los servicios sociales básicos toman posición en el nuevo modelo.

El resultado de la diagnosis participativa y las observaciones aportadas por el trabajo diario de las técnicas de los servicios sociales nos indicaba una falta de adecuación de las necesidades sociales con la cartera de servicios:

- Teníamos que acercar más los servicios a la ciudadanía y había que crecer en servicios para atender nuevas y viejas necesidades.
- Las perspectivas de futuro nos indicaban un cambio de estructura familiar creciente, los hogares nucleares, individuales y monoparentales.
- Los servicios debían encararse hacia la atención a la infancia y las personas mayores, dado que la familia extensa dejaba de cumplir con su función protectora y cuidadora hacia estos colectivos más vulnerables, en especial en las localidades más grandes de la comarca.

- *El papel relevante de la mujer* en nuestra comarca. Un importante papel socializador que tomaba especial relevancia en la mujer inmigrante era (y todavía es) que sustenta el cambio cultural en la propia familia y al mismo tiempo un elemento modernizador porque incorpora nuevas costumbres en la educación de los hijos y en sus propios valores.
- Por otra parte, la mujer rural de la comarca destacaba por su función de mujer campesina que ayudaba en la economía familiar tradicional y facilitaba mantener con vida los pueblos porque se continuaba viviendo en ellos y ejercía el rol de cuidadora tanto de la familia propia como de la extensa.
- En un momento social en el que podíamos crecer en contrataciones de nuevos técnicos y organizar las atenciones sociales a los municipios por equipos y por funciones.
- Introducimos una nueva metodología de trabajo en acogida y tratamiento, el trabajo específico de familias con niños y un nuevo programa comunitario llamado *Gent Gran Rural*.

¿Qué permite la nueva organización?

Esta nueva organización nos permitió prestar servicios directamente a todos los municipios, y la proximidad nos aportó un nuevo valor al trabajo social: escuchar las necesidades directamente, planificar servicios con los propios usuarios y con los ayuntamientos, reconocer y ser reconocidos.

Hicimos ampliar las voces y las miradas en nuestro diseño organizativo. Los ayuntamientos tomaron protagonismo, fueron consultados (alcaldes y concejales) y les pedíamos apoyo para realizar atenciones en los diferentes pueblos, tanto a nivel administrativo

en la colaboración para organizar las agendas, horarios, atención de llamadas telefónicas, distribución de carteles y propagandas, charlas... como en las adecuaciones de despachos o locales municipales, y también aportaciones económicas.

Buscamos personas con “voz reconocida” en los pueblos, personas que nos podían informar de las necesidades tanto a nivel comunitario como hacernos llegar una aproximación de situaciones individuales que atender. Creamos una red de apoyo informal que nos facilitó conocer a la gente de los pueblos y darnos a conocer.

Sin estos apoyos la labor de extendernos por el territorio no se hubiera producido con buenos resultados. La experiencia nos ha enseñado que desde un despacho no puedes conocer y atender las demandas de las personas. Hay un trabajo previo de ganarse la confianza para que las personas te cuenten sus diversas necesidades y expectativas en las soluciones.

El programa *Gent Gran Rural* nos ayudó mucho en este sentido. El despliegue de servicios asistenciales, lúdicos y culturales nos facilitó pasar de una atención más comunitaria y grupal a una atención individual centrada en la necesidad y no tanto en la mera gestión de recursos.

Respondiendo a las necesidades antes descritas desplegamos el servicio de apoyo a la mujer, basado en los elementos de trabajo de la diagnosis participativa del estudio-investigación e incorporando las directrices de trabajo del servicio de información y atención a la mujer.

Y pusimos especial énfasis en el trabajo del fenómeno migratorio: la llegada de nuevos habitantes venidos mayoritariamente de los países del este y de África y el choque y

el impacto inicial que provocó en los habitantes de la comarca y también para las administraciones, que tuvieron que correr a crear servicios sanitarios y educativos. La técnica en políticas migratorias se dedicó de forma eficaz a acciones de acogida, sensibilización y acomodación.

La formación lingüística y la formación ocupacional fueron ejes centrales de trabajo, así como la formación del hecho migratorio y de conocer las diferentes culturas que conviven en la comarca, destinada a los diferentes agentes sociales y ciudadanía en general.

Las fases del proceso de implementación de un cambio de modelo organizativo deben estructurarse en un tiempo, y en nuestro caso esta primera fase de implementación del modelo de primera generación duró 2 años.

En esta fase las trabajadoras y educadoras sociales se estructuran en un trabajo en equipo y establecen coordinaciones con otros profesionales y servicios de apoyo creados, como la técnica de la mujer, la técnica de inmigración y otros agentes del ámbito migratorio, como traductores y mediadores culturales.

Esta primera fase del modelo es muy dinámica, incluye todos los elementos que condicionan la evolución, y además debe contemplar la incorporación de nuevos fenómenos emergentes que se convierten en la propia dinámica de cambio.

Nos aparece, pues, un nuevo elemento de apoyo externo –nuevos agentes sociales– que permite ser incorporado en el nuevo modelo organizativo gracias a los elementos de apoyo internos que siempre nos han acompañado y que antes hemos descrito como la supervisión, la formación y el estudio e investigación.

■ **El crecimiento de los servicios sociales tanto en el aspecto cuantitativo como cualitativo también se producía en otros servicios, tanto públicos como privados, de iniciativa social y mercantil.**

El crecimiento de los servicios sociales tanto en el aspecto cuantitativo como cualitativo también se producía en otros servicios, tanto públicos como privados, de iniciativa social y mercantil. Por ejemplo, en ámbitos de trabajo emergentes para el trabajo social, como la enfermedad mental, se creaban servicios de centro de día y de atención psicológica en el CAP de salud, y también entidades de apoyo como la asociación de familiares de enfermos mentales.

El trabajo en red se convirtió en una nueva necesidad de trabajo, y para poder incorporar este nuevo escenario con tantos y tan variados actores en nuestro modelo organizativo recorrimos de nuevo a la investigación y se realizó un estudio de la red de servicios sociales incorporando todos los agentes sociales del territorio, aunque su ámbito de trabajo no fuera propiamente el de los servicios sociales. Se estudió qué relaciones se establecían en las dinámicas cotidianas de trabajo, con qué objetivo, y tuvimos una visión de todos los nodulos relacionales y cuáles eran los actores de la red relacional.

El resultado obtenido nos mostró la necesidad de dar un paso más en la organización del modelo de trabajo. El gran número de participantes puso de manifiesto la cantidad de relaciones que se establecían y la necesidad de abordar las necesidades sociales de forma interdisciplinaria e interdepar-

tamental en un entorno estable, es decir formalizar las relaciones dentro de un marco formal mediante protocolos, firmas de compromiso y otros escenarios formales.

Para generar un contexto estable que genere modelo de trabajo en red se han estructurado tres dispositivos que han dado estructura a los resultados del estudio de la red de servicios sociales:

- Espacio de participación. El Consejo de Participación de Servicios Sociales, donde una vez al año diferentes grupos y entidades exponen su trabajo participativo y en red, y la web de participación donde día a día se muestran las diferentes acciones que realizan los miembros de la red de participación.
- Forjamos vínculos. Protocolo integrador de violencia hacia las mujeres, la infancia y adolescencia y la gente mayor. Durante dos años se formaron mesas de trabajo semanales entre los diferentes actores implicados en el abordaje de la violencia, para trabajar forma participada nuestro protocolo integrador. De este nuevo trabajo ha surgido que en la actualidad se trabajan los casos de violencia y/o maltrato en mesas de trabajo ordinarias o urgentes donde se exponen las situaciones y acuerdan las acciones a realizar por cada miembro implicado. Las mesas de trabajo son para los diferentes ámbitos descritos.
- Mesas de trabajo sobre inclusión y cohesión social. Abordaje de las nuevas necesidades emergentes en la comarca debido a la nueva realidad estructural y la afectación del paro y la pobreza, que es impresionante para muchas familias y personas de la comarca. En

estas mesas de trabajo se deciden acciones prioritarias de trabajo tanto en el ámbito de los servicios sociales como en otros ámbitos, y son aprobadas por el Pleno del Consejo Comarcal.

Este trabajo participativo y en red que podemos llamar modelo de segunda generación fue acompañado también por el eje de la supervisión y asesoramiento técnico, así como por la exhaustiva formación de los profesionales de la red para capacitarlos en su rol de miembros de un colectivo o grupo y en su función más social de todo el proceso participativo. La formación se distribuyó en cuatro bloques, con las temáticas de: Gestión del tiempo, Reuniones eficaces, Comunicación y Negociación.

También se crearon herramientas TIC de información y apoyo como el Mapa Comarcal de Recursos, el observatorio social y el espacio de participación con información de las diferentes mesas de trabajo participativas creadas.²

¿Cómo se han visto modificados los servicios sociales básicos en este modelo organizativo de segunda generación?

Los servicios sociales básicos han adquirido relevancia dentro de la red social. *Exponerse, escuchar y ser escuchado les hace adquirir responsabilidad, representatividad y han asumido un liderazgo nuevo y más exigente que les requiere más rigor y fundamentación en cada acción que emprenden.* Este nuevo marco de trabajo ha supuesto tomar conciencia de la notoriedad personal y colectiva dentro de los nuevos entornos laboral y comunitario.

El trabajo en red ha posibilitado al trabajo social definirse, acotar funciones, ser trans-

parente ante las miradas del otro y eliminar los elementos que no generan valor y que las trayectorias profesionales arrastran sin ser conscientes.

La agenda laboral de los profesionales ya incorpora de forma estable las mesas de trabajo en las que participan y los compromisos sociales que van adquiriendo.

■ La maduración en la organización del trabajo por funciones nos llevó, al equipo de profesionales, a dar un paso más en este modelo de segunda generación.

La maduración en la organización del trabajo por funciones nos llevó, al equipo de profesionales, a dar un paso más en este modelo de segunda generación. Organizar el trabajo por procesos que se realiza con las personas y en función de la atención a las necesidades.

La definición de sucesión de pasos y decisiones nos ha conducido a comprender mejor a las personas que participan –tanto los clientes como los proveedores–, las relaciones que se establecen y los flujos de información que se generan.

El manual de procesos integrado por el conjunto de procedimientos y elaborado a partir de la experiencia compartida de los profesionales del equipo, con el apoyo de una empresa consultora, presenta una descripción detallada de cada procedimiento con objetivos, documentación asociada, participantes (relación de personas, instituciones y/o empresas contratadas), actividades claves,

²Todos estos apoyos se pueden consultar en la web del Consell Comarcal de la Segarra, www.ccsegarra.cat, en el apartado Espais de comunicació.

aspectos críticos, requerimientos básicos, herramientas y materiales, e indicadores y la fuente de cada indicador.

Uno de los elementos de mayor relevancia del trabajo por procesos ha sido la introducción de la mejora continua mediante la evaluación de los indicadores tanto de procesos como de resultados, ya que permiten poder medir si se han realizado las acciones necesarias para el logro de los objetivos, controlar los costes, gastos y recursos empleados, y el grado de satisfacción del usuario final del servicio.

Un eje nuevo del nuevo modelo es la mejora continua, que se constituye como el elemento clave que nos define la evolución del nuevo modelo organizativo.

Debo decir que en esta fase de modelo hemos superado un gran reto en el campo del trabajo social, al incorporar proceso y metodología compartida, la utilización de soportes de tecnología digitales y establecer canales de comunicación con la ciudadanía.

¿Cuáles son nuestras perspectivas futuras ante este cambio de modelo social acontecido con la crisis del 2008?

Los cambios organizativos efectuados, el establecimiento de las formalizaciones necesarias para el trabajo en red, y el fortalecimiento personal y profesional de los técnicos, nos permitirá adaptarnos a la nueva realidad de pobreza, desigualdades y malestar individual y colectivo.

Ahora estamos ante un nuevo enfoque del trabajo social donde seguro que la priorización de las situaciones a atender, el enfoque del trabajo en las diagnosis y planificar intervenciones con resultados y la relevancia más que nunca del trabajo grupal y comunitario deben ser los nuevos ejes de trabajo.

Nos encaminamos a gestar un modelo organizativo de tercera generación donde debemos tener espacio para la colaboración con el tercer sector, crear y/o fortalecer la relación con el mundo empresarial y el enfoque hacia la red relacional en materia de formación, ocupación y vivienda. Nosotros estamos dispuestos a trabajar para encontrar nuevas formas de colaboración que sin malgastar los servicios públicos incorporen otros sistemas sostenibles.

Para terminar este artículo quiero hacer una manifestación altamente positiva sobre los efectos de la supervisión.

La supervisión nos ha acompañado, al equipo profesional y a mí misma, como directora del servicio, durante el trayecto de esta etapa evolutiva de cambio de modelo. Este dispositivo de reflexión y análisis ha complementado la formación, la que ya teníamos y la que hemos ido adquiriendo a lo largo de estas etapas. La supervisión revisa la práctica y la ética y se sitúa entre el apoyo y el asesoramiento técnico. Permite elaborar un diálogo permanente entre el conocimiento interno de una acción y altas formas de conocimiento y de saber para terminar construyendo una nueva forma de proceder.

La práctica de la supervisión realizada mediante el arte de la conversación me ha permitido ir generando, mediante la palabra y el lenguaje, un nuevo conocimiento.

En cuanto al equipo, los refuerza y responsabiliza en el ejercicio de su tarea diaria, pasando de la incertidumbre de una actuación ante la dificultad de un caso a explorar y construir otras formas de análisis de cómo intervenir, y esta construcción beneficia a las partes: los profesionales y los usuarios de los servicios.

Permite mirar a la persona que formaliza una demanda desde otra mirada más apreciativa.

Y este aprendizaje que realizan en equipo favorece el conocimiento mutuo, construyen un saber colectivo y el sentido de pertenencia, tan necesario para uno mismo como para la propia organización.

En cuanto a la dirección del servicio, me permite asumir el apoderamiento del rol, contrastando continuamente los marcos teóricos con la praxis cotidiana, revisando los sentimientos que me acompañan en el ejercicio de la función.

Conocimiento construido mediante un diá-

logo constante en mi misma y en relación con los demás y *confianza* adquirida han sido dos aportaciones relevantes de la supervisión.

La supervisión y el asesoramiento técnico de los profesionales y la responsable del servicio son procesos de calidad y contribuyen a tener servicios de calidad a la vez que promueven el bienestar de los profesionales.

Esta reflexión, análisis y construcción de nuevo del quehacer profesional, ahora es más necesaria que nunca, porque ante el cambio de modelo social el trabajo social debe aportar su experiencia en la construcción de este nuevo modelo social.

Bibliografía

- BOLDÚ, Maite “Formar-se i entrenar-se. L’essencialització en serveis socials bàsics”, en *RTS*, núm. 196. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. ISSN 0212-7210.
- MESTRES, Montserrat i TRULLÀS, Sandra. “El treball social a l’administració local”, en *RTS*, núm. 194. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. ISSN 0212-7210.
- PELEGRI, Xavier. *Els serveis socials a Catalunya. Aportacions per al seu estudi*. Edicions de la Universitat de Lleida, 2011. ISBN 978-84-8409-389-3.
- PUIG, Carmina. *La supervisió en la intervenció social. Un instrument de qualitat de los Servicios y el bienestar de los profesionales*. Universitat Rovira i Virgili, 2009. ISBN 978-84-693-1541-5/DL:T-639-2010. Consultable a la web www.tdx.cat.
- SETIÉN, M. Luisa i SACANELL, Enrique. *La Calidad en los Servicios Sociales: conceptos y experiencias*. Editorial Tirant lo Blanch, 2003. ISBN 84-8442-839-7.

“El discurso de que no hay dinero no sirve, es cuestión de prioridades”

Entrevista a Teresa Crespo i Julià¹

Presidenta de Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS).

Presidenta del Consejo Asesor de Políticas Sociales y Familiares de la Generalitat de Cataluña.

Rosa M. Ferrer Valls²

Reflexionando en este número de la revista sobre el Estado del Bienestar en tiempos de crisis, su futuro y las repercusiones en el trabajo social, nos ha parecido casi inevitable conocer la opinión de Teresa Crespo, una persona muy significativa por los cargos que ocupa actualmente y por su trayectoria siempre vinculada a los temas sociales y al trabajo social. Teresa Crespo tiene una visión amplia, global y autorizada sobre la influencia de la crisis económica en la sociedad actual y en nuestro castigado Estado del Bienestar.

Acepta hablar con nosotros, y lo hace con pasión, sobre los diferentes temas propuestos, contestando con fluidez y criterio propio a todas las cuestiones planteadas. Es un privilegio escuchar sus palabras.

Para citar el artículo: FERRER VALLS, Rosa M. Entrevista a Teresa Crespo i Julià. Revista de Treball Social. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2013, nº 200, páginas 115-126. ISSN 0212-7210.

¹ Teresa Crespo i Julià es presidenta de Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS). En representación de esta entidad ocupa la secretaría de la Mesa de entidades del Tercer Sector Social. Es licenciada en Historia y postgraduada en Trabajo Social por la Universidad de Lovaina, Bélgica. Ha trabajado siempre en el ámbito social, primero como directora de la Escuela Universitaria de Diplomados en Trabajo Social (ICESB) y luego como jefa del Departamento de Investigación de Políticas Sociales de la Fundación CIREM y también como directora de la Fundación Innovación para la Acción Social (FIAS). Es fundadora de la empresa de inserción Pròxims y miembro activa de la Fundación Futur, la Asociación Atlàntida y la Asociación Ventijol. Es presidenta del Consejo Asesor de Políticas Sociales y Familiares de la Generalitat de Cataluña.

² Trabajadora social y periodista. Subdirectora de la RTS

(La entrevista se hace el día 16 de octubre de 2013)

RTS: Después de tantos años de crisis, ¿todavía tiene sentido hablar del Estado del Bienestar?

Teresa Crespo: El otro día escuché a un conferenciante que decía que ya no tenemos que hablar de crisis. No porque la crisis haya terminado, la crisis sigue, sino porque lo que estamos viviendo es un cambio de época, un cambio de paradigma, y todo es diferente a como era antes, como, entre otros, suele decir Joan Subirats. Por lo tanto, el tema ya no es la crisis, sino sus consecuencias, que nos obligan a adaptarnos a una nueva realidad que no sabemos cómo evolucionará. Partiendo de esta premisa, podemos decir que el Estado del Bienestar no será como hasta ahora, que será diferente. Pero debemos recordar que tampoco estábamos tan felices con lo que teníamos, ya que siempre decíamos que nuestro Estado del Bienestar había llegado tarde, que no era potente, que tenía mucho que envidiar a los Estados del Bienestar del norte de Europa.

Nosotros, desde el Consejo Asesor de Políticas Sociales tenemos sobre la mesa la necesidad de repensar el modelo. La primera cuestión que se plantea es: si imaginamos el futuro Estado del Bienestar, ¿qué cosas se consideran irrenunciables?, ¿qué hay que garantizar a la ciudadanía? También cabe preguntarse por los orígenes del Estado del Bienestar. Este fue un invento después de la segunda guerra mundial en el que se partía de la aceptación del mundo capitalista, de un sistema económico que generaba desigualdades. Y de alguna manera se deseaba una sociedad más equitativa y al mismo tiempo poder

compensar los desequilibrios que esta economía estaba generando. Y de ahí surgió uno de los principios del Estado del Bienestar.

■ ¿Cambiará el modelo?

En cinco o diez años, el modelo capitalista continuará, las desigualdades persistirán y también la necesidad de un reequilibrio de la sociedad para hacerla más igualitaria y más equitativa. Esto como primer punto. Segundo punto, el Estado del Bienestar, para mí, es el reconocimiento de unos derechos. La ciudadanía es sujeto de derechos, y en calidad de tales derechos, el Estado le presta una serie de servicios públicos. El Estado tiene esta obligación, y es responsable ante la ciudadanía, por lo que tiene que hacer posible que se den ciertas condiciones. Como son unos mínimos ingresos para vivir y para tener una vida digna. O como también el reconocimiento de unas prestaciones de desempleo y de pensiones, servicios de salud garantizada, educación pública y servicios sociales. Los famosos pilares del Estado del Bienestar. Nosotros como Consejo Asesor debemos definir cuáles son aquellos mínimos que deberemos exigir siempre para salvaguardar la dignidad de la persona.

■ ¿Respetan los mínimos los gobiernos actuales?

En estos años, ¿qué han hecho? Recortes. Los gobiernos deberían haber regulado un sistema que no cree más desigualdades, y esto ha fallado. El Estado debería ser garante de una serie de derechos, y está fallando. Nos habían dicho que teníamos derechos que eran universales y ahora resulta que ya no los tenemos. Las Administraciones deberían gestionar una serie de

servicios que ahora han dejado de hacer, han claudicado o están eliminando responsabilidades en este sentido. En algunos casos, lo que hacen es delegar en las entidades del tercer sector, o en la empresa privada, que ahora también están en crisis, porque resulta que, vía subvenciones, hacían una serie de servicios que ahora ya no se hacen. Todo ello hace que cada vez se esté desmontando más todo lo que significaba el Estado del Bienestar.

A pesar de todo, el Estado del Bienestar continuará, pero será diferente. Quizás no será todo universal, quizá habrá cosas que se tendrán que hacer con copago, pero habrá unos mínimos garantizados. Lo que a mí no me sirve es que se diga que no hay dinero para mantener un Estado del Bienestar y por tanto debemos repensarlo recortando. No, yo no estoy diciendo eso, yo estoy diciendo que hay que mantener una calidad y un nivel de servicios y de prestaciones. El discurso de que no hay dinero no sirve, es cuestión de prioridades, y en este caso creo que un país rico como España o como Cataluña tiene capacidad económica para cubrir unos mínimos a toda la población y para reconocer que la población tiene unos derechos para recibir esos ingresos o prestaciones.

■ Y en estos mínimos, ¿la prevención entraría?

Es un tema del que hablo a menudo. La dinámica que hemos generado últimamente hace que cada vez haya más urgencias sociales, ¿y qué pasa? Se ha generado una política de ir tapando agujeros como forma de resolver las emergencias sociales. Esto ha hecho que los trabajadores sociales, lo sabéis vosotros más que yo, hayan

cambiado su manera de trabajar. Antes se trabajaba más por proyectos, por programas, y hacían trabajo social, acción social. Nosotros desde ECAS hablamos mucho de la acción social, para nosotros es el trabajo con las personas, con la proximidad, en el territorio y haciendo un acompañamiento en el proceso individual de la persona, por su crecimiento y por su autonomía. Esto es trabajo social.

En ECAS hicimos un seminario para definir qué era para nosotros la acción social, y se dijo lo que he comentado. Entonces, este tipo de trabajo significa también prevención. Cuando estás acompañando a una persona la estás ayudando a su evolución personal en su entorno, para que finalmente no necesite tu ayuda. Estás intentando conseguir la autonomía de la persona. En políticas de dar de comer, de cubrir las necesidades urgentes, se olvida radicalmente la prevención, la educación y el desarrollo de la persona. Creo que se está perdiendo la esencia del trabajo social, y eso es muy peligroso. Tiene varios riesgos, el más importante de todos es que el que no gastamos hoy, pasado mañana será más caro. Es decir, significa más inversión o gasto. Comprar comida es el gasto, e invertir significa ordenar, planificar, hacer unos programas de largo recorrido, que al final lo que darán es un resultado transformador.

■ ¿Podrías decir algún ejemplo concreto?

Por ejemplo, el año pasado algunas entidades de ECAS que trabajan en inserción social y laboral, con gente que está en la cárcel, tuvieron un problema. En un momento de recortes, una de las primeras

cosas que se sacaron fueron todos los programas de ayuda a la reeducación, la reinserción en la comunidad, y los pisos tutelados que había para los internos que salen de la cárcel los fines de semana o permisos temporales, todos se cortaron. Nosotros hicimos el cálculo y resulta que el coste de una plaza en la cárcel es mucho más caro que lo que significaban estos programas. Los programas eran para hacer a la gente más autónoma, para volver a conseguir que la persona se encarrilase en su contexto evitando reincidencias. Pero todo esto se ha perdido y preferimos pagar menos hoy, y mañana ya veremos quién pagará una plaza en las cárceles. Esto es una miopía política en las políticas sociales.

■ ¿Quizás sólo se piensa en los cuatro años que toca gobernar?

No lo sé. Entiendo que la situación económica es muy grave, y se busca la inmediatez, pero creo que eso nos pasará factura. Nos pasará factura en varias cosas, en que empeoraremos la situación social en dos, tres o cinco años vista, no resolvemos ahora los problemas sociales, sólo los aparcamos. Un segundo aspecto es que su trabajo también queda muy tocado y limitado. No se puede hacer un trabajo como yo acabo de explicar, entendido como trabajo individualizado y comunitario. Y otra cosa, en los ayuntamientos se iniciaban programas piloto, con la idea de poder generalizarlos si resultaban interesantes. Hoy ya no se hacen. Por lo tanto, lo que es innovar está perdiendo.

■ ¿Se está innovando poco y se está volviendo a la beneficencia?

Exacto.

■ ¿Cómo ves el tema de la beneficencia?

Pienso que los bancos de alimentos están haciendo un buen trabajo, pero suponen un fracaso de las políticas sociales. Tener bancos de alimentos, como tenemos ahora, para resolver un problema urgente es un error si la solución es dar de comer y basta. Para mí es más digno que una persona o una familia tenga unos ingresos, los que sean, y se les pueda ayudar a gestionar su economía, sus recursos, y ellos puedan decidir qué compran o qué no compran, dentro de las limitaciones que puedan tener. Es más educativo, más autónomo, y significa el reconocimiento de la propia persona.

Por ejemplo en el PIRMI (Programa Interdepartamental de la Renta Mínima de Inserción de Cataluña) había todo un proceso educativo, había que hacer el plan individual y de contraprestaciones, pero todo esto se está perdiendo. Está bien dar de comer a las personas, no es que esté en contra, pero pienso que estamos haciendo beneficencia, es decir asistencialismo puro. En el tercer sector, y ahora hablo como representante de una parte del sector, hay que plantearse qué es lo que tenemos que hacer, cuál es nuestro rol. ¿Qué le pasa al tercer sector? Está en el día a día, está llevando sus programas, intenta resolver los problemas, pero se encuentra con unos poderes políticos que están pidiendo el mismo trabajo por menos dinero.

Esto significa que el tercer sector debe mostrar y tener mayor capacidad de gestión. Ahora contamos con una base social importante, tenemos más voluntariado, y todo ello al sector le ha permitido gestionar mejor y dar más rentabilidad a los recursos ante la situación actual, pero me

preocupa, y tenemos que vigilar para que la calidad del servicio no baje. Las entidades concursan ante la Administración y cada vez se valora más la mejor propuesta económica, obviando aspectos importantes de la oferta técnica, y todo esto puede hacer que al final “perdamos la camisa” porque resultará que estaremos haciendo un trabajo que no tendrá calidad, y se perderá la idea de futuro, de innovar, de mejorar, eso es lo que me preocupa. Son retos para el sector y para los profesionales.

■ **Me gustaría saber tu opinión sobre la Renta Mínima Garantizada, sobre la ILP (Iniciativa Legislativa Popular) que se está tramitando.**

En ECAS tenemos relación con los que han iniciado la ILP por una renta garantizada de ciudadanía. Hemos sido una de las entidades colaboradoras. Ahora, te digo a ti y también se lo digo a ellos, que nosotros hicimos todo un proceso de análisis del PIRMI en el momento que hubo el decreto en agosto de 2011 donde se limitaban los derechos para ser beneficiario; protestamos mucho y la Generalitat nos dijo: “sabéis protestar, ¿pero no sabéis hacer propuestas?” Entonces hicimos un documento muy serio de carácter proactivo. En este marco, nosotros considerábamos que la renta mínima había sido mucho tiempo el último eslabón de protección social, que se había utilizado mal en algunas ocasiones, y que se había ido dañando el espíritu inicial. Por tanto, debía revisarse, pero debería seguir siendo la última respuesta para la gente que no tiene ningún tipo de ingreso. Y manteníamos una cosa, que para mí es muy importante, que la renta mínima tiene todo un modelo de seguimiento de



la persona, un convenio, un compromiso, en el que la persona se compromete a una serie de acciones ya todo un proceso individual. Pero en la renta garantizada esto no se contempla. Y a mí me preocupa porque deja de ser un programa para convertirse en una simple prestación.

Cuando yo decía antes que en el Estado del Bienestar me parecía que deberían cambiar algunas cosas, una que creo va a cambiar es que la corresponsabilidad debe existir siempre. Quizás se ha terminado el hecho del Estado protector o benefactor que lo da todo sin nada a cambio. Creo que la persona beneficiaria también debe ser una persona corresponsable con el proyecto de la ciudadanía, y por tanto, de esta ILP de la renta garantizada, que yo he firmado y no estoy en contra, me preocupa este aspecto que no se especifica, y eso

que incluso nosotros matizamos el texto y lo recogieron. Me gustaría más que hubiera una cierta contraprestación, no en el sentido de que estás pagando lo que te dan, sino como un instrumento para potenciar las competencias personales, social y laborales, pero la única contraprestación que dice la proposición de ley que se presenta es que si te ofrecen un trabajo y la rechazas, pierdes el derecho a recibir una renta garantizada. Pero falta ese trabajo de una contraprestación entendida como una herramienta educativa.

■ **Por eso te lo he preguntado, por la referencia que has hecho antes sobre el hecho de dar alimentos y la dignidad de las personas.**

El gobierno es uno, y la ciudadanía es toda, no vale eso de estos ciudadanos no me interesan. Por lo tanto, el gobierno debe garantizar la subsistencia a todos, si no es por la renta mínima, por lo que sea, pero a la vez diría que tenemos que ir hablando de corresponsabilidad.

Hoy en día, en nuestra situación, creo que económicamente no es viable una renta garantizada para todos, entiendo que no tenemos una disponibilidad presupuestaria para que sea posible. Deberíamos empezar por unos grupos determinados, y saber priorizar aquellos que tienen un mayor riesgo, por ejemplo, un grupo que podríamos añadir a la renta mínima de inserción sería el de jóvenes sin ingresos de 18 a 25 años, que ahora no están. O el de gente de 60 años que está parada y probablemente ya no trabajará nunca más, o personas que, por una serie de déficits competenciales, nunca encontrarán un puesto de trabajo. Analizamos varios co-

lectivos que tienen dificultad para encontrar un trabajo, seleccionamos cuáles son los que tienen mayor riesgo de exclusión, priorizamos estos 4 o 5 colectivos, y empezamos a dar la garantía de unos ingresos mínimos por la vía que se decida.

■ **Hablando de colectivos. Desde vuestra acción social, ¿cómo veis el problema de la infancia en riesgo? ¿Incluso infancia con malnutrición, tal como comentó el *Síndic de Greuges*?**

Sobre la infancia hemos reflexionado mucho, sobre todo a raíz de lo que el *Síndic* dijo este verano, tema que creo que la prensa no trató muy bien. El *Síndic* hablaba de malnutrición, no de desnutrición, que son cosas distintas.

¿Hay malnutrición en nuestro país en este momento? Desgraciadamente sí. Cuando hablamos de pobreza infantil, en el fondo estamos hablando de políticas familiares, y de pobreza de los padres. En estos momentos resulta que tenemos 270.000 familias en las que el padre y la madre están parados y en las cuales no entra ni un euro a casa. Esto es pobreza infantil, claramente. Hablamos de que hay una serie de niños que no tienen ningún tipo de ayuda, tanto en España como en Cataluña, y eso es porque hemos tenido y tenemos unas políticas familiares con inversiones muy inferiores al resto de Europa. Tampoco en Europa las políticas familiares son prioritarias, pues se dedica un 2% del PIB, pero nosotros dedicamos mucho menos, un 1%, esto es la realidad. Nosotros teníamos un programa de ayuda a las familias con hijos a cargo. Era reconocido como un derecho universal, pero en el momento de los recortes se dice que se ha terminado, ya no

es un derecho universal sino que es un derecho de acuerdo a un presupuesto y si hay disponibilidad presupuestaria hay posibilidad de dar esta ayuda, si no hay presupuesto no hay posibilidad. Como esto se debía regular de alguna manera se puso un tope y se dijo que todas aquellas familias que tengan unos ingresos superiores a 14.000 € al año no tienen derecho a esta ayuda.

Por lo tanto, prácticamente, políticas familiares directas no hay ninguna, eso como primer punto. Por otro lado, el paro golpea claramente a las familias, y además en España y en Cataluña no hay servicios de conciliación, ni los horarios que tenemos son buenos, ni hay espacios familiares que complementen, ni las políticas sociales son las adecuadas para el cuidado de los niños. Últimamente, como tú dices, se ha hablado, en relación con el tema de la malnutrición, de que esta deficiencia se debe a la falta de recursos, pero también por una falta de formación, porque muchos padres no saben cómo organizar la alimentación los niños en el hogar, aprovechando lo poco que tienen. Recuerdo que en mi casa decían que se notaba que los jóvenes no habíamos vivido una guerra, que entonces los padres con cuatro patatas daban de comer a toda la familia. Esta capacidad para saber organizarse y vivir con poco, hoy se ha perdido: hay familias que no tienen dinero, pero compran cosas preparadas, no saben cocinar, no saben hacer una dieta equilibrada. Hay políticas sociales que quizás no costarían mucho dinero y en cambio ayudarían mucho en aspectos relacionados con la correcta crianza de los hijos.

■ ¿Eso sería prevención?

Sería prevención y educación. En trabajo

social hay una buena parte de trabajo educativo, de crear hábitos, de transmitir valores y maneras de hacer, y de potenciar actitudes positivas. Yo creo que la infancia en nuestro país no ha sido nunca una prioridad, y han carecido cosas tan elementales como estas. Ahora se ha firmado el pacto por la infancia. Estuvimos analizándolo, hay cosas muy positivas, pero el problema es cómo llevarlo a la práctica. Como lo ponemos en marcha y qué recursos tenemos. Porque las políticas sociales necesitan detrás unos recursos económicos. Si no tenemos recursos nos perdemos.

■ Hablando de recursos y del tercer sector, muchas entidades funcionan gracias a las subvenciones de las administraciones, pero ahora que aquellas han disminuido, ¿de qué manera afecta al sector?

Ahora ha salido el anuario del tercer sector. Desde 2007 que salió el otro anuario, a ahora, se ha pasado de 7.500 entidades a 6.800, se han cerrado muchas, por problemas económicos, etc. Otras se han agrupado, por ejemplo en ECAS teníamos el programa “Alíate” para ayudar a las entidades a hacer alianzas y se han hecho varias. Pero a pesar de la reducción, este último año hemos atendido a 2.130.000 personas, en 2007 atendíamos aproximadamente a 1.700.000 personas. Menos entidades, hemos atendido a más gente. ¿Qué es lo que ha aumentado en este tiempo? A nivel de ingresos, nos hemos mantenido más o menos igual, no gracias a la Administración, sino porque la base social ha aumentado mucho, o sea, la corresponsabilidad, la sensibilidad, una cierta conciencia de que hay gente que sufre y hay

que ayudarla. En estos aspectos ha habido un incremento, gente que dice: “mira yo también tengo menos y también estoy en el paro pero quiero ayudar, no te daré 10.000 euros pero te daré 1.000 o 100”. El aumento de la base social ha significado que las entidades tienen más recursos privados. Otra cosa que ha crecido mucho es el voluntariado. El voluntariado en 2007 era de 245.000 personas, y ahora son 300.000.

■ **Desde la profesión no siempre se ha visto el voluntariado de forma positiva. Ahora estamos en un momento de aumento de los voluntarios y voluntarias. ¿Cómo lo ves?**

No soy de las más partidarias del voluntariado, con la boca grande, no. Sin condiciones, creo que no. El voluntariado es un valor, yo misma he cambiado y en esta línea digo que hay que reconocerlo como un valor importante.

Recuerdo que en unas elecciones, fui a un acto en el que el discurso era: como no tenemos dinero ahora tenemos que potenciar el voluntariado; dije que se estaban equivocando. Cuestiono este voluntariado que debe sustituir a la mano de obra, en eso estoy totalmente en contra. Sí aceptaría algo que antes no aceptaba, que puede haber voluntarios que sean buenos profesionales y como tales pueden dedicar horas desinteresadamente a un proyecto. Una cosa es que sustituya a un profesional, y otro es que venga un voluntario con formación y capacidad de actuación a colaborar. Pero creo que el voluntario nunca debe tener la responsabilidad última de un proyecto, siempre debe participar en un equipo en el que haya profesionales que son

los ejecutores principales del programa. Por tanto, el voluntario siempre debe tener una función complementaria, pero nunca debe ser el responsable último. Entiendo que ahora, en estos momentos, son bienvenidos, pero siempre en este segundo nivel. Si un proyecto depende de un voluntario, no se está cumpliendo la esencia de lo que significa ser voluntario. Ser voluntario significa ayudar en un proyecto o a una entidad, pero siempre bajo la dirección de un profesional. Debe haber un equipo de profesionales, directivos y técnicos y al lado del voluntario. Este debe ser una persona que esté preparada para la función que sea, puede ser de alto ejecutivo o bajo nivel profesional, pero debe estar preparado y debe ser responsable. Esto no corresponde con cierta idea que hay del voluntariado, de la que yo había tenido una experiencia negativa, en la que el voluntario dice “sí, vendré” y después no aparece. Debe ser responsable y cumplir una serie de condiciones y compromisos.

■ **Los voluntarios/as quieren ayudar pero también se sienten ayudados, ¿no?**

No sé si has visto un reportaje que hicimos ahora sobre la situación actual del tercer sector en el que salían voluntarios, y es lo que decían: “A mí el voluntariado me ha cambiado, he visto una realidad que desconocía, me he relacionado con personas que me han enseñado mucho y ahora mi perspectiva es otra”. Creo que el voluntariado ayuda a la entidad pero también ayuda al voluntario. Hay una sinergia en los dos sentidos.

■ **Queda claro que estamos en un momento de mucha dificultad, ¿pero reivindicamos bastante? Las entidades,**

los profesionales, ¿reivindicamos? ¿Tú cómo lo ves desde la perspectiva de una entidad que agrupa a muchas otras en su entorno?

Hay algunas entidades que protestan o reivindican más que otras. Estas plataformas de segundo nivel podríamos decir que quieren empoderar a sus socios, a través de la formación, de la reflexión, del intercambio de experiencias, pero también quieren incidir en política. Entre nuestros objetivos institucionales está la incidencia política. Es decir, dar nuestra opinión en temas de políticas sociales, intentar que se mejoren estas políticas, y en estos momentos, quejarse si hay recortes. A nosotros lo que nos interesa es la persona que está viviendo unas condiciones duras, difíciles, y se encuentra en riesgo de exclusión. Nos sentimos la voz de la persona vulnerable que no es escuchada, y en este aspecto muchas veces nos preguntamos si lo hacemos bien.

En estos momentos se dan otros factores que condicionan nuestro rol. Por un lado, las entidades pequeñas, las que están en el territorio, muchas veces tienen un grado de dependencia económica de las administraciones tan grande que, a pesar de que haya motivo, no se atreven a protestar. Esto no puede ser, es un problema del sector. Cuando ves que los ingresos de una entidad dependen en un 95% de la Administración, esta entidad no pía. No digo que la Administración diga que si pía le quitan la subvención, pero hay un cierto temor a que pueda pasar. Por tanto, la dependencia excesiva es un defecto que tiene el sector. Con todo, yo diría que ha mejorado algo, con eso que te decía de que la base social ha aumentado, pero la autonomía

económica aún es muy débil y la dependencia de las Administraciones condiciona a las entidades.

Por otro lado, las entidades pequeñas que están aglutinadas alrededor de ECAS, de ECOM o cualquier federación, consideran que quizá la función crítica la deben hacer las asociaciones grandes o entidades de segundo nivel en las que se encuentran. ¿Y la hacen realmente estas entidades? Yo diría que sí, pero no siempre oportunamente y correctamente. Creo que muchas veces es un error el hecho de ir criticando por sistema y no saber contestar cuando la Administración un día te pregunta: “¿Y tú qué propones?” En el sector deberíamos pensar cuál es la alternativa, y eso no lo hacemos a menudo. Se debe hacer a nivel institucional de plataformas, de entidades, y a nivel de los profesionales de un programa.

■ Y la ciudadanía, ¿tiene claros sus derechos y presiona?

Alguna vez hemos comentado, con la que “está cayendo”, ¿por qué no hay más revuelta social? ¿Por qué no hay una fractura social más fuerte? En parte es porque hay mucha economía sumergida, otra economía informal, y la gente va haciendo lo que puede y va tirando. Creo que en esta sociedad tan individualista que tenemos, la gente mira de aguantar y no chillar demasiado. Aunque ahora han salido los movimientos sociales como una llamada importante a la acción reivindicativa.

■ ¿Las protestas son sectoriales?

Creo que hay un individualismo que no ha hecho que la gente tenga conciencia de ciudadanía. Parece que la población en general tiene poca capacidad de reacción,

no está suficientemente organizada, no está cohesionada, aunque esto está cambiando. Algunos movimientos sociales han logrado mucho. La PAH (Plataforma de Afectados por la Hipoteca) todo lo que ha conseguido con el tema de la vivienda era impensable. Por tanto, están saliendo adelante, y como sector, no tengo por qué dar recomendaciones, pero creo que es importante que en nuestro contexto social contemplemos qué nos dicen los movimientos sociales, qué dicen las plataformas reivindicativas. Cuando yo estaba trabajando decía a las nuevas generaciones de trabajadores sociales: “no os quedéis en los despachos, pasead por la calle que hay que ver la realidad de cerca”. En el tercer sector existe el mismo problema y no puede quedarse haciendo el servicio que hacía toda la vida, tiene que cambiar y tiene que saber qué se dice en la calle, qué cuestiona la gente. En este sentido creo hay un tema que está volviendo a recuperarse, el tema de la comunidad.

■ ¿Podrías explicar en qué se nota esta recuperación de la comunidad?

Cuando vivíamos en una época de bienestar, cuando “íbamos bien”, tuvimos una política más propicia a la acción individual. Pero ahora que estos recursos de la acción individual están fallando o son mucho más débiles, creo que ha llegado el momento en que se va recuperando todo lo que son recursos fundamentados en la participación, en la ayuda mutua tanto en la comunidad como en el territorio y en el barrio. Lo que había en la época de movimientos vecinales y que en tiempos de mayor bienestar se había debilitado, ahora vuelve a empezar a tener mayor protagonismo.

Ayer estuve en una jornada sobre maneras de buscar nuevas financiaciones para personas sin recursos; vi que están saliendo modelos que conocíamos de Sudamérica. Una serie de gente que se junta, cada uno pone lo que puede, y se hacen créditos entre ellos, se prestan para un proyecto, etc. De cosas de este tipo están saliendo muchas.

Creo que hay que buscar que la ciudadanía se sienta activa, válida, que aporta algo a la sociedad, que no es el usuario o beneficiario que va a cobrar y punto, esto es nefasto para la ciudadanía. Hay que pensar cómo crear actividad para que la gente sea útil a la sociedad, y por tanto, en este sentido, pienso que todo lo que es participación y trabajo comunitario es fundamental. Tenemos que trabajar para ver cómo generamos esta actividad, que la gente sienta que participa en la construcción de la sociedad, y que pueda colaborar en lo que sea, en servicios comunitarios, vecinales, de proximidad, en redes... Debemos innovar en esta línea para encontrar nuevos escenarios para la acción ciudadana.

■ Tú, que conoces tan de cerca el trabajo social, ¿cómo ves el futuro de los trabajadores y trabajadoras sociales?

No hay fórmulas mágicas. Pienso que el trabajador social y los que estamos por la acción social, lo primero que debemos saber es cómo podemos responder mejor a la persona que tenemos delante. Creo que lo importante es atender, pero en esta línea que te digo desde la comunidad, debemos renovarnos en la manera de intervenir y tenemos que saber encontrar

la forma de generar sinergias entre la ciudadanía. Todo el mundo tiene algo que hacer en la vida, lo que no podemos es tener ciudadanos que piensen que no sirven para nada. No sabemos lo suficiente de motivar y movilizar a la gente, todo el tema de gobernabilidad, que hemos hablado mucho, queda por hacer, no se ha hecho un trabajo participativo y de transparencia. Nosotros como trabajadores sociales tenemos mucho que aprender, pero la Administración también. No se ha hecho un verdadero esfuerzo para crear un espacio para cada ciudadano para mejorar la corresponsabilidad. A los trabajadores sociales les diría que piensen que el Estado del Bienestar ha cambiado y que cambiará más, y que deben saber adaptarse a cada momento, buscar nuevas fórmulas de intervención. Recuerdo, cuando yo era directora de la Escuela de Trabajo Social, que decía a los alumnos “no puede ser que vuestro trabajo sea de tal hora a tal hora, que cerréis la ventana y os vayáis a la hora que toca”. No obstante, un alumno que acababa tercero, suspendió en junio y no pudo irse a trabajar, y me vino a decir que le había impedido aprovechar la oportunidad que tenía “de apoltronarse en la Generalitat”. Malo si el objetivo personal es apoltronarte en la Administración.

■ **No querría terminar sin que me comentases algo respecto a las relaciones entre los servicios sociales de la Administración y el tercer sector.**

Personalmente, por mi formación, siempre he sido muy partidaria de unos servicios sociales públicos. Estoy plenamente en temas del tercer sector, pero nunca diré que los servicios sociales deben estar en

manos del tercer sector, pienso que no. Por tanto, defendiendo y defenderé que hay una responsabilidad pública que debe garantizar una serie de servicios públicos. Otra cosa es que por circunstancias muy concretas, o por la facilidad de la proximidad o por la flexibilidad, o por la rapidez de respuesta, a veces una entidad del tercer sector puede adaptarse mucho más que un ayuntamiento para dar un servicio determinado. En según qué servicios, prestaciones o ayudas, el tercer sector puede hacer una buena labor, y la está haciendo. Pero creo que una cosa no tiene que quitar a la otra, diría que los servicios por esencia públicos son de responsabilidad pública y ésta debe mantener su control, y esto quiere decir que el ejecutor en primera instancia es la Administración. Actualmente hay buena relación entre uno y otro, se da una colaboración clara entre los servicios sociales y el tercer sector. A veces, en algunos temas la Administración dice que no puede hacer nada más, y las entidades en cambio pueden hacer algo más. Pienso que estamos condenados, en el buen sentido de la palabra, a entendernos. Creo que es bueno no ignorar los recursos que tenemos en el territorio, por lo tanto, es bueno y tenemos que aprender a saber colaborar juntos lo público y lo privado. A mí me crea más problema cuando hablamos de una empresa mercantil. No acepto que digan que en esta la gestión es mala. La gestión puede ser mejor o igual que la pública o la no lucrativa, pero se trata de otra filosofía que respeto, en la que se prima el interés económico individual por encima del bien común, y por eso defendiendo lo público con la colaboración del tercer sector que defiende la segunda opción.

Los ayuntamientos han hecho una labor muy buena a nivel de servicios sociales, y en momentos como ahora, en los que los recursos no llegan, estos están haciendo lo que les toca y más, porque han sabido potenciar una sociedad más relacional y han encontrado vías de colaboración con el sector no lucrativo y con la ciudadanía.

■ **¿Y con la nueva ley de régimen local qué pasará?**

Nosotros hicimos un informe negativo a la Generalitat sobre este tema, porque esta ley quitará toda la capacidad de los ayuntamientos que se ha creado a lo largo de 30 años, poniendo en peligro nuestro modelo de servicios sociales.

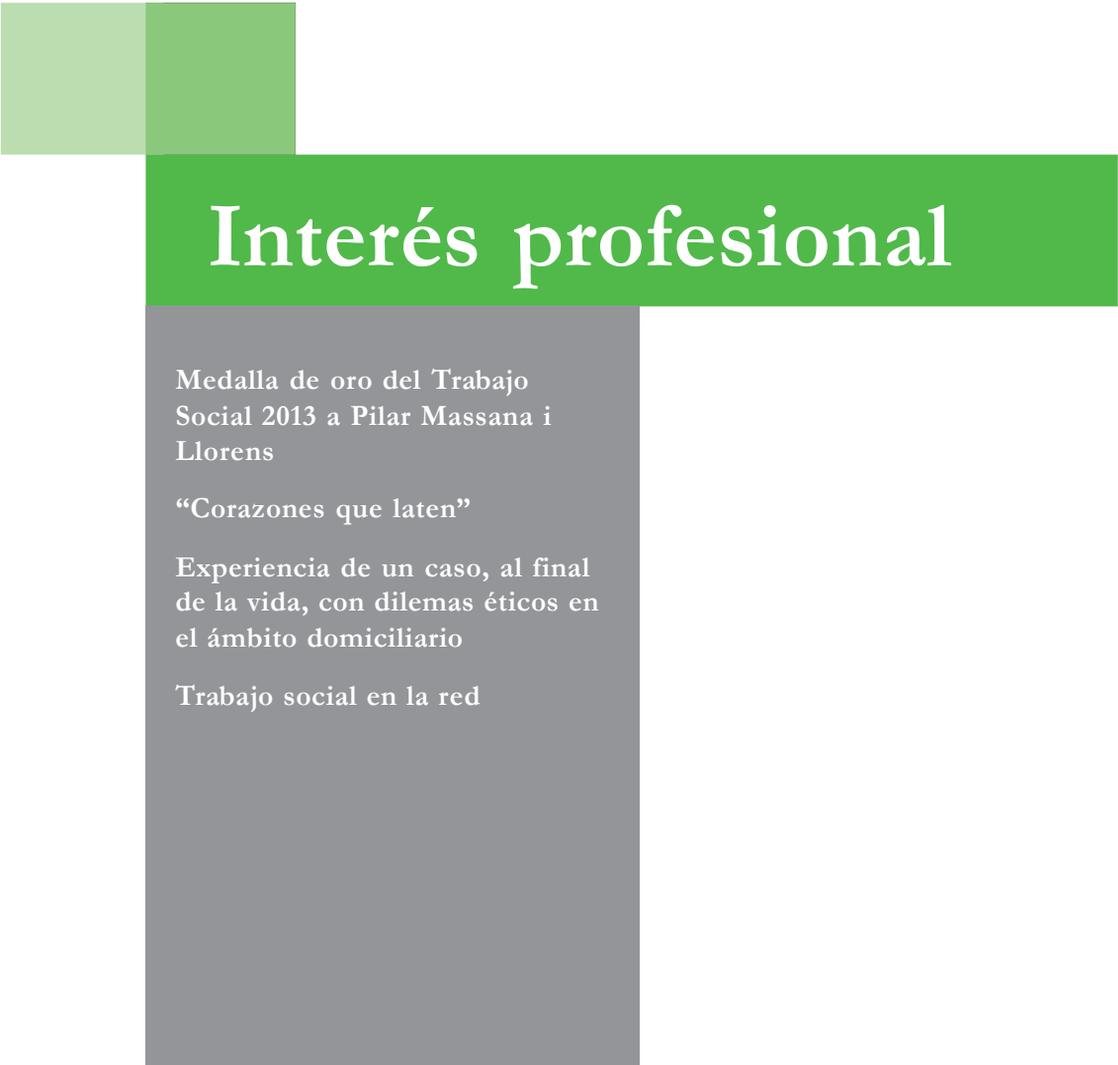
■ **¿Es por la proximidad?**

Es la proximidad que se desprecia y es tam-

bién por el debilitamiento de todo un proceso de acompañamiento de los equipos técnicos. Los equipos que se han formado en la gestión de los servicios sociales en los diversos territorios, hoy están en peligro. Y también es porque imposibilita desarrollar toda esa parte que yo te decía de innovación, esto se hace a nivel de los ayuntamientos, no se refiere a los niveles altos de la Administración. Creo que este tema de la ley de régimen local es muy peligroso, y ahora, además de la ley de régimen local de España, hay un proyecto de ley de régimen local autonómico que hay que ver qué pasa.

■ **Trabajo no te falta.**

Es la última etapa de mi vida profesional, y es de una riqueza fantástica, es una cosa que me gusta. Me ha gustado toda la vida.



Interés profesional

Medalla de oro del Trabajo Social 2013 a Pilar Massana i Llorens

“Corazones que laten”

Experiencia de un caso, al final de la vida, con dilemas éticos en el ámbito domiciliario

Trabajo social en la red

Medalla de oro del Trabajo Social 2013 a Pilar Massana i Llorens¹

El Día Mundial del Trabajo Social 2013, en un solemne acto que tuvo lugar en el Ateneu Barcelonès lleno a rebosar, el Colegio Oficial de Trabajo Social de Cataluña concedió la medalla de oro a Pilar Massana “en reconocimiento por los sus 40 años de trabajo profesional y su trayectoria en defensa de los derechos sociales y ciudadanos”.

Presentamos a continuación su intervención en este acto.

Para mí fue una auténtica e inesperada sorpresa. Lo interpreté como un reconocimiento, a través de mí, de todas las y los trabajadores sociales de base, y un motivo para valorar la labor de los movimientos sociales, especialmente en el momento actual. Con toda la modestia por mi parte, que hay que tener en momentos así, creo que en el acto se puso de manifiesto la necesidad del compromiso social y político más allá de los inmediatismos.

Además de Núria Carrera, decana del Colegio, presidieron el acto varias autoridades de la Generalitat, de la Diputación y del Ayuntamiento de Barcelona. Durante el acto tomaron la palabra Gemma Blasco, de la comisión de Solidaridad del Colegio, que leyó el Manifiesto elaborado por las Sectoriales de Acción Social, Enseñanza y Humanidades de Cataluña. Posteriormente Arcadi Oliveres y Bet Bárbara me presentaron glosando tanto la trayectoria profesional como de implicación en movimientos sociales.

El acto acabó con una conferencia de Itziar González, arquitecta y ex concejal de Ciutat Vella sobre El trabajo social y la construcción del umbral, utilizando la metáfora de “el umbral” y “la casa” como los necesarios espacios de acogida que debe tener toda sociedad.

He aquí los fragmentos más relevantes de mi intervención.

Decana, autoridades, colegas, amigas y amigos, familia...

Gracias por este reconocimiento dorado y gracias por querer estar aquí hoy. Sin vosotros yo no le encontraría bastante sentido.

Gracias Arcadi y Bet por vuestra presentación. Guardaré la melodía de vuestras bonitas palabras y cuando me desanime, las volveré a escuchar.

Gracias a toda la gente que me habéis acompañado hasta llegar hoy aquí. Sin vo-

Para citar el artículo: MASSANA i LLORENS, M. Pilar. Medalla d'or del Treball Social 2013 a Pilar Massana i Llorens. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2013, nº 200, páginas 129-233. ISSN 0212-7210.

¹Trabajadora social y licenciada en Historia de Catalunya. Trabaja en el Ayuntamiento del Hospitalet. Es la jefa del equipo del ABSS de Bellvitge y El Gornal de l'Hospitalet de Llobregat. mpmassana@l-h.cat.

sotros, este acto tendría un sentido muy diferente. Vosotros sois la mejor medalla.

Esta sala, me trae muchos recuerdos:

- Del buen amigo Agustí de Semir, socio activo del Ateneo y persona muy influyente en el desarrollo de los inicios de los Servicios Sociales en Cataluña, a inicios de 1980.
- De los muchos actos que hicimos, con esta sala siempre llena, denunciando el régimen de sanciones de Naciones Unidas contra la población civil de Irak y más tarde denunciando la invasión y la guerra. Precisamente estos días estamos recordando el décimo aniversario de esta guerra ilegal, ilegítima e inmoral.

Pero hoy es una fiesta.

Estoy muy contenta de llevar 40 años haciendo trabajo social. 40 años de profesión, excepto 4 años de concejala de Hospitalet. Trabajé hasta el último día y me reincorporarse al trabajo al día siguiente de dejarlo ser. Es una señal de que me gusta el trabajo que tengo.

Entiendo este reconocimiento como un homenaje a los servicios sociales de base y de primera línea, el trabajo comprometido y directo con la población que diariamente hacemos cientos de profesionales.

Muchas de vosotras me habéis hecho llegar palabras bonitas que me alientan como “me identifico con este reconocimiento”, “nos devuelve la confianza en las instituciones”, “nos alegramos de que se reconozca el trabajo de base”, “siento este reconocimiento como mío.” Yo pienso lo mismo. Gracias. Por lo tanto la medalla es también vuestra.

Quiero **dar las gracias** a las trabajadoras sociales que nos han precedido. Mujeres mayores y mujeres sabias, que prestigiaron

la profesión cuando ésta empezaba a existir. De entre todas citaré sólo a **Pilar Malla**, que como maestra nos enseñó los primeros pasos en la profesión y como directora de Cáritas me introdujo en el trabajo comunitario en Can Serra de Hospitalet en 1973.

Permitidme que en este momento solemne recuerde también a compañeras muy cercanas que nos dejaron demasiado pronto: **Esther Terrassó**, Adelaida Navarro, Rut, Montse Nebot, Ció Barjau...

Gracias también a **mis jefas** del Ayuntamiento, y muy especialmente agradezco a mi **equipo de Bellvitge y Gornal**, que me acompaña, con quien día a día tratamos de construir los servicios sociales de Hospitalet.

También entiendo la medalla como un reconocimiento al compromiso cívico, la implicación en los movimientos sociales, en las entidades, las plataformas, las comisiones de trabajo, etc.

La medalla es del trabajo social. Pero no nos podemos desvincular de las otras dimensiones de la vida civil. La verdad es que, a mí, el trabajo social me ha llevado a descubrir la necesidad de implicarme y participar en otros espacios ciudadanos, culturales, políticos fuera del horario laboral. Creo que el trabajo social va más allá del trabajo profesional. Además, estoy convencida del enorme poder que cada uno de nosotros tenemos para influir en los asuntos del bien común, en las decisiones políticas. Todos y todas tenemos poder desde el no poder: el poder de la debilidad, de la convicción.

Una de las tareas básicas del trabajo social es contribuir a personas autónomas, libres, solidarias, comprometidas con las su realidad y que sepan pedir ayuda cuando los hay y que sepan aceptarla cuando se lo ofrecen. Es muy bonito, ¿no? Me gusta. Pero

debo confesar que muchas veces he pensado que si sólo trabajara en los servicios sociales, no podría resistir, no podría aguantar hacer de contenedor del dolor, del sufrimiento, de las dificultades de los demás y/o de las dificultades de gestionar presupuesto y equipos de trabajo.

En cambio, **participar en otros niveles y en temas más globales me ayuda a hacer mejor el trabajo**, me da perspectiva, esperanza, un sentido vital diferente y la visión y la fuerza interior para hacer frente a tanta desigualdad de oportunidades y a tanta injusticia.

Así lo viví desde el primer momento en el barrio de Can Serra de Hospitalet, en aquella época ya lejana de la transición de la dictadura a la democracia.

Y luego lo he ido comprobando siempre: intervenir en proyectos concretos que tienen una dimensión global y participando en lo que tenemos a nuestro alcance, que podemos hacerlo, aunque nos parezca pequeño, de hecho estamos construyendo un mundo diferente y mejor. Por ello agradezco a la Vida haber estado con personas que me han ayudado a hacer camino. Con ellos he aprendido, por ejemplo:

- En la Plataforma Aturem la Guerra, además de movilizarnos, hemos podido tejer una cultura de paz construyendo acuerdos, encontrando unos mínimos que nos permitan hacer unos máximos. Siempre respetando las diferencias, viendo hasta dónde podemos estar de acuerdo y caminar juntos, sin romper, poco a poco, con paciencia. La fuerza que tiene la acción pacífica y no violenta.
- Con ese lejano NO a la OTAN, en el que a pesar del discurso oficial a favor

del SÍ, en Cataluña ganamos el NO a la OTAN. Partiendo de la nada, de la voluntad de la gente, de la alegría de la calle OTAN y después podríamos convocar a tanta gente a favor de la Paz.

- Con la campaña pidiendo el 0,7% y más. Nuestro Colegio, a partir de una sugerencia, asume sumarse y destinar este porcentaje de las cuotas colegiales. Con este motivo formamos una comisión de trabajo que 20 años después aún sigue dando “juego”, en temas de cooperación, con Gemma Blasco al frente. Acampamos durante un mes y medio en la Diagonal de Barcelona en 1994 con el movimiento pacifista, con las compañeras Bet Bárbara, María Carrera... Seguramente hicimos más visible la profesión con este hecho que con muchas reuniones.
- También en Can Serra de Hospitalet, aquel lejano 1973, ayudando a crear la asociación vecinal, entre inmigrantes, desde la Casa de la Reconciliación, y sin saber mucho de urbanismo, de reformas de planes parciales ni de trampas urbanísticas, logramos cohesión social y hacer un barrio mejor. Las amistades que hicimos trabar allí son para siempre y hoy también están aquí.
- O cuando partiendo de siete asociaciones profesionales diferentes en Cataluña fuimos capaces de ponernos de acuerdo y hacer un solo colegio profesional de Trabajo Social, del que hoy podemos sentirnos orgullosos. En esta tarea estábamos con Teresa Aragonès, María Carrera, Pilar Nubiola...
- Y ahora lo constato también con la cooperativa La Olivera de Vallbona de les Monges. Desde experiencias muy

concretas es posible crear riqueza, puestos de trabajo, dar esperanza, dar sentido a la vida. Partiendo de muy poco, se ha resistido más de 30 años trabajando con personas con discapacidad y haciendo un vino excelente. O como hace Coop 57 sumando los pequeños ahorros de muchos para dar pequeños créditos a quien no tendría de otra manera.

- O en el Centre d'Estudis de l'Hospitalet, una entidad cultural que con muy pocos recursos ha llegado a ser un referente ciudadano para una ciudad más vivible y cohesionada, en medio de un contexto difícil por la diversidad cultural y la crisis.
- O igualmente desde la fe, convirtiendo la fe en un espacio de encuentro. Así lo hacemos por ejemplo desde la Diáspora u otros grupos similares.

A todos estos grupos y otros..., quiero manifestar mi sincero agradecimiento. Gracias.

No me imagino “otro mundo posible” sin nuestra implicación. Tengo la convicción de que nosotros, la gente, podemos mejorar nuestra realidad, la convicción de que entre todos tenemos capacidad para hacer posible un mundo mejor. Porque no habrá mejora duradera sin el compromiso ciudadano plural, abierto, diverso.

Por eso reivindico la política como el arte de participar en lo colectivo, en el bien común y hacerlo como servicio. Aceptar cualquier cargo, por pequeño que sea, es hacer un servicio político. Pero, hoy que los partidos políticos tradicionales están tan desprestigiados, **reivindico también la Política en Mayúscula**, como la soberanía de las personas y de los pueblos. Como un servicio, con voluntad de sumar y hacer camino con todos.

Me pregunto: ¿Podemos hacer un mundo más justo, fraterno y solidario?

Estoy convencida de que sí. Con una condición: que ninguno de nosotros deje de hacer ese poquito que puede hacer y que le corresponde. Si lo hacemos así, nos encontramos la alegría de vivir, de participar, de ayudar y de dejarnos ayudar.

Vivimos un tiempo muy complejo.

Nos habíamos creído que con esfuerzo y formación nuestros jóvenes tendrían un trabajo y vida digna. Pero no. La generación más formada de nuestra historia tiene que salir al extranjero para encontrar trabajo. Todo el capital humano, económico, la inversión que se ha hecho en ellos, se marcha. Han aparecido nuevas formas de pobreza y nos llegan al despacho personas que nunca se lo hubieran pensado.

Las que estamos en primera línea, a pesar de las dramáticas condiciones económicas, cada día hacemos lo posible para dar respuestas dignas. Cada día al llegar al trabajo nos esforzamos por poner buena cara ante las dificultades, para sacar recursos de debajo de las piedras, sacar capacidades donde sólo se ve la angustia y desesperación. **Hacemos todo lo que podemos y no dejaremos de hacerlo.**

Y si nosotros lo hacemos... quisiera **pedir a las autoridades aquí presentes** (de la mesa y fila cero) y a la persona que tenga responsabilidad, que, por favor, ustedes que tienen más posibilidades, no dejen de hacer todo lo posible. Hay que frenar esta debacle. No acepten ningún recorte de las prestaciones más básicas. Si lo hacen así estaremos a su lado.

Poner cara a las dificultades me ayuda a encontrar respuestas. Ahora tengo en la cabeza las caras de personas que han

perdido el trabajo, la casa, el PIRMI, centros que no han cobrado la aportación de la Administración, familias inmigrantes que retornan. Por eso cuando salimos a la calle pidiendo que el **gasto militar sea para gasto social** estoy pensando exactamente en estas personas.

Mirando a todos los que hoy estamos aquí, de orígenes tan diversos, **me ayudáis a confirmar que SÍ podemos**, que es la hora de hacer algo más, de ser más y mejores activistas de la causa social en el sentido más amplio de la palabra. De cara adentro para algunos significará reforzar el colegio y sus comisiones, y de cara al exterior significa apoyar las plataformas diversas, sociales y culturales, los grupos de consumo, los grupos de innovación económica y laboral, **que nos ayudarán a tener una nueva mirada, a repensar el trabajo social.**

Si queremos que el progreso social sea

para todos y no sólo para el 1%, necesitamos cambiar la manera de producir, de consumir, de relacionarnos, en definitiva de vivir. Debemos ser más dueños y dueñas de nuestra vida y de nuestras circunstancias.

Necesitamos contribuir a una nueva economía capaz de satisfacer las necesidades básicas de la población. Una nueva economía para una nueva manera de vivir y de relacionarnos.

Si lo hacemos, viviremos mejor, tendremos más vitalidad personal y colectiva y disfrutaremos mucho más del regalo de las relaciones que hacemos cada día.

Ahora sí que acabo. Nunca se me había ocurrido que alguien pudiera darme una medalla por hacer lo que creo y que me gusta, veo que me he equivocado, pero sólo un poco, porque vuestra estima es la mejor medalla.

Muchas gracias.

M. Pilar Massana i Llorens

“Corazones que laten”

Programa Acompañamiento Comunitario y Atención en el Hogar de la persona con trastorno mental severo

Cristina Páez Cot¹

Resumen

Este artículo presenta el Programa de Acompañamiento Comunitario y Atención en el Hogar para personas con trastorno mental severo, que tiene el objetivo de ofrecerle a la persona afectada la posibilidad de mejorar su calidad de vida, tanto en lo que respecta a las cuestiones cotidianas de la vida diaria realizadas en el hogar, como en cuanto a los vínculos y relaciones sociales que establece en su barrio y comunidad. El artículo pretende explicar los aspectos básicos que deben tener este tipo de programas que trabajan en el espacio íntimo y personal, el hogar, y la importancia de saber gestionar las emociones de la persona afectada desde el momento en el que se le pide un compromiso y una implicación en su proceso de cambio personal.

Palabras clave: Persona, emociones, acompañar, hogar, valores humanos

Para citar el artículo: PÁEZ COT, Cristina. “Corazones que laten”. Programa de Acompañamiento Comunitario y Atención al Hogar de la persona con trastorno mental severo. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2013, nº 200, páginas 134-144. ISSN 0212-7210.

Abstract

This article presents a program called ‘Community Care and Home Care for people with severe mental disorders’ coordinated by Fundació Funnament. Its objective is to offer the possibility to improve their quality of life, both in their daily activities at home and also in the quality and quantity of their social relations. The article focuses on the basic features required by this attention model, the necessity of working accurately and delicately and how to manage patient emotions when they are asked to be implicated in their own changing progress.

Key words: Person, emotions, on-going support, house, human values.

¹Trabajadora Social. Postgrado en Salud Mental y Inmigración. Directora Técnica Fundació Privada Funament. cpaezcot@telefonica.net

Introducción

La persona que sufre un trastorno mental severo –TMS, a partir de ahora– y evoluciona hacia el deterioro y la cronicidad de sus aspectos cognitivos, físicos y relacionales y tiende hacia el aislamiento social necesitará una serie de servicios y programas sociales y sanitarios que atiendan sus necesidades a lo largo de su vida.

Uno de estos programas es el programa de acompañamiento a la comunidad y atención en el hogar, que trabaja los aspectos sociales y relacionales de la persona para que ésta llegue a ser un ciudadano de pleno derecho en la sociedad en la que vive.

Este artículo pretende exponer dos ideas clave respecto a este tipo de herramienta de intervención psicosocial:

- Las características que definen y diferencian el tipo de acompañamiento que hay que hacer con las personas que sufren un trastorno mental severo.
- Las dificultades existentes a la hora de realizar una intervención profesional en el seno del hogar de una persona con TMS.

Ambas son características básicas que se deben tener en cuenta para trabajar con este colectivo y que hacen de estos programas unas herramientas muy útiles para gestionar la mejora de la autonomía personal.

Sin embargo, y dado el desconocimiento de los aspectos teóricos que definen estos programas y el marco de relaciones que los fundamentan, se hace difícil su proceso de consolidación.

Se duda de su utilidad, de su necesidad y del impacto que tienen en la mejora de la calidad de vida de este colectivo.

Por un lado, la persona afectada por un trastorno mental severo no suele sentir ni manifestar la necesidad de mejorar los aspectos personales que enferman.

Por el otro, la atención directa se fundamenta en el trabajo de un profesional que a menudo, aunque esté subvencionado por la Administración pública o le pague la persona a través de una entidad privada, se considera que tiene un coste muy elevado.

Este análisis superficial de los costes del programa no tiene en cuenta el elevadísimo impacto económico, social y sanitario que genera una persona con TMS en un proceso de deterioro y aislamiento social a lo largo de su vida.

1. De qué hablamos cuando hablamos de *Acompañamiento Comunitario a personas con trastorno mental severo*

Muchas son las acepciones del término “acompañamiento”: social, educativo, terapéutico, comunitario, etc.

A lo largo de la historia, cada disciplina ha ido dibujando y describiendo el tipo de acompañamiento que trabaja con su colectivo y desde sus servicios y equipamientos. Como veremos a continuación, hay una simultaneidad de conceptos que generan una correlación de relaciones humanas, entre el profesional y la persona afectada, que establecen el marco en el que se realiza la intervención comunitaria.

Estos conceptos son los siguientes: acompañar, compañía, compañero, comunicar, confianza, vínculo, lazos afectivos, etc.

El vínculo (del latín *vīncŭlum* ‘vínculo’ y, éste, de *vīncĭre* ‘atar’) es la relación afectiva

que se establece entre dos o más personas.

Este vínculo que se establece entre el profesional y la persona con TMS es imprescindible para conseguir cualquier cambio en su proyecto de vida.

Según E. Erickson la confianza básica es “la relación que se establece entre madre e hijo durante el primer año de vida y a partir de la cual se generan sentimientos de seguridad, esperanza, bondad y amor”.

Para comunicarle a otra persona nuestros sentimientos, hay que tenerle confianza, habrá que haber construido un vínculo, una relación que nos ligue afectivamente, basada en la confianza básica. Estos son conceptos que se retroalimentan generando un círculo cerrado que da confianza, esperanza y seguridad.

Cualquier aspecto de desconfianza, dificultad o miedo a trabajar con personas con esquizofrenia, o cualquier otro tipo de enfermedad mental, será un detonante para que nuestra intervención se vea frustrada y alimente la vivencia que tiene la persona, de que no puede ser ayudada, que nadie puede entender, que genera distanciamiento y que no puede salir de la situación de estancamiento en la que vive.

Confianza y vínculo son dos aspectos claves que deben haberse gestado para iniciar un proceso de acompañamiento.

Violeta, una mujer de 74 años que padece una esquizofrenia paranoide, perdió el piso de alquiler en el que vivía en el barrio de Sants de Barcelona, porque su delirio, muy bien estructurado respecto al robo que hacían los programas informáticos de los ordenadores de la agencia bancaria donde tenía el dinero, le impedía acercarse a la misma y firmar los documentos necesarios

para facilitar las domiciliaciones del alquiler del piso y de los gastos básicos de agua, luz y gas.

Violeta tenía un piso de propiedad en otro barrio de Barcelona. Desabuciada del primer piso por impago reiterado del alquiler y viviendo en condiciones infrahumanas, llegó a su piso de propiedad, en el barrio de La Sagrera.

Llegaron ella y 80 cajas llenas de “sus cosas”, que se tenían que ir colocando. Cuando llegó a la nueva vivienda no abría las persianas que daban a la calle, para no ser vista; si la llamabas por teléfono tenías que seguir una contraseña previamente pactada con ella o no la cogía, no tenía ningún elemento que la pusiera en contacto con el exterior, ni televisión, ni radio. Ahora bien, sí que la acompañó su piano, al que se había dedicado durante muchos años de su vida, primero profesionalmente y después por el placer de acompañar, sentir y escuchar música tocada por ella misma.

Nuestra intervención fue lenta, prudente y respetuosa. El juez la incapacitó para proteger sus bienes y su integridad física. El programa, después de 3 años de intervención, la puso en contacto con la vida de su barrio.

Todos sabemos que las cosas personales reflejan aspectos internos de todos nosotros, aspectos íntimos, recuerdos, vivencias, nuestra historia de vida.

Por eso es tan importante ser cuidadoso y educado con un hecho que, desde fuera o por otros colectivos, puede parecer insignificante. Se tiene que decidir dónde quiere poner cada una de sus cosas y en qué momento las quiere sacar de las cajas y escoger un lugar adecuado para ellas.

A pesar de la enfermedad mental, Violeta estaba haciendo uno de los procesos más complicados de su vida. A una edad avanzada tenía que abandonar el piso en el que

había vivido durante 15 años y se tenía que trasladar de casa, de barrio, de equipo de profesionales y aceptar que una fundación tutelar velara por su dinero y por su bienestar físico y psicológico.

El buen contacto con los profesionales y la confianza depositada en que todos ellos le ayudarían permitió que durante el primer año Violeta colocara sus cosas en las diferentes habitaciones del piso, abriera las ventanas del comedor, cogiera el teléfono sin contraseña previa y tuviera radio y televisión que la conectan con el mundo exterior.

El programa de acompañamiento lo que hace es ir al lado de la persona, que necesita un “yo auxiliar”, para que mejore su calidad de vida.

Es en el “cómo se hace” donde reside la clave del “éxito” de la intervención profesional.

Cuando se acompaña, se va al lado del otro, no se decide ni impone la opinión. Se puede preguntar, cuestionar, sugerir y aplaudir pero nunca decidir por el otro. Cuando se trabaja respetando al otro y tejiendo un vínculo de relaciones realmente humanas y dignas, que valoran su libertad y creatividad, la persona atendida acepta agradecer las sugerencias profesionales.

Por tanto, el programa de acompañamiento en el hogar y en la comunidad debe ser un programa de intervención flexible, para poder hacer “trajes a medida” que se ajusten a las necesidades de cada una de las personas atendidas. La persona es el objeto de nuestra intervención, y con ella y con su compromiso comenzamos a trabajar.

2. De qué hablamos cuando hablamos de *Acompañamiento en el Hogar a personas con trastorno mental severo*

Acompañamos en el hogar y en la comunidad. Vamos al lado del otro.

El hogar, físicamente, es nuestro espacio propio, donde nos sentimos recogidos, donde solos o en familia construimos un espacio de seguridad y confort.

Psicológicamente representa el mundo interno, nuestra identidad y nuestra intimidad, y por tanto también el diálogo entre nuestras emociones y sentimientos y el mundo externo que nos rodea.

Nuestro hogar, lleno de nuestras cosas colocadas a nuestra manera y dispuestas como queremos y decidimos, es un espacio de difícil y complicada intervención profesional.

Juan Antonio es un hombre de 47 años que vive en un espacio reducido de 30 m².

La apatía y aplanamiento emocional, síntomas negativos de la esquizofrenia paranoide que sufre, hacen que su actitud ante el cambio que le pedimos sea de total indiferencia.

La necesidad de intervención la detectan los profesionales de la red que le atiende, y hacen la demanda de intervención del programa. Sin embargo, él no se opone en absoluto.

El piso en el que vive está lleno de trastos de su propietario. La cama es un conjunto de cajas puestas como si fueran un somier y encima tiene unas mantas para abrigarse. La cocina es un fogón eléctrico que está al lado de la cama, con los peligros que ello supone. El baño dispone de taza de WC y un lavabo. No tiene ducha. El propietario del piso, que le cobra 390 € de alquiler al mes por esta vivienda, le hizo un “invento” con un tubo conecta-

do al grifo del fregadero y un desagüe en el suelo que cualquier persona con sentido crítico se negaría a utilizar, y Juan Antonio tiene sentido crítico y se niega a usarlo. Por lo tanto, va sucio, muy sucio.

No tiene calefacción. Para no tener frío se levanta a las 2 o las 3 de la tarde, porque durante el día no tiene nada que hacer y en la cama se está más caliente. Juan Antonio ha conseguido ir un día a la piscina. Allí se ducha con agua caliente. Dos días a la semana hace una actividad en el club social, y las mañanas que va la profesional del programa de acompañamiento comunitario, aprovecha para ir a la biblioteca, donde está leyendo un libro de su interés.

Juan Antonio tiene buen contacto emocional. Está vinculado al centro de salud mental desde donde el programa de seguimiento individualizado, PSI, ha realizado visitas a domicilio y ha visto el estado deplorable de este espacio, siendo este el equipo que ha hecho la solicitud intervención de nuestro programa.

La demanda del paciente psicótico suele ser frágil y discontinua en el tiempo, y son los profesionales de atención directa los que tienen que detectar la necesidad, formular la demanda, sostenerla en el tiempo, mostrar las ganancias que obtendría si acepta la ayuda y conseguir que se inicie la intervención profesional.

“Si fuese por mí, no lo habría pedido nunca”, dice Juan Antonio.

La intervención profesional en el seno del hogar de una persona es complicada y muy delicada.

Juan Antonio hace 5 años que vive en este piso y ha sido amenazado de desahucio en varias ocasiones por la suciedad que acumula. Este hecho es lo que permitió entrar con facilidad a colaborar con él. Su interés por no perder el piso. Esta era su motiva-

ción, y a partir de ahí empezamos a trabajar juntos.

Se habla de “atención a domicilio”, pero el domicilio es la dirección en la que está domiciliada una persona, registrada en el padrón municipal.

El hogar es un concepto mucho más amplio y complejo, teñido de aspectos emocionales y personales que se deben tener en cuenta si queremos trabajar con calidad asistencial y mejorar el proyecto de vida de la persona atendida. Esta intervención profesional debe iniciarse con humildad. La palabra humildad viene de *humus*, tierra que fertiliza.

Trabajar con humildad significa intervenir sabiendo que conocemos muy poco de aquella realidad y que tendremos que ir preguntando para ir comprendiendo e ir fertilizando aquella realidad social para que florezca riqueza de recursos personales internos y externos que faciliten el cambio.

Aquí, en el hogar, en su seno, es donde se realiza el trabajo del profesional de atención directa y es donde se ha de traducir la expectativa de *“vienen a limpiar”* por la de *“estamos contigo para ayudarte a mejorar”*.

Son parámetros muy diferentes y que la persona atendida debe ir entendiendo a medida que los va comprobando.

Abogar a la responsabilidad del ser humano, al deseo de cambio, a las capacidades de mejora, por un colectivo que históricamente ha sido rechazado, aislado, desresponsabilizado e invitado a hacer una identificación masiva con su diagnóstico, *“soy esquizofrénico”* versus *“soy una persona –con diferentes identidades: hijo, padre, cónyuge, vecino, amigo, trabajador, tío, primo, cuñado, actor, dibujante, etc.– Que tengo una esquizofrenia, un trastorno bipolar o un trastorno de personalidad, etc.”* es un cambio de paradigma brutal.

Ante esta nueva perspectiva en la que la persona con TMS es la protagonista de su propio proceso de cambio, tambalean las expectativas de unos y otros. Juan Antonio es la primera vez que disfruta de este servicio y de la experiencia personal de que un profesional, desde la igualdad, se ponga a su lado, escuche qué aspectos quiere mejorar y le explique cómo y en qué cosas le ayudará.

Este hogar, Juan Antonio lo siente suyo y está en peligro de perderlo. Quiere ser ayudado y tiene la actitud receptiva y generosa de enseñar todos los espacios, estén sucios o muy sucios. El sentimiento de vergüenza también aparece, porque a pesar de que vivan en condiciones deplorables tienen unos pasados históricos que no conocemos y tampoco debemos preguntar, pero que a menudo remiten a condiciones de vida mucho mejores que las que sufren actualmente.

Ser testigo de hogares muy desordenados, descuidados, con un nivel de suciedad que degrada al ser humano, también es humillante para ellos, y vale la pena ser suficientemente cuidadosos, tener una actitud amable y tolerante con lo que estás viendo, oliendo, escuchando y oyendo desde del corazón.

Ellos también laten emociones, y lo hacen desde el corazón, y son las propias de cualquier ser humano.

La persona con TMS tiene sentimientos y también siente vergüenza de mostrarnos su hogar, vergüenza de necesitar ayuda y vergüenza de no saber ni cómo ni dónde solicitarla. Todos estos sentimientos están cuando hacemos una visita al hogar de la persona afectada.

Y tenemos que saber gestionarlos bien, para no provocar situaciones de humillación sino todo lo contrario, generar relaciones de

solidaridad, ayuda, esperanza y optimismo; resumiendo: de confianza básica en sus capacidades y posibilidades de cambio.

El reconocimiento de estos pequeños cambios, la confianza que depositamos en que será capaz de hacer más, y mantener lo que ha conseguido, y el derecho que, indirectamente, se le está otorgando de que merece vivir en mejores condiciones físicas, psicológicas y emocionales, como ser humano que es, traspasa los límites que impone cualquier sintomatología propia de los trastornos mentales severos, delirios, alucinaciones, apatía, embotamiento emocional, desmotivación y, finalmente, de aislamiento social.

Colocar a la persona en el centro de atención y trabajar con ella y no a partir de ella es un cambio de paradigma histórico. La persona afectada se siente legitimada a pensar, decidir, opinar, criticar, pedir y valorar. Y todo este proceso de sentirse reconocido y legitimado como ciudadano con derechos y deberes le genera unos sentimientos y unas emociones nuevas que debe saber gestionar. Y allí debe estar el profesional, que deberá mantenerse durante el tiempo que sea necesario para dar solidez al cambio. Como el cordón umbilical que se mantiene entre madre e hijo, un cordón que une y que permite la separación y la autonomía; un cordón que arraiga para dar seguridad y permitir volar.

Los profesionales que atienden a una persona con TMS deben tejer una red de relaciones que recojan el sufrimiento de la persona y le ayuden a caminar hacia relaciones sociales más autónomas y saludables. Este ejercicio profesional que a menudo proviene de personas que trabajan en diferentes instituciones –servicios sociales, centro de salud mental, fundaciones privadas, etc.– y desde diferentes disciplinas –enfermería,

educación social, trabajo social, psiquiatría, etc.— No siempre resulta sencillo y no todo el mundo lo sabe ejercer.

A veces la red sanitaria y social envuelve y confunde; ahoga y atrapa; a veces desvía los intereses de la persona objeto de atención y hace prevalecer los suyos propios por delante de los de ésta.

La invisibilidad del sufrimiento humano, la fragilidad de la persona con una enfermedad crónica, el desconocimiento de cómo trabajar, la poca esperanza que todos depositamos en las posibilidades de cambio de personas tan deterioradas, hace que sean un colectivo “invisible” para quien no quiere abrir los ojos.

Y nuestra sociedad a menudo cierra los ojos hacia lo que le molesta, y le ofende reconocer que es producto de su evolución o de su involución como tal.

El trastorno mental severo, las personas que lo padecen y que presentan un riesgo elevado de exclusión social, son propias de cualquier sociedad, le pertenecen, y tiene la obligación, según la Ley de Servicios Sociales 2007/11 de octubre, de ocuparse de ellos, con programas específicos que velen por el trabajo con los colectivos más desprotegidos y en riesgo de exclusión.

El acompañamiento “en el hogar” es uno de los ámbitos de más difícil intervención para todas las características expuestas anteriormente

3. Trabajo Integral e Integrado, indispensable para acompañar a la persona con trastorno mental severo

La fractura del pensamiento ante la aparición de un brote psicótico es tan potente que se requiere que las intervenciones profesiona-

les que se producen alrededor de la persona sean lo más coherentes posible, para dar integridad al pensamiento disperso y confundido de la persona con enfermedad mental.

Cuando el trastorno mental cursa con recaídas importantes que reclaman ingresos psiquiátricos largos, con la indicación de medicaciones potentes que, a veces, afectan funciones cognitivas, volitivas y estructurales del ser humano, la persona se puede deteriorar y tender a la cronicidad.

La continuidad asistencial, el trabajo en red y el trabajo en equipo son conceptos básicos para atender de forma integral a la persona, es decir, desde todos los aspectos que constituyen al ser humano, el físico, psíquico y social.

Y para atenderla de forma integrada, incluyéndola en su barrio, en su espacio comunitario y poniéndola en relación con todos los profesionales que tienen que atender desde los diferentes dispositivos asistenciales.

Reunidos en la sede de Servicios Sociales de Badalona los profesionales de atención primaria, los profesionales de la red de salud mental y los que constituyen este programa, se pone sobre la mesa “la última oportunidad” que se le da a una familia con una situación muy grave, no tanto por la gravedad del diagnóstico psicopatológico de la paciente sino porque las instituciones no ven posibilidad de cambio.

Se trata de una mujer de 40 años con trastorno límite de personalidad, obesidad mórbida, 120 kg de peso (155 cm de altura), dificultades de deambulación, de dormir estirada por el abogo que le provoca el peso del cuerpo, y sin una analítica desde hace más de 20 años.

Vive con su madre de 70 años con problemas de artrosis y el padre de 75 años que está todo el día en el hogar de ancianos. Tiene un hijo de 17 años. La Dirección General de Atención a la In-

fancia hizo una retirada del menor por desprotección y desamparo cuando éste tenía 12 años. Madre e hijo se han ido viendo puntualmente. Allí viven con ellos dos perros que hace años que no salen a la calle. Defecan en cualquier lugar de la casa. Uno de ellos es ciego y no se mueve de una habitación. Hace dos años el Ayuntamiento hizo una limpieza de choque por las denuncias de los vecinos de peste e insalubridad. La paciente cobra una prestación PIRMI –Prestación Renta Mínima de Inserción– a cambio de la cual debe cumplir unos objetivos de inserción social que no ha cumplido. Le han asignado, desde Servicios Sociales, una trabajadora familiar que no tiene la formación necesaria para intervenir en situaciones familiares tan complejas como esta. Disponen de dinero para pagar a una persona que haga el trabajo de casa. La casa está tan sucia que hay que entrar con mascarilla. La madre sale puntualmente a la calle a comprar comida precocinada y lleva la ropa a la tintorería. Tienen la lavadora estropeada y no se puede acceder a la cocina por la suciedad que hay y tampoco el baño. Parece ser que la madre y la paciente se lavan, por encima, de vez en cuando.

Se presenta una situación social “mórbida”, patológica, estática, permanente, infranqueable, parapetada, aceptada y legitimada por la impotencia de los diferentes equipamientos que tanto desde la vertiente social como desde el ámbito de salud mental han respondido a la situación emergente y de urgencia social, como la retirada del menor o la limpieza de choque, pero no han logrado sacudir una situación familiar altamente patológica que hace pensar en un futuro que podríamos describir ahora mismo: internamiento psiquiátrico por orden judicial; muerte súbita de la paciente por cualquier patología añadida a la obesidad mórbida que presenta; cronificación y muerte social.

Estos casos, de un grado tan elevado de patología en el seno del núcleo familiar, de una disfunción social tan grave, de un acomodo histórico en el malestar físico y mental, en el aislamiento social, en la exclusión dentro de una reclusión voluntaria “inconsciente”, reclama a gritos actuaciones institucionales potentes coordinadas desde la base. Cualquier actuación sanitaria o social puntual está abocada al fracaso. La potencia de la disfunción familiar es tan exagerada que cristaliza cualquier intento de cambio que venga propuesto desde fuera.

Cambiar hábitos de higiene personal, de limpieza, de dieta, de organización del hogar, de gestión del tiempo, de salud y protección de los animales domésticos, de seguimiento de visitas médicas de la madre y la hija cuando éstas constituyen una unidad fusionada que retroalimenta sus intereses, mantenidos desde la distancia por el padre, que mantiene económicamente a la unidad familiar, es largo, difícil y costoso, pero si se trabaja en “equipo” siempre hay más posibilidades de generar cambios y mantenerlos a lo largo del tiempo.

El equipo de profesionales, aunque éstos pertenezcan a diferentes profesiones –enfermería, trabajo social, psiquiatría, médico de familia, etc.– y a diferentes instituciones –servicios sociales, centro de salud mental, fundaciones, etc.–, si logra trabajar definiendo y compartiendo los mismos objetivos, respetando el tempo de cada intervención y mostrando a la familia que está coordinado, es decir, que ordena sus intervenciones con unos objetivos muy claros que todos conocen y comparten, podrá evitar que la dinámica de la disfunción familiar encuentre la fractura necesaria para introducirse y boicotear el proceso de cambio.

En este caso, se ha dejado la intervención en el hogar para una segunda etapa. Saber cuál es el momento más adecuado para intervenir también es de capital importancia para la buena praxis del programa y la optimización de éste.

4. *Proceso de Derivación, indispensable para trabajar con las personas con trastorno mental severo*

“No ha venido a la entrevista”, decía preocupada una compañera del programa. Y es que derivar a una persona con TMS a un servicio o a un programa es un proceso que como tal se tiene que trabajar durante un tiempo. “Dirigir” es dar la dirección de un lugar, el nombre de la calle y el número.

“Derivar” viene del latín, “derivare”, formado por “rivare (fluir, llevar, conducir) y “de” (llevar desde, conducir desde), por tanto la palabra “derivar” lleva intrínseco el sentido de “proceso” de “temporalidad” y de “cambio a través del tiempo”.

¿Qué quiere decir esto? Hasta ahora hemos mostrado cómo la persona afectada por una enfermedad mental severa a menudo no siente la necesidad de cambios, ni de mejorar su situación vital; suelen ser los profesionales que le atienden o la familia que lo rodea quien formula la demanda de atención.

Por lo tanto, la necesidad de cambio no nace de dentro de uno mismo, viene de fuera, viene de los otros. Habrá que trabajar lentamente un proceso en el que la persona afectada vaya entendiendo e interiorizando qué cambios se pueden producir y de qué mejoras estamos hablando; que las imagine, las valore, las desee y se atreva a pedir las, o cuando menos, a comprometerse a participar en el proceso de cambio.

Hablamos de procesos largos, de meses y a veces de años. Hay que trabajar con el tiempo necesario para conseguir el objetivo final. Correr, o trabajar con prisas, abortará el proceso ya que éstas suelen responder al interés del profesional de que se produzcan mejoras y a la incapacidad de tolerar la impotencia que genera ver y vivir tanta decadencia.

Hay que trabajar el proceso de derivación con el tiempo necesario, para que sea la necesidad de cambio vivida por la propia persona afectada la que la movilice a salir adelante.

“No estoy loco eh??? Lo único que el “ente” a veces no me deja vivir”, nos decía Luis, un hombre de 60 años con esquizofrenia paranoide que hace 3 años se quedó solo al morir su madre. Pese a su edad, 83 años, ella se ocupaba de todas las tareas del hogar y de la organización doméstica.

El trabajador social del centro de salud mental de adultos que nos presentó el caso lo hizo diciéndole: *“vienen a ayudarte a que vivas mejor”*.

La presentación inicial del programa es capital para que la persona contextualice el tipo de servicio que se le ofrece, el trato con el profesional de atención directa y la actitud colaboradora que esperamos de ella.

Después de decirle “nena, nena, nena” en varias ocasiones a la profesional de atención directa, preguntarle por su vida privada y no obtener la respuesta que él quería, y cuestionarle si era psiquiatra o qué era, cuando nuestra profesional, con formación especializada para situaciones como la que se estaba produciendo, en las que el usuario intenta romper los límites de la relación profesional e ir “más allá”, en un espacio tan delicado, como es dentro de su casa, Luis le

dice: “¿¿¿Pero tú qué eres!!??”. “Pedagoga”, le contestó la profesional del programa.

“¿¿¿Pues sí que está mal el país para que una pedagoga se encuentre fregando suelos!!?”, opinó con mucha gracia Luis. “Yo soy como el Walter Mathau de Una extraña pareja, vago, sucio y desordenado. Hay que ir detrás mío para que haga las cosas. Pero eso sí, ayudarme a hacer las cosas, sí, pero a darme rollo y compañía yo no quiero a nadie, ¿¿¿ehh!!! En cuanto termine que se vaya, ¿¿¿ehh!!!”, nos dejó las cosas claras y marcó su espacio, en el que permitía ser ayudado.

Luis vivía en una casita individual reformada recientemente porque estaba llena de goteras ya que había sido construida por su propio padre en la época del crecimiento masivo de las grandes ciudades.

En las escaleras que subían a la segunda planta había botes de comida envasada, ropa, dinero, botes de pimienta, papel higiénico, botes de pintura, sal, azúcar, medicación, aceite, tabaco, pañales, etc.

El programa lo ha ido acompañando a organizar la casa, mantener el orden y darle ciertos hábitos más saludables que los que tenía. Pasaba el día en la cama, fumando y viendo la TV, y en varias ocasiones había quemado la manta, con el peligro de incendio que esto podía provocar.

Luis necesita un refuerzo, un reconocimiento, un acompañamiento para siempre si quieren mantener las ganancias que ha logrado.

Conclusiones

Las personas con trastorno mental severo en proceso de deterioro y riesgo de exclusión social necesitan programas de acompañamiento a la comunidad y atención en el hogar que les ayuden a rehacer los la-

zos y vínculos sociales que se han roto a lo largo de su proceso evolutivo.

La derivación a estos programas debe entenderse como un proceso lento y laborioso, ya que la persona afectada debe entender los cambios y mejoras que se le proponen y el grado de compromiso que exige participar en estos programas.

La persona debe ser el centro de atención de la intervención y ésta debe desarrollarse desde un modelo integral, es decir escuchando y atendiendo todas las vertientes del ser humano bio-psico-social y dirigido hacia un espacio integrado, es decir que trabaje los lazos y vínculos con su medio natural, su barrio y su comunidad.

Situada la persona con trastorno mental severo en el centro de atención del programa deberá hacer su intervención con tiempo, al paso de la persona, respetando sus dificultades y limitaciones y potenciando sus capacidades y posibilidades de mejora y de cambio.

Ofrecerle a la persona con enfermedad mental la posibilidad de vivir con más calidad de vida y darle la confianza de que puede cambiar es un cambio de paradigma importante; pasan de “paciente víctima de su enfermedad” a “persona agente de su propio cambio individual”.

El programa de acompañamiento comunitario y atención en el hogar trabaja cuidadosamente con los sentimientos y las emociones de las personas afectadas, que, comprometidas con el proceso de cambio que inician, experimentan la satisfacción personal de comprobar que un profesional deposita en ellos la confianza básica de que tienen capacidades y posibilidades de cambio real.

Esta esperanza en la mejora que puede lograr la persona afectada que proviene de

un cambio de mirada, que valora las posibilidades y capacidades del ser humano, es la clave del éxito del programa.

“Se trata de trabajar con la misma delicadeza con la que trabaja el mago, quien una vez de alto el escenario, transforma los sue-

ños en realidades dirige la atención del público hacia el número de magia que nos pretende ofrecer, y oculta las dificultades que supone la realización de los diferentes trucos que va enlazando. Destaca siempre la elegancia, belleza y sensibilidad de su actuación.”

Bibliografía

- AUTORS DIVERSOS. “El treball social amb famílies: una mirada des de les facilitats i les dificultats”, en *RTS*, núm. 198 (abril 2013). Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. Pàg. 62-71. ISSN 0212-7210.
- CONANGLA, M. i SOLER, J. *Ecologia emocional para el nuevo milenio*. Barcelona: Raval Edicions SLU, 2011. ISBN 978-84-9809-182-3.
- ERIKSON, E. *El ciclo vital completado*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, 2002. ISBN 84-493-0939-5.
- GUALTERO, R. i SORIANO, A. *El adolescente cautivo*. Barcelona: Editorial Gedisa, 2013. ISBN 978-84-9784-751-3.
- HERNANDEZ, V. “El funcionamiento mental psicótico”, en *Revista Catalana de Psicoanàlisi*, Vol. XVIII / Núm. 1-2 (2001). ISSN 0212-9205.
- HOWE, D. *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social*. Londres: Edicions Paidós, 1997. ISBN 84-493-0408-3.
- LEAL RUBIO, L. i col·l. *La continuidad de cuidados y el trabajo en red en salud mental*. Madrid: AEN, 2006. ISBN 84-95287-30-7.
- LLEI 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya (DOGC núm. 4990, 18/10/2007).
- MARTINEZ ZAMBRANO, F. i col·l. *Redes sociales y esquizofrenia. Tipología familiar, necesidades y sintomatología*. Diputació de Barcelona, 2001. DL B-15606-2002.
- MOYA, J. *Elements bàsics de salut mental per a professionals de l'àmbit social*. Col·lecció Eines 12. Barcelona, 2011. ISBN 9788439389170 (Generalitat de Catalunya)/ ISBN 97884 90073391 (Red-Ediciones).
- ROSSELL, T. *L'entrevista en el Treball Social*. Barcelona: EUGE, 1988. ISBN 978-84-7279-305-7.
- SALZBERGER, I. *La Relación Asistencial: aportes del Psicoanálisis Kleiniano*. Argentina: Amorrortu, 1990. ISBN 978-95-0518-415-6.
- UBIETO, R. “La actualidad del trabajo en red”, en *Full informatiu COPC*, núm. 117 (2005). Barcelona: Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya. ISSN 01224328.
- Web: <http://etimologias.dechile.net/> [consultada octubre 2013].
- WINICOTT, D. *Los procesos de maduración y el ambiente facilitador*. Cap. IV. Buenos Aires: Ediciones Paidós Ib, 1996.

Experiencia de un caso, al final de la vida, con dilemas éticos en el ámbito domiciliario

Olga Arenas i López, Elena Figueras i Carbonell, Montse Miret i Raspall, Rosa Maria Porta i Josa i Lúdia Royo i Estévez¹

Resumen

Este artículo pretende resaltar la importancia de la ética en nuestra intervención profesional mediante el análisis de un caso en situación de final de vida atendido por el equipo PADES (Programa de Atención a Domicilio Equipo de Apoyo).

Se trata de un caso que presenta indicadores de complejidad clínica y social: la situación de vulnerabilidad de una paciente, una posible situación de negligencia y una demanda de eutanasia por parte de los familiares.

Se presentan diferentes dilemas éticos que colisionan entre derechos y deberes de una paciente y sus familiares con los de los profesionales.

Palabras clave: Principios bioéticos, negligencia, miedos de los profesionales, eutanasia y posicionamiento de la trabajadora social.

Para citar el artículo: VV.AA. Experiencia de un caso, al final de la vida, con dilemas éticos en el ámbito domiciliario. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2013, nº 200, páginas 145-150. ISSN 0212-7210.

Abstract

This article aims to highlight the importance of ethics within our professional intervention by analyzing a case of a life-ending situation looked after by PADES (Support Team and Home Care Attention Program).

It is a case that shows indicators of clinical and social complexity: the patient's vulnerability, a possible negligence and the family demand for euthanasia.

We present several ethical dilemmas that have at their basis the collision between rights and obligations of the patient, the family and the professionals.

Key words: Bioethical principles, negligence, professionals' fears, euthanasia, social worker's position.

¹Trabajadoras sociales del Consorci Sanitari del Garraf. Servicio de Geriátría. treballsocialhsaa@csg.cat.

Introducción

En nuestra práctica profesional, cada vez más, nos encontramos con determinados entornos de incertidumbre y complejidad que nos generan dilemas éticos al entrar en conflicto derechos, creencias, principios y valores.

Como trabajadoras sociales queremos defender la ética como instrumento en nuestra práctica profesional, ya que es la herramienta que garantiza la reflexión sobre las acciones que hacemos, aportándonos una distancia crítica y evitando el intervencionismo irracional.

Por este motivo, como ejemplo de dilemas éticos, hemos escogido un caso compartido en el espacio de supervisión de nuestra institución en el ámbito socio-sanitario.

Para el análisis del caso nos ha sido de utilidad el uso de determinadas referencias bibliográficas, como:

El modelo bioético de los cuatro principios básicos, según Beauchamp y Childress, que son: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

Los principios éticos del trabajo social según Sarah Banks, basados en el utilitarismo: respecto al otro, promoción de los derechos como individuo, promoción del bienestar, igualdad y justicia distributiva.

Exposición del caso

Mujer de 65 años con reciente diagnóstico, desde hace dos meses, de neoplasia diseminada que debuta a raíz de un ingreso hospitalario y es donde se detecta la enfermedad oncológica. Dado el mal pronóstico vital y la necesidad de control de síntomas, la paciente es ingresada en la Unidad de Cuidados Paliativos (UCP).

A nivel socio-familiar, la señora está casada y tiene cuatro hijos y dos nietos. Conviene con el marido y un hijo, separado sin hijos, que trabaja en un hotel y debe pasar muchas horas del día fuera de casa. El resto de hijos viven fuera del municipio o en el extranjero y no tienen relación familiar.

A petición familiar y ante la negativa de la paciente y de la familia a permanecer ingresada, se le da el alta voluntaria de la UCP. Durante el ingreso se han producido manifestaciones, por parte la familia, de agresividad hacia los profesionales (rabia, tirar el teléfono al suelo...) que el equipo de la UCP ha valorado como secundarias al impacto por la imposibilidad de curación, además de la voluntad de morir en casa, ya que tanto la paciente como sus familiares tienen la creencia de situación final de vida inminente.

Al alta, el equipo de la UCP solicita la intervención en el equipo PADES, formado por médico geriatra, enfermero y trabajadora social), para asegurar la continuidad asistencial. En la derivación del caso, el equipo de la UCP plantea dudas en la posibilidad de garantizar los cuidados en el domicilio. En las primeras visitas a domicilio el equipo confirma un descontrol de síntomas (mal control de dolor, capacidad limitada de apoyo familiar y manejo), por lo que propone el reingreso a la UCP, para poderlo tratar.

Los familiares, ante este planteamiento de atención, responden con actitud agresiva dándose situaciones como que el hijo interrumpe en la habitación cuando la médica estaba realizando la valoración médica argumentando “que ella no está bien de la cabeza”, “que le están comiendo el coco para volver al hospital”, “los que deciden las atenciones son él y su padre”..., y también expresan a gritos “para eso no hace falta que vengan”.

La trabajadora social valora una capacidad limitada de apoyo familiar por dificultades de manejo del esposo y nieta (cambio pañales, movilizaciones por la alta dependencia), obligaciones laborales del hijo y nulo apoyo práctico de la hija. También evidencia que las condiciones higiénicas de la vivienda son muy precarias. Además en el domicilio viven cinco perros pequeños que están constantemente ladrando y sólo callan cuando el marido se lo dice de una forma agresiva (él mismo advierte al equipo que alguno de los perros puede morder).

La preocupación y demanda manifestada tanto por la paciente como por la familia es de atención a domicilio, rechazando el reingreso hospitalario. Por otra parte la familia hace demanda explícita de eutanasia (acelerar el proceso de muerte) y apoyo del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) público a partir del momento en que el hijo se incorpore al trabajo. (Según la información facilitada por la familia, la TS de PADES valora que disponen de recursos económicos e inmobiliarios para poder contratar SAD privado, pero ellos sólo lo contemplan de forma pública). El equipo se plantea una posible situación de negligencia.

Una vez realizada la valoración y habiendo recogido las demandas de la paciente y familia, la intervención de la TS del PADES prioriza los objetivos de:

- Crear una alianza terapéutica en una familia con una actitud proyectiva.
- Establecer un clima de confianza y favorecer espacios para expresar sentimientos y emociones.
- Ayudar al equipo a mantener una actitud de espera y contención y no actuar precipitadamente para completar el diagnóstico.

- Realizar coordinación con TS de SSAP para ampliar el apoyo a domicilio con un SAD municipal para cubrir las atenciones y necesidades de la paciente.

En la valoración conjunta con el resto del equipo PADES se plantean los siguientes dilemas éticos:

- El posicionamiento profesional ante la sospecha de negligencia.
- La vulnerabilidad de la usuaria ante su avanzada enfermedad y las dudas de tener cuidados en su entorno familiar.
- El deber de los usuarios de mantener el respeto a la dignidad personal y profesional de la persona que presta el servicio.
- El abordaje de los profesionales ante una demanda de eutanasia.

Análisis de los dilemas éticos planteados al equipo PADES i valorados en supervisión:

El posicionamiento de los profesionales ante la sospecha de negligencia.

La vulnerabilidad de la usuaria ante su avanzada enfermedad y las dudas de tener cuidados en su entorno familiar

Los primeros dilemas que se le presentan a la TS y al equipo es si se encuentran ante un caso de posible negligencia con una usuaria en situación de vulnerabilidad. Negligencia referida a la atención a la paciente por parte de los familiares, el trato recibido, la falta de higiene de la señora y la ropa de cama, la suciedad de la vivienda y la falta de voluntad de poner apoyo externo privado.

La TS del PADES valora que se trata de un funcionamiento familiar interno instaurado en el tiempo. Se evidencia que las con-

diciones higiénicas de la vivienda corresponden a un estilo de vida.

El esposo realiza una petición de ayuda y solicita un SAD público, desestimándolo de forma privada.

La TS detecta, a diferencia de la visión de los profesionales sanitarios del equipo, que la familia no rechaza la intervención, pero, por otra parte, no acepta el apoyo privado para mejorar el manejo y como consecuencia las condiciones higiénicas de la señora.

Ante la manifestación de la señora de permanecer en el domicilio se valora, a pesar de su vulnerabilidad, la posibilidad de respetar el principio de autonomía por el hecho de poderse objetivar, su capacidad de decisión.

La TS determina la conveniencia de solicitar un SAD público en una familia con recursos económicos con un doble objetivo. Por un lado apoyar y por el otro poder realizar más exploración y análisis de la dinámica relacional, la historia de vida, sus creencias y confirmar el diagnóstico social de posible negligencia.

Esta acción sigue el principio de realizar una discriminación positiva dentro del principio de justicia e igualdad, teniendo en cuenta las características del caso, con el que tenemos la obligación como profesionales de realizar acciones para proteger a los más vulnerables.

El deber de los usuarios de mantener el respeto a la dignidad personal y profesional de la persona que presta el servicio

Otro dilema ético que se produce son los sentimientos de amenaza y miedos por parte de los profesionales durante la intervención en el domicilio.

El equipo PADES evidencia actitudes disfuncionales por parte de la familia, con reacciones emocionales de rabia y agresividad que son proyectadas hacia los profesionales y que dificultan la intervención. Se sintieron amenazados con la presencia de los perros, los cuales pueden ser depositarios de la agresividad, desorden y desconcierto de la familia.

Una hipótesis que formulamos es que los perros son depositarios de la agresividad, desorden y desconcierto de la familia. Observando su comportamiento posiblemente podremos entender el funcionamiento familiar.

Los profesionales en la intervención han encontrado que entran dos situaciones en conflicto: los derechos del usuario de recibir una asistencia sanitaria de calidad humana y científica y el de recibir atención sanitaria continuada e integral que colisionan con el deber de los usuarios de mantener el respeto a la dignidad personal y profesional de la persona que presta el servicio. (Las reacciones de miedo y amenaza vividas por los profesionales sin la reflexión ética y con un pensamiento lineal pueden llevar a interpretaciones que no aceptan la intervención). Una opción podría haber sido retirarse de la intervención directa y comunicar el caso a Fiscalía para asegurar la protección de la paciente y de los profesionales.

El equipo priorizó la voluntad de atender a una persona en situación de vulnerabilidad con necesidad de atención y control de síntomas.

Así pues se consideró que la intervención debía evitar la escalada simétrica, no juzgar ni enjuiciar, analizar la situación de manera más precisa y ética.

Entendiendo la rabia como un indicador

de sufrimiento emocional, potenciando los elementos protectores de la familia, generando confianza a través del vínculo con la TS y trasladando la demanda familiar de SAD a SSAP.

El abordaje de los profesionales ante una demanda de eutanasia

En la atención al final de la vida una de las situaciones que se presentan y que generan dilemas éticos es la demanda de eutanasia, ya sea expresada por el paciente o por sus familiares.

Cada individuo tiene el derecho de vivir su proceso de muerte de acuerdo a su concepto de dignidad. El enfermo tiene derecho a rechazar cualquier tratamiento que se encamine a prolongar su vida y que pueda reducir su calidad de vida.

En este caso los familiares tenían la vivencia que el tiempo vital de la paciente era diferente al de los profesionales, con una sensación de esperanza de vida muy corta. Como consecuencia solicitaban la eutanasia priorizando la calidad de vida por encima del tiempo de vida. Desde la definición de eutanasia esta demanda es entendida como querer producir la muerte de la persona amada para liberarla de su sufrimiento, eliminando la vida física y utilizando fármacos a dosis letales que garantizaran una muerte rápida y cuyo parámetro de respuesta es la muerte.

Ante la complejidad de la demanda de eutanasia es necesario aumentar el número de visitas de todo el equipo y la coordinación con los otros servicios implicados.

Desde la perspectiva del trabajo social, cuando una familia en una intervención profesional nos solicita adelantar la muerte, hay que cuestionarnos qué significa esta deman-

da. Puede ser una expresión de sufrimiento y sufrimiento personal y/o familiar, dado que es un indicador de complejidad clínica, social y ética.

Debemos valorar, en los/las pacientes y sus familiares, qué nivel de información y ajuste de la situación tienen, sus vivencias, pérdidas, qué significa para ellos calidad de vida. En el caso podemos explorar estos aspectos mediante su vinculación con los pe- rros y conocer cómo han abordado la situación cuando han enfermado.

La intervención de la TS aporta apertura, ya que se presta como instrumento de trabajo, favoreciendo vínculos profesionales no tan sanitarios y generando un clima de confianza donde se favorece el apoyo emocional, la expresión de emociones, sentimientos, preocupaciones, dando valor los aspectos positivos de la tarea de cuidar.

En contraposición a una actitud del profesional que juzga, que muestra una actitud defensiva y que cuestiona la demanda de eutanasia, debe mantener una actitud ética para comprometerse a una asistencia sin discriminaciones, con responsabilidad y competencia profesional.

Conclusiones

El hecho de que el ámbito de intervención sea el domicilio hace que los profesionales, los usuarios y sus familiares se posicionen de manera diferente, porque las instituciones, a diferencia del domicilio, cuentan con sus propios códigos y normativas de régimen interno que regula la relación asistencial.

Según los principios generales del código ético del trabajo social, todo TS, en su actividad profesional, pone su trabajo en servi-

cio de las personas, grupo o comunidad, y los acepta tal como son, sin que ello signifique aceptar todo tipo de conducta (trato de los familiares hacia el equipo) y tomando una actitud de no juzgar.

El/la TS debe respetar los derechos particulares de las personas, expresados en los principios de autonomía y de beneficencia, entre otros.

Toda esta intervención debe contemplar el consenso con el usuario, la familia y equipo asistencial.

Consideramos indispensable incorporar los espacios de supervisión para la reflexión, aprendizaje, análisis de la intervención social, aportándonos a la vez un crecimiento profesional y personal. Así

como la utilización de los Comités de Ética de los centros.

Hoy más que nunca esta actitud ética es importante en un momento de tantas problemáticas, especialmente económicas, de sobrecarga de muchos de nuestros usuarios y de inseguridades hacia las ayudas y los recursos; los principios éticos del profesional son de suma importancia.

El profesional y el vínculo que es capaz de construir se convierte en el principal ya veces único recurso. Por ello es importante formar a profesionales con competencias y habilidades personales que les capaciten para esta tarea.

¡¡¡Estos son los nuevos retos profesionales!!!

Bibliografia

- BANKS, S. *Ética y valores en el Trabajo social*. Barcelona: Paidós, 1997. ISBN: 9788449303951.
- BERMEJO, F. J. *Ética de las profesiones. Trabajo Social*. Desclée, 2002. ISBN: 8487840957.
- BEAUCHAMP, T. i CHILDRESS, J. *Principios de Ética Biomédica*. 1999. ISBN: 9788445804803.
- COL·LEGI OFICIAL DE DIPLOMATS EN TREBALL SOCIAL I ASSISTENTS SOCIALS DE CATALUNYA. *Codi d'Ètica i Deontològic*. Barcelona, 1989.
- COMITÈ D'ÈTICA DELS SERVEIS SOCIALS DE CATALUNYA. *Recomanacions sobre el desenvolupament dels drets i deures de les persones grans en entorns residencials*. Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família, 2013.
- GENERALITAT DE CATALUNYA, DEPARTAMENT DE SALUT. *Carta dels drets i deures dels ciutadans*. Barcelona, 2001.
- GENERALITAT DE CATALUNYA, DEPARTAMENT DE SALUT. *La Millora de l'atenció al final de la vida: la perspectiva dels familiars de pacients i dels professionals de la salut*. Planificació i avaluació, 25. Barcelona, 2008. ISBN: 9788439377610.
- PORTA I SALES, J.; NUÑEZ OLARTE, J. M.; ALTISENT TROTA, R.; GISBERT AGUILAR, A.; LOCAN VIDAL, P.; MUÑOZ SÁNCHEZ, D. *et al.* "Aspectos éticos de la sedación en cuidados Paliativos", en *Medicina Paliativa*, vol. 9, núm. 1 (2002); 4146.
- ROMAN, B. *I Jornada de Treball Social. Treball Social i salut: dilemes ètics*.
- *Ètica, gestió del conflicte i gestió del risc en una societat oberta i multicultural*. Barcelona, març 2011.
- TORRALBA, F. *Historia de la bioètica: Propuesta de principios europeos de bioètica. Mòdul I*. Institut Borja de Bioètica. Universitat Ramon Llull. [rillo.educsalud .cat/Capac_Etica_BecadosAPS/ Principios%20europeo...](http://rillo.educsalud.cat/Capac_Etica_BecadosAPS/Principios%20europeo...) Arxiu PDF 15/05/2013.
- URIZ, M. J. "Models de resolució de dilemes ètics en el Treball Social", en *RTS*, núm. 175 (2004). Barcelona. ISSN: 0212-7210.

Trabajo social en la red

Victòria Mir Labalsa¹

Resumen

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) obligan a las profesiones a readaptarse, y hoy podemos afirmar que ya no es una opción la no presencia en las redes sociales de lo que los trabajadores sociales son, hacen y proponen. Este artículo es una invitación a entrar en la red, a descubrir compañeros de profesión de aquí y de todo el mundo, que crean y comparten contenidos de trabajo social y que nos invitan a sumar y a incorporar una actitud de trabajadores sociales 2.0.

Palabras clave: TIC, red, trabajo social 2.0.

Para citar el artículo: MIR LABALSA, Victòria. Trabajo social en la red. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball social de Catalunya, diciembre 2013, nº 200, páginas 151-156. ISSN 0212-7210.

Abstract

Information and Communications Technologies oblige professions to readapt. Nowadays it is no longer an option not to be part of social networks in which social workers 'are, do and propose'. This article is an invitation to get in the network, to meet colleagues from here and abroad who create and share social work contents and who invite us to incorporate a 2.0 social work attitude.

Key words: ICT, net, 2.0 social work.

¹ Treballadora social. Centre d'Atenció Primària de Salut Gatassa i Ronda Prim de Mataró (ICS). vikimir@hotmail.com.

“Le he hablado (a Wang) de las múltiples posibilidades que tiene Internet para el acceso a la información, para conectar con otras personas y establecer diálogos, hacer sinergias... incluso para el activismo social. Y está de acuerdo, pero tiene dudas. Le argumento que no puede ir en contra de los tiempos...”

CELIAMÉNDIZ ARILLA, P. Bloc.

*Las tribulaciones de un chino en los servicios sociales.*²

El gran desarrollo tecnológico que se ha producido no hace tantos años, el conocido buscador Google acaba de cumplir quince, ha impulsado el desarrollo de la sociedad del conocimiento que permite la apropiación crítica y selectiva de la información protagonizada por ciudadanos que saben cómo aprovecharla, y, alrededor de este concepto, surgen profesiones y trabajos nuevos, o se readaptan las profesiones existentes.

La influencia de la tecnología sobre la sociedad ha sido claramente explicitada por Kranzberg, en su ley sobre la relación entre tecnología y sociedad.

“La tecnología no es buena ni mala, ni tampoco neutral, pero esta relación no debe entenderse como una relación fatalista y determinista, sino que a nuestro entender nos conduce a nuevas situaciones y planteamientos que deben llevarnos a través de la investigación y el análisis de sus efectos a tomar posiciones que marquen el camino y la dirección a seguir atendiendo a la sociedad que deseamos construir”

Qué són les TIC

Las **TIC o tecnologías de la información y las comunicaciones** es un concepto que surge de la convergencia y la

integración entre la informática, los ordenadores y las telecomunicaciones.

Las TIC y los sistemas de información son elementos estratégicos y transformadores que pueden aportar múltiples beneficios a los usuarios en su atención, a los profesionales dotarles de mejores herramientas de trabajo, y contribuir a la eficiencia y la sostenibilidad de las **organizaciones en las que trabajamos**.

Internet se puede definir como la Red de redes, también llamada red global. Es básicamente un sistema mundial de comunicaciones que permite acceder a la información disponible en cualquier servidor mundial, así como interconectar y comunicar ciudadanos.

Podemos ver su evolución en tres etapas:

Web 1.0. Se basa en la sociedad de la información, en medios de entretenimiento y consumo pasivo (medios tradicionales, radio, TV, e-mail). Las páginas web son estáticas y con poca interacción con el usuario (páginas para leer, revistas, bases de datos, webs especializadas).

Web 2.0 o web social. Se basa en la sociedad del conocimiento, la autogeneración de contenidos, en medios de entretenimiento y consumo activo. En esta etapa las páginas se caracterizan por ser dinámicas, los

² <http://tribulacioneschino.blogspot.com.es/> [Consultat 28/08/2013]

usuarios interactúan y son a la vez generadores, intercambiadores, consumidores y difusores de información.

La potencialidad de las herramientas 2.0 y sus canales de comunicación es enorme en cuanto a la posibilidad de crear redes o comunidades de usuarios con intereses o preocupaciones comunes.

Los recursos 2.0 son hoy en día ampliamente conocidos. Blogs, espacios wiki, podcasts, microblogging, redes sociales y comunidades virtuales tienen su reflejo en nombres como Twitter, Facebook, Youtube, Flickr o Slideshare, por citar sólo algunos de los exponentes más populares.

Web 3.0. Hace referencia a la transformación de la web en una base de datos, un movimiento hacia la fabricación de contenido accesible para múltiples buscadores, la influencia de la inteligencia artificial, la Web semántica o la Web GEOespacial.

Ús de les TIC

El volumen de datos en la red sigue creciendo hasta alcanzar cuotas impensables hace unos años. La Fundación Orange, en el informe anual 2013 sobre el desarrollo de la sociedad de la información en España, nos dice que el 68% de los hogares españoles tiene acceso a internet y que más de la mitad de estos internautas se conectan a la red cada día.

No todos, sin embargo, acceden al mismo ritmo ni participan con la misma intensidad. Si hablamos de población general se pueden ver cuáles son los factores responsables de diferencias en el acceso y uso de las TIC entre los diferentes grupos de población. Rentas bajas, género, edad avanzada, hábitat poco poblado o los bajos niveles

de formación influyen en la integración de las personas en la sociedad de la información. Existe una relación estrecha entre inclusión digital e inclusión social. Esta desigualdad también debe ser objeto de atención de los trabajadores sociales y sería objeto de otro artículo.

¿Y los trabajadores sociales?

Los estudios actuales del Grado en Trabajo Social incorporan, en gran medida, las TIC (presentación de trabajos, creación de blogs, búsqueda de documentación, etc.).

Si pensamos en el colectivo que está ejerciendo actualmente, podemos destacar que un número importante está formado por mujeres y jóvenes, resultado del gran crecimiento de la profesión en las últimas décadas, y que, por lo tanto, probablemente, y por los datos antes expuestos, forman parte del grupo de internautas.

Habría que conocer cuál es la participación que realizan los trabajadores sociales en relación a las TIC, no sólo en su uso lúdico, sino en la búsqueda de contenidos, como medio de desarrollo profesional y cómo y cuándo las utilizan.

En 2008 nos decía, en esta misma revista, Miguel Miranda:

“La pena es que, siento decirlo, se lee poco, se compran pocos libros, nos suscribimos a pocas revistas profesionales...”

Cuando hoy se habla de web 2.0 en entornos de profesionales en activo todavía encuentras a mucha gente que se siente ajena a las posibilidades para compartir y mejorar profesionalmente a través de la red.

Esta actitud no se puede sostener si se quiere ser exigente con lo que puede ofrecer la profesión y los que la ejercemos. Las

TIC nos ayudan y **ya no es una opción la no presencia en las redes sociales delo que los trabajadores sociales son, hacen y proponen.**

Trabajo social 2.0

Otras profesiones han iniciado el proceso de definición de su vertiente 2.0. Siguiendo estas propuestas podríamos definir el trabajo social 2.0 como una actitud versada en el trabajo social que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y sus herramientas para la interrelación entre profesionales **para compartir y crear conocimiento**, a partir de las mejores prácticas y la reflexión teórica del trabajo social en todas sus vertientes e intenciones, tanto entre profesionales del trabajo social como entre profesionales y usuarios u otros profesionales o instituciones.

La verdad es que en la red hay mucho contenido generado por trabajadores sociales. En nada que te muevas encuentras mucha información, ayuda profesional para la atención diaria, la docencia e incluso la investigación.

Sólo a modo de ejemplo, y si hablamos de información, podemos acceder *online* en abierto por ejemplo en revistas de trabajo social, tanto en nuestro país o de otros, y podemos suscribirnos a centros documentales como por ejemplo Dixit (<http://www20.gencat.cat/portal/site/dixit>), que tiene como objetivos, entre otros, potenciar la difusión, el intercambio y la generación de conocimiento en el ámbito de los servicios sociales y abre canales de participación a los profesionales mediante el debate y la publicación de experiencias.

O suscribirse al boletín electrónico mensual Sura en la dirección <http://www.ts.ucr.ac>

[cr/bv/sura.php](http://www.ts.ucr.ac/cr/bv/sura.php), que de manera gratuita te permite estar al día de las últimas novedades del trabajo social en la América latina. No olvidemos los contenidos que periódicamente ofrece el colegio de trabajo social.

Y también podemos encontrar trabajadores sociales que expresan sus inquietudes en blogs.

Desde principios de 2013, en la web del Consejo General del Trabajo Social hay acogida la Blogosfera, <http://www.cgtrabajo-social.com/consejo/blogotsfera>, el espacio físico donde se reúnen blogs de trabajo social, y que está abierto a nuevas incorporaciones de profesionales. Son trabajadores sociales muy activos en las redes sociales, y que usan sus bitácoras para difundir sus reflexiones e invitan a la participación. En twitter se conoce como # Blogosfera.

Por otro lado tenemos trabajadores especializados como Malcom Payne, que periódicamente editan en su blog *social work and end of life*. <http://sweol.wordpress.com/>

También hay muchos blogs en otros países. En Estados Unidos tenemos la NASW, <http://www.naswdc.org/> (Asociación Nacional de Trabajadores Sociales), que periódicamente actualiza contenidos y ofrece referencias de los mejores blogs de trabajo social y de espacios interesantes para los profesionales.

Además podemos encontrar grupos de Facebook que han creado trabajadores sociales de diferentes países a los que es fácil acceder. Estos grupos no sólo tienen un contenido profesional sino también de relación y lúdico.

Por último, otro aspecto importante son los espacios de búsqueda de trabajo social como por ejemplo sería el *communitycare* (<http://www.communitycare.co.uk/>).

Una de las dificultades de este mundo tan amplio y que tenemos a nuestro alcance, internet, es que una gran parte de las webs, blogs, sitios de investigación, etc. son en inglés. Esto, para las generaciones que no tienen el inglés incorporado tiene una solución que son los traductores *online* que facilitan el acceso a esta información, aunque tenemos que ser conscientes de la propia limitación que tiene esta herramienta. Es importante que se corrija esta carencia en las nuevas promociones de trabajadores sociales.

En definitiva, podemos acceder a muchos contenidos abiertos de trabajo social del resto del mundo. Es importante, sin embargo, tener dos puntos claros: en primer lugar hay que ser cuidadosos con la información que encontramos en la red y saber

discernir entre las opiniones y los datos que tienen una base científica y cómo las utilizamos en el desarrollo de nuestra profesión, y, en segundo lugar, debemos tener claro que depende de todos nosotros que esta comunidad de trabajo social 2.0 siga adelante.

Como recuerda siempre Jose Ignacio Santás en su blog *pasionporelTrabajo social* <http://pasionporeltrabajosocial.blogspot.com.es/>

“crea o suscríbete a blogs, métete en webs de interés profesional, ábrete una cuenta en twitter y hazte seguidor de gente o entidades interesantes, o en Facebook...”

ii Participa de la comunidad de trabajadores sociales *on line!!!*

It's up to you!!!

iii Estamos a un clic!!!

Bibliografía

- FUNDACIÓ ORANGE. *Informe anual 2013 sobre el desarrollo de la sociedad de la información en España*. ISSN 2174-3886. Consultable a www.fundacioorange.es
- GIRONÈS GARCIA, X. *Fisioteràpia 2.0*. Societat Catalano-balear de fisioteràpia.[consulta 14/10/2013].
- <http://www.acmcb.es/files/425-4873-DOCUMENT/>.
- GÓMEZ GARCÍA, R. i TORICES BLANCO, A. “Los trabajadores sociales en la primera década del siglo XXI. A cuarenta años de la publicación de Situación del servicio social en España”, en *Cuadernos de Trabajo Social* (Vol. 25-2, 2012). ISSN 0214-0314.
- KRANZBERG, M. “Science-Technology-Society: It's as Simple as XYZ!”, en *Theory into Practice*. 1985. Citat per BELLOCH, C. a *Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como recurso para la educación*. <http://www.uves> [consulta 14/10/2013].
- LAGARES, M. P.; SARASOLA-SANCHEZ-SERRANO i CARMONA, M. “Trabajo social y nuevas tecnologías”, en *Portularia* (Vol II, Extra, 2012). ISSN 1578-0236.
- MIRANDA ARANDA, M. “Apuntes para una reflexión sobre nuestra propia historia”, en *RTS*, núm. 184 (agost 2008). ISSN 0212-7210.
- PAVA BARBOSA, L. M. “Trabajo social, globalización y sociedad del conocimiento”, en *Tendencias y retos*, vol. 17, núm. 2 (juliol-desembre 2012). ISSN-0122-9729.

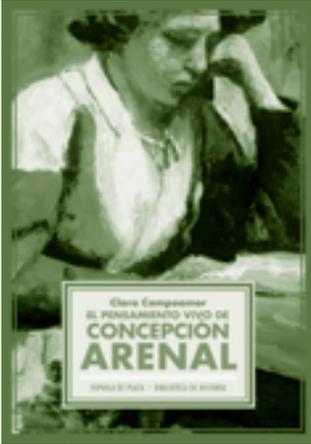
Libros

*El pensamiento vivo de
Concepción Arenal*

*Vencer la crisis, socialdemocràcia
i més Europa*

*Juntos. Rituales, placeres y
política de cooperación*

Mujeres que corren con los lobos



- CAMPOAMOR, Clara. *El pensamiento vivo de Concepción Arenal*. Sevilla: Ediciones Espuela de Pata, 2013. ISBN 978-84-151177-77-7.

Para citar el artículo: VERGARA, Pepita. El pensamiento vivo de Concepción Arenal. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2013, nº 200, páginas 159-161. ISSN 0212-7210.

El pensamiento vivo de Concepción Arenal

La presente obra fue escrita por Clara Campoamor en 1939 desde el exilio en Argentina y ha sido publicada recientemente en España.

Concepción Arenal (1820-1893) es considerada una de las primeras feministas de nuestro país, defensora de los derechos y la igualdad de las mujeres. Tuvo que vestirse como un hombre para ejercer su derecho a estudiar una carrera y fue una de las primeras abogadas colegiadas en abrir su propio despacho, ejemplo que siguió Clara Campoamor (1888-1972) tras obtener la licenciatura de Derecho años más tarde. Su figura es un referente para la autora, defensora acérrima del derecho al voto de las mujeres en los inicios de la Segunda República. A ella le debemos en gran parte que se obtuviera el sufragio femenino en 1931 y que las mujeres pudieran votar en 1933.

El libro consta de dos partes bien diferenciadas, separadas por un apartado donde consta la relación de sus obras, que van desde informes penitenciarios, estudios, folletos y conferencias, a obras poéticas. En la primera parte la autora se aproxima a la figura de Concepción Arenal, de la que se siente discípula. En la segunda, mucho más extensa, encontramos extractos de diferentes obras que nos permiten adentrarnos de forma directa en su pensamiento.

En la actualidad puede resultar difícil entender la obra de esta pensadora. Para poder bucear y adentrarnos en su obra, tenemos que tener en cuenta dos aspectos:

el momento histórico en el que vive, la segunda mitad del siglo XIX, y su fervor religioso. A partir de aquí creo que podemos comprender, en el siglo XXI, la importancia de su obra.

Era una mujer católica ferviente y militante, pero crítica con aquellos creyentes que superponen su egoísmo a la fe, siguiendo el pensamiento de Teresa de Jesús. Como señala Campoamor, actuaba por verdadero y hondo apostolado, movida por tres fuerzas: su pasión por la justicia, su dominio por la razón y su fe en la caridad como manifestación de amor humano. Fue sobre todo una gran pensadora y tuvo una gran actividad literaria y de lucha social que no decayó hasta su muerte. Dedicó todos sus esfuerzos a los más débiles, a los condenados por la justicia, a los marginados por la sociedad y a las mujeres.

Su obra, según Campoamor, se sitúa en tres direcciones:

Sociológica: (*la instrucción del pueblo, la educación de la mujer, la igualdad social y política...*)

En este ámbito ella apunta sobre una evolución lenta pero constante para mejorar las sociedades. Su lema era moderación y constancia. Ir asentando lo que se consigue y fortalecerlo.

Caritativa: (*Estudio sobre la beneficencia y los manuales de visita al pobre y al preso. El pauperismo. Sus causas, sus efectos y su remedio. La prostitución...*)

En materia de beneficencia todo estaba por sistematizar en la España de 1860, cuando escribe la *Memoria* que fue premiada por la Academia de las Ciencias Morales y Políticas, desarrolla los conceptos de *Beneficencia*, *Filantropía* y *Caridad*, que deben coordinarse para que puedan desarrollarse a favor del necesitado.

El visitador del pobre, el visitador del preso, son verdaderos tratados psicológicos y morales para obtener una eficaz ayuda a los desamparados.

Tuvo una gran influencia en el florecimiento de muchas instituciones filantrópicas y caritativas origen del desarrollo de las ideas sociales que llegaron después.

Legal: *Estudios penitenciarios y de derecho.*

También fue la primera mujer que obtuvo el título de Visitadora de cárceles en España, y todos sus escritos son fruto de reflexión sobre su experiencia. Es en este ámbito donde su obra es más extensa. Fue siempre crítica con el estado de las prisiones, propone reformas para implantar un sistema correccionista. Cree que el delincuente es susceptible siempre de enmienda y que la sociedad debe procurársela. La pena, considera, tiene que ser siempre correccional. Se viene de una época en la que acusar a un hombre de delito era declararlo fuera de la ley humana, donde la tortura, la cárcel llena de suplicios e incluso la pena de muerte eran habituales.

Concepción Arenal creía, por encima de todo, en el ser humano, siendo éste el centro de su interés, como podemos observar a lo largo de su obra. En sus textos parte siempre de su propia experiencia, reflexiona sobre la realidad viva, el dolor humano, el desdén de los problemas jurídicos y sociales de su tiempo. Propone soluciones que hoy pueden parecernos ingenuas, pero algunas de sus conclusiones e ideas son todavía merecedoras de ser tenidas en cuenta, sobre todo en lo que concierne a la mujer (En *La mujer del Porvenir* reivindica la figura de la mujer para el sacerdocio).

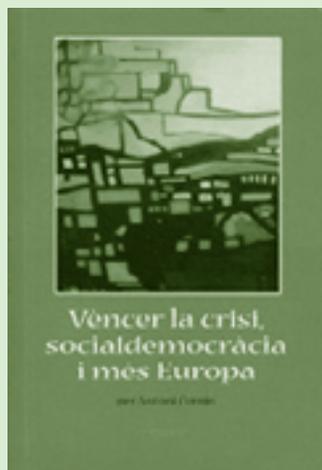
Pese a que su obra es poco conocida, fue una gran filósofa social, que creo que

deberíamos rescatar para poder comprender que gracias a la acción y pensamiento de mujeres como ella, el mundo puede ser un poco mejor. Su actitud progresista y su pasión por el trabajo a favor de los más desfavorecidos deberían servirnos de

acicate y ejemplo en nuestra sociedad actual.

Es realmente asombroso, como dice M^a Teresa Fernández de la Vega en el prólogo, la existencia de una mujer de tal calibre en la torturada España novecentista.

Pepita Vergara Beltrán



- COMÍN, Oliveres. Vèncer la crisi, socialdemocràcia i més Europa. Barcelona: Impuls a l'Acció Social, 2012. ISBN 978-84-940462-2-3.

Para citar el artículo: CARRASCO CALVO, Salvador. Vèncer la crisi, socialdemocràcia i més Europa. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2013, nº 200, páginas 162-163. ISSN 0212-7210.

Vèncer la crisi, socialdemocràcia i més Europa

Este título describe bien el contenido básico de este Cuaderno. Un subtítulo clarifica más el tema central de la obra: “los pilares socialdemócratas de la Unión Europea, como una salida a la crisis”.

El autor mantiene la tesis de que “el Estado del Bienestar será europeo o no será”. Toda la reflexión apunta a la justificación de esta afirmación central. La integración europea y el Estado del Bienestar son “dos caras de una misma moneda”. Antoni Comín, buen conocedor, desde su juventud, de la obra de E. Mounier, reitera la idea de que “sin el Estado de Bienestar no puede haber una Europa unida”, y añade que, bien entrado el siglo XXI, “sin una Europa más unida que la actual no hay posibilidad de preservar de estado del Bienestar”. La salida de la crisis pasa por la estrategia de “más Europa”: se impone completar el proceso de la Unión Europea, “avanzar hacia una Unión Política”, “una verdadera unión fiscal, una unión económica y una unión política” (pág. 15).

El autor da un paso adelante más al afirmar que “Europa será socialdemócrata o no será”, en cuanto al proyecto y el modelo de sociedad (pág. 61). Comín defiende “el camino del socialismo democrático” como la vía necesaria para vencer la crisis. Al autor no le falta el reconocimiento a la aportación liberal o democristiana a la Europa de la posguerra (pág. 63). Asimismo alerta contra el neoliberalismo imperante y hace una explícita reserva de su opinión sobre la democracia cristiana. A

los concedores de la obra de Alfonso Comín les puede hacer recordar alguna página de la *Introducción a la obra de E. Mounier* dedicadas a explicar “cómo el fascismo llega a las naciones y las democracias cristianas lo toleran”. Dan ganas de preguntar al autor si sus reservas van también por estos senderos o son otras.

La propuesta de Antoni Comín, “Europa será socialdemócrata o no será”, evoca otro pensamiento de Mounier, según el cual “la revolución económica será moral o no será nada”. No creo alejarme demasiado del espíritu que inspira la obra comentada si digo que estamos ante una visión socialdemócrata con elementos o reminiscencias personalistas. Queda en manos de los lectores dilucidar la viabilidad, ahora y aquí, de tesis como éstas. La realidad europea actual invita a la prudencia en las expectativas. El propio autor sugiere, con acierto, algunas de las serias limitaciones existentes: problemas de legitimidad democrática de las instituciones políticas europeas y la necesidad de cambios profundos en la gobernanza europea (pág. 53-59).

Diría que Comín nos está planteando la urgencia de ir más allá de los intereses de las élites europeas y del gentil monstruo de Bruselas. Hay que reconstruir Europa desde la base, para hacer posible una Europa que sea de los Ciudadanos y no exclusivamente de los “mercados”, para utilizar otro eufemismo. En el fondo, con la crítica del “neoliberalismo”, puede opinarse que el autor nos estaría hablando de la ideología de un grupo humano minoritario, ascendente, de composición transnacional, que, también a escala europea, acumula poder sin más contemplaciones; una nueva clase social, conocida en

el mundo anglosajón como clase “corporativa”, de la que sabemos poco todavía. La propuesta de Comín es en buena parte utópica o “nada fácil”, como dice el autor. Tanto, añadiríamos nosotros, como la creación de una alternativa política europea, como podría ser un nuevo Partido Socialdemócrata Europeo, hoy inexistente (pág. 61). Es, sin embargo, una propuesta honesta de quien reconoce en sí mismo a “un buen socialdemócrata” (pág. 22).

El texto que comentamos centra el análisis de la crisis económica actual en el campo ideológico, sometiendo a debate la ortodoxia neoliberal y el paradigma económico que la inspira. No sólo “no funciona”, en expresión del autor (pág. 16), sino que, deberíamos añadir, fracasó en ocasiones anteriores y más recientes. ¿Cómo sostener, aún hoy, sin cinismo, los axiomas de la autorregulación de los mercados? ¿O defender, sin vergüenza, la desregulación de las transacciones financieras internacionales? ¿O someter, sin entrañas, las relaciones laborales en una “flexibilidad”, convertida en excusa para despidos masivos o para eliminar las normas jurídicas que obligan a negociar? El autor tiene sobradas razones para denunciar “la ortodoxia neoliberal” y “las políticas de austeridad expansiva”. Compartimos con él la idea de que la defensa del Estado de Bienestar conlleva, efectivamente, cambios radicales en la política fiscal y monetaria y en la inversión pública a escala europea (pág. 29)... “Algo difícil, pero no imposible” (pág. 40).

Esta obra de Antoni Comín abre interrogantes serios y pertinentes y es una buena invitación a la reflexión. Dos buenos motivos para recomendar su lectura.

Salvador Carrasco Calvo



- SENNETT, Richard. Juntos: rituales, placeres y política de cooperación. Barcelona: Editorial Anagrama, 2012. ISBN 978-84-339-6348-2.

Para citar el artículo: CARRASCO, Salvador. Juntos. Rituales, placeres y política de cooperación. La construcción de la comunitat amb la cooperació. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2013, nº 200, páginas 164-166. ISSN 0212-7210.

Juntos. Rituales, placeres y política de cooperación

La construcción de la comunidad con la cooperación

La lectura de este último libro de R. Sennet invita a volver a un tema clásico del trabajo social, a menudo demasiado olvidado entre nosotros. El trabajo social coopera en la construcción de la comunidad local en los barrios donde están presentes sus profesionales. No podemos evitar la percepción de que tenemos, todavía, mucho camino por delante.

El autor es un destacado sociólogo norteamericano que alguna vez se ha presentado como “el último autor de la escuela pragmata americana”. Esto es como decir que sus raíces se remontan a W. James, a J. Dewey y a los corrientes más interesantes del *comunitarismo* norteamericano de izquierdas. Su obra lo sitúa en el terreno de unas ciencias sociales interesadas en la acción social comunitaria, que mira la vieja “cuestión social” desde el punto de vista del asociacionismo de base, que sabe reconocer el papel central del sujeto social y hace de la participación real de los agentes una bandera. La realidad de las comunidades locales es compleja y la mirada que tienen los actores también: una mirada “hacia fuera” (atenta a las cosas tal como son), “hacia dentro” (desde el interior de los sujetos que intervienen) y “hacia atrás” (teniendo bien presentes los procesos que han llevado a las situaciones del presente) (pág. 163 y sig.). La obra entera es un análisis de *la cooperación y la comunicación como elemento de cohesión social*.

1. El libro tiene algunos elementos autobiográficos que ayudan a entender a fondo algunas de las inquietudes que inspiran y motivan al autor (pág. 97-98, 347 y sig. y 373).

Sennet hace una viva descripción de la vida social de un barrio pobre y marginal de Chicago en el que vivió siete años; habla del trabajo de las *Casas de Acogida* del barrio con los niños y jóvenes del barrio, auténticos “talismanes” para los “super-vivientes” de aquel entorno social degradado, entre los que se encontraba él mismo. Aquellas Casas de Acogida eran, para los niños y jóvenes de los barrios y las comunidades económicamente débiles, la alternativa a las “bandas juveniles”, antes de que penetrara a fondo la droga y acabara hundiendo barrios enteros en un proceso acelerado de degradación del clima social de las gentes que vivían allí (pág. 348-351, 362-363).

Especialmente lúcidas e interesantes parecen sus observaciones sobre la desigualdad entre los niños y cómo llega a incidir en las posibilidades de “La conexión y cooperación entre ellos” (pág. 195) o sus ideas sobre las secuelas interiores de “la conducta de los niños como consumidores” (pág. 200 y sig.).

2. Uno de los ejes centrales del libro es el “frágil equilibrio” entre competencia y cooperación. Sennet analiza cuestiones esenciales para el desarrollo de la “civilidad” (la “socialidad” o la “cohesión”) vivida en las calles, en las asociaciones y las instituciones sociales de base: explica cómo se construyen los vínculos que articulan la comunidad local (la “reciprocidad”, los “rituales sociales”, la “conversación dialógica” entre compañeros, amigos y vecinos) (pág. 138-139, 186, 190).

El autor entra a fondo en el análisis de la actual *ausencia de compromiso social*. Nos dice que el fenómeno es “estructural” y reside en una visión de la vida colectiva “a cor-

to plazo”. El “cortoplacismo” es una de las características del *modelo capitalista financiero* en el que vivimos. Un sistema impuesto por una *élite* (“*superclases*”, “*el club de los Elegidos*”) instalada en los centros de las finanzas globales, integrada por unos seis mil individuos que comparte con los caimanes una comuna voracidad depredadora (pág. 230 y sig., 248 i sig.).

La falta de compromiso social es debida, también, al “retraimiento” del individuo en sí mismo. A menudo, los individuos se ven incapacitados o desbordados por la complejidad de una realidad y un compromiso que se les hace incomprensible o inalcanzable. Incapaces de gestionar estas situaciones, no pocas personas caen en ansiedades y obsesiones que les cierran aún más en sí mismas. La auto regeneración mediante el trabajo, nos dice, es algo a explorar ya que puede dar salidas o alternativas a estas angustias (pág. 254-273).

3. **La cooperación se hace más fuerte por el trabajo físico**, es el potencial o la virtualidad del “taller”; pasando de los gestos físicos a las relaciones sociales; aplicando “la mínima fuerza” ante la resistencia física o social. Es así como los individuos se hacen sensibles al medio social en el que viven y se comprometen con él, dentro de los límites que la realidad da a la acción de los individuos (pág. 281 y sig.).

Sennet detalla *actitudes y gestos que llevan o facilitan la colaboración*, como la “Diplomacia cotidiana”, el saber “gestionar los conflictos”, “tener habilidades dialógicas” y “empatía”. También saber administrar “silencios”, las palabras y los “gestos no verbales” facilitan el diálogo y, en definitiva, la cooperación (pág. 312 y sig.). Esto

ahora lo llaman “inteligencia emocional”.

4. Para Sennet, *la construcción de la comunidad es un proceso de abajo hacia arriba*. Con un lenguaje utilizado también para algunos clásicos de la sociología, Sennet habla de la “vocación comunitaria”, de la “llamada a hacer comunidad” (pág. 372 y sig.). Una llamada que suele proceder de tres fuentes diferentes:

- Alguna *fe religiosa*: experiencias religiosas que llevan directamente al servicio a la comunidad, a los pobres y marginados, con un compromiso radical personal e institucional.
- La “simplicidad” de *las convicciones ideológicas o interiores* de los individuos,

transciendan o no al sujeto; que refuerza la identidad y el sentido de pertenencia, mediante la cooperación en la acción comunitaria.

- La “*socialidad*”, es decir, los “placeres de la comunidad” y el incremento por medios informales, del compromiso con un proyecto colectivo, en la búsqueda de la calidad de vida, desde la experiencia cotidiana.

Para el autor la socialidad es el campo de la cooperación comunitaria.

Todo es cuestión de *querer hacer juntos* un proyecto colectivo.

Es la cooperación y la participación activa como “estrategia de resistencia”.

Salvador Carrasco Calvo



- PINKOLA ESTÉS, Clarissa. *Mujeres que corren con los lobos: Mitos y cuentos del arquetipo de la Mujer Salvaje*. Barcelona: Ediciones B, 1999. ISBN 978-84-406-8711-1.

Para citar el artículo: CHAZALON, Muriel. Mujeres que corren con los lobos. Mitos y cuentos del arquetipo de la Mujer Salvaje. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2013, nº 200, páginas 167-169. ISSN 0212-7210.

Mujeres que corren con los lobos.

Mitos y cuentos del arquetipo de la Mujer Salvaje

¿Qué significa ser una Mujer Salvaje?

“Significa establecer tu territorio, encontrar la propia manada, estar en el propio cuerpo con certeza y orgullo, cualesquiera que sean los dones y las limitaciones físicas, hablar y actuar en nombre propio, ser consciente y estar en guardia, echar mano de las innatas facultades femeninas de la intuición y la percepción, recuperar los propios ciclos, descubrir qué lugar le corresponde a cada una, levantarse con dignidad y conservar la mayor conciencia posible.”

Desengáñate, querida lectora o querido lector, este libro no es un simple libro. Es un libro-caldero que fomenta la reflexión, las preguntas, la risa, el llanto, la fuerza interior; es un libro-trueno para leer en voz alta; un libro-relámpago para iluminar las noches oscuras; un libro-llave para abrir cerrojos y compuertas atrancadas; un libro-semilla para echar al viento, para repartir, regalar, compartir con tus amigas/os, con tu compañera/o, con tu amante, con tus hijas/os, con tu madre, con tu manada familiar o espiritual; es ante todo una obra contemplativa para leer despacio, para aprender a leer(te) en profundidad...

Clarissa Pinkola Estés es psicoanalista de orientación junguiana, doctorada en psicología etnoclínica, poeta, buscadora de voces olvidadas y *cantadora o mesemondóke* que, en su doble pertenencia cultural étnica (mejicana y húngara), significa “guardiana de antiguos cuentos”. Tardó más de dos décadas en escribir este libro, recopi-

lando, con intensa dedicación y concentración, relatos, cuentos y mitos de diversas tradiciones orales en relación al arquetipo de la Mujer Salvaje. Esta aguda observadora psíquica observó que la psicología tradicional carece muchas veces de respuestas para las cuestiones más importantes de las mujeres (lo arquetípico, lo intuitivo, lo sexual y lo cíclico, las edades, el saber innato y adquirido, el fuego creador). Nos explica entonces que al unir dos palabras: “mujer” y “salvaje”, se abre una puerta que toda mujer franquea en cuanto las escucha... Paso a paso, relatos tras cuentos, mitos tras sueños, la doctora Estés se convierte en una guía sagaz para orientarnos en el misterioso hábitat de la Mujer Salvaje, nuestra naturaleza instintiva e indómita que sigue operando en lo profundo de la psique a pesar de continuos y prolongados intentos de domesticación...

Su propósito al escribir *Mujeres que corren con los lobos* es restaurar las “bellas y naturales formas psíquicas femeninas”, procurar “despatologizar la naturaleza instintiva integral y demostrar sus nexos espirituales y esencialmente psíquicos con el mundo natural”, ayudar a dibujar el mapa de este extenso territorio psíquico en su rica variedad, estableciendo una semejanza (¡casi una hermandad!) entre la naturaleza de los lobos —especialmente el *Canis lupus* y el *Canis rufus*— y la naturaleza de las mujeres: ambos, señala nuestra autora, comparten una aguda percepción, un espíritu lúdico y una elevada capacidad de afecto. De cada cuento, C. Pinkola Estés nos ofrece jugosas versiones sacadas de su antigua tradición familiar y de su polifacética herencia cultural, entretrejiendo en su voz hechizante este fuego creador que alimenta a los sabios instintos que cada mujer alberga en sí misma. Nos explica que

la recuperación de estos instintos sanos y vitales es indispensable para que no muera la Mujer Salvaje, y nosotras con ella. Ella es, en sus múltiples nombres, *la Guardiana de lo Salvaje, la Hacedora del alma, la Vieja que recoge los huesos, La que anda siempre haciendo arreglos, La criadora del lobo, El río bajo el río, La que vive en la lejana pelvis femenina, La que sabe, la Archivera de la Hembra, la Madre de vida/muerte/vida, la Loba, la Trapera, la Huesera...*”. Al alma, nos recuerda Clarissa P. Estés, se la puede herir y dañar. Se pueden dejar en ella las señales de una enfermedad y las señales de las quemaduras del temor. Pero no muere porque está protegida por la Loba en el mundo subterráneo. La Loba, la Huesera, recoge y protege los huesos, el aspecto indestructible del yo salvaje, nuestra naturaleza instintiva, integral y sana entregada a la libertad y a lo indómito.

Cuando el contar cuentos se vuelve arte, la poderosa medicina encerrada en cada relato empieza a surtir efecto: el cuento evoca entonces para cada una de nosotras la profundidad del alma salvaje, su fuerza natural, psicológica y espiritual, su resistencia para seguir adelante “en contra incluso de los vendavales que de vez en cuando se desatan en la vida de cada uno”, su capacidad de autoorganización, de autorregulación, su potencia de regeneración y de reestructuración, incluso después de largos periodos de desorientación o de errancia...

Todos estos relatos que descifra y comparte con nosotras/os esta magnífica *cantadora* dibujan nuevamente (¡y mucha falta hacían!) unos mapas de iniciación para las y los que desean poner de nuevo en marcha su vida interior, aprendiendo a escuchar su voz intuitiva, a tener una visión integral, a recuperar la profunda perspicacia, y a llevar

acabo acciones decisivas. Estos valiosos mapas nos advierten sobre los obstáculos y las trampas con los que nos encontraremos y nos dan pistas sobre qué hacer cuando nuestro camino se desdibuja, cuando sangran sin cesar las heridas, cuando muere el amor, cuando todo parece perdido, cuando la vida se ha convertido en una aburrida sucesión de días y de noches, cuando la cólera se apodera de nuestra vida, cuando lloremos sin parar, cuando nos dejamos la piel, cuando duelen hasta los huesos, cuando el tambor del corazón enmudece, cuando buscamos desesperadamente una manada propia, cuando nuestro fuego creativo se va apagando, cuando hemos perdido el olfato, la concentración, las ganas de jugar, cuando queremos hacer y no hay que hacer nada...

Entonces aprendemos que los cuentos no son una diversión sino “una medicina... basta con que escuchemos...”, que “contienen los remedios para reparar o recuperar cualquier pulsión perdida”, y que “engendran emociones, tristezas, preguntas, anhelos y comprensiones que hacen aflorar espontá-

neamente a la superficie el arquetipo, en este caso, La Mujer Salvaje. En definitiva, que “están repletos de instrucciones que nos guían en medio de las complejidades de la vida”.

Esta recopilación de cuentos y sus interpretaciones es una magnífica propuesta para salirnos de los caminos trillados que han domesticado en exceso a esta Mujer Salvaje llena de vida y de sabiduría, para indagar y reflexionar sobre los constructos de la libertad y la creatividad femeninas, y no perder la ocasión de escuchar la voz antigua que nutre nuestra alma contándonos esta historia que nos está destinada. “Si un cuento es la semilla, nos susurra la autora, nosotras somos su tierra”. Dejemos entonces que cada palabra de esta excelente contadora que es Clarissa Pinkola Estés caiga en lo más profundo de nosotras y pueda llegar a germinar “hasta que tú misma florezcas. Ésta es la tarea. La única tarea.”

¿Un simple consejo lobuno? Protege y cultiva tu vida creativa, sé salvaje, lee. Ven acorrer con los lobos.

Muriel Chazon

A decorative graphic consisting of several overlapping rectangular blocks. On the left, there are two light green blocks stacked vertically. To their right, a darker green block extends horizontally across the page. Below this dark green block, a grey block extends vertically down the page. The text 'Sección libre' is centered within the dark green horizontal block.

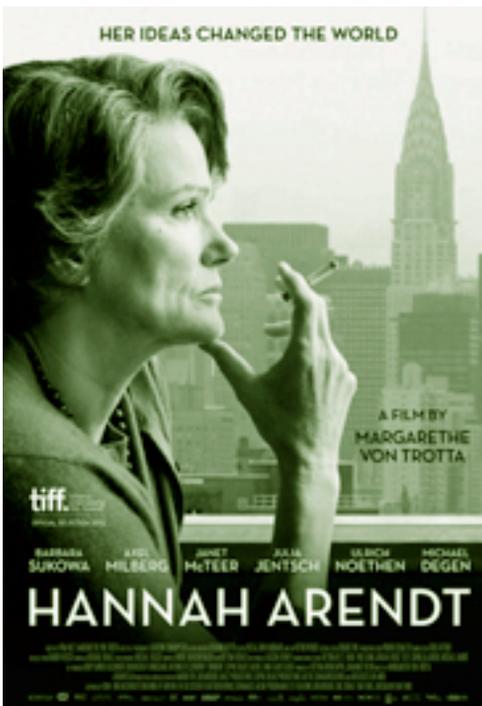
Sección libre

Hannah Arendt

Hannah Arendt

*Si la capacidad de desobediencia constituyó
el comienzo de la historia humana,
la obediencia podría muy bien provocar el fin de la humanidad.*

ERICH FROMM



Ficha del film

Película alemana del año 2012.

Dirigida por Margarethe von Trotta y protagonizada por Barbara Sukowa en el papel principal.

El argumento:

Biografía de la filósofa judío-alemana Hannah Arendt, discípula de Heidegger, que trabajó como periodista en el juicio a Adolf Eichmann, el nazi que organizó el genocidio del pueblo judío durante la II Guerra Mundial, conocida por “la solución final”. (FILMAFFINITY)

La película y la actriz principal han recibido varios premios del cine europeo.

Para citar el artículo: SAINZ, Francesc. Hannah Arendt. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2013, nº 200, páginas 173-176. ISSN 0212-7210.

La película se centra en la decisión de Arendt de asistir al juicio sobre Eichmann que se celebrará en Jerusalén.

Eichmann había sido capturado en 1961 por los servicios secretos de Israel, mientras se encontraba con una identidad falsa en Argentina. Su huida le había permitido librarse de los famosos juicios que tuvieron lugar en Núremberg recién acabada la guerra mundial.

Hannah Arendt era conocida por un libro sobre su libro *El origen de los totalitarismos* y fue aceptada por la revista *The New Yorker* para escribir unos artículos sobre el juicio que posteriormente se convirtieron en el libro *Eichmann en Jerusalén, sobre la banalidad del mal*.

Arendt es alemana de origen judío y vive exiliada en Nueva York junto con su marido. Su condición de judía no le va a impedir llevar a cabo un análisis exhaustivo y lo más objetivo posible tanto del juicio de Eichmann como de algunas conclusiones referidas especialmente al papel que jugaron los líderes judíos en el holocausto. Por ello, Arendt encontrará el rechazo de muchos de sus colegas y amigos y será tildada de fría y carente de sentimientos.

El film utiliza imágenes de archivo que son escenas reales del juicio llevado a cabo en Jerusalén.

Hannah Arendt analiza minuciosamente a un hombre que tanto por sus expresiones gestuales como por el contenido de sus palabras la lleva a pensar en un sujeto simple; un burócrata sin ideología especial, que en realidad no iba contra nada ni nadie, simplemente se limitaba a hacer su trabajo, que principalmente era recibir órdenes. Un ser que carece de la capacidad de pensar, por lo tanto que no es capaz de sentir empatía.

Desideologiza al personaje y no lo cataloga de monstruo antisemita, como esperaban sus compañeros y amigos judíos. También cree que los líderes judíos no fueron capaces de plantarse ante las demandas nazis y que jugaron un papel muy pusilánime, posiblemente para salvar su propia piel. Fueron capaces de entregar datos que pusieron en peligro a muchas más personas.

La película muestra a una Hannah Arendt competente y contundente, firme en su trabajo y atrevida a exponer sus ideas con toda claridad. A pesar de su aparente frialdad, se deja ver su capacidad para afectarse; es especialmente dolorosa la escena en la que uno de sus amigos más queridos cae enfermo y ella va a visitarle a su casa en Jerusalén, él al borde de la muerte, le gira la cara y no quiere hablar con ella.

El inconmensurable dolor de todo un pueblo que ha vivido un asesinato masivo es motivo suficiente para sentir que los verdugos no merecen ninguna consideración. Cualquier análisis que parezca que los exime o los justifica, será considerado como una traición. Sucede así en todos los tiempos, veamos en la actualidad temas vinculados al terrorismo, por ejemplo.

Para Arendt, tal como deja claro el film, Eichmann no tiene ninguna justificación, debe ser condenado y en ningún caso ella pretende acusar al pueblo judío de su autodestrucción. Lo que persigue la filósofa alemana, es ser capaz de pensar, analizar y expresar sus argumentos con claridad. Aunque es bien sabido que la objetividad pura no existe y que todos los procesos humanos están condicionados por la subjetividad individual y colectiva, más especialmente cuando el sufrimiento emocional está en primera fila.

Vamos a pensar en Eichmann, siguiendo los pasos de Arendt

Si dijéramos que es un enfermo mental no estaríamos en lo cierto, especialmente porque entendemos que era muy consciente de lo que hacía, por qué lo hacía y las consecuencias que tenían sus actos. Podríamos simplemente creer que es un hombre con una ideología extremista, fascista y nazi y que esa condición ideológica es la razón que le lleva a ejecutar la barbarie. Pero vamos a seguir pensando, observamos, como dice Arendt, que es un hombre incapaz de pensar, y añadimos, de sentir empatía. No poder pensar lleva a no poder discernir. Es un sujeto con el pensamiento concreto, sin capacidad para establecer nexos entre lo emocional, los sentimientos y los actos. Con suficientes rasgos esquizoides como para no ser capaz de sentir, expresar ni pensar emocionalmente. Sin capacidad para experimentar vínculos afectivos. Con la impresión de que el amor, la compasión, la solidaridad no tienen cabida en su mundo personal, en su personalidad.

Muchos son los sujetos que no son enfermos mentales pero que han desarrollado unas características de personalidad que se encuentran en los cimientos y la estructura de ésta. Que no son capaces de hacer autocrítica porque lo que hacen y lo que son forma parte de ellos mismos. Banalizan el bien, de la misma manera que lo hacen con el mal. Decir que a estos individuos no les pasa nada es tan simple como erróneo.

Hannah Arendt dirá que los crímenes a la humanidad tienen lugar cuando se entiende lo humano de forma cosificada; los nazis deshumanizaban a las personas convirtiéndolas en cosas que podían ser quemadas,

destruidas, Mengele utilizaba a los presos para hacer experimentos médicos de un gran sadismo.

No es sólo la ideología la que lleva al mal, son las vivencias individuales y colectivas desprovistas de la capacidad para sentir, amar y reconocernos como sujetos con necesidades emocionales. Sin esas capacidades, lo que se trivializa es al ser humano en sí mismo. Deshumanizar al otro, hasta el desprecio absoluto, tiene que ver con la estructura enfermiza de la personalidad. (No pretendo analizar en este momento los motivos biopsicosociales que llevan a ello).

Eichmann juró servir al régimen de Hitler y cumplió con su cometido.

Fue fiel con su juramento, era más importante éste que las personas; no podía pensar ni sentir empatía, probablemente hubiera matado a su padre o a su hermano; los vínculos, en tanto que afectivos, no le importaban, simplemente no existían.

Considero el film *Hannah Arendt* un buen documento para reflexionar sobre el mal funcionamiento individual y colectivo. Nunca debe justificarse ningún crimen, especialmente si ha sido cometido con conocimiento y con premeditación, la psicopatología no debe ser usada nunca como justificación sino como comprensión de los fenómenos. Pero también es necesario llamar la atención sobre el hecho de que hay personas que sabiendo lo que hacen, porqué lo hacen y las consecuencias que tienen sus actos, no significa que sean sanas. Estas personas pueden hacerse daño a sí mismas y ser muy nocivas con los demás. La falta de escrúpulos, la frialdad en las relaciones afectivas, el sentirse por encima de los demás y merecedor de privilegios especiales, la búsqueda compulsiva del poder; sentirse agraviado y

perseguido por todo, considerarse con el derecho a vengarse a cualquier precio, etc, es generador del mal. Piénsese en delitos económicos como los que estamos viviendo en la actualidad, crímenes en familia como aquel hombre que tuvo secuestrada a su hija y la violó durante 24 años. Decir que estas personas no están bien no es justificar nada, es tratar de comprender para tratar de prevenir y de evitar nuevos males.

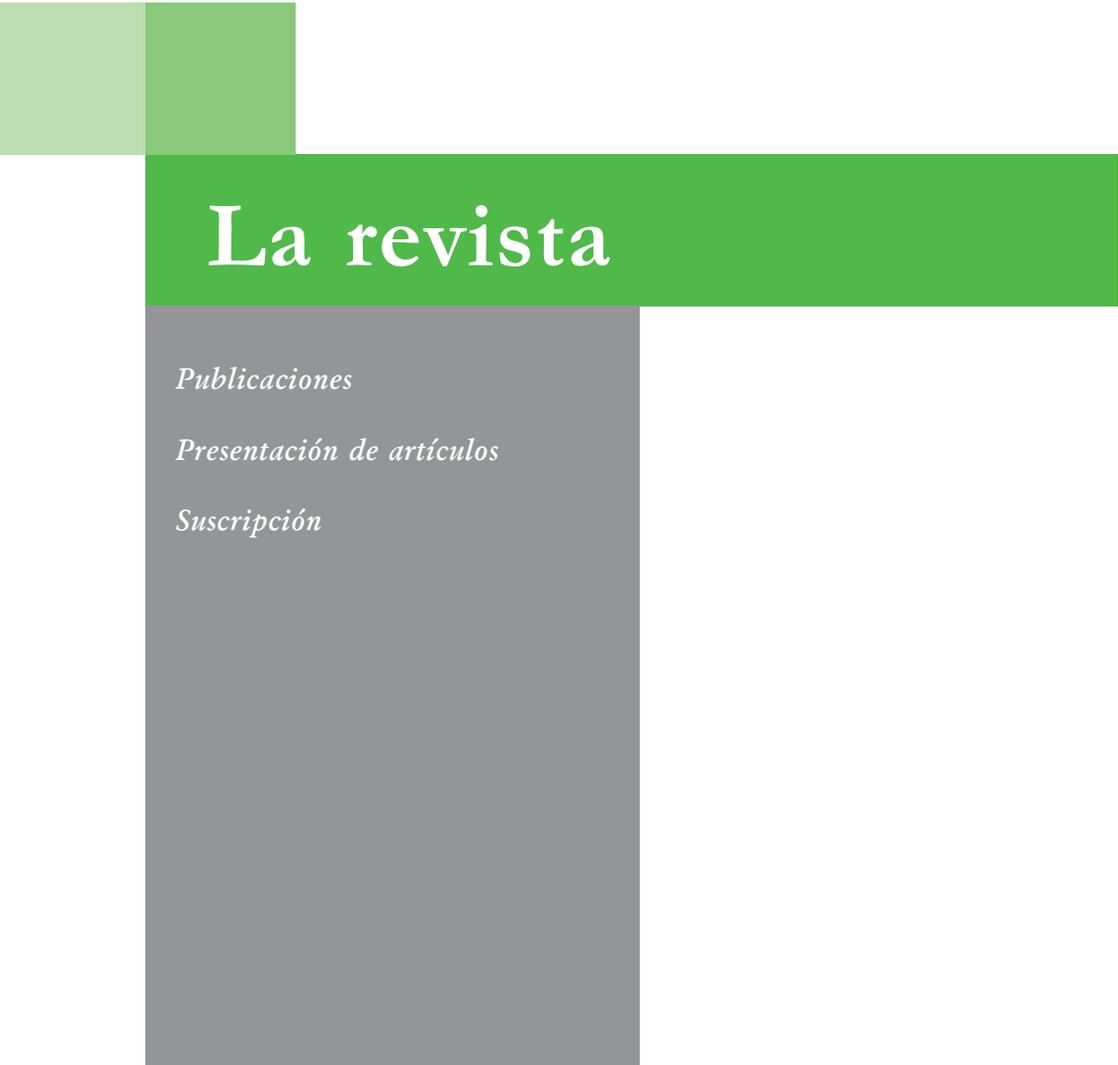
Si le explicáramos a Eichmann sus características de personalidad, no podría comprenderlas. Si le confrontásemos con el mal que causó, entendería lo que ha hecho, pero no podría analizar nada, ni experimentar sentimiento de culpa.

Algunos pensarán que esa actitud es una buena estrategia para salir airoso de un juicio y efectivamente eso es cierto, pero debemos ir más allá, para ser capaces de captar este tipo de funcionamientos mentales y relacionales.

Eichmann, llevó a Hannah Arendt a estudiar estos fenómenos con las posibilidades que le brindaba su condición de filósofa. Ciertamente fue alumna predilecta y amiga de Heidegger y que éste colaboró en un principio con el régimen nazi, lo cual sirvió aún más para descalificarla.

Arendt, sin embargo, nunca justificó ni perdonó nada cometido por los nazis, y no se estuvo de reprochar a su amigo-maestro su conducta.

Francesc Sáinz Bermejo

The page features a decorative graphic consisting of several overlapping rectangular blocks. A light green block is on the left, partially overlapping a darker green block. A horizontal green bar spans across the middle of the page, containing the main title. Below this bar, a vertical grey bar extends downwards, containing a list of items.

La revista

Publicaciones

Presentación de artículos

Suscripción

Números anteriores

- **Supervisión en trabajo social**
Número 189 - Abril 2010
- **50 años de la Revista de Treball Social**
Número 190 - Agosto 2010
- **Los servicios sociales básicos con perspectiva**
Número 191 - Diciembre 2010
- **La investigación, una realidad en trabajo social**
Número 192 - Abril 2011
- **El tercer sector en el marco de las políticas sociales**
Número 193 - Agosto 2011
- **La profesión ante la crisis y el malestar social**
Número 194 - Diciembre 2011
- **Desigualdades a propósito de género**
Número 195 - Abril 2012
- **Formación y compromiso, bases para el crecimiento profesional**
Número 196 - Agosto 2012
- **Repensando el trabajo social con familias (I)**
Número 197 - Diciembre 2012
- **Repensando el trabajo social con familias (II)**
Número 198 - Abril 2013
- **Diálogos entre la ética y el trabajo social**
Número 199 - Agosto 2013
- **Divisando nuevos horizontes para el trabajo social**
Número 200 - Diciembre 2013

Año 2014. Temas

- **Trabajo social y grupos**
Número 201 - Abril 2014
- **Trabajo social internacional**
Número 202 - Agosto 2014

NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE ARTÍCULOS EN LA REVISTA DE TRABAJO SOCIAL (RTS)

La *Revista de Trabajo Social*, editada por el Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, es una publicación con más de 30 años de antigüedad que se edita con periodicidad cuatrimestral. Su objetivo es transmitir el conocimiento de los ámbitos del trabajo social, los servicios sociales, el bienestar social y las políticas sociales a la comunidad científica, a los profesionales y a los colectivos interesados.

- La RTS está abierta a todos los colaboradores que lo deseen para presentar artículos sobre investigaciones originales teóricas o experimentales, trabajos teóricos y metodológicos, descripciones de experiencias profesionales, ensayos, etc., siempre en relación con el trabajo social, las políticas sociales y los servicios de bienestar social.
- Los artículos tienen que ser inéditos. A pesar de ello, el equipo de redacción podrá reproducir textos publicados en otras lenguas y en otros ámbitos geográficos, si lo cree oportuno.
- El equipo de redacción estudiará los artículos recibidos e informará al autor/a de la aceptación para la publicación. Podrá también recomendar modificaciones y, si el artículo se considera no publicable, se le comunicarán los motivos. El contenido de los artículos es responsabilidad exclusiva de los autores.
- Extensión. Los artículos de la sección “**Dossier**” tendrán una extensión máxima de 12 páginas, los de las secciones “**Interés profesional**”, un máximo de 6 páginas; los de “**Sección Libre**” 3 páginas, y los comentarios de “**Libros**” no excederán las 2 páginas. Los artículos se presentarán en formato electrónico, letra Arial cuerpo 12; interlineado 1,5; márgenes 3 cm.
- Lenguas. Los artículos pueden presentarse en catalán o en castellano indistintamente.
- Los datos tienen que ir en la cabecera de los artículos. En la primera página se hará constar título y subtítulo, si se tercia; nombre y apellidos del autor/a principal y relación de otros autores/as si el trabajo es de equipo; título académico, centro de trabajo y cargo; también se incluirán el número de teléfono y la dirección de correo electrónico. A continuación el resumen, no superior a 10 líneas, en el idioma escogido y, si es posible, en inglés. Al final del resumen las palabras clave, en número no superior a 5.
- Irán al final del texto, siguiendo el orden alfabético y de acuerdo con las siguientes normas de referencia: ISO 690, 1987 (UNE 50-104-94) para documentos impresos e ISO 690-2 para documentos electrónicos, bases de datos y programas informáticos.

Documentos impresos.

- Monografías (libros): APELLIDOS (mayúscula), Nombre o nombre de la entidad responsable. *Título* (en cursiva). Otros responsables: traductor, editor, etc. (opcional). Edición. Lugar de publicación: Editorial, año. Extensión del libro (opcional). Colección (opcional). Notas (opcional). Número ISBN.
- Partes de monografías (capítulo del libro): APELLIDOS (mayúscula), Nombre o nombre de la entidad responsable del capítulo. Título del capítulo. En APELLIDOS (mayúscula), Nombre o nombre de la entidad responsable del libro. *Título del libro* (en cursiva). Lugar de publicación: Editorial, año, situación en la publicación fuente (volumen, páginas, etc.).

- Publicaciones en serie (revistas): *Título* (en cursiva). Responsabilidad de la revista. Edición. Identificación del fascículo (fecha y/o número). Lugar de publicación: Editorial, año. Serie (opcional). Notas (opcional). Número ISSN.
- Artículos de publicaciones en serie (revistas): APELLIDOS (mayúscula), Nombre o nombre de la entidad responsable del artículo. Título del artículo. Colaboradores/-as en el artículo (opcional). *Título de la revista* (en cursiva). Edición, año, volumen, número, páginas.
- Legislación: País. Título. *Publicación* (en cursiva), fecha de publicación, número, páginas.

Documentos electrónicos.

- Textos completos: APELLIDOS (mayúscula), Nombre o nombre de la entidad responsable. *Título* (en cursiva) [tipo de soporte]. Responsable(s) secundario(s) (opcional). Edición. Lugar de publicación: Editor, fecha de publicación, fecha de actualización/revisión [Fecha de consulta] (obligatorio para los documentos en línea; opcional para el resto). (Colección) (opcional). Notas (opcional). Disponibilidad y acceso (obligatorio para los documentos en línea; opcional para el resto). Número normalizado (opcional).
 - Partes de textos: APELLIDOS (mayúscula), Nombre o nombre de la entidad responsable del documento base. *Título del documento base* (en cursiva) [tipo de soporte]. Responsable(s) secundario(s) del documento base (opcional). Edición. Lugar de publicación: Editor, fecha de publicación, fecha de actualización/revisión [Fecha de consulta] (obligatorio para los documentos en línea; opcional para el resto). Capítulo o designación equivalente a la parte. Título de la parte. Numeración dentro del documento base (opcional). Localización dentro del documento base (opcional). Notas (opcional). Disponibilidad y acceso (obligatorio para los documentos en línea; opcional para el resto). Número normalizado (opcional).
 - Publicaciones en serie (revistas electrónicas): *Título* (en cursiva) [tipo de soporte]. Edición. Lugar de publicación: Editor, fecha de publicación [Fecha de consulta] (obligatorio para los documentos en línea; opcional para el resto). Serie (opcional). Notas (opcional). Disponibilidad y acceso (obligatorio para los documentos en línea; opcional para el resto). Número normalizado.
 - Artículos y otras contribuciones de publicaciones en serie (revistas electrónicas): APELLIDOS (mayúscula), Nombre o nombre de la entidad responsable de la contribución. Título de la contribución. *Título de la revista* (en cursiva) [tipo de soporte]. Edición. Número del fascículo. Fecha de actualización/revisión [Fecha de consulta] (obligatorio para los documentos en línea; opcional para el resto). Localización dentro del documento base. Notas (opcional). Disponibilidad y acceso (obligatorio para los documentos en línea; opcional para el resto). Número normalizado.
- Las gráficas, dibujos y tablas llevarán las correspondientes referencias, indicando con qué parte del texto están relacionadas.
 - Los artículos se enviarán a la dirección electrónica de la RTS: rts@tscat.cat
 - Los artículos, una vez publicados, pasan a ser propiedad de la RTS.
 - Los autores/as recibirán un ejemplar del número de la revista en el cual se ha publicado su trabajo.

Nota a los lectores:

La Revista de Treball Social (RTS) ofrece un espacio de comunicación con los lectores con la voluntad de recibir **comentarios, sugerencias, cartas, notas** y todo lo que los lectores quieran comunicar a la dirección de la revista.

Envía tus aportaciones por correo postal a:

RTS

c/ Portaferrisa, 18, 1r 1a - 08002 Barcelona

o bien por correo electrónico a: rts@tscat.cat

Esta revista se envía a todas las personas colegiadas. En caso que no deseen seguir recibéndola, por favor comuníqueno a rts@tscat.cat.

Tarifas

- Suscripción anual: 45 euros
- Extranjero (tarifa única): 58 euros
- Números sueltos: 18 euros

Datos personales

Nombre y apellidos: NIF:

Dirección: C.P.:

Población:

Teléfono: Tel. móvil: E-mail:

Datos Bancarios

Banco o Caja:

Domiciliación Agencia:

Población:

Titular:

Código bancario: Entidad___/ Sucursal___/ DC__ Núm. C/c_____

Firma:

Fecha:

Lo podéis enviar por correo electrónico o por fax.

