

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.