

RTS

Revista de Treball Social

número 213 - agosto 2018

La profesión frente al espejo (I)

The profession under the looking glass (I)



COL·LEGI OFICIAL
DE TREBALL SOCIAL
DE CATALUNYA

Directora: Rosa M. Ferrer Valls

Subdirectora: Pepita Vergara Beltrán

Equipo de redacción: Carlos Alarcón Zwirnmann
Teresa Aragonès i Viñes
Rosa M. Carrasco Coria
Rosa Garriga Blasco
Josep M. Mesquida González

Soporte técnico: Jaume Ferrández Rubió

Comité asesor: **Montserrat Bacardit i Busquet:** Trabajadora social. Directora RTS de 2006 a 2014. **Laura Caravaca Morilla:** Trabajadora social. Coordinadora responsable del Centro de día y SAD en la Fundació Privada President Torres Falguera, Llar Fundació. **Teresa Crespo i Julià:** Presidenta de Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS). Presidenta del Consejo Asesor de Políticas Sociales y familiares. **Montserrat Cusó Torelló:** Trabajadora social. Presidenta de Save the Children en España. **Jose Fernández Barrera:** Trabajadora social, licenciada en derecho y doctora en sociología. Universidad de Barcelona. **Carme Fernández Ges:** Trabajadora social y licenciada en ciencias de la educación. Universidad Ramon Llull (Fundació Pere Tarrés). **Jose Antonio Langarita Adiego:** Trabajador social y doctor en antropología social. Universidad de Girona. **Montserrat Mestres Anglà:** Trabajadora social y licenciada en antropología social. Jefe de servicios de los Servicios Sociales, Sanidad y Programas en el Ayuntamiento de Manresa. **Xavier Pelegrí Viaña:** Trabajador social y doctor en antropología. Universidad de Lleida. **Carmina Puig i Cruells:** Trabajadora social, psicóloga y doctora en antropología social. Universidad Rovira i Virgili (Tarragona). **Cristina Rimbau Andreu:** Trabajadora social. Experta en políticas sociales europeas. **Pepita Rodríguez i Molinet:** Trabajadora social. Referente del área de trabajo social del Institut Català de la Salut àmbit Barcelona. **Antoni Vilà Mancebo:** Licenciado en derecho y doctor en pedagogía. Investigador del IGOP-UAB. **Cristina Villalba Quesada:** Trabajadora social. Profesora Titular Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Pablo de Olavide (Sevilla). **Teresa Zamanillo Peral:** Trabajadora social y doctora en ciencias políticas y sociología. Catedrática jubilada de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid.

Diseño de las portadas: Jordina Tió

Diseño interior: Ester Lozano Vivó

Corrección de estilo y traducción: Miquel Saumell Santaegugènia

Traducción y corrección inglés: Nicholas G. Charles Colomina

Imprenta y maquetación: I. G. Santa Eulàlia. Sta. Eulàlia de Ronçana

Depósito legal: B-19535/1968

ISSN: 0212-7210

ISSNe: 2339-6385

Tiraje: 600 ejemplares en edición impresa

Versión en línea en catalán y castellano consultable en www.tscat.cat

Edita: Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

Portaferrissa 18, 1r 1a - 08002 Barcelona

Tel. 93 318 55 93 - Fax 93 412 24 08

Correo electrónico: rts@tscat.cat

Suscripciones: www.tscat.cat

Junta de Gobierno del Col·legi

Decana: Conchita Peña Gallardo

Vicedecana 1: Marga García Canela

Secretario: Juan Manuel Rivera Puerto

Vicesecretaria: Lucía Guerrero Ruiz

Tesorera: Mercè Civit Illa

Vicedecana 2.ª: Núria Trepal Secanell

Vicedecano 3.ª: Jaume Fort Cònsul

Vicedecana 4.ª: Emma Pérez Pla

Vicedecana 5.ª: Gemma Solanas Bacardit

Vicedecana 6.ª: Caterina Cortés Sabaté

Vocales: David Rodríguez Abellán

Montse Pérez Escobar

Juan Roman Roldán

Arantza Rodríguez Juano

El equipo de redacción no se identifica necesariamente con el contenido de los artículos publicados.

Sumario

■ Editorial	5
■ A fondo	
¿Qué formación para qué competencias? Reflexiones sobre la formación de las trabajadoras sociales <i>Núria Fustier i Garcia</i>	11
Gestionar más para intervenir mejor en servicios sociales de Atención Social Primaria <i>Jose Ignacio Santás García</i>	25
Las redes sociales como ventana de oportunidad para el trabajo social <i>Belén Navarro Llobregat</i>	41
El estado de la profesión en nuestro entorno. Una mirada intergeneracional <i>Josep Maria Mesquida González</i>	52
El papel actual de los colectivos profesionales del trabajo social <i>Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, Colexio Oficial de Traballo Social de Galicia, Colegio Profesional de Trabajo Social de Málaga, Federación Europea del Trabajo Social, Ágora de Trabajo Social</i>	71
■ Otros temas de interés	
Resiliencia, trauma y personas refugiadas <i>Jordi Navarro Lliberato</i>	91
Justicia restaurativa en la jurisdicción de menores. Reflexiones a partir de una intervención de reunión restaurativa <i>Imma de Malíbran Pagès y Lúdia Casadevall Dalmases</i>	104
El papel del trabajador social sanitario en una Unidad de Identidad de Género Infanto Juvenil, a <i>Social Work in progress</i> <i>Agustín Bonifacio Guillén</i>	117
XIII Congreso Estatal de la Asociación Española de Trabajo Social y Salud <i>Pepita Rodríguez i Molinet</i>	128

■ Miscelánea

Marina	133
Diario de invierno	136

■ Estante de libros

Human development in fragmented societies	141
Políticas e intervenciones ante los procesos de vulnerabilidad y exclusión de personas y territorios. Análisis comparado México-España	143
Te quiero hasta el cielo	146

■ La revista

Publicaciones	151
Normas para la presentación de artículos en la <i>Revista de Treball Social</i>	152
Boletín de suscripción	155

Editorial

Cuando pensamos y hablamos de trabajo social es inevitable hacerlo desde el imaginario de todos aquellos que, de una manera u otra, lo hacen posible y teniendo en cuenta sus tareas. Los que investigan, crean conocimiento y hacen docencia. Los que planifican y los que conocen el ámbito de primera mano, trabajando cuerpo a cuerpo con la ciudadanía. Todos los que ante los nuevos retos de un cambio social imparable se cuestionan y buscan nuevos caminos para contribuir a construir una sociedad más justa. Son, somos, los profesionales del trabajo social.

Hoy ponemos la mirada sobre nosotros. Queremos mirarnos y pensarnos como profesionales y por ello queremos plantear cuál es el perfil profesional que haría falta. Para poderlo hacer con tranquilidad y sin prisas, dedicamos dos números a este tema, los últimos de nuestro equipo de redacción de la RTS.

Queremos tratar los temas de forma que nos ayuden a reflexionar sobre dónde estamos, pero sobre todo sobre hacia dónde tendríamos que ir para que nuestro trabajo continúe siendo útil a la sociedad. Queremos preguntarnos sobre la importancia de la formación, la disciplina propia del trabajo social y las tendencias que hay en Europa. Queremos tener muy en cuenta la responsabilidad que tenemos y cómo ha cambiado la actitud y la visión de la ciudadanía hacia nuestra tarea y lo que esperan de nosotros.

Intentamos saber si hay diferencias generacionales, y averiguar lo que nos motiva del trabajo y lo que nos anima a seguir adelante. Hemos querido averiguar también qué papel tienen actualmente los colegios profesionales y si valoramos las experiencias de otras organizaciones de trabajadores sociales.

Vemos cómo las nuevas tecnologías y el trabajo en red ofrecen muchas posibilidades para explorar, tanto para compartir conocimientos y experiencias, como en la misma práctica del trabajo social. Una práctica que, tal y como aportan algunos articulistas, hace falta ir revisando para ordenar el trabajo social y diferenciarlo de la burocracia administrativa de un sistema de servicios sociales que permite acceder a una serie de prestaciones y recursos.

En el segundo número seguiremos abordando los cambios generacionales desde la perspectiva académica y de los estudiantes que empiezan su formación. Además, reflexionaremos sobre el hecho diferencial de ser hombre para el ejercicio del trabajo social, una profesión ejercida tradicionalmente por mujeres

Trataremos dos aspectos de gran relevancia en la práctica del trabajo social. Por un lado, la dimensión política, tanto la que forma parte del espacio privado del profesional como el impacto social y político de su ejercicio. Por el otro, la importancia de los vínculos y de los afectos que se activan en el trabajo social, más allá de la relación profesional.

Nos parece interesante cerrar este tema dedicado a los trabajadores sociales con una mirada analítica de una realidad especialmente presente en el ámbito social pero también en otros. Se trata de pensar sobre la proliferación de profesiones que coexisten con el calificativo de *social* y que a menudo plantean dificultades en cuanto a la especificidad de la tarea de cada uno y a la interacción de los profesionales para un trabajo interdisciplinario. Esperamos que pueda ser útil para todo el mundo.

Como siempre, contamos con varios artículos en la sección otros temas de interés, innovadores y de ámbitos todavía poco explorados por el trabajo social: resiliencia, trauma y personas refugiadas, justicia restaurativa y el trabajo social en una unidad de identidad de género infantil-juvenil.

A lo largo de los dos números de la revista podremos ver si hemos conseguido algunas respuestas a las cuestiones planteadas. Por lo menos, esperamos que nos ayuden a pensar.

When we think and talk about social work inevitably we do so from the standpoint of the worldview of all of those people who in one way or another make it possible, taking into consideration the tasks they carry out: those who investigate, create knowledge and teach, those who plan and those who have a first-hand acquaintance with the field, working shoulder to shoulder with citizens; all of those who, when faced with new challenges brought about by unstoppable social change, question themselves and seek new pathways to help build a fairer society. They are and we are social work professionals.

In this issue, we are turning the spotlight on ourselves. We want to examine and conceive ourselves as professionals; accordingly, we want to consider what professional profile is required in this field. To address this task calmly and steadily, we are devoting two issues to it, the last to be prepared by our editorial team at the RTS.

We strive to address the topics in such a way that it helps us to reflect on where we are, but in particular where should we go to ensure our work remains useful to society. We want to question the importance of training, the specific discipline of social work and the trends seen in Europe. We want to take our responsibility greatly into consideration and review how citizens' attitudes and perspectives have changed with regard to our task and what they expect from us.

We aim to establish whether generation-based differences exist and to decipher what encourages us in our work and what drives us forward. We have also sought to determine what the current role of professional associations is and whether we value the experiences of other social workers' organisations.

We observe how new technologies and networking pave the way for many possibilities to explore both when it comes to sharing knowledge and experience and when exercising social work. As many columnists have indeed pointed out, it is a practice that needs to be reviewed constantly in order to organise social work and set it apart from the administrative bureaucracy of a social services system in order to allow access to a host of services and resources.

In the following issue we will continue to address generation-based changes from the standpoint of academics and students who are embarking on their training. Moreover, we will offer a reflection on the distinguishing trait of being a man when it comes to the practice of social work, a profession traditionally performed by women.

We will cover two highly significant aspects in the practice of social work: the political dimension, both with regard to the private setting of the professional and the social and political impact of the practice of social work; and the importance of the ties and attachment that comes with social work, beyond professional relations.

It seems interesting to conclude this issue devoted to social workers by offering an analytical review of a reality that is especially pervasive in the social sphere, although also present in others: namely, thinking about the proliferation of professions that coexist under the label “social” and which often entail difficulties in terms of the specific nature of the task of everyone and the interaction of professionals for an interdisciplinary endeavour. We hope it will prove useful to everyone.

As always, there are several papers in the section on other issues of interest that are innovative or pertain to fields that have been scantily explored by social work: resilience, trauma and refugees, restorative justice and social work at a children’s/ youth gender identity unit.

Throughout the two issues of the journal we will be able to assess whether we have managed to answer some of the questions raised. In the very least, we hope they encourage us to think about it.



A fondo

¿Qué formación para qué competencias?
Reflexiones sobre la formación de las
trabajadoras sociales

Gestionar más para intervenir mejor en
servicios sociales de Atención Social
Primaria

Las redes sociales como ventana de
oportunidad para el trabajo social

El estado de la profesión en nuestro
entorno. Una mirada intergeneracional

El papel actual de los colectivos
profesionales del trabajo social

¿Qué formación para qué competencias? Reflexiones sobre la formación de las trabajadoras sociales

What training is needed for which skills? Reflections on the training of social workers

Núria Fustier i Garcia¹

Resumen

La formación de las profesionales del trabajo social es un proceso que tiene que ser abordado de manera global, desde la perspectiva de toda la carrera profesional: desde la formación básica a la de posgrado y la continua.

En este escrito se reflexiona sobre la formación y su diseño partiendo de la definición del trabajo social y de su objeto, proponiendo fortalecer la formación en las aportaciones teóricas propias del trabajo social: paradigmas, modelos, métodos y técnicas; situando las aportaciones del resto de las ciencias sociales como instrumentos para el desarrollo de la profesión y la disciplina académica.

Finalmente se defiende la necesidad de articular la investigación como parte del proceso formativo y que en ella participen todos los agentes vinculados al trabajo social.

Palabras clave: Objeto de los servicios sociales, trabajo social, formación, profesionales, competencias.

Para citar el artículo: FUSTIER i GARCIA, Núria. ¿Qué formación para qué competencias? Reflexiones sobre la formación de las trabajadoras sociales. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agosto 2018, n. 213, p. 11-24. ISSN 0212-7210.

¹Profesora asociada. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Facultad de Educación. UB consultoria.social@nuriafustier.com

Abstract

The training of social work professionals is a process which should be addressed from a global standpoint taking into consideration the professional career as a whole: from basic training to postgraduate qualifications and continuing training.

This paper reflects on training and the design of it based on the definition of social work and its purpose, proposing to strengthen training in theoretical contributions specific to the field of social work: paradigms, models, methods and techniques. Contributions from the remaining social sciences are established as instruments in order to develop the profession and the academic discipline.

Lastly, the paper champions the need to tailor research as part of the training process and to ensure all stakeholders associated with social work become involved in research.

Key words: Purpose of social services, social work, training, professionals, skills.

La formación de las trabajadoras sociales en el contexto del sistema de servicios sociales requiere pensar el proceso formativo desde una perspectiva global; esto implica, entre otros elementos, tener en cuenta las diferentes fases por las que una trabajadora social puede pasar a lo largo de su vida profesional. La formación no se acaba en el diseño de los estudios de grado, sino que debe tener un marco global que incluya la formación de posgrado y la formación continua y, además, tiene que incorporar la investigación como fuente de actualización de los conocimientos teóricos y prácticos del trabajo social.

En este artículo pretendo hacer una reflexión centrada en cuatro ejes:

- La formación de las trabajadoras sociales desde la perspectiva de la propia definición del trabajo social y de su objeto.
- Los ámbitos de trabajo: el sistema de servicios sociales como ámbito principal, pero no exclusivo; incluyendo también las otras políticas sociales sectoriales (sanidad, educación, justicia, vivienda, ocupación...).
- Adecuación de la formación a la evolución de la carrera profesional: las diferentes necesidades formativas según el momento de la práctica, la vinculación de la práctica con la teoría.
- Innovación y renovación desde una perspectiva teórica y práctica: la investigación y la implicación de los diferentes agentes.

La formación desde el concepto y objeto del trabajo social

El punto de partida de la formación de las trabajadoras sociales es, desde mi perspectiva, la definición del trabajo social y la de su objeto. Es fundamental, partiendo de estas definiciones, identificar cuáles son las bases comunes para el desarrollo de la actividad profesional, trascendiendo un ámbito de trabajo concreto porque, a pesar de que diferentes ámbitos de trabajo tienen diferentes contextos legales y técnicos, cada profesión se incorpora para aportar su valor añadido: sus marcos teóricos y lógicos y sus estrategias, metodologías y técnicas.

La formación de las trabajadoras sociales debería centrarse en el desarrollo de estos marcos teóricos y lógicos, de las metodologías y las técnicas que le son propias a partir de la misma definición del trabajo social, y complementarlas con las aportaciones de las otras ciencias sociales y, a partir de aquí, incorporar los ámbitos de trabajo con sus especificidades.

Así pues, me planteo que pensar cuál es la formación que deberían tener las trabajadoras sociales nos lleva directamente a dos cuestiones clave: cómo definimos el trabajo social y cuál es el objeto del trabajo social.

Puede parecer sencillo definir el trabajo social pero la realidad es que, a lo largo de la historia, la definición ha ido variando, como muy bien recoge Natividad de la Red (1993) en *Aproximaciones al Trabajo Social*, un repaso de las aportaciones de diferentes autoras y autores. A nivel internacional, la primera definición es la propuesta de Bartlett de 1958 (citado en RUEDO, 2017) para la *National Association of Social Workers* (NASW) y que incluye sus valores, propósito y conocimiento (método, técnicas y habilidades). Esta propuesta fue desarrollada por la NASW en las décadas siguientes, ampliando la visión. La *International Federation of Social Workers* (IFSW o FITS) hace la primera propuesta de definición en 1982 (RUEDO, 2017: 66), que se va ampliando y modificando hasta llegar a la definición adoptada tanto por la IFSW como por la *International Association of Schools of Social Work* (IASW) en 2014:

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

Pero la realidad nos muestra que no es tan fácil, por lo que incluso la propia FITS añade, a continuación, que “esta definición puede ser ampliada a nivel nacional y/o regional” (FITS,

2014). Aún así, esta definición ya nos da una primera imagen porque nos dice:

- Qué es: “una *profesión* basada en la práctica y una *disciplina académica*”.
- Sus *objetivos*: “promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el fortalecimiento y la liberación de las personas”.
- Sus *principios*: “la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad”.
- Su *base conceptual o teórica*: “teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas”.
- Y, finalmente, *cómo se desarrolla*: “involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a los desafíos de la vida y aumentar el bienestar”.

Pero esta definición, que por el hecho de ser global necesariamente tiene que ser amplia, es poco operativa cuando se trata de definir el objeto del trabajo social, a pesar de ser la clave que nos tendría que servir de guía en la formación de las futuras profesionales.

Viendo que la definición común a todo el trabajo social es tan amplia, podríamos pensar que, a efectos de concebir la formación de las trabajadoras sociales, posiblemente es más interesante centrarnos en el **objeto** del trabajo social. El objeto es, de acuerdo con Ituarte Tellaeche (1990: 53), “aquello que constituye su materia de conocimiento y que requiere de un ejercicio sistematizado de las facultadas mentales para alcanzar una finalidad determinada”,² mientras que Zamanillo (1999) destaca que la definición del objeto, en el sentido de los hechos o fenómenos que pueden ser objeto de investigación, es uno de los requisitos básicos para la investigación, y no podemos hablar de disciplina académica si no podemos llevar a cabo una investigación que permita su desarrollo; sin el conocimiento científico y académico, el trabajo social quedaría reducido a una profesión práctica. Pero, como señala la misma Teresa Zamanillo, la “cuestión del objeto del trabajo social es mucho más compleja de lo que parece a simple vista. Las elaboraciones sobre el mismo han sido confundidas con *aspectos prácticos* y aparecían así, las más de las veces, identificadas con los objetivos, con los sujetos de la intervención o con el campo profesional o el ámbito de estudio” (ZAMANILLO, 1999: 14).

El debate sobre el objeto es complejo y, de alguna manera, la complejidad ha influido en el diseño y la implementación de la formación en la medida que el objeto define el núcleo central de lo que tiene que ser la formación de las trabajadoras

² La cursiva es del texto original.

sociales. De nuevo, igual que con la definición del trabajo social, se han formulado diferentes propuestas en diferentes épocas para la definición del objeto, como señala la misma Teresa Zamanillo (1999) o, más recientemente, María José Aguilar (2013); y tener en cuenta el debate abierto en este punto tan relevante y básico para la definición de la profesión tendría que formar parte de la formación más básica, porque reconocer la diversidad de enfoques y paradigmas nos tiene que ayudar a hacer crecer el trabajo social como disciplina científica.

A continuación, he seleccionado tres definiciones del objeto como muestra de la diversidad existente:

Red (1993: 166)	“Hombre determinado por una necesidad que emprende su búsqueda para satisfacerla, poniendo en juego su dinámica humana y su experiencia de movilización social.”
Zamanillo (1999)	“Todos los fenómenos relacionados con el malestar psicosocial de los individuos ordenados según su génesis socio-estructural y su vivencia personal.”
Aguilar (2013: 53)	“La interacción entre el sujeto en situación de necesidad y/o en situación-problema y su entorno social. Este sujeto (que puede ser individual o colectivo y busca desarrollar su potencial humano y social) debe ser siempre estudiado, comprendido y tratado en su situación de necesidad y/o en su situación - de problema o de cambio. Tanto el sujeto-en-su-situación como el entorno han de ser entendidos como sistemas relacionales inter-retro-actantes que intentan dar respuesta a las necesidades y problemas.”

Observamos que, a pesar de que hay elementos comunes, hay distintos enfoques que responden a diferentes paradigmas y marcos teóricos y todos ellos han contribuido a desarrollar el trabajo social a lo largo de la historia porque, precisamente, el conocimiento se construye a partir del análisis de las realidades y de las teorías que lo explican para ampliarlas o rebatirlas. Por eso pienso que es imprescindible reforzar el conocimiento de estos marcos paradigmáticos y, desde ellos, las diferentes teorías que se han ido construyendo en el trabajo social a lo largo de la historia.

El reciente estudio elaborado por el GRITS (FERNÁNDEZ et. al., 2016) muestra un conocimiento limitado sobre los modelos y teorías del trabajo social y que el seguimiento de uno u otro depende de factores varios (momento en que se estudia la carrera, formación continua...) más que del fruto de un estudio profundo y reflexivo a partir del análisis de las diferentes teo-

Algunos participantes muestran su desconocimiento acerca de la existencia de teorías propias de trabajo social

rías y de los paradigmas que los enmarcan. Es muy significativo –e imagino que por eso se señala– la aportación que se hace en los grupos de discusión (FERNÁNDEZ et. al., 2016: 99), donde algunos participantes muestran su desconocimiento acerca de la existencia de teorías propias de trabajo social y otros hacen referencia a la influencia de teorías de otras disciplinas y la mezcla de modelos como una de las características propia del trabajo social.

Un breve repaso al plan de estudios de Trabajo Social en la Universitat de Barcelona muestra que los modelos teóricos del trabajo social se abordan, específicamente, en una sola asignatura de 6 créditos frente al conjunto de créditos de los estudios, que son de 240; una asignatura que es también la que aborda el tema de la intervención individual y familiar. Posiblemente otras asignaturas también aborden estos marcos teóricos, pero parece extraño que el tiempo dedicado a las teorías propias del trabajo social tenga una representación explícita tan escasa en el programa de estudios y vinculadas únicamente al llamado “trabajo social individual y familiar”, lo que no dejaría de ser un cierto reconocimiento de los propios límites del desarrollo teórico.

Por otro lado, la práctica del trabajo social comporta el uso de metodologías y técnicas y, desde mi perspectiva, destinamos poco tiempo a la formación básica en algunos de estos aspectos. Además, se sigue el modelo tradicional de división del trabajo social “individual o de caso, grupal y comunitario” que, como sugiere Teresa Matus, “supone una clasificación de acuerdo a los supuestos «sujetos» que, ironizando, responde a dividir la disciplina según se trabaje con unos, con algunos o con muchos” (2017: 66), y señala que esta división ni siquiera se establece de acuerdo con los referentes históricos y que es momento de evidenciar que habitualmente se ha traducido *social case work* como “trabajo social individual” y la propia Mary Richmond aclara, en su libro *What is social case work?*, que “El «caso» del trabajador social es la situación o problema social particular –no la persona o personas implicadas”³ (1922: 27). Del mismo modo, sigue señalando Matus, hay una cierta focalización en las áreas (comunidad, familia, salud...) y esto podría llevar a pensar que “«ser» trabajador social tendría mucho más que ver con el ámbito en que se desarrolla que con seleccionar posiciones en el interior de un corpus de enfoques en trabajo social” (MATUS, 2017: 67).

En resumen, para terminar esta primera parte, la evolución de la definición de trabajo social y la diversidad de conceptualizaciones que ha tenido –y tiene todavía hoy– su objeto responden a la existencia e influencia de diferentes paradigmas; y es imprescindible reforzar su conocimiento por parte de las

³ Traducción propia a partir del libro original de 1922.

trabajadoras sociales durante su periodo de formación, especialmente durante la formación básica, pero no únicamente, porque el trabajo social como disciplina evoluciona y sus profesionales no pueden quedarse paradas en el momento en que hicieron sus estudios universitarios.

Reforzar esta vertiente implica centrarse en el trabajo social de manera prioritaria, pero también abordar los paradigmas que dan sentido a las diferentes teorías y que se vinculan con otras disciplinas (epistemología, sociología, ciencia política, derecho, psicología, antropología, pedagogía..., aunque siempre vinculadas con el trabajo social), en vez de hacer una introducción general a estas disciplinas, que puede constituir un conocimiento muy superficial y poco vinculado con su aplicación práctica y, también, por qué no, teórica. Al mismo tiempo, habría que reforzar la formación de este “corpus de enfoques” del que habla Teresa Matus para que sean las profesionales las que escojan en cada momento cuáles son el marco y la metodología más adecuada para llevar a cabo su intervención.

...sean las profesionales las que escojan en cada momento cuáles son el marco y la metodología más adecuada para llevar a cabo su intervención

Los ámbitos del trabajo social

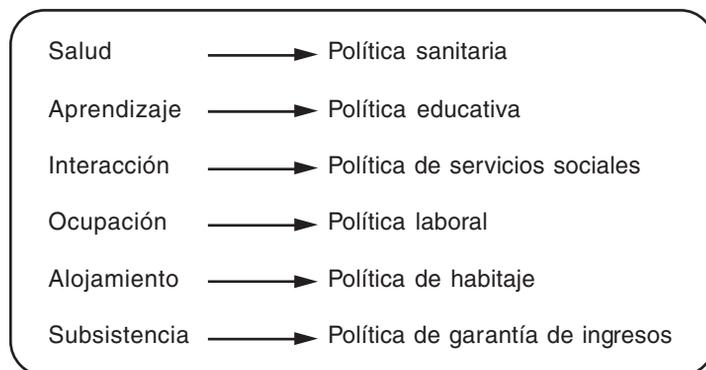
El segundo elemento de reflexión en relación con la formación de las trabajadoras sociales que quiero abordar es el ámbito desde donde se ejerce el trabajo social y lo que este ámbito o ámbitos necesitan del trabajo social.

El trabajo social tiene su campo de desarrollo en las políticas sociales, pero no en todas está presente del mismo modo e, incluso, en algunos casos tiene una presencia poco relevante o, simplemente, no se lo tiene en cuenta. Empezaré este apartado para hacer un breve repaso de las políticas sociales sectoriales y después me centraré en el sistema de servicios sociales, ya que es aquel en el cual el trabajo social tiene una presencia más generalizada y más relevante.

Las políticas sociales se pueden definir como aquellas que “dan respuesta o ofrecen satisfactores a una serie de necesidades sociales (incluyendo aspiraciones legítimas de desarrollo humano) mediante la provisión (pública en algún sentido o medida) de una serie de prestaciones y servicios, cuyo disfrute, eventualmente, puede resultar un derecho social” (FANTOVA, 2014).

Para ordenar estas respuestas, las políticas sociales se estructuran sectorialmente dando respuesta a una necesidad principal; así, en nuestro contexto es bastante habitual hablar de seis políticas sectoriales que dan respuesta a seis necesidades o, como señala el mismo Fantova (2014, p. 119), “promueven y protegen bienes con significado o valor universal” y, siguiendo su mismo esquema, lo representaríamos del siguiente modo:

Ilustración 1: Las políticas sectoriales



Fuente: Elaboración propia a partir de Fantova (2014: 121).

Nos centramos ahora, como habíamos avanzado, en el sistema de servicios sociales, que también ha protagonizado debates intensos en cuanto a su conceptualización; varios autores han reflexionado sobre la definición de los servicios sociales y su objeto. En la ilustración 1 se puede ver que he adoptado la propuesta de Fantova sobre el objeto del sistema de servicios sociales: “la interacción humana, entendida como el ajuste dinámico entre autonomía personal (capacidad de desenvolvimiento) e integración relacional (soporte informal disponible por las redes familiares y comunitarias)” (FANTOVA, 2008), en concreto, pero este no es, tampoco, un debate pacífico.³

A partir del análisis de los textos, tanto teóricos como normativos, podemos ver que hay dos grandes interpretaciones de lo que son los servicios sociales: una muy amplia que incluye objetivos ambiciosos que corresponderían, prácticamente, a todo el sistema de bienestar, y una muy restrictiva que sitúa los servicios sociales en un espacio residual, dando cobertura a aquellas necesidades que los otros sistemas no son capaces de asumir (FANTOVA et. al., 2005: 11-12).

La primera definición es la que podemos encontrar, por ejemplo, en la Ley de servicios sociales de Cataluña (Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales 2007), que dice, en su artículo 3: “Los servicios sociales tienen como finalidad **asegurar** el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida mediante la cobertura de sus necesidades personales básicas y de las necesidades sociales, en el marco de la justicia social y del bienestar de las personas”. A continuación, se definen lo que son las necesidades sociales: las que repercuten en la autonomía personal y el apoyo a la dependencia; en una mejor calidad de vida personal,

³ Para ver un resumen de las aportaciones más recientes al debate sobre el objeto de los servicios sociales: “Identidad y estrategia de los servicios sociales” (FANTOVA, 2015).

familiar y de grupo; las relaciones interpersonales y sociales y el bienestar de la colectividad; y, finalmente, define las necesidades básicas como las que tienen que ver con la subsistencia y la calidad de vida.

En cambio, la segunda definición concibe los servicios sociales como un sistema residual, sin contenido propio, al cual se le encarga que recoja todo aquello que los otros sistemas de protección no pueden asumir (FANTOVA et. al., 2005: 12). Esta definición es la que encontramos en normativas destinadas a abordar algunos aspectos como el alojamiento o la subsistencia (ingresos mínimos) que corresponderían a otras políticas sectoriales, pero acaban aterrizando en la mesa de los profesionales de servicios sociales. Pongamos como ejemplo de esta visión residual y sustitutiva de otros sistemas la regulación establecida en la Ley 24/2015, del 29 de julio, sobre medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética (2015), donde se estipula que los criterios para determinar el riesgo de exclusión residencial son exclusivamente de renta (artículo 5.10) y solo si se superan los ingresos estipulados los servicios sociales pueden valorar la existencia de exclusión residencial. Sin embargo, a la vez se establece que, en el caso de la pobreza energética, las compañías suministradoras pedirán informe a los servicios sociales para determinar si se cumplen los requisitos del artículo 5.10 (regulado a los artículos 6.4 y 9) y se pone un plazo para la emisión de estos informes. Es decir, no se pide al sistema de vivienda o al sistema de garantía de rentas que emitan los informes preceptivos sobre el nivel de renta de las personas (toda la ley hace referencia continua y exclusiva a límites de ingresos para fijar acceso a la cobertura que propone) sino que se deriva a los servicios sociales.

Como ya señalaba hace años Amaya Ituarte, ha habido en el momento de construcción del sistema de servicios sociales una cierta identificación, de forma confundida según la autora, entre servicios sociales y trabajo social en la medida en que se defendía que “los servicios sociales son *el* campo de actuación de los asistentes sociales y *solo* de ellos”⁴ (ITUARTE, 1990: 51). Más tarde, Xavier Pelegri Viaña (2014) recupera esta idea de Amaya Ituarte y la complementa con las críticas que hace Teresa Zamanillo a la conceptualización del objeto del trabajo en el “binomio necesitados-recursos”, porque entiende que no deja de ser una simplificación vinculada al funcionamiento de un sistema de cariz administrativo y burocrático.

Las dos concepciones del sistema de servicios sociales son radicalmente diferentes y las habilidades y conocimientos necesarios en una u otra serán, también, totalmente diferentes.

Ahora bien, desde mi perspectiva, en la formación básica –después ya abordaremos la formación de posgrado y la conti-

En el momento de construcción del sistema de servicios sociales una cierta identificación, de forma confundida según Amaya Ituarte, entre servicios sociales y trabajo social

⁴La cursiva es del texto original.

nua- es prioritario, como decía en el apartado anterior, centrarse en el trabajo social y situar las políticas sociales sectoriales -todas ellas- como ámbitos en los que se puede desarrollar el trabajo social. Obviamente el sistema de servicios sociales es el que acoge a un mayor número de profesionales y, posiblemente, sería el que en otras disciplinas dirían un "hábitat natural" para el trabajo social, pero también lo es para otros profesionales de la intervención social. Por lo tanto, el sistema de servicios sociales tiene que ser incluido de manera especial en el plan de estudios, a pesar de que habría que incidir en algunos aspectos:

- Conceptuar el sistema de servicios sociales como una de las *políticas sociales* sectoriales del estado de bienestar (uno de los pilares): los servicios sociales en su contexto.
- Incidir en el carácter *interconectado* de las políticas sociales sectoriales para lograr el bienestar de la sociedad: ningún sistema por sí solo puede lograr el bienestar global de la ciudadanía.
- Incorporar el debate sobre *el objeto y los límites* del sistema de servicios sociales, más allá de lo que establecen las normas y de la evolución histórica: el análisis crítico del objeto que se ha asignado a los servicios sociales.
- Destacar el carácter *multidisciplinario* del sistema de servicios sociales vinculándolo con el rol propio del trabajo social.

Pese a la importancia del sistema de servicios sociales para la práctica del trabajo social, en una fase de formación básica es de vital importancia profundizar en el resto de las políticas sectoriales: su configuración, sus lógicas de desarrollo, la forma en que se legitiman y, finalmente, sus carteras de servicios; así como el papel a desarrollar por parte de las profesionales del trabajo social. Entiendo que se tendría que incidir más al posicionar el trabajo social en las diferentes políticas sectoriales, especialmente en aquellas donde tiene una representación limitada (educación, vivienda, ocupación...), en vez de seguir en la línea de trasladar al sistema de servicios sociales -en cuanto que es el sistema que tiene trabajadoras sociales- la atención de aquellas personas que son excluidas de estos otros sistemas. Incorporar este análisis desde la formación básica puede ser un paso hacia adelante en la consolidación tanto de la profesión como del propio sistema de servicios sociales, separando objetivos y finalidades.

En síntesis, los ámbitos del trabajo social son las diferentes políticas sociales sectoriales y, por lo tanto, estas tienen que formar parte de la formación básica y, en diferente medida, del resto de la formación. El papel que el trabajo social tiene en el sistema de servicios sociales tiene que ser reconocido en la formación de las futuras profesionales, pero sin olvidar que este es uno de los ámbitos de trabajo, pero no el único, y que lo que configura realmente el trabajo social como disciplina académica y como profesión no es su ámbito de trabajo sino su propio desarrollo, recuperando lo que nos decía Teresa Matus.

La formación a lo largo de la carrera profesional

Como decía en el inicio de este artículo, la formación de las profesionales del trabajo social tiene que plantearse desde una perspectiva global contemplando los tres ejes que configuran la formación de las profesionales: la formación básica, la formación de posgrado y la formación continua. Definimos los términos, a los efectos de esta reflexión, de la manera siguiente:

- La *formación básica* es aquella que permite el acceso a la práctica de la profesión, es decir, los estudios de grado.
- La *formación de posgrado* es aquella que se desarrolla en el entorno académico y que busca la especialización en un determinado ámbito. La duración, las condiciones y los requerimientos de la formación están regladas.
- La *formación continua* es aquella que permite la actualización, especialmente sobre un aspecto de la práctica profesional. La duración no está regulada ni tampoco las condiciones y requerimientos de la formación.

En la actualidad, la definición de la formación, desde una perspectiva estratégica, en la práctica queda restringida a la formación básica y, parcialmente, a la formación de posgrado, mientras que la formación continua queda en manos de las iniciativas de las diferentes instituciones y organizaciones que la ofrecen.

Aun así, la formación de posgrado en el ámbito del trabajo social no goza de una especial fortaleza: haciendo una simple búsqueda en internet⁶ podemos observar que solo hay un título oficial de posgrado (máster) específico de trabajo social, en concreto el Máster de Trabajo Social Sanitario, y un Posgrado Professionalitzador en Peritaje Social.⁷ El resto de formación de posgrado no es específica para trabajadoras sociales, sino que se enmarca en la acción social, la intervención social o el bienestar social; siendo, en todo caso, muchos de ellos programas no oficiales.⁸ Una búsqueda en inglés nos permite observar que en diferentes países sí que existe la oferta de “Máster en Trabajo Social”.⁹ Esta carencia de estudios de posgrado específicos de trabajo social influirá posiblemente, en la investigación.

En cuanto a la formación continua, no hay unas líneas generales ni una planificación estratégica desde ningún organismo: cada organización o entidad puede hacer su propia

⁶ Ítems de búsqueda: “treball social” + postgrau, “trabajo social” + postgrado, “social work” + “post-graduate degree”.

⁷ El Máster de Trabajo Social Sanitario, único oficial encontrado en búsquedas en España, lo ofrece la Universitat Oberta de Catalunya online; el Posgrado en Peritaje Social es un título propio de la Universitat de Vic - Universitat Central de Catalunya.

⁸ Recordamos que los programas de posgrado oficiales (másteres) son aquellos que tienen el aval de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y son necesarios para cursar un doctorado. Los programas de posgrado universitarios o propios del centro dependen de cada universidad y su reconocimiento es similar a la formación continua.

⁹ Entre las universidades identificadas, las hay tanto en el Reino Unido como en Estados Unidos.

Sería conveniente promover una reflexión amplia con diferentes actores que promueva varias líneas de formación, de posgrado y continua, que ofrezcan a las trabajadoras sociales no solo actualización en aspectos prácticos sino, también, en nuevos marcos conceptuales

oferta de cursos y a menudo van orientados a aspectos muy prácticos porque los organizadores y promotores de esta formación son las entidades que contratan las profesionales, para que esta formación sirva como una mejor adaptación a los puestos de trabajo o para el desarrollo de la tarea. Por lo que respecta a la oferta de formación continua, personalmente no recuerdo ninguna oferta de curso que se centrara en las teorías del trabajo social, por ejemplo; a pesar de que, desde que finalicé mi formación básica, ha habido movimientos importantes en este campo. Por el contrario, sí que es factible encontrar algunos sobre métodos de trabajo, pero la base teórica del trabajo social parece misión reservada para la formación básica.

Así pues, ¿cómo pueden (podemos) las profesionales actualizarse (actualizarnos) en los marcos teóricos y conceptuales si no existe oferta ni de posgrado ni continua específica en trabajo social que incluya estos aspectos? ¿Qué recurso (nos) queda a las profesionales para actualizarse en aspectos teóricos una vez finalizada la formación básica?

En resumen, sería conveniente promover una reflexión amplia con diferentes actores que promueva varias líneas de formación, de posgrado y continua, que ofrezcan a las trabajadoras sociales no solo actualización en aspectos prácticos sino, también, en nuevos marcos conceptuales.

La investigación: una oportunidad para la renovación y la innovación

El último punto que quería abordar en esta reflexión sobre la formación es el de la investigación porque, desde mi perspectiva, no se puede entender la formación sin la investigación: son dos elementos que están interrelacionados y difícilmente separables. Sin investigación, la formación y la profesión no habrían evolucionado. Pensemos que la misma Mary Richmond (1917) escribe su libro clave, *Social Diagnosis*, a partir del análisis de miles de historias e informes sociales –documenta 10.871 consultas con diferentes fuentes, contando solo la primera consulta para cada caso (RICHMOND, 1917: 469).

La investigación es, desde mi perspectiva, un elemento fundamental en la concepción de la formación: no es posible desarrollar el trabajo social ni como disciplina académica ni como práctica profesional sin que la investigación contribuya al desarrollo de ambas vertientes. Y, desde esta perspectiva, habría que potenciar todo tipo de investigación, desde la más teórica (conceptualizaciones, marco, paradigmas...) hasta la más práctica y, sobre todo, generar investigación que vincule ambos aspectos porque la investigación teórica, si no es aplicable a la práctica, tendrá una utilidad limitada.

Entiendo la investigación, pues, como el hilo que une la formación, en los tres niveles, y la práctica profesional; por eso planteo la necesidad de dotarnos de organizaciones que incorporen

tanto el ámbito académico –que ya dispone de grupos de investigación– como el profesional. De nuevo, encontramos una gran carencia de organizaciones como las sociedades científicas en el campo del trabajo social,¹⁰ que permitirían articular la investigación entre el ámbito de la práctica y el ámbito de la academia.

El compromiso con la investigación tiene que involucrar a todos los actores implicados en el trabajo social: desde las universidades a los colegios profesionales, pasando por las administraciones públicas y organizaciones donde las trabajadoras sociales prestan servicios. Querría, especialmente, hacer un llamamiento a estas últimas para que las organizaciones contratantes incluyan la investigación, facilitando espacios y tiempo para la participación de las profesionales en su propia actividad, porque los resultados beneficiarán al conjunto de la ciudadanía. Tomemos nota de cómo otras disciplinas tienen reconocidas las investigaciones y se promueve su participación en foros profesionales para intercambiar experiencias. Garanticemos el rigor del trabajo hecho, pero demos espacio para la investigación también en los puestos de trabajo.

Reflexiones finales

La formación de las trabajadoras sociales es un proceso que va más allá de los estudios universitarios iniciales (el grado) si realmente nos creemos y asumimos que no somos solo una “profesión basada en la práctica” sino, también, “una disciplina académica”. Por eso, hay que plantear la formación desde una perspectiva que entienda el proceso de forma global, a lo largo de la vida, incluyendo también la formación de posgrado y la formación continua.

En cuanto a los contenidos, defendemos que la formación, en cualquiera de sus vertientes, tiene que poner el foco en el trabajo social puesto que, a pesar de que parezca una obviedad, nos damos cuenta de que demasiado a menudo las diversas ciencias sociales, que son complementarias y necesarias, acaban ocupando más tiempo que el propio trabajo social en los planes de formación. Entendemos que es imprescindible recentrar los estudios, mediante la profundización y la ampliación, en las teorías, métodos y técnicas del trabajo social.

En paralelo, no podemos olvidar los ámbitos de trabajo donde se desarrolla la práctica del trabajo social y especialmente el sistema de servicios sociales. Pero, pese a reconocer el importante papel de este sistema para la práctica del trabajo social y, a su vez, la importancia de las aportaciones que desde la profesión se pueden hacer para la construcción de dicho sistema, no se puede olvidar que en todas las políticas sociales sectoriales participa, o puede participar, el trabajo social, y que todas ellas tienen que formar parte de la formación básica;

¹⁰Tenemos conocimiento de dos sociedades científicas en el ámbito del trabajo social sanitario.

mientras que la especialización en los distintos ámbitos podría formar parte de formación de posgrado, adaptada a las diferentes funciones que se pueden desarrollar.

Finalmente, la investigación tiene que incluirse en la formación por parte de todos los agentes implicados en el desarrollo del trabajo social: desde las profesionales hasta las organizaciones donde trabajan, pasando por la universidad y los colegios profesionales, y por eso sería útil articular estructuras flexibles que permitan la participación de todos en el impulso de la investigación.

Bibliografía

- AGUILAR IDÁÑEZ, M. J. Trabajo social. Concepto y metodología. Madrid: Consejo General de Trabajo Social; Ed. Paraninfo, 2013.
- BARTLETT, H. M. Working definition of social work practice. *Social Work*, vol. 3, n. 2, 1958, p. 5-8. DOI 10.1177/1049731503251971.
- FANTOVA, F. ¿Qué servicios sociales necesitamos? *VI Jornadas sobre Servicios Sociales Comunitarios*, 2008. Disponible en línea en: www.fantova.net.
- FANTOVA, F. Diseño de políticas sociales. Fundamentos, estructura y propuestas. Madrid: Editorial CSS, 2014. ISBN 978-84-9023-225-5.
- FANTOVA, F. Identidad y estrategia de los servicios sociales. *Documentación social*, n. 175, 2015, p. 105-132.
- FANTOVA, F.; CASADO, D.; LÓPEZ-ARÓSTEGI, R.; SOTELO, H.; DÍAZ, J. *Situación y perspectivas del sistema público de servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Dirección de Bienestar Social del Gobierno Vasco, 2005. ISBN: 9788578110796. Disponible en línea en: www.ej-gv.net.
- FERNÁNDEZ, J. (coord.); et al. La intervenció amb les famílies des del treball social. *Monogràfics de treball social*, 12, 2016. Barcelona: Col·legi de Treball Social de Catalunya.
- FITS. Definició global de treball social. En: IFSW, www.ifsw.org. 2014 Disponible en línea en: <http://ifsw.org/propuesta-de-definicion-global-del-trabajo-social/> [Consulta: 11 enero 2016].
- ITUARTE TELLAECHÉ, A. Trabajo Social y Servicios Sociales: Aportes para una clarificación necesaria. *Documentación social*, vol. 79, n. 1, 1990, p. 49-63.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, 2007.
- Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, 2015. Disponible en línea en: <http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/6780/1395384.pdf>.
- MATUS, T. Ejercicios de punto ciego. Desafíos de innovación y gestión de calidad en los procesos de intervención social. En: LIMA FERNÁNDEZ, A. I.; PASTOR SELLER, E.; VERDE DIEGO, C. (coord.). *El trabajo social: construyendo comunidades sostenibles*. Cizur Menor: Thomson Reuters-Aranzadi, 2017, p. 46-81.
- PELEGRÍ VIAÑA, Xavier. Trabajo social y servicios sociales: una complementariedad diferenciada. Notas para el cambio de época. *Acciones e investigaciones sociales*, n. 34, 2014, p. 7-24.
- RED, N. de la. *Aproximaciones al Trabajo Social*. Madrid: Consejo General de Trabajo Social, 1993.
- RICHMOND, M. E. *Social Diagnosis*. Nueva York: Rusell Sage Foundation, 1917.
- RICHMOND, M. E. *What is Social Case Work?* Nueva York: Russell Sage Foundation, 1922.
- RODE, N. Defining social work is a never-ending story. *European Journal of Social Work*, vol. 20, n. 1, 2017, p. 64-75. ISSN 1369-1457. DOI 10.1080/13691457.2016.1185704. Disponible en línea en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13691457.2016.1185704>.
- ZAMANILLO PERAL, T. Apuntes sobre el objeto en Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, vol. 12, 1999, p. 13-32. ISSN 0214-0314.

Gestionar más para intervenir mejor en servicios sociales de Atención Social Primaria

More management for better intervention in primary social care services

Jose Ignacio Santás García¹

Resumen

El presente artículo señala las dificultades existentes en cuanto a la gestión de la intervención social que se realiza en los servicios sociales y pretende formular propuestas para la mejora de su organización y planificación, dado que las carencias en este sentido producen no solo el colapso de la atención social primaria, sino la imposibilidad de atender de manera adecuada a la población según sus necesidades, además de un deterioro de la acción profesional.

Palabras clave: Intervención social, servicios sociales, gestión.

Abstract

This paper sets out the complexities involved in managing the social intervention task performed by social services and it strives to offer proposals to enhance the organisation and planning of those services. This is particularly relevant given that shortcomings in this respect not only lead to the collapse of primary social care, they also prevent people from receiving suitable care and attention based on their needs, not to mention the resulting decline in terms of professional action.

Key words: Social intervention, social services, management.

Para citar el artículo: SANTÁS GARCÍA, Jose Ignacio. Gestionar más para intervenir mejor en servicios sociales de Atención Social Primaria. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agosto 2018, n. 213, p. 25-40. ISSN 0212-7210.

¹ Trabajador social. @nachosantas www.pasionporeltrabajosocial.com

1. Introducción. ¿Qué se pretende con este artículo?

“No podemos hacer intervención social”, “no tenemos tiempo”, “somos meros/as gestores/as de prestaciones” son expresiones que se escuchan una y otra vez en cada uno de nuestros centros de servicios sociales de atención social primaria (en adelante ASP).

La intención de este artículo es revisar desde esta óptica el actual marco del sistema de servicios sociales, apuntar algunas causas y consecuencias, y ofrecer algunas propuestas dirigidas a profesionales de la ASP, tanto a nivel de atención directa como de planificación de la misma.

Todo ello con la finalidad de construir una intervención social posible en la práctica, una narrativa positiva entre quienes diariamente tienen la gran responsabilidad de establecer una relación de ayuda y, en definitiva, mejorar la atención a la ciudadanía que, hoy, demanda respuestas ágiles, transparentes y adaptadas.

2. Los servicios sociales: un marco a gestionar

Si bien en su inicio los servicios sociales se basaron en la satisfacción de aquellas necesidades básicas entendidas según la pirámide de Maslow (beneficencia), en la actualidad el concepto es mucho más amplio y transversal a lo planteado por el célebre psicólogo. Así, las sociedades del bienestar han creado sistemas con respuestas amplias y “encaminadas a satisfacer –cuando menos parcialmente– una parte significativa de las necesidades básicas, pero sin perder de vista que su objetivo último sobrepasa con mucho este ámbito y tiene que perseguir, junto con la acción de los diferentes sistemas de protección social, la consecución de la autorrealización de las personas” (CASADO, 1994).

En España, la competencia sobre los servicios sociales recae, principalmente, en las comunidades autónomas. A partir de ahí, encontramos definiciones diversas de sus propios sistemas de servicios sociales con un amplio espectro de acción de los mismos. Por ejemplo, fijándonos en las leyes aprobadas en Andalucía y la Comunidad de Madrid, encontraríamos definiciones tan amplias como “tiene por objeto la protección y la adecuada cobertura de las necesidades sociales, derivadas de la interacción de las personas con su entorno, sea este grupal o comunitario”,² o más funcionales: “está constituido por el conjunto integrado y coordinado de programas, recursos, prestaciones, actividades y equipamientos destinados a la aten-

² Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía. Disponible en línea en: <https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2017-657>.

ción social de la población y gestionados por las Administraciones autonómica y local”.³

En todas se habla de prestaciones y servicios, en cualquier caso, recursos sociales que, tal y como definen Heras y Cortajarena (1978), “son los medios humanos, materiales, técnicos, financieros, institucionales, etc., de que se dota a sí misma una sociedad, para dar respuesta a las necesidades de sus individuos, grupos y comunidades, en cuanto integrantes de ella. Es el concepto correlativo a las necesidades. La condición de sociales le viene dada porque su función cumple un objetivo social, no particular”.

Como consecuencia de ello, podríamos concluir que, en la actual definición formal, la gestión de prestaciones (materiales, económicas y técnicas –profesionales–) es algo inherente a los servicios sociales. El propio Catálogo General de Referencia de Servicios Sociales⁴ establece la diferencia entre prestaciones de servicios y prestaciones económicas que, obviamente, será necesario gestionar desde los principios rectores de las administraciones públicas competentes⁵ entre los que se encuentran los relacionados con el funcionamiento, que son: eficacia, eficiencia, responsabilidad de la gestión pública, programación y desarrollo de objetivos y control de la gestión y los resultados, racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y las actividades materiales de gestión, servicio eficaz a los ciudadanos, objetividad y transparencia, cooperación y coordinación con las demás administraciones públicas). Toda una exposición de ítems que suponen, uno por uno, grandes retos para el sistema de servicios sociales que no debemos perder de vista y que merecerían un análisis en profundidad.

En conclusión: la gestión (un término a veces rechazado), que viene a ser el ejercicio de responsabilizarse del funcionamiento de nuestras organizaciones, es una tarea fundamental en los servicios sociales, especialmente en aquellos campos en los que se desarrolla la interacción con la ciudadanía, como es objeto de este artículo.

La gestión, que viene a ser el ejercicio de responsabilizarse del funcionamiento de nuestras organizaciones, es una tarea fundamental en los servicios sociales

³ Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Disponible en línea en: <<https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-13185-consolidado.pdf>>.

⁴ Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Resolución de 23 de abril de 2013. Disponible en línea en: <<https://www.boe.es/boe/dias/2013/05/16/pdfs/BOE-A-2013-5163.pdf>>.

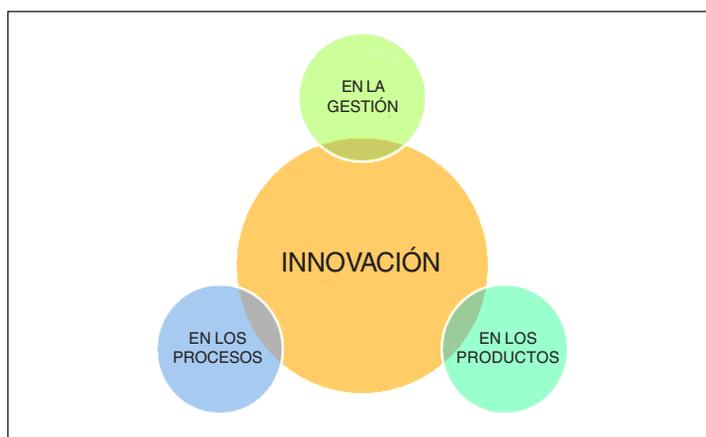
⁵ Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado. Disponible en línea en: <<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1997-7878>>.

3. El reto de la innovación en la gestión de los servicios sociales

Definimos la innovación administrativa como el conjunto de técnicas y buenas prácticas llevadas al entorno de la atención ciudadana y la gestión administrativa y burocrática de nuestros procedimientos y expedientes administrativos que nos permite pensar y ver de forma diferente la racionalización y simplificación de nuestras actuaciones administrativas en pro de una administración ágil, con una cultura de orientación al servicio, transversal, eficiente, proactiva e innovadora (CEREZO, 2014).

Tradicionalmente se asocia innovación a la generación de productos novedosos (gráfico 1), pero, actualmente, la más necesaria en la administración pública, y en los servicios sociales (definidos como el conjunto organizado de operaciones internas existentes en cualquier organización) tanto internos como de atención ciudadana. Nos centraremos en estos dos últimos.

Gráfico 1: Tipos de innovación



Aunque el objeto del artículo pondrá más énfasis en la gestión, es importante visualizar la importancia de la innovación en materia de procesos. Para ello, usaremos el modelo de intervención social denominado *housing first*, “que sustituye el apoyo centrado en los servicios (apoyo *al* alojamiento) por el apoyo centrado en la persona (apoyo *en el* alojamiento)” (BEZUNARTEA, 2016). Realmente, en este caso, *el producto* no ha cambiado, ya que sigue configurado, básicamente, por un alojamiento y acompañamiento socioeducativo: lo que se ha modificado es *el proceso*: frente al tradicional modelo *en escalera* de “conquista” de prestaciones, el/la ciudadano/a obtiene *a priori* un alojamiento seguro. Se trata de un ejemplo de innovación en la

gestión que es muy significativo, ya que el proceso obtenido está fundamentado en el cambio de paradigma del sistema que coloca a la ciudadanía como propietaria del derecho.

En la actualidad, la sociedad de la información y el conocimiento (SIC) reclama una administración transparente, ágil y eficiente: ya no es admisible un modelo de atención ciudadana cuya imagen sea la de “coger número” (como si se tratase de un comercio) o procesos internos propios opacos: es preciso adoptar sistemas de gestión acordes a los tiempos. Las esperas son la causa del mayor índice de reclamaciones en cualquier administración, la ciudadanía exige ser atendida en multicanal y reclama productos adaptados a sus necesidades. De hecho, cada vez es menos comprensible el “vaya al registro”, y más cuando se encuentra delante de un representante de la propia administración. Una atención integral y centrada en la persona exige analizar los procesos de atención social primaria, en ocasiones anacrónico y encontrar respuestas diferentes.

En la actualidad, aun la ASP ofrece con demasiada frecuencia un proceso de atención unidireccional, donde el/la ciudadano/a, cada vez que se dirige al centro de servicios sociales, es tratado como un *input* que, de manera general, solo tiene un posible *output*: la entrevista individual en despacho (y la petición *por registro* de cualquier prestación económica o material). Ese modelo genera esperas y desplazamientos innecesarios, se aleja del principio del derecho (la ciudadanía puede percibir que *todo* depende del/de la profesional) y, además de ineficiente según qué objetivos, refuerza determinadas narrativas negativas (binomio necesidad-recurso) y, por tanto, *contamina* los procesos de inclusión social y de autoempoderamiento. Por otro lado, en cuanto a los procesos técnicos, la obligatoriedad de la entrevista anula el derecho a la no-intervención de la ciudadanía, que se expone *sí o sí* a revelar datos de tipo personal a un/a profesional sin conocer previamente la profundidad de la entrevista, o cuando, quizá, su situación no lo precise ni sea necesario.

Por lo señalado anteriormente, parece obvio que una de las necesidades más perentorias es innovar en cuanto a los procesos y la gestión de casos que se utilizan en la ASP hacia niveles más transparentes y ágiles, por lo que es fundamental centrarse en la mejora de la gestión de las tareas vinculadas con la intervención social.

Es preciso adoptar sistemas de gestión acordes a los tiempos

Una de las necesidades más perentorias es innovar en cuanto a los procesos y la gestión de casos que se utilizan en la ASP hacia niveles más transparentes y ágiles

4. Entonces, ¿se hace, o no se hace intervención?

Frente al “no podemos hacer intervención social”, cabría, en primer lugar, aclarar a qué llamamos *intervención social*. Para ello partiremos de lo definido por Fantova (2007) como “un tipo de actividad que reúne las siguientes características:

1. Se realiza de manera formal u organizada.
2. Pretende responder a necesidades sociales.
3. Tiene como propósito primario la autonomía e integración de las personas en su entorno social.
4. Aspira a una legitimación pública o social.”

Partiendo de esta definición, y de los principios rectores de los servicios sociales definidos en el Catálogo de Referencia de Servicios Sociales, nos fijaremos en “el enfoque de los servicios orientados a la persona”. Por lo tanto, desde el punto de vista integral, no solo estaríamos hablando de prestaciones/productos concretos, sino de la metodología y los procesos que sean de aplicación, que deben estar adaptados a su situación, necesidades y recursos propios.

Nos encontramos ante un sistema, el de atención social primaria que atiende directamente a miles de personas diariamente. Pongamos un ejemplo: el ayuntamiento de Madrid realizó casi medio millón (LANTIGUA, 2018) de atenciones durante el año 2017. Podríamos decir que un 10% de la población de la ciudad se encuentra en lo que llamamos intervención social: ¿es posible enfrentarse a semejante volumen y complejidad sin dedicar un esfuerzo en la organización de las mismas? Es impensable. Por supuesto, con el dato anterior es evidente que esa población NO está formada por personas o familias en exclusión social (si analizamos el dato desde el imaginario de que “los servicios sociales se dedican a población marginal”, llegaríamos a una visión muy distorsionada de la ciudad) ni está en el mismo nivel de necesidades. De hecho, la inmensa mayoría de ellos, no acude de manera habitual a los centros de servicios sociales, sino de manera puntual.

El simple manejo de estos datos basta para demostrar la importancia de dedicar un esfuerzo destacado a la organización y gestión de la intervención social.

Sin embargo, es común oír hablar de “estar en intervención social” o escuchar a un/a profesional hablar de que “lleva X historias sociales”. Esta terminología es poco rigurosa, ya que da a entender que todos los casos tienen el mismo *perfil de vulnerabilidad*, como si todas ellas fuesen situaciones de gravedad. Por ello, para la realización de estadísticas o de acciones colectivas, suelen usarse listados de personas beneficiarias de prestaciones, más que vinculados a perfiles o modalidades de intervención.

Así, a falta de cierta distinción genérica de casos según la vulnerabilidad e intensidad de intervención concreta, así como de herramientas organizativas suficientes, acaba imponiéndose en la narrativa de los y las profesionales responsables de llevarla a cabo y minando la percepción no solo del trabajo real, sino del que sería posible llevar a cabo.

El simple manejo de estos datos basta para demostrar la importancia de dedicar un esfuerzo destacado a la organización y gestión de la intervención social

Es por tanto una necesidad evidente adentrarse en la tarea de la organización de la intervención social, ya que no toda la población precisa, ni demanda el mismo tipo de intervención. Es más: la carencia de sistemas de gestión eficientes produce que, en cierto modo, la atención sea reactiva y centrada en la demanda, en detrimento de la que se establecería según nivel de necesidad, lo cual no siempre coincide y puede dar lugar a situaciones de desprotección.

Podríamos decir que tener la ASP “a la espera”, o lo que es lo mismo, centrada en la demanda de prestaciones, genera dinámicas que auto-limitan su campo de acción a la población que ya es “habitual”, incapacitándose para emplearse a fondo ante necesidades emergentes, explorar nuevos ámbitos y difundir su enorme potencial entre la población general, cercenando el carácter universal de los propios servicios sociales.

Antes de adentrarnos en propuestas, considero necesario señalar determinadas “losas” que *pesan* en el imaginario de la intervención social que se realiza en la atención social primaria:

Genera dinámicas que auto-limitan su campo de acción a la población que ya es “habitual”, incapacitándose para emplearse a fondo ante necesidades emergentes, explorar nuevos ámbitos y difundir su enorme potencial entre la población general, cercenando el carácter universal de los propios servicios sociales

1. “La intervención social se inicia con la elaboración del proyecto de intervención”

Ante esta expresión común, cabría preguntarse si no es posible que personas que rechacen la intervención profesional sean beneficiarias de una determinada prestación del propio sistema. Por otro lado, habría que considerar si aquellos casos que precisan menor intensidad de servicios requieren de la elaboración de un proyecto de intervención social específico o sería más adecuada una planificación *semiautomática* de actuaciones (que incluyo en la anterior definición de “intervención social”) de tipo mayoritariamente preventivas (información, tramitación y seguimiento indirecto). Podría incluso complementarse con intervenciones grupales sistemáticas. Lo que no debería suceder, es que el propio sistema “expulse” del mismo a quien tiene una necesidad social pero no se ajusta a determinados criterios (a veces opacos), de lo que es “estar en intervención social”, que están más relacionados con el concepto de alta intensidad-seguimiento intensivo, y no con una definición de intervención social *amplia*.

Este tipo de intervención en ocasiones es tachado de poco relevante y por tanto, como si no precisase de la actuación de un /una trabajador/a social. Sin embargo, no es así: en primer lugar, su valor conceptualmente preventivo tiene un gran valor a largo plazo; en segundo lugar, es fundamental que la persona obtenga una visión amplia del sistema al que ha accedido, así como de los recursos que estarán a su disposición en el futuro. Al igual que cuando en el sistema sanitario una persona es vacunada, dispondrá de profesionales de referencia y un sistema que actuará en caso de ser necesario, con la intensidad precisa, y estableciendo diseños de intervención sanitaria.

2. “La entrevista individual es el método fundamental de la intervención social”

Es lo que el sistema ha establecido (recordemos, un sistema centrado en la resolución de la demanda), pero legitimar su centralidad sería negar las posibilidades de otros espacios y metodologías, que, en cualquier caso, dependerían del caso particular. Por supuesto, la individualización (principio fundamental) de la intervención requerirá de la confidencialidad y relación personal presencial, pero, en múltiples ocasiones, el peso de la intervención puede ponerse en intervenciones grupales, llamadas telefónicas, e incluso, algún día, en videoconferencias. El *mandato* de la resolución de la demanda es el que ha sacralizado el dogma de que el primer contacto tiene que ser en el despacho, cuando no es así: podría ser más conveniente realizarlo en otra modalidad.

Imaginemos una persona que acude en demanda de un servicio domiciliario de apoyo a su aseo personal, pero desconoce otros servicios posibles. El proceso clásico ya lo conocemos: la entrevista en despacho. Pero, si fuese atendido en una sesión grupal informativa, tras la que realiza la petición de manera administrativa, y lo siguiente fuese una visita domiciliaria, ¿no sería más adecuado? En el segundo caso ha obtenido toda la información, ha elegido libremente entre el abanico de prestaciones, y se garantiza una atención, valoración y confidencialidad idóneas. Es un simple ejemplo.

La sociedad de la información debe evolucionar hacia sistemas menos presenciales y más inmediatos: al igual que ha sucedido con la banca, la ciudadanía reclama sistemas de interacción en línea y sin desplazamientos innecesarios.

3. “El despacho profesional como centro de la intervención social”

Si bien el despacho tiene un enorme valor práctico para el/la profesional, este espacio confiere y refuerza el peso de las prestaciones sobre la intervención social: consultas de diversas bases de datos, informaciones, impresos, etc. Sin embargo, el número de tramitaciones es muy inferior al número de atenciones recibidas, con lo que cabría pensar que, en un sentido estricto, quizá solo en ese número sería estrictamente necesario el uso del despacho.

Por otro lado, al igual que cuando hablamos de *arquitectura agresiva*, en la relación de ayuda, la disposición del espacio influye. Es evidente que la omnipresencia del despacho como espacio para la interacción potencia el binomio “necesidad-recurso”, por no hablar que la dinámica “solicitar-valorar” torna rápidamente en el imaginario colectivo a un “pedir-dar”. Algo sin duda negativo para una relación, en teoría, fundamentada en el derecho donde la persona usuaria debe ser protagonista de su proceso.

A la pregunta formulada en el título, la respuesta por tanto sería que, indudablemente, se hace. De hecho, tal y como postuló en su día el físico Heisenberg, o el psicólogo Watzlawick, es imposible que no se produzca algún tipo de comunicación/intervención desde el momento en el que una persona llama o cruza las puertas de un centro de servicios sociales. Quizá el interrogante sería si la intervención que se realiza *es la adecuada*, a lo que quizá la respuesta más correcta sería que *es muy mejorable*, especialmente si tenemos en cuenta que apenas existen instrumentos que faciliten la adecuada gestión (eficiencia, tiempos, eficacia) de casos.

En mi opinión realizar intervención social adecuada es posible, pero no sin una organización previa en cuanto a la gestión de casos y una actitud proactiva. Eso, al margen del necesario aumento de las plantillas profesionales (personal técnico, administrativo, etc.) tan necesarias en la ASP.

Realizar intervención social adecuada es posible, pero no sin una organización previa en cuanto a la gestión de casos y una actitud proactiva

5. El/La trabajador/a social

El trabajo social es una disciplina que está especializada en la intervención social y, además, es la predominante como referencia en el sistema de servicios sociales (aunque está implantada en varios ámbitos) de manera general, aunque también coexista con otras muchas figuras profesionales: auxiliares administrativos/as, integradores/as sociales, profesionales de la psicología o la educación social, por ejemplo.

El/la trabajador/a social de atención directa en ASP suele realizar casi a diario atención al público de manera presencial, coordinación con otras entidades en referencia a los casos, obligatoriedad de determinados plazos administrativos, atención a urgencias/imprevistos... todo un repertorio que conlleva una gran carga emocional y simultaneidad de tareas a realizar, siendo, una de las funciones principales, la gestión de casos: especialmente desde la óptica de atención integral a los mismos, en tanto en cuanto (no hablamos del modelo teórico, sino de funciones) “responde a la preocupación por poder organizar los recursos sociales disponibles con la finalidad de poder efectuar una práctica profesional eficaz y eficiente [...] sus principios son los siguientes:

- La planificación y la puesta en marcha de los servicios debe tener en cuenta que los usuarios son únicos y que cada uno posee habilidades diferentes.
- La prestación de servicios cambiará según la configuración de las necesidades de los usuarios.
- El nivel de apoyo debe ser proporcional al de necesidad.
- Es una intervención basada en una relación facilitadora, asegurando una continuidad en la atención de los usuarios” (FERNÁNDEZ GARCÍA, 2009).

Sin embargo, es común encontrarse con un discurso muy extendido entre los y las trabajadoras sociales referido al hecho de no disponer de tiempo para realizar intervención social intensiva, y de encontrarse desbordados/as por las tareas de gestión. Prueba de ello (LÁZARO, 2004) es que en 1994 y 1995, el Instituto Nacional de Trabajo Social inglés llevó a cabo una investigación en una muestra de 1.276 profesionales de los servicios sociales que reveló que casi la mitad de los trabajadores sociales estudiados se sentían estresados debido a que se esperaba que desarrollasen tareas que no consideraban propias de su trabajo. El 23% de ellos experimentaba conflictos de manera continua, y manifestaban estar colapsados/as por la burocracia y las presiones organizativas en detrimento de las tareas de intervención social: aquellas para las fueron formados/as.

Si bien las instituciones tienen gran responsabilidad en ello, no es menos cierto que existe una escasa cultura de la planificación profesional (MARTÍN SANTOS, 1997) entre los/las propios/as trabajadores/as sociales, que se ven expuestos/as a trabajar “a demanda”, lo cual, combinado con una creciente presión asistencial y una deficiente sistematización (BERRIO-OTXOA y BERASALUZE CORREA, 2011), produce un sentimiento de incapacidad para afrontar retos, como la revisión de procesos, el trabajo grupal o incluso la realización de visitas domiciliarias. De hecho, posiblemente una de las quejas o comentarios más usuales entre trabajadores/as de servicios sociales en atención social primaria es el mantra continuo de “no es posible la intervención”. Así, la intervención social se considera como lo más valioso y lo más específico del trabajo social, mientras que la gestión de recursos se considera una tarea devaluada, que puede hacer cualquiera sin formación específica (MOLLEDA FERNÁNDEZ, 2007).

Este sentimiento tan generalizado es, a mi modo de entender, fruto de una mala organización de la propia atención social primaria, entre otros factores.

Como he enunciado anteriormente, es necesario que los y las profesionales pasen a realizar un desempeño proactivo de su actividad profesional. Ello requiere no solo herramientas y rediseño de procesos: pasar de un rol de “llave” al de acompañamiento no es tarea sencilla (nuevamente tendríamos que analizar la figura profesional en el modelo *housing first*, por ejemplo), es necesario incluso cierto cambio cultural en el sector.

Este cambio deber ir acorde a una sociedad, la actual, que demanda una revisión del concepto de las prestaciones, donde lo prioritario sea el ejercicio de derechos ciudadanos simultaneados con el derecho a ser acogido y acompañado. Como bien indica M.^ª José Aguilar (2018), “es necesario que quién (o quiénes) detentan el poder disminuyan el mismo a favor de quienes no tienen tanto poder, para que éstos se empoderen”. Por tanto, los condicionantes para el disfrute de

una u otra prestación deben ser regulados sin que la responsabilidad del cumplimiento de requisitos recaiga en aquellos/as profesionales que deben establecer la relación de ayuda. Esta consideración debe ser asumida, tanto en el plano institucional, como en el profesional, dejando de fundamentar la intervención social en la fiscalización de las prestaciones sociales, como en ocasiones se hace.

Mirando por el propio colectivo, y citando a Fantova (2005), la ordenación del trabajo puede contribuir significativamente a que las trabajadoras y trabajadores de los servicios sociales estemos en mejores condiciones de abordar ese que hemos llamado “momento de la verdad”: el momento de la interacción con las destinatarias y destinatarios.

6. Una intervención social adecuada en ASP ¿Es posible? ¿Cómo?

Para mejorar la organización-gestión de la intervención social, y teniendo en cuenta todo lo anterior, me atrevo a formular las siguientes propuestas:

1. En cuanto a los procesos, es necesario diferenciar entre generales e individuales. Como es lógico, la diferencia radica en que los primeros son aquellos que afectarían de manera masiva a la población o bien a colectivos amplios. Este tipo de casos deben ser identificados y han de establecerse respuestas de tipo generalista.

Podríamos diferenciar a su vez entre:

- Las vinculadas a dificultades o demandas *puntuales* masivas, ya fuese a demanda (por ejemplo, afluencia con la demanda de realización de informes concretos –como regularizaciones o campañas–, inscripciones, etc.) o realizadas por el propio centro (por ejemplo, para informar sobre campañas de campamentos de verano, una ayuda concreta, etc.). Si ante este tipo de situaciones, la respuesta es la “estándar”, es decir, entrevista individual, se producirá un colapso, con el aumento de esperas y, probablemente incluso conflictos al no poder responder a la demanda en un plazo adecuado o como se esperaba en el trámite final.
- Las vinculadas a *grupos de demandas habituales*, como por ejemplo las vinculadas a la situación de dependencia o de carencia de recursos. Para este último tipo de situaciones, deben establecerse procesos sistematizados: por ejemplo, a través de grupos informativos de acceso –experiencia que es muy bien valorada por las personas participantes– (FERNÁNDEZ MIRALLES, 2016), sesiones periódicas públicas, campañas en redes sociales, etc.

Cualquiera de las dos debe estar complementada mediante herramientas tecnológicas que permitan envíos masivos de avisos a la ciudadanía sobre campañas, cursos, etc., que les puedan ser de interés. De igual manera, deben establecerse medios seguros de consulta, tanto de expedientes como de información general, que permitan una información ágil y transparente sobre prestaciones y servicios canalizados mayoritariamente por la vía telemática y, si no es posible, telefónica, en detrimento de la presencial, sumamente ineficiente y lenta si el objetivo es meramente informativo (SANTÁS GARCÍA, 2016).

Veamos ejemplos en otros sistemas: imaginemos que, ante la apertura del proceso de matriculación, los colegios no estableciesen días de “puertas abiertas”, ¿serían capaces de satisfacer la demanda, por ejemplo, de 100 familias que desean conocer sus instalaciones mediante entrevista con un/a docente?; ¿es posible imaginar campañas, por ejemplo, ante un repunte de embarazos no deseados en adolescentes, sin visitas de profesionales a los centros escolares? En este caso, esperar a que las propias interesadas hagan la demanda, sería una gran irresponsabilidad. De igual forma deben establecerse respuestas generales a situaciones generales (si bien después será necesario particularizar en muchas de ellas).

Deben establecerse respuestas generales a situaciones generales

2. En cuanto a la población atendida, es necesario establecer herramientas de diagnóstico homogéneas que permitan medir la vulnerabilidad para después poder pautar intensidad y tipología de las actuaciones profesionales y del propio sistema.

Existen multitud de herramientas clasificadoras, pero no hay homogeneidad en el uso de las mismas, entre otras cosas, debido a la alta fragmentación del sistema de servicios sociales. Sin embargo, sí existen sistemas clasificatorios sectoriales: el más homogéneo es el que establece la Ley de dependencia (grados), pero la práctica totalidad de administraciones han desarrollado sistemas similares con otros colectivos, como, por ejemplo, para establecer el grado de riesgo de menores, o de exclusión social. Así, tal y como propone Manzano (2018), creo que es fundamental establecer cierta segmentación en los servicios sociales.

De igual forma, y si bien es preciso señalar que las herramientas no pueden servir para determinar con exactitud el diagnóstico social, sí que pueden servir para aproximarse a un modelo diferente según el segmento al que pueda pertenecer una familia o persona usuaria del sistema.

Así, se use una u otra herramienta (dependencia, exclusión social, riesgo de menores, etc.) o escalas (Zarit, BSN, etc.), lo que está claro es que habrá que establecer ciertas “pasarelas” en el tratamiento o modelo de atención de cada caso, que, a priori, debe partir de una estandarización concreta.

Las herramientas no pueden servir para determinar con exactitud el diagnóstico social, sí que pueden servir para aproximarse a un modelo diferente según el segmento al que pueda pertenecer una familia o persona usuaria del sistema

De hecho, a falta de herramientas exactas, es común (aunque precisaría de la fase de diagnóstico) el uso de tres modalidades de intensidad de la intervención social según la vulnerabilidad:

- Vulnerabilidad - intervención social *leve* (imaginemos una persona de 70 años, sana, que demanda teleasistencia para sentirse seguro en el hogar).
- Vulnerabilidad - intervención social *moderada* (una persona ya con ciertas limitaciones que precisa apoyo en la realización de tareas domésticas como la limpieza del hogar).
- Vulnerabilidad - intervención social *intensiva* (por ejemplo, una familia sin recursos económicos propios, perceptora de ayudas económicas y tratamiento familiar).

Aunque no se trata de clasificaciones exactas, es necesario decir que estas definiciones se usan de manera más o menos habitual en los centros de servicios sociales (si bien más referidas al tipo de intervención que al grado de vulnerabilidad, por lo que he usado la doble denominación). Lo que no se ha establecido adecuadamente es un sistema de procedimientos y protocolos capaces de hacer una propuesta de actuación y organización de actuaciones profesionales/institucionales calendarizadas.

Lo que no se ha establecido adecuadamente es un sistema de procedimientos y protocolos capaces de hacer una propuesta de actuación y organización de actuaciones profesionales/institucionales calendarizadas

3. En tercer lugar, sería preciso establecer de manera directa (aunque no cerrada) la modalidad de acciones correspondientes al nivel de intensidad de la intervención descrita con anterioridad: seguimiento telefónico, entrevista individual, familiar, visita a domicilio, intervención grupal, etc., así como la periodicidad de las mismas.

De manera aproximativa, a modo de ejemplo, se proponen las siguientes modalidades de acciones "tipo" ya enunciadas anteriormente:

1. En caso de intervención social (perfil) *leve*, las acciones podrían basarse en seguimientos indirectos y presenciales en grupo periódicos, apoyándose en las prestaciones de las que estén siendo beneficiarias las personas. Este tipo de situaciones deben ser tratadas desde equipos de acceso ágil/acogida/primer atención, ya que no requieren de un seguimiento directo posterior.
2. En caso de intervención social (perfil) *moderado*, sería necesario establecer un calendario, al menos trimestral, quizá con dos entrevistas individuales anuales (una en despacho y otra en domicilio, por ejemplo) simultaneada con intervención grupal continua (ejecutada de manera directa o indirecta a través de entidades sociales), donde afrontar temáticas de interés

a través de lo que en algunos lugares se ha denominado grupos de seguimiento (SANTÁS Y SANTOS, 2016). Estaríamos hablando por ejemplo de familias en exclusión social, o mayores con cierta intensidad de servicios domiciliarios.

3. En caso de intervención social (perfil) *intensivo*, sería necesario establecer entrevistas y visitas a domicilio al menos mensuales y seguimiento coordinado junto con entidades agentes de la intervención (servicios especializados, etc.). Este tipo de casos serían aquellos en los que existen mayores indicadores de riesgo (menores, mayores, presuntos incapaces, etc.).

Como puede observarse, a mayor riesgo o necesidad de apoyos, más complejidad en la intervención social.

Esta reflexión podría llevar incluso a la asignación de recursos, incluso temporales, diferentes: parece obvio que el tiempo empleado por un/a profesional en una visita domiciliaria no puede ser el mismo para todos los casos: dependerá del perfil de vulnerabilidad - intensidad de la intervención social.

4. Es necesario que la ASP se apropie de las TIC, entendida como el dominio del objeto cultural –en este caso la tecnología– (CARABAZA GONZÁLEZ, 2013): los sistemas de registro actualmente utilizados deben permitir la explotación selectiva de casos según múltiples variables para facilitar una intervención social proactiva, por ejemplo, para realizar visitas a domicilio masivas según geolocalización –“visitas de bloque” (SANTÁS, 2008)– o perfil (por ejemplo, conocer la situación de todas las familias vulnerables asignadas), así como para permitir una calendarización de las intervenciones necesarias dentro de una planificación profesional adaptada a las necesidades de las personas (SANTÁS, 2016).

Estas herramientas deben contemplar mecanismos de medición y supervisión del cumplimiento de objetivos previstos desde los órganos de planificación y lo más homogéneos posibles con otros sistemas de protección.

5. La eficiencia debe ser un principio rector en la atención social primaria.

El capital humano es el mayor valor del que dispone nuestro sistema: aprovecharlo no solo es una responsabilidad ética, sino una manera de garantizar que estos son dedicados a las personas o colectivos con mayores dificultades de nuestra sociedad.

Deben sacarse de la intervención social aquellas tareas de tipo administrativo, con la finalidad que realmente los y las trabajadoras sociales dediquen el máximo tiempo a la *relación de ayuda*, especialmente en los casos de intervención social moderada e intensiva. Para ello es preciso dotar unidades de gestión/tramitación de prestaciones de acceso directo y ágil.

Además, es preciso implementar herramientas y una cultura de planificación profesional a través de la formación, supervisión y perfeccionamiento de las capacidades organizativas de sus técnicos/as, no solo para la gestión de casos, sino para todas aquellas tareas que, de una forma u otra, dependen de ellos/as.

7. Conclusiones

Realizar una intervención social adecuada es posible en el marco de la ASP, pero para eso es fundamental realizar un esfuerzo en la gestión y organización de la misma. Por ello, es fundamental establecer criterios uniformes, eficientes y basados en procesos adaptados a perfiles de vulnerabilidad que, de manera general, lleven aparejada una metodología de la intervención social que a su vez contemple diversas técnicas.

No obstante, las instituciones están formadas por personas: nuestro deber como profesionales es adoptar una actitud proactiva y consecuente con las demandas de una ciudadanía cada vez más exigente y protagonista.

Institucionalmente, revisar e innovar en los procesos de atención es una necesidad inminente. No realizarlo sería una falta de responsabilidad hacia las funciones que tiene el sistema de servicios sociales para con la ciudadanía, que demanda una respuesta ágil y adaptada a sus necesidades.

El reto de la gestión eficiente está en el centro de nuestra capacidad, como profesionales, de construir unos servicios sociales acordes a los tiempos.

Bibliografía

- AGUILAR IDÁÑEZ, María José. Atención primaria, acción comunitaria y desempoderamiento. *María José Aguilar Idáñez*, 27 abril 2018. Disponible en línea en: <<https://mariajoseaguilaridanez.wordpress.com/2018/04/27/atencion-primaria-accion-comunitaria-y-desempoderamiento/>>. [Consulta: mayo 2018].
- BERRIO-OTXOA OTXOA DE ANGIOZAR, Kontxesi; BERASALUZE CORREA, Ainhoa. Aproximación al ejercicio profesional del Trabajo Social en Euskadi. *Pedagogia i Treball Social. Revista de Ciències Socials Aplicades*, 2011, n. 1, p. 122-144.
- BEZUNARTEA BARRIO, Patricia. Innovando desde la intervención social: claves y experiencias de éxito. 6.º Congreso Trabajo Social Madrid. *Trabajo Social Hoy: una profesión, múltiples ámbitos*. Madrid: Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid, 2016, p. 70-75.
- CASADO PÉREZ, Demetrio. *Introducción a los Servicios Sociales*. Madrid: Ed. Popular, 1994. ISBN: 847884144X.
- CEREZO PECO, Fermín. Decálogo sobre innovación y simplificación administrativa. Disponible en línea en: <www.eudel.eus/es/archivos/libro/Decalogo_simplificaci3nInnova_mayo2014.pdf> [Consulta: mayo 2018].
- CARABAZA GONZÁLEZ, Julieta Idaria. Apropiación de las TIC: apuntes para su operacionalización. *Prisma Social: revista de Ciencias Sociales*, 2013, n. 9, p. 352-390.
- FANTOVA AZCOAGA, Fernando. Repensando la intervención social. *Documentación Social*, 2007, n. 147, p. 183-198.
- FANTOVA AZCOAGA, Fernando. *Manual para la gestión de la intervención social*. Madrid: Editorial CSS, 2005. ISBN 84-8316-921-5.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Tomás (coord.). *Fundamentos del trabajo social*. Madrid: Alianza, 2009. ISBN 978-84-206-8884-8.
- FERNANDEZ MIRALLES, Alicia. Grupos informativos desde la Unidad de Trabajo Social de Primera Atención en un Centro de Servicios Sociales. *Trabajo Social con grupos en Servicios Sociales de Atención Social Primaria*. Madrid: Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid, 2016, p. 125-132.
- HERAS, Patrocinio de las; CORTAJARENA, Elvira. Introducción al bienestar social. Madrid: Federación Española de asociaciones de Asistentes Sociales, 1979.
- LANTIGUA, Isabel F. Uno de cada diez hogares de Madrid recibe ayuda de los servicios sociales. *El Mundo*, 17 mayo 2018. Disponible en línea en: <<http://www.elmundo.es/madrid/2018/05/17/5afc2b4ec5fdea03148b45a6.html>>.
- LÁZARO, Santa. El desgaste profesional (síndrome de burnout) en los trabajadores sociales. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 2004, v. 4, p. 499-506.?
- LIMA FERNANDEZ, Ana Isabel (coord). *II Informe Sobre los Servicios Sociales en España*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social, 2016. ISBN 978-84608-6538-4.
- MANZANO RODRÍGUEZ, Miguel Ángel. Kaiser o l'ombra fosca dels serveis socials. Llei d'Engel. Disponible en línea en: <<http://lleienengel.cat/kaiser-o-ombra-fosca-serveis-socials/>> [Consulta: junio 2018].
- MARTÍN SANTOS, José Antonio. Algunas reflexiones sobre la situación laboral de los Servicios Sociales Municipales. *Documentos de Trabajo Social*, 1997, n. 10, p. 43-62.?
- MOLLEDA FERNANDEZ, Esperanza. ¿Por qué decimos que “no podemos hacer intervención social”? *Cuadernos de Trabajo Social*, 2007, vol. 20, p. 139-155.
- SANTÁS GARCÍA, José Ignacio. La visita de bloque. *Trabajo Social Hoy*, 2008, n. 54, p. 45-55.
- SANTÁS GARCÍA, José Ignacio. Proyecto de apropiación de las TIC en servicios sociales de atención social primaria del Ayuntamiento de Madrid. *Cuadernos de Trabajo Social*, 2016, v. 29-2, p. 213-223.
- SANTÁS GARCÍA, José Ignacio; SANTOS BENITO, Leonor. Grupos de seguimiento de la renta mínima de inserción y promoción de la participación social. *Trabajo social con grupos en servicios sociales de atención social primaria*. Madrid: Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid, 2016, p.111-124.

Las redes sociales como ventana de oportunidad para el trabajo social

Social media as a window of opportunity for social work

Belén Navarro Llobregat¹

Resumen

Se pretende ofrecer un análisis crítico de las aportaciones de las redes sociales al trabajo social partiendo de la necesidad de contextualizar las TIC en el marco de lo que se ha dado en llamar sociedad del conocimiento, propia del capitalismo tardío actual para observar este fenómeno desde una perspectiva crítica, compatible con el interés que estas herramientas pueden ofrecer al trabajo social como disciplina y profesión. Se finaliza con un decálogo de aspectos positivos que animen a la profesión a la inmersión en el mundo digital.

Palabras clave: TIC, redes sociales, trabajo social, información, sociedad del conocimiento, desigualdad social, emancipación.

Abstract

This paper seeks to provide a critical review of how social media has contributed to social work based on the need to place ICTs within the context of what has been coined as the knowledge society, which is characteristic of today's late capitalism. The aim is to observe this phenomenon from a critical perspective, which is in keeping with the interest that these tools can offer social work as a discipline and profession. The paper concludes with a Decalogue of positive aspects that encourage the profession to immerse itself into the digital realm.

Key words: ICTs, social media, social work, information, knowledge society, social inequality, emancipation.

Para citar el artículo: NAVARRO LLOBREGAT, Belén. Las redes sociales como ventana de oportunidad para el trabajo social. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agosto 2018, n. 213, p. 41-51. ISSN 0212-7210.

¹ Trabajadora social. bnavarrollibre@gmail.com

Introducción

*Somos seres interpretativos en busca de sentido y comprensión,
humildes y entregados aspirantes a la verdad.*

SILVIA NAVARRO

Escribir un artículo acerca de las bondades de las redes sociales y sus posibles aplicaciones prácticas a la profesión del trabajo social no ocuparía más de tres páginas: es obvio que las redes sociales constituyen una poderosísima herramienta de comunicación y de información. Han cambiado incluso la manera en que las personas nos relacionamos, hasta el punto de que en muchos casos dan lugar al reemplazo del contacto personal por la interacción virtual; para muestra, dramática, sirva el ejemplo de los *hikikomori*, término japonés que designa la problemática de los jóvenes (en su mayoría hombres) que deciden aislarse del mundo encerrándose en sus habitaciones para mantener un contacto exclusivamente virtual con el mundo exterior.²

Realizar un análisis más profundo requerirá algunas páginas más. El trabajo social es una profesión que nace en el contexto de la industrialización acaecida durante el siglo XIX con el objetivo de paliar las desigualdades que dicho proceso originó (v. VICENTE, en: ZAMANILLO (dir.), 2011), cometido que trajo consigo una praxis basada en el conocimiento inductivo y una escasa atención a planteamientos teóricos generales, un déficit que se ha arrastrado hasta etapas recientes, a pesar de que “las características propias del trabajo social solo han adquirido carta de naturaleza cuando se producen avances epistemológicos importantes en las ciencias sociales” (VÁZQUEZ, 2012: 66).

Con todo, parece existir una cierta *alergia profesional* a contextualizar teorías, modelos, métodos y asuntos epistemológicos en general, de tal manera que la *praxis* profesional, entendida como la interacción entre teoría y práctica (MARTÍN, 2009), suele desarrollarse sumida en lo que Morin denominó *inteligencia ciega*, es decir en “la visión parcelada de las realidades complejas sobre las que intervenimos” (citado por BARRIGA, 2009: 14). Si “el trabajo social es una actividad socialmente construida” (PAYNE, 1995: 25) que solo se comprende desde la interacción de los elementos que en ella se implican, las redes sociales, como herramienta de comunicación e

Las redes sociales,
como herramienta de
comunicación e
interacción social,
también construyen y
modelan el trabajo
social, seamos o no
conscientes de ello

² Profesionales del Instituto de Neuropsiquiatría y Adicciones del Hospital del Mar de Barcelona presentaron en 2014 el primer estudio estatal sobre las características clínicas y sociodemográficas del síndrome de *hikikomori* o aislamiento social. Puede verse en: MALAGÓN-AMOR, Ángeles; CÓRCOLES MARTÍNEZ, David; MARTÍN-LÓPEZ, Luis M.; PÉREZ-SOLÀ, Víctor. *Hikikomori* in Spain: A descriptive study. *International Journal of Social Psychiatry*, vol. 61, núm. 5, 2014, p. 475-483.

interacción social, también construyen y modelan el trabajo social, seamos o no conscientes de ello.

Por todo ello, es aconsejable realizar el análisis de las redes sociales en el trabajo social ubicándolo en el marco de la aparición de las tecnologías de información y comunicación (en adelante TIC) y el fenómeno de la *sociedad del conocimiento*.

1. La sociedad del (des)conocimiento

*Lo único que se ha salvado de nuestro saber
es la sabiduría de que no sabemos.*

SVETLANA ALEXIÉVICH

La sociedad del conocimiento es deseo y realidad a la vez. Una realidad caracterizada “por la centralidad de la ciencia y la tecnología, que saltaría desde los márgenes al centro mismo de la vida social para formar, junto con el Estado democrático y la economía de mercado, la triada institucional básica de las sociedades” (GINER, LAMO DE ESPINOSA, TORRES, 2013: 788), y un deseo, pues parece ampliamente aceptado que la sociedad del conocimiento es portadora de progreso y mejora para la humanidad en su conjunto.

Tal es así que la UNESCO proclama: “El conocimiento y la información tienen un impacto considerable en la vida de las personas. Su asociación, especialmente a través de las TIC, tiene el poder de transformar la economía y la sociedad”.³

En cambio, Daniel Innerarity,⁴ en su libro *La democracia del conocimiento*, ofrece una visión menos optimista estableciendo una interesante diferenciación entre *información* y *conocimiento* sobre la que merece la pena detenerse:

No es lo mismo información y conocimiento, incluso la información puede impedir el conocimiento. De entrada, porque nuevas informaciones no conducen necesariamente a nuevo saber. Una información solo se transforma en conocimiento cuando es convenientemente procesada, cuando se usa para hacer comparaciones, sacar consecuencias y establecer conexiones [...]. La información no distingue entre lo que tiene sentido y lo que no lo tiene (2011: 26-27).

En la práctica del trabajo social igualmente hay que diferenciar *información* y *conocimiento*, como también *noticia* y *dato*. La información se obtiene de las personas atendidas a través de datos que, convenientemente procesados, generan el cono-

³ Para profundizar: <https://es.unesco.org/node/251182>.

⁴ Es un filósofo y ensayista español (Bilbao, 1959) con una dilatada producción bibliográfica. Su último libro es *Política para perplejos*. Hay una interesante entrevista disponible en línea: <http://www.letraslibres.com/espana-mexico/politica/entrevista-daniel-innerarity-tratar-gente-que-no-piensa-como-nosotros-impide-que-nos-volvamos-locos>

cimiento de la situación necesario para orientar la acción profesional; desgraciadamente no pocas veces se confunden los datos con las *noticias* y se acaba por desempeñar una suerte de trabajo social *criticón*, como muy bien supo plasmar Luis Barriaga, ya mencionado, en su ponencia de clausura del XI Congreso Estatal de Trabajo Social celebrado en Zaragoza en 2009.

Sea como fuere, la sociedad del conocimiento supone una nueva forma de desarrollo y estratificación social basadas en las TIC (TORRES, 2013), como es sabido con luces y sombras: entre las primeras, un acceso a la información y una mejora de las comunicaciones jamás conocidas en la historia de la humanidad; entre las segundas, el subsiguiente aumento de la desigualdad social. Tezanos es taxativo al respecto:

Hemos logrado terminar de desentrañar la secuencia del genoma humano [...] pero, sin embargo, al mismo tiempo no somos capaces de evitar que todos los días una media de 30.000 niños mueran a causa de insuficiencias alimenticias. La nuestra, por lo tanto, es una civilización que puede lo más grande, pero no puede, o no quiere, resolver cuestiones aparentemente pequeñas [...] como garantizar el derecho a la existencia de todos, o las posibilidades de vivir en condiciones de suficiente dignidad humana (2002: 36).

La *paradoja del conocimiento*, en palabras de Innerarity, ha generado, a través de la brecha digital,⁵ otra brecha desigualitaria preocupante no solo por su amplitud sino por la tendencia creciente, que a su vez está configurando una suerte de doble ciudadanía en la que mientras grupos de población cada vez más pequeños se encuentran “integrados” otros, cada vez más numerosos, ven impedidas sus posibilidades de acceso a lo que podríamos llamar mínimos vitales. Lo que determina estos procesos de exclusión social son, en opinión de autores como Tezanos (2002) y Castel (2014), entradas y salidas de *dentro* hacia *fuera* del sistema y viceversa.

A este respecto cabría determinar, siguiendo a Matus (en: LIMA, 2017), si desde una perspectiva crítica en trabajo social tienen validez estas categorizaciones ya que el sistema capitalista actual no solo genera esferas de bienestar sino grandes bolsas de privación material, luego la exclusión forma parte del sistema y no está fuera de él.

Por lo tanto, si la sociedad del conocimiento es producto del capitalismo actual y las desigualdades que genera, habría que hablar de un *capitalismo de conocimiento* o *economía del conocimiento*, que condiciona la generación y el uso del conocimiento a las reglas del mercado (KRÜGER, 2006), a diferencia del capitalismo clásico, heredero de la filosofía calvinista, que consideraba como un valor la ética del trabajo, vinculando así

Mientras grupos de población cada vez más pequeños se encuentran “integrados” otros, cada vez más numerosos, ven impedidas sus posibilidades de acceso a lo que podríamos llamar mínimos vitales

⁵ “La brecha digital se define como la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países...) que utilizan las TIC como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas” (VARELA FERRÍO, 2015).

empleo y bienestar y, por consiguiente, desempleo y pobreza, un binomio a todas luces falso por cuanto es ampliamente sabido que tener un empleo no garantiza salir de la pobreza; aún así, el neoliberalismo se apropia de esta ética del trabajo y construye una falsa dicotomía entre los nuevos y los viejos pobres (SALES, 2014); los primeros, personas que han caído en desgracia y que merecen toda nuestra conmiseración y apoyo; los segundos, parásitos del estado, o, en palabras de Bauman, residuos de la sociedad en tanto que consumidores fallidos, personas que, en la sociedad del dios consumo, carecen de la capacidad de consumir y por tanto de ser (2003).

Se mantiene el falso binomio empleo-bienestar a la vez que los avances en materia de comunicación no constituyen un fortalecimiento de la democracia o la participación ciudadana sino que se convierten en “un subsistema ideológico, heredero de una dimensión temporal novedosa de las ideologías políticas” (PÉREZ, 2007: 60). De este modo, la lucha por el control de los medios de comunicación (en sentido amplio) es la lucha por el poder.

En palabras de Teresa Zamanillo “estos nuevos escenarios y otros más han creado un sentimiento de indefensión en los ciudadanos que alcanza también a los profesionales, en cuanto a las dificultades que presenta un posible manejo y control técnico en un mundo nuevo de creciente complejidad” (2000: 69).

Todo lo anteriormente expuesto persigue enfrentar el desafío del trabajo social y la sociedad del conocimiento (con ella las TIC y en concreto las redes sociales) desde un enfoque dialéctico en el que, tal y como ejemplificaba magistralmente Matus (v. LIMA, 2017) a través del símil del caballo de Troya, se opere con la suficiente destreza que permita jugar de acuerdo con las reglas del sistema para dar sentido a una de las misiones del trabajo social: la defensa de la ciudadanía (PAYNE, 1995: 58) especialmente de aquella que se ha visto privada de la condición humana, aquella que sufre la más dura de las exclusiones: la imposibilidad de imaginarse distinto (CAPARRÓS, 2015).

2. Verdades, posverdades y trabajo social

Internet es una gigantesca cocina de rumores

DANIEL INNERARITY

Según el diccionario de la RAE la *posverdad*, palabra del año en 2016,⁶ es “la distorsión deliberada de una realidad, que manipula creencias y emociones con el fin de influir en la opinión pública y en actitudes sociales”. Diariamente leemos,

⁶ Según el Diccionario Oxford, tal y como aparece en la noticia publicada por *El País* el 17/11/16: https://elpais.com/internacional/2016/11/16/actualidad/1479316268_308549.html

vemos y escuchamos numerosos ejemplos de posverdades que nos *infoxican*, es decir, que nos saturan y nos impiden generar nuestro propio conocimiento, pues al cerebro humano le es imposible procesar una cantidad muy elevada de información (INNERARITY, 2011). Lo que suele suceder a continuación es el reemplazo automático del conocimiento por la opinión, puesto que la segunda es una operación cognitiva bastante más sencilla que la primera.

Podemos encontrar numerosos ejemplos de posverdades con solo abrir un periódico. Santos describió a la perfección unas cuantas en su libro *El Síndrome Katrina. Por qué no sentimos la desigualdad como un problema* a través de “doce frases sin piedad” (2014: 138-181):

1. Los ricos ganan más porque se esfuerzan. Se lo merecen.
2. Hay una mayoría que no se manifiesta.
3. Lo que necesitamos son soluciones técnicas.
4. No nos interesa subir los impuestos a los ricos porque se llevarán el dinero y aún recaudaremos menos.
5. No se puede gastar lo que no se tiene.
6. No puede haber de todo, para todos y gratis.
7. Las prestaciones sociales premian a quienes menos se esfuerzan.
8. Todos vamos en el mismo barco.
9. Todos roban, todos son iguales.
10. Hay que volver a la cultura del esfuerzo.
11. Hay que hacer los deberes.
12. No hay alternativa.

Ante las posverdades no caben rodeos: aquellas que afectan al trabajo social deben ser enfrentadas con determinación, pues circulan a la velocidad de la luz por las redes sociales, y es que si el trabajo social es una ciencia,⁷ entre sus cometidos se encuentra la producción de conocimiento que neutralice estas posverdades que tanto están perjudicando la igualdad y el bienestar de la ciudadanía en su conjunto. “El trabajo social no puede limitarse a aplicar protocolos o procesos establecidos institucionalmente [...]. Eso no es intervención social. Para eso no se necesitan teorías, métodos o reflexionar sobre los valores epistémicos [...], con seguir con docilidad y obediencia las pautas y «los mandamientos» de la organización será suficiente” (DE LA ROSA, 2012: 78).

En este punto se podría contraargumentar esta idea afirmando que algunas de las posverdades reflejadas por Santos en su libro u otras que afectan a la intervención social no son posverdades sino verdades; en este caso lo procedente es su defensa desde el plano científico no desde la simple opinión. Es

⁷ Para profundizar en este aspecto, v. Vázquez (2012).

más, sería muy positivo tanto para la disciplina como para la profesión que aquellas trabajadoras sociales que son partidarias de modelos de intervención acordes con el neoliberalismo sustentaran sus tesis en argumentaciones científicas, pues así se produciría un debate sin duda enriquecedor para el trabajo social.

El problema es que a pesar de los esfuerzos por parte de la disciplina, parte de la profesión continúa anclada en un *activismo institucionalizado* (BARRIGA, 2009: 11-12) que, carente (en teoría) del necesario andamiaje ideológico y científico, termina reproduciendo posverdades en un ejercicio de *trabajo social cuñao*⁸ muy preocupante que campa a sus anchas por las redes sociales.

La *credulidad sobre informada* (GARCÉS, 2017: 45) es una característica de la posmodernidad contra la que cada vez más y mejor se está enfrentando la comunidad científica. Iniciativas como Ciencia en el Parlamento⁹ o Stop Rumores¹⁰ son dignas de consideración y adscripción.

Por todo ello, la consideración de las redes sociales como una ventana de oportunidad para el trabajo social comienza por:

1. Un ejercicio de autoobservación y deconstrucción profesional y personal.
2. La forja de “un giroscopio interno que ayude a hallar un sentido entre las teorías y modelos en el mercado del conocimiento” (DESLAURIERS Y PÉREZ, 2004: 199).
3. La asunción sin complejos del necesario papel académico y profesional, del que no es posible despojarse (a pesar de lo fatigoso que resulte), en las redes sociales pues por ellas discurre, también, el trabajo social y son además lugares privilegiados para desplegar estrategias de comunicación orientadas al fortalecimiento de la identidad corporativa (PÉREZ, 2007: 167).

3. Las redes sociales, una ventana de oportunidad para el trabajo social

*Solamente el diálogo nos ayuda a tender puentes,
no solo con nuestros vecinos y con los lejanos y misteriosos chinos,
sino dentro de nuestro propio interior atormentado*

FATEMA MERNISSI

No parece que el trabajo social haya sucumbido a los encantos de las TIC, es más, en el trabajo social existe una cierta

⁸ Este término, de elaboración propia, es explicado con mayor detalle en mi blog, concretamente en la siguiente entrada: <http://www.belelnavarro.es/2016/02/trabajo-social-cunao.html>

⁹ El proyecto Ciencia en el Parlamento es una iniciativa ciudadana independiente que tiene como objetivo que la ciencia y el conocimiento científico sean cada vez más importantes en la formulación de propuestas políticas. Más información, aquí: <https://www.cienciaenelparlamento.org/>

¹⁰ Stop Rumores es una iniciativa de Andalucía Acoge. Más información, aquí: <http://stoprumores.com/>

polarización entre la tecnofobia, mayoritaria, y la tecnofilia, minoritaria pero no menos alarmante en su exceso porque podría conducir a la tecnupidez (BUNGE, 2018). Una incorporación desnortada o si se prefiere descontextualizada al mundo de las TIC es la crónica de un fracaso anunciado debido a varias posibilidades: en primer lugar, un bloqueo por infoxicación; en segundo lugar, el miedo a la interacción horizontal, a pecho descubierto, y, en tercer lugar, la huida pavorosa al primer *zasca*.¹¹

Por ello conviene adoptar algunas precauciones. La primera, elegir muy bien qué redes sociales son interesantes desde el plano académico y/o profesional y para qué. Ofrecer consejos al respecto es una empresa arriesgada y que superaría la extensión de este artículo. La segunda precaución tiene que ver con el bloqueo por *infoxicación*, y consiste también en elegir qué información relativa al trabajo social se puede procesar asiduamente, es decir, cuántas revistas electrónicas se está en condiciones de leer detenidamente y asimismo cuántos blogs seguir. Hecha la elección, a relajarse y a disfrutarla. Mejor esperar a que otras personas recomienden artículos o entradas concretas de otras fuentes.

La tercera precaución se refiere al posicionamiento. A riesgo de explicar una obviedad, hay que dejar meridianamente claro si el perfil, sea la red que sea, es personal o profesional, lo que no impide un cierto relajo pues las redes sociales son, por su propia naturaleza, foros que propician la cercanía y la interacción horizontal hasta el punto de que permiten intercambiar información de *tú a tú* con académicas notables, escritores o profesionales de reconocido prestigio. Justo es que las personas atendidas tengan la misma oportunidad. Hay que perderles el miedo como también han de perder el miedo las instituciones, no solo a la ciudadanía sino a las propias profesionales, y es que, por desgracia, la censura está presente en demasiadas páginas de ciertas universidades, administraciones y foros profesionales que ni siquiera permiten comentar sus contenidos. La censura en trabajo social es un tema que daría para una tesis doctoral aunque supondría toda una aventura investigar al respecto.

Sabedora de los parámetros que rigen en la escritura científica, dado que este artículo está llegando a su final, voy a permitirme una licencia despojándome de las vestiduras académicas para enfundarme mi traje de bloguera, pues son esas ropas las que me han traído hasta aquí. Y precisamente porque el blog ha sido el origen de mi acercamiento a foros profesionales como esta revista, quiero subrayar que el debate que existe entre lo científico-académico (y los foros tradiciona-

¹¹ Fundéu BBVA da por válida la expresión *zasca*, refiriéndose a una réplica cortante, rápida y a menudo ofensiva en un debate o una conversación: <https://www.fundeu.es/recomendacion/zasca-zas/>

les como revistas y *papers*) versus lo profesional (y los blogs, etc.) en trabajo social es un debate erróneo. No solo son necesarios los *papers*, los blogs, las redes sociales como Facebook o Twitter y los artículos de opinión sino que pueden y deben generar interacción, por ejemplo, a través de la creación de foros de debate sobre artículos científicos a través de redes sociales como Facebook.

A quiénes se interesen por la aplicación práctica de las redes sociales en trabajo social o quieran profundizar en el uso de las TIC les recomiendo el blog del trabajador social José María Regalado *Inmersión TIC Academy* (<https://inmersiontic.com/blog-inmersion-tic/>).¹² José María es compañero bloguero de la BlogoSfera (<https://www.cgtrabajosocial.es/blogotsfera>), una iniciativa puesta en marcha hace unos años dirigida a recopilar todos los blogs de trabajo social en la misma página. El Consejo General del Trabajo Social ha colaborado muy activamente en esta iniciativa cada vez más numerosa.

Las personas blogueras somos muy aficionadas a las listas del tipo “cinco cosas que odias por la mañana”, así que no pude resistirme a elaborar el siguiente decálogo titulado “Diez razones para abrazar las TIC desde el trabajo social”:

1. Propician una relación más cercana con la ciudadanía, generando una interacción más igualitaria y ofrecen acercamientos menos estereotipados, sobre todo con ciertos colectivos, como los jóvenes.
2. Pueden (y deben) servir como herramienta de emancipación y/o empoderamiento para individuos, grupos y comunidades; valga como ejemplo el Foro de Vida Independiente.¹³
3. Posibilitan un acceso casi ilimitado a la información tanto en el caso de la ciudadanía como de las propias profesionales y facilitan el intercambio de esta en distintas direcciones y objetivos diversos.
4. Contribuyen a la construcción de relato, generación de discurso e identidad profesional.
5. Son una herramienta potente de formación, actualización y reciclaje profesional.
6. Constituyen una vía para producir conocimiento por cualquiera que se lo proponga a través de revistas o periódicos digitales, Youtube, blogs, etc.
7. Tienden puentes entre lo académico y lo profesional, un imperativo en trabajo social.

El debate que existe entre lo científico-académico (y los foros tradicionales como revistas y *papers*) versus lo profesional (y los blogs, etc.) en trabajo social es un debate erróneo

¹² Particularmente interesante es la entrada introductoria sobre las TIC: <https://inmersiontic.com/trabajo-social/tecnologias-informacion-y-comunicacion/>

¹³ El Foro de Vida Independiente nació como un espacio reivindicativo y de debate a favor de los derechos humanos de las mujeres y hombres con todo tipo de discapacidad de España a través de una comunidad virtual: <http://es.groups.yahoo.com/group/vidaindependiente/>

8. Se han consolidado como una buena herramienta de lucha contra los discursos que van en contra de los derechos de la mayoría social o que justifican recortes sociales.
9. Ayudan a perder el miedo a tomar posturas políticamente incorrectas, necesarias en tiempos de censura, miedo e incertidumbre.
10. Se han convertido en aliadas insustituibles en la acción colectiva de movimientos sociales, plataformas profesionales y colectivos en general.

La reflexión final, que persigue lanzar preguntas al viento, es la que sigue: si tal y como afirma Marina Garcés (2017) sabemos más sobre la relación del saber con el poder que sobre el saber y la emancipación, se trataría de dilucidar, en este caso, no solo qué tipo de respuestas puede ofrecer el trabajo social a los problemas sociales generados por la sociedad del conocimiento, sino, sobre todo, cómo apoyarse en el saber para generar emancipación y más concretamente cómo utilizar desde la disciplina y la profesión las redes sociales para que contribuyan al proyecto autónomo vital de personas, grupos y comunidades.

Bibliografía

- ALEXIÉVICH, Svetlana. *Voces de Chernóbil*. Barcelona: Debolsillo, 2015. ISBN: 978-84-9992-626-1.
- BARRIGA, Luis. El sexto sentido en trabajo social. Alegoría de la construcción del relato en Trabajo Social. XI Congreso de Trabajo Social, Zaragoza, 2009. Disponible en: <<https://drive.google.com/file/d/0B3IcM1DjAmDdS1gwaWN0c2RZeig/view>>.
- BAUMAN, Zygmunt. *Vidas desperdiciadas, la modernidad y sus parias*. Barcelona: Paidós, 2003. ISBN: 978-84-4932-928-9.
- BUNGE, Mario. Qué hacer ante la tecnupidez. *El País*, 12 mayo 2018. Disponible en línea en: <https://elpais.com/tecnologia/2018/05/09/actualidad/1525854596_328159.html> [Consulta: 29 mayo 2018].
- CAPARRÓS, Martín. *El hambre*. Barcelona: Anagrama, 2015. ISBN: 978-84-339-6377-2.
- CASTEL, Robert. Los riesgos de exclusión social en un contexto de incertidumbre. *Revista Internacional de Sociología*, vol. 72, núm. extra 1, 2014, p. 15-24. Disponible en línea en: <<https://doi.org/10.3989/ris.2013.03.18>> [Consulta: 26 mayo 2018]. ISSN: 0034-9712.
- DE LA ROSA, Pablo. Posturas y desafíos epistemológicos del Trabajo Social. Epistemología de las Ciencias Sociales “versus” epistemología del Trabajo Social. En: SOBREMONTÉ, Emma (ed.). *Ensayo sobre la Epistemología del Trabajo Social y los modelos de intervención ¿Un nuevo significado para la construcción disciplinar del trabajo social?* Bilbao: Universidad de Deusto, 2012, p. 71-80. ISBN: 978-84-9830-359-9.
- DESLAURIERS, Jean-Pierre; PÉREZ, José Vicente. El reto del conocimiento en la práctica del Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, núm. 17, 2004, p. 195-210. Disponible en línea en: <<http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS0404110195A>> [Consulta: 29 mayo 2018]. ISSN: 0214-0314.

Bibliografía

- GARCÉS, Marina. *Nueva ilustración radical*. Barcelona: Anagrama, 2017. ISBN: 978-84-339-1614-3.
- GINER, Salvador; LAMO DE ESPINOSA, Emilio; TORRES, Cristóbal. *Diccionario de sociología*. Madrid: Alianza Editorial, 2013. ISBN: 978-84-206-8322-5.
- INNERARITY, Daniel. *La democracia del conocimiento. Por una sociedad inteligente*. Barcelona: Paidós, 2011. ISBN: 978-84-493-2567-0.
- KRÜGER, Karsten. El concepto de sociedad del conocimiento. *Revista bibliográfica de geografía y ciencias sociales*, vol. XI, núm. 683, 2006. Disponible en línea en: <<http://www.ub.edu/geocrit/b3w-683.htm>>. [Consulta: 2 junio 2018]. ISSN: 1138-9796.
- LIMA, Ana I.; PASTOR, Enrique; VERDE, Carmen (coord.). *El trabajo social: construyendo comunidades sostenibles*. Navarra: Aranzadi, 2017. ISBN: 978-84-9177-563-8.
- MARTÍN, Maribel. Ocho posibilidades de entender (o no) el Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, núm. 22, 2009, p. 227-245. Disponible en línea en: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3117954>> [Consulta: 29 mayo 2018]. ISSN 0214-0314.
- MERNISSI, Fatema. *Un libro para la paz*. Barcelona: El Aleph Editores, 2004. ISBN: 84-7669-663-9.
- NAVARRO, Silvia. *Saber femenino, vida y acción social*. Madrid: Editorial CCS, 2017. ISBN: 978-84-9023-407-5.
- PAYNE, Malcolm. *Teorías contemporáneas del trabajo social*. Barcelona: Paidós, 1995. ISBN: 978-84-4931-336-3.
- PÉREZ, José Vicente. Trabajo social, globalización y posmodernidad. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, vol. XVII, núm. 2, 2007, p. 151-173. Disponible en línea en: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65417207>> [Consulta: 29 mayo 2018]. ISSN: 1405-3543.
- SALES, Albert. *El delito de ser pobre*. Madrid: Icaria, 2014. ISBN: 978-84-9888-567-5.
- SANTOS, Joaquín. *El síndrome Katrina. Por qué no sentimos la desigualdad como un problema*. Zaragoza: Colegio de Trabajo Social Aragón, 2014. ISBN: 978-84-616-7889-1.
- TEZANOS, José Félix. *La sociedad dividida*. Madrid: Biblioteca nueva, 2008. ISBN: 978-88-4974-289-96.
- TEZANOS, José Félix. Desigualdad y exclusión social en las sociedades tecnológicas. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, núm. 35, 2002, p. 35-54. Disponible en línea en: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=253629>> [Consulta: 23 mayo 2018]. ISSN: 1137-5868.
- VARELA FERRÍO, José. La brecha digital en España. Estudio sobre la desigualdad postergada. Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Secretaría de Participación Sindical e Institucional, 2015. Disponible en línea en: <http://www.ugt.es/Publicaciones/BRECHADIGITAL_WEB.pdf> [Consulta: 1 junio 2018].
- VÁZQUEZ, Octavio. ¿Necesita el trabajo social una epistemología? En: SOBREMONTÉ, Emma (ed.). *Ensayo sobre la Epistemología del Trabajo Social y los modelos de intervención ¿Un nuevo significado para la construcción disciplinar del trabajo social?* Bilbao: Universidad de Deusto, 2012, págs. 65-70. ISBN: 978-84-9830-359-9.
- ZAMANILLO, Teresa. El incierto acontecer en el trabajador social. Logros, vacíos y proyectos. *Acciones e investigaciones sociales*, núm. 11, 2000, p. 175-202. Disponible en línea en: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=170278>> [Consulta: 26 mayo 2018]. ISSN: 1132-192X.
- ZAMANILLO, Teresa (dir.). *Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social*. Madrid: Talasa, 2011. ISBN: 978-84-9626-637-7.

El estado de la profesión en nuestro entorno. Una mirada intergeneracional

The state of the profession in our environment.
An intergenerational perspective

Josep M. Mesquida González¹

Con motivo de la preparación de la sección “A fondo” del número 213 de la *Revista de Trabajo Social*, un monográfico que pone el foco sobre el momento de la profesión desde la mirada de los profesionales del trabajo social, el equipo de redacción de la RTS invitó a cuatro trabajadoras sociales en activo, de generaciones y ámbitos profesionales distintos, para charlar sobre la profesión a partir de su experiencia y trayectoria en una mesa redonda que tuvo lugar el pasado 30 de mayo.

Queríamos una mezcla de edades para tantear si la variable generacional marcaba diferencias en relación con la percepción de las diferentes cuestiones que queríamos plantear y que giraban alrededor de la formación, las expectativas depositadas al inicio del ejercicio profesional y la evolución posterior de la práctica profesional, entre otras.

A continuación se recogen las reflexiones de Montse Vizcaíno, Laura Jorge, Rebeca Abad y Laura Morro, que con su mirada intergeneracional esperamos que nos aporten elementos para averiguar lo que nos motiva de nuestra profesión y lo que nos anima a seguir adelante en el día a día de nuestro trabajo.

Antes de empezar presentamos a las personas que participaron a la mesa redonda:

Montse Vizcaíno (MV), 23 años. Está trabajando en el parque sanitario de Sant Joan de Déu, en la unidad de hospitalización especializada en discapacidad intelectual (UHEDI), y en la Clínica Montserrat, que es una residencia para hombres mayores de 65 años que llevan toda la vida internados en el parque sanitario.

Para citar el artículo: MESQUIDA GONZÁLEZ, Josep M. El estado de la profesión en nuestro entorno. Una mirada intergeneracional. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agosto 2018, n. 213, p. 52-70. ISSN 0212-7210.

¹Trabajador social y miembro del equipo de la RTS.

Laura Jorge (LJ), 32 años. Trabajo en la Fundación IRES, en el equipo de inclusión de la entidad, y concretamente coordina la mesa de pro-infancia del barrio de la Verneda y la Pau.

Rebeca Abad (RA), 43 años. Trabaja en los servicios sociales básicos del Ayuntamiento de Barcelona en los barrios de la Guineueta, Verdum y Prosperitat, en el distrito de Nou Barris.

Laura Morro (LM), 48 años. Trabaja en el Hospital del Mar, es trabajadora social sanitaria y está en la unidad de psiquiatría de agudos. También es profesora de la UOC, del máster de trabajo social sanitario.

Por parte de la revista, asistieron a la mesa redonda:

Rosa Maria Ferrer (RMF). Trabajadora social y directora de la RTS.

Josep Maria Mesquida (JMM). Trabajador social y miembro del equipo de redacción.

- **JMM: Si os parece bien, podemos empezar contestando una pregunta que los que nos dedicamos a la formación hacemos constantemente a las personas que deciden estudiar trabajo social. ¿Qué motivación os llevó a estudiar trabajo social?**

LJ: Primero estudié sociología y a continuación un posgrado de migraciones e interculturalidad. Después empecé a colaborar con algunas organizaciones y fue allá donde entré en contacto con las personas. Entonces empecé a sentir las ganas de que mi trabajo fuera diferente y de abrirme a nuevas posibilidades laborales y motivacionales en el ámbito social, y decidí estudiar trabajo social. Y ahora estoy aquí: muy contenta de haber tomado esa decisión.

MV: Yo, como la mayoría de las personas de mi generación, quería estudiar educación social, y puesto que la nota no me llegó, me quedé en trabajo social. En bachillerato, cuando dices que quieres trabajar con y para las personas, te sugieren hacer integración social enfocado a la educación social. Empecé probando si me gustaba el trabajo social y después vi que se trabaja en equipos muy interdisciplinarios y que las tareas tenían mucho que ver. Y de hecho, me di cuenta que me veía más como trabajadora social que como educadora, y me quedé. La motivación era querer trabajar con y para personas, mi compromiso con la justicia social, la voluntad de cambiar cosas que yo veía en mi día a día que no me gustaban. Y bien, hasta aquí.

- **JMM: Así pues, tu decisión fue accidental; ahora que ya ha pasado algún tiempo desde que empezaste a estudiar, ¿crees que fue acertada?**

MV: Sí, totalmente. Y ahora que trabajo con educadores sociales creo que me veo más como trabajadora social que como

educadora social. Es más, me gusta mucho la psicología y creo que si tuviera que hacer una segunda carrera o dedicarme a otra cosa, me gustaría más la psicología que la educación social.

LM: Pues yo hice dos años de derecho. Mientras hacía segundo de carrera, trabajaba en un bufete de abogados, de pasante. Y cada vez me gustaba menos el derecho, porque siempre, cuando acababa un caso, me preguntaba: “Y a esta mujer, ¿que le pasará?”. Entonces, una compañera de allá me dijo: “Escucha, y por qué no haces trabajo social, yo a ti no te veo como abogada porque das demasiadas vueltas a lo que pasará después”. Y es cuando me apunté. Y la verdad es que estoy muy contenta de haber hecho trabajo social. Mientras estudiaba conocí muchas ramas: hice de todo menos salud. Pero acabé en salud mental y no me he movido de este campo.

Cada vez me veo más cerca de los educadores, noto que hay menos diferencias entre nosotros. Todos partimos de una misma rama y a mí me gustaría que con el tiempo volviera a haber un espacio común. A ver cómo podríamos juntar todas estas profesiones sociales: trabajo social, educación social, integración social, sociología... ¿Cómo podríamos crear un tronco común? Porque realmente después en el trabajo todos hablamos un lenguaje común. Antes intentaba siempre diferenciar, ahora cada vez más hago a la inversa: agrupar más para ser más fuertes.

LJ: Es la importancia de la interdisciplinariedad, ¿no? De hecho, escogí trabajo social también como complemento a la sociología. Y siempre para sumar.

RA: Yo no habría pensado nunca que haría trabajo social, porque a mí lo que me gustaba era el teatro. Me presenté a las pruebas del Instituto del Teatro y no me cogieron. Entonces fue un momento de inflexión, como de decir: “¿Y ahora qué?”. Porque a mí me habían educado para dirigirme hacia los estudios universitarios. En mi entorno había politólogos, filólogos ingleses... y yo era un tipo de entidad extraña. Es verdad que en la adolescencia ya era una persona con compromiso político. En COU, no tenía mucha información sobre qué era el trabajo social. Me decían: “Tú haces graduado social”, porque en aquel momento había mucha confusión respecto a la formación. Y recuerdo que al final me miré las asignaturas que ofrecían y puesto que había temas de política social, de psicología social, de antropología, otras cuestiones con las que veía que podía conectar, al final me decidí por trabajo social. Pero podía haber escogido educación social. Fue una etapa vital complicada, quiero decir que la selectividad no me fue tan bien, estaba en otras cosas. Y entonces, me quedé sin plaza aquí en Barcelona. Decidí marcharme a Granada porque allá trabajo social esta dentro de la facultad de políticas y pensé: “Bien, si no me gusta, quizás paso a políticas”. Pero después terminé yendo a Tarragona, porque era más económico para mi familia. La experiencia de prácticas me permitió estar conectada con el mundo rural y es aquí cuando decido que lo

me gusta a mí es la primaria. O sea, lo he tenido siempre clarísimo. Es curioso, ¿eh?

■ **JMM:** Ahora una pregunta sobre vuestra experiencia como estudiantes. Visto desde ahora, ¿hay algo que tendríais que haber aprendido y que quizás os faltó?

MV: En tercero y cuarto las prácticas fueron súper útiles. Porque las de tercero las hice en salud mental y decidí hacer las de cuarto en el mismo sitio, con la misma tutora. Tenía tan claro que me encantaba el ámbito que dije: me quedo aquí. Y al final casi sólo he hecho salud mental.

Las prácticas para mí fueron súper interesantes, igual que otras asignaturas como habilidades sociales y comunicativas en las que puedes hacer *role-playing* para practicar mucho la entrevista. En eso sí que se insiste mucho, y va muy bien. La recuerdo como una asignatura interesante y con la clase llena, mientras que en otras asignaturas no lo estaba tanto. Pero sí que he echado de menos asignaturas más básicas, o que en alguna asignatura se hable más de... por ejemplo, del proceso de incapacitación, qué es esto que después encuentras en tu día a día como profesional, algo que no te explican como instarlo o, no sé, qué proceso se tiene que seguir y por qué sí o por qué no... Después también el tema de las prestaciones, porque no solo somos un dispensador de recursos, pero las prestaciones las tenemos que conocer. Y a mí en toda la carrera no me enseñaron las diferencias: hay prestaciones de la Seguridad Social, hay otras de la Generalitat de Cataluña, de contributivas, de no contributivas... Después te lo encuentras y tienes que indagar o formarte por tu cuenta.

También he echado de menos que se nos den artículos más actuales o que se nos hable más de la *Revista de Treball Social*. Por ejemplo, yo tuve suerte de tener de supervisor a Carlos Alarcón, y él sí que nos lo explicaba: "Miraos la revista de infancia, o miraos...". Pero en cuanto al resto de asignaturas sabemos mucho grandes profesionales y grandes intelectuales del trabajo social, pero no conocemos personas del día a día que después están trabajando en aquel ámbito. Una excepción de ello fueron algunas conferencias que nos hacían, como por ejemplo en la optativa de Trabajo Social y Salud con Dolors Colom. Brutal todos los conferenciantes que venían. Pero después, en otras asignaturas, mucha teoría, pero antigua, y quedan un poco obsoletas en relación con lo que realmente es ahora el trabajo social.

LM: Estoy un poco contigo. Cuando terminé la carrera y enseguida empecé a trabajar pensé: "Y ahora, ¿qué hago!". Porque mi sensación es que sabía de todo y de nada. Y me sentí muy sola, porque en los equipos donde iba, yo era la trabajadora social y era yo la que se lo tenía que montar. Con mucha libertad, pero a la vez notando que me faltaba una base sobre el día a día: cómo organizar una agenda, cómo trabajar con un usuario, estudié en el ICEBS durante tres años e hicimos

Me tuve que formar después por el hecho de no tener ninguna asignatura que fuera de salud, tenías que empezar de cero con un lenguaje muy distinto del que tú habías estudiado. El tema de la especialización para mí es importante

mucha sociología, mucha antropología, muchas ciencias sociales, pero de trabajo social hicimos poco. En tres años tres asignaturas de trabajo social. El primer año historia, el segundo casos y el tercero comunitario. Quedaba un poco vacío. La asignatura de técnicas de entrevista, lo que tú llamas habilidades, para nosotros era de técnicas de entrevista y trabajo grupal, y era la mejor porque allá fue donde, a través de *role-playing*, realmente trabajábamos cómo comunicarnos con el usuario. Me tuve que formar después por el hecho de no tener ninguna asignatura que fuera de salud, tenías que empezar de cero con un lenguaje muy distinto del que tú habías estudiado. El tema de la especialización para mí es importante.

LJ: Yo estudié en la UNED. Me faltaron muchas cosas, y continué echándolas en falta hoy en día, trabajando. En cuanto a las clases y teorías, en la UNED quizás he echado en falta contenidos más actuales, incluso relacionados con el uso del lenguaje, porque lo que usan ha quedado muy obsoleto. Incluso en algunas asignaturas había muchos errores a la hora de definir según qué cosas. Por ejemplo, qué es un centro de internamiento. Me he encontrado con muchas dificultades, como con el tema de la legislación autonómica, porque en esto sí que me he tenido que formar por mi cuenta.

LM: Yo miré la pasarela al grado de la UNED porque vengo de la diplomatura y lo dejé correr porque cuando vi el temario pensé: "Soy incapaz de leerme estos libros. Porque cada profesor había hecho el suyo pero usando un lenguaje de los años cincuenta, muy antiguo".

LJ: Viniendo de sociología a la UB, al final tienes más sentido crítico. Pero una persona que estudia por primera vez esta carrera a través de la UNED, quizás sí que se hace una idea un poco diferente, ¿no? Pero el tema de la formación a posteriori para mí es muy básico y de hecho todavía de vez en cuando me planteo seguir formándome.

RA: A mí me pasa como a la compañera [se refiere a Laura Morro]. Soy diplomada y la verdad es que la sensación cuando salías de la universidad era que sabías poco, o que pensabas que sabías muy poco. Se tocaban muchos palos de manera poco profunda. Es decir, quizás profundizábamos más en las materias generales y comunes a la educación social y a trabajo social, como la psicología, la antropología... Pero, ¿qué hace un trabajador social? ¿Cuál es la metodología que usa? ¿Cómo trabajamos? ¿Qué quiere decir ser trabajador social? Esto ya lo pude captar de manera más clara cuando me tocaron las prácticas en un ayuntamiento del Alt Camp. En un pueblo relativamente grande, pero con instalaciones antiguas. Había dos trabajadoras sociales y trabajadores familiares que eran parte del equipo en aquel momento. Y allí sí que fue cómo aquello de "venga conmigo y vamos a ver". Sobre el tema de las prestaciones, siempre he pensado: "Ya veremos cuando me ponga en el

ámbito que sea". A la hora de la verdad son cosas que si entiendes cómo funciona el sistema, ya tienes una base. Hice muchas entrevistas: "Ostras, me dejan sola aquí, al toro, ¿pero ahora qué?". Entonces ponía en práctica aquello que había hecho, aquello que me habían explicado en la universidad. A ver: diagnóstico, objetivos, plan de trabajo a corto, a medio, a largo plazo... Te das cuenta de lo que quería decir, cuál era la metodología... Qué quería decir aquello de ser trabajadora social.

Cuando salí de la carrera toda la vertiente comunitaria no sabía ni lo que era. ¿Qué quería decir esto de trabajo social comunitario? ¿Esto es lo que se hace en América Latina. ¿Aquí qué hacemos exactamente? Hasta que no llegué a Barcelona y busqué un posgrado. Y entonces, aquí sí que pude saber más lo que quiere decir esto. ¿Cómo se trabaja? ¿Qué quiere decir un trabajador social en el ámbito comunitario? Yo tuve poca formación en grupal. Y en comunitario, nada.

■ **JMM: La tercera cuestión tiene que ver con la satisfacción de vuestras expectativas en relación con la profesión. ¿Estáis haciendo aquello que creíais que haríais cuando estudiabais trabajo social?**

LM: Estoy mucho más que contenta. Tengo más de lo que me esperaba, mucho más, mucho más. He crecido como profesional y como persona. Tenía una idea del trabajo social mucho más focalizado o más asistencialista, seguramente, cuando empecé, y he visto que el cambio que podía hacer es impresionante. Te das cuenta que tus acciones cambian a las personas. Ves que esto es el ámbito al que te quieres dedicar y vas llenando este camino. Yo tenía más la idea de un despacho, de una oficina, pero esta idea ha cambiado totalmente. El otro día fui al cole de mi hija, que estudia segundo de ESO, a explicar qué es un trabajador social sanitario. ¡Genial! Sesenta alumnos de trece años... Yo sola... ¡Me lo pasé en grande! Una me decía: "Es que sois superhéroes". Pues sí, claro que sí, ¿no? Porque yo les iba explicando cosas y pensaba: "Es que nos sentimos así, muchas veces", ¡podemos hacer tantas cosas! A mí me ha llenado mucho más de lo que esperaba, de las expectativas que tenía.

RA: Yo empecé con 24 años a trabajar en el Ayuntamiento de Barcelona. En los servicios de urgencias, que fue como una bofetada de realidad brutal... brutal.

Las emociones para mí han ido cambiando. He ido creciendo como profesional, cogiendo seguridad, recuperándome de las crisis emocionales y personales. Y después, con el tiempo he ido entendiendo que se pueden transformar cosas, seguramente, desde lo más pequeño hasta lo más grande. Somos una parte más. Hay mucha, mucha potencialidad. Ha sido un largo camino... Siempre cuestionándome aspectos personales, profesionales, éticos... La última crisis profesional fuerte que tuve coincidió con la época de la crisis. Cuando parecía que seríamos como la cuarta pata fuerte del sistema

Cuando parecía que seríamos como la cuarta pata fuerte del sistema público, nos dieron una gran bofetada. "Se ha terminado el glamur de los servicios sociales"

Yo realmente me esperaba que tendríamos menos visibilidad

público y nos dieron una gran bofetada. No sé si era Núria Carrera quien decía: “Se ha terminado el glamur de los servicios sociales”. Fue deprimente aquel momento, yo pensaba: “Rebeca: te dedicas a esto o te dedicas a otra cosa”. Y bien: me rehice, me rehice porque entre otras cosas trabajo con mucha gente, trabajamos en equipo, en red, y esto a veces también ayuda a fortalecerse. Y también trabajar en aquello a lo que realmente te quieres dedicar. Ahora hay mucha gente que me dice: “Rebeca, ¿porque no has marchado ya de la primera línea?”. Pues, porque la primera línea me gusta.

MV: Yo realmente me esperaba que tendríamos menos visibilidad. Es el miedo que nos transmiten de “preparaos que es complicado”, porque a veces trabajas en un segundo plano. Pero no, realmente, al menos en salud somos una parte más del equipo y se nos tiene en cuenta. Y esto lo agradezco porque yo empecé en un servicio de agudos haciendo una suplencia, acababa de salir de la carrera sin saber nada y realmente sin tener una formación de trabajo, o sea entré un día en el despacho y me dijeron: “Empieza a visitar”. Había casos muy precarios y si tú realmente justificas que esta persona no puede irse de alta a pesar de cumplir con los criterios de alta, si la parte social no está solucionada, se tiene en cuenta. En este sentido es un peso que me saqué de encima porque pensaba que me darían la espalda y me dirían: “No, no, si se tiene que hacer el alta, se hace”.

LM: Porque hemos tenido grandes profesionales antes que nosotros que nos han abierto el camino. En salud hay gente de generaciones anteriores a las mías que hicieron mucho trabajo para visibilizar el trabajo social dentro del mundo de la salud. Ahora cuando vas al sitio ya lo tienes hecho. Cuando llegué a salud mental tenía la sensación que había habido una persona antes de mí que me había hecho el sitio, que me lo había dejado todo preparado para cuando yo llegara. Y esto pienso que es importante, en salud, porque, claro, servicios sociales es el mundo del trabajador social y salud no es nuestro mundo y también te lo hacen saber mucho. Pero pienso que ha habido tanta gente antes de nosotros que ha luchado tanto, que entonces tú siempre tienes que estar agradecido a quien ha abierto camino. Recuerdo que estuve, con mi compañera, en el mismo despacho muchos años y pensaba: “Es que esta mujer me ha hecho el sitio”. Gracias a ella yo tengo un espacio aquí, y ahora yo tengo que continuar para que quien llegue detrás mío también lo tenga, ¿no?

■ **JMM:** No sé si quieres decir algo, Laura.

LJ: En mi equipo soy la única trabajadora social y quizás sí que esperaba una persona que me guiara un poco. Es muy importante el trabajo en red. En el barrio somos de las pocas entidades que trabajan allí y hacemos mucha red con otras entidades, con escuelas, también con salud, servicios sociales, y este trabajo comunitario, este trabajo en red yo creo que es súper importante.

- **JMM:** ¿Cuál ha sido la evolución de la práctica del trabajo social que habéis vivido desde el momento que ingresasteis a la profesión? ¿El trabajo social que se hace ahora es el mismo que se hacía antes?

LM: Cuando empecé esperaba que viniera el usuario o el paciente, y me dijera qué quería. “¿Y usted, qué quiere?” Y con el tiempo yo pienso que nos hemos vuelto más activas, más poderosas. Y pienso que también ha cambiado el tema del empoderamiento del usuario. Es una persona con derechos y deberes, ya no es un elemento pasivo, somos compañeros de camino: “Yo tengo una profesión y te puedo ayudar a ti, pero tú también me llenas mucho a mí”. He notado que ha cambiado en sanidad, donde el paciente ya tiene voz, tiene opinión, también tiene conocimientos. El conocimiento ya no es solo mío, sino que es compartido y tenemos que trabajar desde otra visión. Tiene mucho que ver con el paciente experto.

- **JMM:** ¿Estamos hablando de una característica generacional?

LM: Mis usuarios van de los 18 años a los 90. Los más jóvenes vienen de un mundo muy distinto al mío, donde la información es muy importante y ellos tienen acceso a todo. Pero también tengo gente de 90 años y la actitud igualmente es diferente. La gente de 90 años no es la misma que la que tenía 90 hace veinte años. El mundo ha cambiado mucho y pienso que todos hemos cambiado. En salud se nota mucho, que la actitud del mundo de la salud ha cambiado. Es verdad que salud mental, seguramente, es la hermana pobre de la medicina y vamos un poco a remolque, pero las maneras diferentes de hacer también llegan ahí.

RA: Yo estoy de acuerdo. Al inicio hablábamos de usuario, ahora hablamos de ciudadano. La persona también tiene obligaciones y tiene la obligación de colaborar en este proceso. No es aquello de “vengo y deposito, usted tiene el poder, usted decide, yo aquí soy una persona pasiva...”. El ciudadano piensa que tú tienes que hacer determinadas cosas, es decir, el otro también tiene su poder. No se trata de competir sino de llegar a acuerdos y trabajar de manera muy profesional, muy técnica y muy transparente. El tema de la transparencia, por ejemplo, yo sí que he visto cómo ha cambiado. No solo por todos los protocolos y la legislación que se ha creado. La persona te pide cosas y tú le pides que sea protagonista de los cambios. Nosotros tenemos algún saber, él tiene mucho saber, y nosotros somos alguien que le ayudamos en este proceso. Esto, seguramente, no ha cambiado tanto, pero sí esta mirada más igualitaria y un poder que es compartido. Otra cosa: yo recuerdo que al inicio, cuando empecé a trabajar, las infraestructuras eran más deficitarias, después el Ayuntamiento hizo una macro inversión de muchos, muchos millones al cambiar el lugar donde atendíamos los trabajadores sociales. Un tema de dignificación.

...pero sí esta mirada más igualitaria y un poder que es compartido

Sí que es cierto que este empoderamiento de las personas está muy relacionado también con el hecho de que dispongan de información

- **JMM: ¿Qué pensáis las personas más jóvenes sobre todo esto que dicen?**

LJ: Desde mi experiencia, cada vez se está incorporando más el discurso de la manera de hacer, de la manera de trabajar, de estos derechos y deberes, de este protagonismo del ciudadano, que es fundamental. Y sí que es cierto que este empoderamiento de las personas está muy relacionado también con el hecho de que dispongan de información. Tienen unos derechos y saben que pueden ejercerlos.

RA: A mí una cosa que me impresiona es que todos los usuarios, todos los ciudadanos que atendemos, tengan el estatus que tengan, pueden tener acceso a las tecnologías. Esto quiere decir acceso a la información. Yo pasé de la máquina de escribir eléctrica para hacer los informes a las últimas tecnologías. Y ahora creo que es una línea seguramente de futuro. No lo veo como una amenaza, sino como una oportunidad de poder trabajar con gente joven.

LM: Antes el ordenador lo tenía mirando de lado, con la pantalla hacia mí, ahora lo tengo así [hace el gesto de poner la pantalla de lado para compartirla con otra persona], porque muchas veces viene el paciente y le digo: “Coge el ordenador, venga, mira tal cosa”, y se ponen ellos mismos con el ordenador, no lo utilizo yo, lo utilizan ellos. La información no es solo mía.

RA: No somos el único punto de información. Antes era: “Voy al asistente social a informarme” [lo dicen LM y RA a la vez]. No, no. Usted viene a otras cosas porque ya no hay que venir sólo a informarse de las prestaciones. Una parte de la población sí, pero las nuevas generaciones ya no.

LM: Aquello que decían en la carrera de “Tú eres el recurso...”. Es verdad: soy el recurso, mis acciones son el recurso. Y esto de compartir la información es importante y da derechos a la gente. Pienso que el derecho a la información es primordial y lo tienen. Y creo que esto ha cambiado en nuestro trabajo y en todos los trabajos. Porque los médicos también han cambiado y ya no son los únicos que tienen el conocimiento, pero también los abogados y los economistas. Ahora todos tenemos un conocimiento compartido y tenemos que actuar de otro modo. Nos tienen en cuenta por otras historias, no solo por el conocimiento, quizás por las habilidades.

Ahora todos tenemos un conocimiento compartido y tenemos que actuar de otro modo

- **JMM: ¿Estamos trabajando en entornos donde podemos decidir hacia dónde vamos? ¿Tenemos un rol más bien subordinado a las decisiones que tienen las personas que dirigen? ¿Cómo os sentís en relación con esta cuestión?**

MV: Yo sí que tengo nivel de autonomía en el equipo. Incluso para cambiar horarios y decir: “La tarde del viernes es inútil porque no vienen familias, porque ellos se van de permiso y no estoy haciendo trabajo social...”. Entonces me cambio la tarde. Y ahora porque no llevo mucho tiempo, pero

sé que cuando lleve algo más de tiempo me tendrán en cuenta las decisiones y sobre todo se me dará la libertad de poder escoger hacia dónde quiero llevar el camino. Pero a nivel más macro, en cuanto a las trabajadoras sociales del Parc, sí que me doy cuenta que el nivel de autonomía y de reconocimiento y de estatus no es tal. Hemos pasado también alguna etapa algo peliaguda porque se ha puesto un poco en entredicho la función del trabajo social, y que se empiece a poner en entredicho esto, pues..., remueve mucho. Tiene que constar todo lo que se hace, a veces los trabajadores sociales hacemos más que decir "acompañó a fulanito a hacer tal, o gestionamos tal cosa, o...". Y claro, esto hace pensar que en realidad no tengo tanta autonomía, porque cada día cuando termino mi jornada laboral tengo que escribir todo lo que he hecho. Tenemos que hacernos más visibles y, quizás, escribir más artículos explicando los proyectos que hacemos, que a veces se quedan dentro del equipo.

Tenemos que hacernos más visibles y, quizás, escribir más artículos explicando los proyectos que hacemos, que a veces se quedan dentro del equipo

LM: Nosotros tenemos autonomía pero no tenemos estructura. Cada una de las compañeras podemos hacer dentro de nuestro equipo un poco lo que queramos, en el sentido que no hay nadie que establece unas maneras determinadas de funcionar. Pero queremos una estructura de poder porque ya estamos cansadas que haya otros profesionales que sean los que dirigen el área social de salud. Nos hemos hecho mayores y ya no queremos estar en casa del papa y de la mama. Nos queremos independizar y queremos estructuras de poder desde el trabajo social. Queremos hacer supervisión, evaluación... Queremos ser valoradas pero como trabajadoras sociales, no queremos ser evaluadas ni cuestionadas siempre. Ahora ya hemos pasado a la acción y no haremos esto si no tenemos una jefa. Recogeremos la información, pero la utilizaremos para nuestra visión, que es conseguir una estructura.

Creo que respecto al tema metodológico sí que he notado una mejora muy importante y esto también nos da reconocimiento dentro de la institución

RA: Yo ya estoy en una estructura. Siempre me he considerado una privilegiada puesto que quería hacer trabajo social en atención primaria y, para mí, trabajar en el Ayuntamiento de Barcelona es estar en el *top ten*. Tenemos mucha autonomía en la intervención del caso, porque la organización te da un valor técnico. Y esto es mucha responsabilidad pero también es un placer. Es donde hay la creatividad. Tú puedes decidir: "Con toda esta gente haré un grupo". Y dices a la dirección: "¿Esto ahora es posible o no?". Pero no hay de entrada un filtro sobre qué es lo que se tiene que hacer en relación con la población que tenemos. Después hay directrices muy claras en protocolos que se tienen que implementar de una forma determinada. Son mecanismos que te ayudan en la tarea de gestión y en la tarea técnica, y son muy necesarios. Creo que respecto al tema metodológico sí que he notado una mejora muy importante y esto también nos da reconocimiento dentro de la institución.

LM: Pero ves, tienes un director, t el director es trabajador social.

RA: Sí, en esto sentido sí.

LM: Nosotros no tenemos directores que sean trabajadores sociales.

■ **JMM: Podrías tener una directora educadora social.**

RA: También hay. El perfil de hecho es variopinto. Porque hay directores que son psicólogos, que son educadores sociales, que son trabajadores sociales.

Siempre he sentido que tenía mucha autonomía, pero también mucha responsabilidad. La responsabilidad hace que tengas que pensar mucho las cosas y sobre todo me ha ayudado a ver que no puedo pensar sola, que tengo que hacerlo con mi equipo y con el resto de servicios. Porque la complejidad es muy grande y yo tengo un saber y cuando trabajamos con salud mental cada cual tiene que incorporar su mirada.

LM: Yo recuerdo una vez que hicimos una entrevista con presencia de una alumna y que cuando terminó se echó a llorar. Y le decía: “¿Pero qué te pasa?”, y dijo: “Es que los trabajadores sociales podemos hacer mucho mal. Me he dado cuenta que podemos hacer mucho mal o mucho bien, y esto me ha asustado”.

Y este darse cuenta de la responsabilidad de tus acciones pienso que va muy ligado a esto. Eres autónoma pero tienes mucha responsabilidad encima. Y esto pienso que en la carrera muchas veces no se estudia, no lo tenemos en cuenta, un médico sabe que puede matar.

LJ: Yo sí que siento que tengo autonomía. La tengo en la flexibilidad horaria, tengo flexibilidad respecto del horario de atención directa, a la hora de organizar actividades. Esto provoca que muchas veces conseguimos tener con los usuarios y ciudadanos confianza, cosa que es maravillosa. Gracias a esta autonomía lo que realmente estamos consiguiendo es proximidad.

■ **JMM: La última pregunta. ¿Cuáles son las competencias y habilidades que consideráis necesarias en el trabajo social de hoy?**

LM: Mira, yo, cuando preparé la clase para los alumnos compañeros de mi hija, me pregunté: ¿qué habilidades tenemos? Y pensé que la principal es la más simple: la empatía. Realmente creo que me puedo poner en la piel del otro, puedo entender al otro, y además tengo unas técnicas aprendidas para ayudarlo. Pero la capacidad de ver una situación, de analizarla, de diagnosticarla, de ponerme en la piel del otro y de ayudarlo, todo esto pienso que lo he aprendido con el tiempo y que todavía hoy creo que es la habilidad más importante que tengo.

También es verdad que dentro del equipo soy mucho de planificar cosas, muchos me dicen la *governanta* porque tengo esta capacidad de organizar los equipos, de montar, de hacer, siempre estoy haciendo cosas.

MV: Yo diría un poco también la sensibilidad. Creo que lo que necesita un trabajador social, más que competencias o habilidades que se pueden aprender con la praxis, es tener sensibilidad y compromiso con lo que hace. Porque te das

cuenta de quién hace trabajo social con pasión, quién transmite y quién no. Yo creo que esta pasión la transmites a la persona que tienes delante, que también te lo devuelve del mismo modo.

LJ: A mí la primera característica que me viene siempre es la empatía, como decía Laura. Pero lo complementaría un poco con esta visión integral de la persona que tienes delante. De verlo con su todo, trabajando con esta persona, para poder colocar todas las piezas que conforman su realidad.

Otra de las cosas es este sentido crítico que creo que es muy importante a la hora de trabajar, no quedarte solo con lo que viene impuesto o con lo que viene, sino ser capaz darle esta vuelta y decir ostras, pues no.

LM: Ser agente de cambio, ¿no? Una palabra vacía hasta que empiezas.

LJ: Exacto.

LM: Pues sí, es verdad, soy un agente de cambio.

RA: Porque a mí me conecta con la rebeldía, no con la pasividad. Me parece una profesión súper exigente. Conecto perfectamente con todo lo que decís: la necesidad esta de tener empatía, el compromiso con las personas con las que trabajas, con la comunidad con la que trabajas... Pero también requiere actualizar tus conocimientos y así tener capacidad de adaptarte a la realidad y a los cambios sociales. Porque, si no, la realidad te arrastra.

Necesitas muchas habilidades y también las tecnológicas. Es una profesión muy exigente.

■ **JMM:** Hay un tipo de contradicción que pienso que arrastramos todos los profesionales del trabajo social. Cuando se nos pregunta qué necesitamos saber apuntamos hacia cuestiones muy procedimentales: prestaciones, proceso de incapacitación. Pero si se pregunta cuáles son las habilidades necesarias, vuelven a aparecer los valores. Es una rueda un poco extraña porque la universidad no tiene como encargo principal enseñar o transmitir valores...

RA: Siempre hay profesores que nos gustan más que otros, y ¿por qué te gusta un profesor más que otro? Pues porque su ideología, su manera de hacer, su didáctica, conecta más contigo. Y esto es ideología. No hemos hecho el aprendizaje del trabajo social del mismo modo. Antes parecía que todos los trabajadores sociales éramos de izquierdas, no había trabajadores sociales de derechas, y sí que hay trabajadores de derechas, que no entienden ni siquiera la justicia social del mismo modo, ni la cuestión de clase del mismo modo, y esto es política, es economía, y esto es entender el mundo donde vivimos

LM: Pedimos por un lado que la universidad enseñe qué es el trabajo social, el trabajo que hacemos, y después nosotros cuando lo tenemos que enseñar hablamos de valores...

A mí la primera característica que me viene siempre es la empatía

A mí me conecta con la rebeldía, no con la pasividad. Me parece una profesión súper exigente

■ **JMM: Quizás no es una contradicción... ¿Qué respondería una enfermera?**

LM: La enfermera te diría lo mismo, de verdad. Nosotros tenemos muchos estudiantes de enfermería, y la enfermería también ha cambiado mucho, y también está sustentada por valores. A ver, todas las profesiones que tienen que ver con el otro, que ayudan al otro, todas tienen los mismos valores.

RMF: Es difícil hacer trabajo social si estás de acuerdo con el statu quo y piensas que la redistribución no tiene que ser equitativa.

LM: Ya, pero hay un trabajo social que es más de control. Todavía tenemos una serie de personas que se dedican al trabajo social no desde la justicia, desde el cambio, sino desde el control.

RA: ...y tenemos que entender que es parte de nuestro trabajo [Laura Morro y Rebeca Abad lo dicen a la vez]. Yo también siempre sentía un conflicto en este tema...

LM: Pero hay gente que dedica todo el esfuerzo al control y otros que no. Hay maneras de hacerlo. Y entre estas diferentes maneras de hacerlo puedes ayudar a evolucionar a una persona, o no: a estancarla.

■ **RMF: Me dirijo a las más jóvenes. Cuando vosotros estudiabais, o posteriormente en vuestros trabajos, ¿esta cuestión ideológica cómo se ha vivido?**

MV: Cuando llegas a Mundet te dicen: "O eres perroflauta o eres un pijo capitalista". Allá en Mundet se vive mucho, todo este tema. Y yo entré en el 2012, estudié del 2012 al 2016. Una época de movimiento. Y sí, sí que se vive. Y también el profesorado: cada cual tiene su ideología y la transmite.

RA: Yo tenía la sensación que las personas que llegaban, más jóvenes, estaban más despolitizadas. No pasa nada, no es una cosa buena o mala. Tenía esta sensación, que había menos compromiso con la población o con cuestiones que tienen que ver con la justicia social.

El trabajo es técnico. Y más dentro de la administración, donde se ha tecnificado mucho y tú puedes ser un técnico, un muy buen técnico. Pero esta parte que tiene que ver con el trabajo con las comunidades tiene que ver con procesos de transformación social. No lo sé: era una sensación... Yo pensaba que quizás en la universidad se estaba haciendo el trabajo social de otro modo...

MV: Yo creo que no intentan entrar mucho en el tema político. Hay parte del profesorado que sí que tiene más esta visión de transformación social. Después hay las personas a las cuales no les interesa tanto. Depende mucho de la asignatura, de cómo se transmite.

LJ: Desde mi experiencia en la universidad, puedo decir que sociología estaba mucho más politizada. Pero después, a la hora de acceder al mundo laboral, sí que he encontrado esta

pasión en la profesión. Pero también es cierto que me he sorprendido con algunos juicios de valor que no se tendrían que haber hecho. Me han chirriado mucho. Y quizás sí que tiene que ver un poco con esto que comentáis de la politización.

LM: Yo estudié un trabajo social vivencial. Los profesores todos eran trabajadores sociales, todos habían trabajado en las trincheras. Sí que quizás no era tan teórico. A ver, aparte de Mary Richmond y cuatro más... Es verdad, no era un trabajo social técnico, lo hacíamos muy vivencial. Quizás después ha habido un periodo durante el que la universidad ha tenido que poner énfasis en la teoría. Yo pienso que ahora se han pasado las ganas de tanta teoría y estamos yendo hacia un punto medio. Los alumnos que tengo ya tienen las dos vertientes: en gran parte, teoría, necesaria porque hay que tener buenos conocimientos y una metodología, pero también tienen una parte vivencial.

MV: También es verdad que si tú dices a un alumno de la universidad que una habilidad tiene que ser trabajar en equipo, te va a tirar de los pelos. En la universidad terminas harto de los trabajos en equipo. Haces muchos trabajos en equipo y es muy complicado: no todo el mundo hace trabajos del mismo nivel ni están igual de comprometidos, no tienen el mismo objetivo, ni el tema atrae del mismo modo a todo el mundo.

LM: Pero sí que esto te enseña. También pensaba que era inútil, pero te enseña a trabajar con otra gente con quien el nivel de compromiso es diferente. No puedes escoger tus compañeros, no puedes exigir lo que tú harías porque cada cual tiene su nivel. Trabajar mucho en equipo me ha enseñado a respetar al otro. Y pienso que esto está bien, que desde la universidad te den pinceladas, porque después al trabajo es así: tienes que trabajar con otra gente.

Trabajar mucho en equipo me ha enseñado a respetar al otro

■ **JMM:** El problema es que para vuestra generación, me estoy refiriendo a las graduadas, las que habéis vivido la implantación del llamado plan Bolonia, el trabajo en equipo se ha convertido en la única forma posible de mantener la evaluación continuada, cuando tendría que ser una habilidad a trabajar.

LM: Pero mira los niños. Yo tengo una niña adolescente y en los coles ahora la moda es trabajar por proyectos y trabajar en equipo. Hacen como nosotros: se lo reparten. "Tú haces esto, tú haces esto otro y mañana nos juntamos". Pero no sabemos enseñar a trabajar en equipo.

■ **RMF:** ¿Consideráis que saber hacer entrevistas es una habilidad?

MV: Esto es muy básico. En esto te forman desde el primer curso hasta el último. Cuando estás estudiando piensas que no sabes nada. Pero después estás allá, cuando lo pones en práctica te fijas en la posición del cuerpo, en la posición de las manos y te das cuenta de que las habilidades comunicativas son súper importantes. Tienes que comunicar, es una habilidad que se tiene que trabajar. Quizás no la tienes, pero la necesitas.

- **JMM:** Hay algo que me gustaría comentar y es el debate permanente con los estudiantes, que a veces provoca una cierta tensión, sobre si es más importante la teoría o la práctica. Cuando intento razonar esta cuestión con las estudiantes termino diciendo: la práctica es, más bien, una cosa que nos limita. Aquello que os permite “volar”, aquello que da sentido a todo ello es precisamente la teoría, no la práctica. Y cuesta mucho, esto, cuesta muchísimo.

LM: Ahora me he acostumbrado a buscar, por cada práctica que hago, un modelo teórico donde enmarcarla. Para mí es muy importante porque me hace reflexionar mucho sobre la práctica. Yo tengo una idea y para traerla a la práctica busco un marco teórico, un modelo que me acompañe. Yo creo que estoy estudiando más ahora que cuando era alumna, porque tengo esta necesidad de enmarcar mi actuación en una metodología, en un modelo teórico con el cual yo me sienta bien. Y a veces no solo es uno, sino que cojo tres, cuatro ideas de todos. Y me estoy forzando a escribir porque todo lo que está escrito después tiene visibilidad. A veces hablamos mucho y escribimos poco, y ahora es como una obligación que me he puesto, y me gusta porque estoy redescubriendo autores.

Yo estudié con la revista porque cuando estudiaba lo único actual que teníamos era la RTS, y lo único en catalán o castellano era la revista. No teníamos tanta facilidad de idiomas como ahora, que ya nacéis con el inglés. La RTS era muy importante. Yo tengo todas las revistas porque mi compañera, cuando se jubiló, me las regaló. Era un regalo, tener esta revista.

Ahora, puesto que es digital me cuesta algo más, porque siempre pienso, ya me la miraré. En cambio, cuando la tenía en la mano, cuando me llegaba por correo, la cogía y la leía. A mí me ha servido para dar un cuerpo teórico actual a mi trabajo.

RA: Precisamente lo que he intentado es sustentar mi intervención dentro de un cuerpo teórico que le dé sentido. Somos una carrera que parte mucho de la praxis y desde la praxis se han ido construyendo diferentes metodologías y teorías que conectan con otros ámbitos, como la sociología. Pero necesitamos saber desde dónde estás interviniendo, cómo ves la intervención, desde dónde parte tu diagnóstico y por qué es diferente. Y esto también ayuda a profesionalizar más. Y esto es lo que pienso que es importantísimo en la universidad. Mi reivindicación cuando salía era: “¿cómo se hace un informe social?”. Pero esto se aprende y además la forma de hacerlo cambia y se adapta. No es importante.

La universidad tiene que estar en este nivel más alto. Imagino que en el grado hay asignaturas optativas y quizás son más amenas. Si te gusta la profesión, cogerás aquello que necesitas y te formarás en aquello que te gusta. Pero el cuerpo teórico, eso sí que es una base sobre la cual poder sustentar tu pensamiento y tu intervención, y también es aquello que puedes compartir con profesionales que vienen de otras disciplinas,

Precisamente lo que he intentado es sustentar mi intervención dentro de un cuerpo teórico que le dé sentido

porque si no somos como el hermano pequeño y tenemos este miedo y esta carencia de poder que tiene que ver precisamente con el hecho de tenerse que basar en el conocimiento.

RMF: Para ir creando nuestro propio conocimiento, nuestra propia disciplina, y se consigue con los trabajadores sociales que escriben y que investigan.

LM: El hecho de poner el trabajo de final de grado pienso que ha significado un antes y un después. Creo que han aprendido a estructurar... Yo disfruto cuando los leo, porque pienso que han hecho el esfuerzo de leer y documentarse. Antes nosotros tampoco sabíamos. Después lo harán bien o no, pero ya saben qué tienen que hacer, y a mí esto me gusta.

MV: En la universidad, a mí me ponían enferma los exámenes tipo test. Tengo una amiga que ahora está estudiando psicología y solo hacen exámenes de estos, tipos test. ¿Cuándo escribes? ¿Cuándo puedes demostrar lo que sabes redactando? No puedes demostrar lo que sabes, y a la hora de estudiar no te lo estudias igual.

RMF: Poder expresarse por escrito es importante, no solo para publicar, sino también para redactar cuidadosamente los informes sociales...

RA: Los ciudadanos piden informes sociales. Para hacer un informe social es necesaria una exploración. Los jueces nos piden constantemente informes para la fiscalía.

LM: La historia clínica es del paciente, entonces todo lo que yo escribo es de él, y me lo puede pedir y se lo tengo que dar. Y esto hace que te acostumbres a escribir con rigor, y es importante.

LJ: Y para escribir este informe social hace falta esta capacidad que va vinculada a las habilidades: la capacidad de síntesis.

LM: De distinguir lo que es importante de lo que es secundario. Y lo que es accidental, lo que importa y lo que no, lo que es anecdótico.

Y ahora se quiere hacer la unificación de la historia clínica y la historia social. La información fluirá de otro modo, y esto también nos obligará a cambiar a la hora de escribir, reflexionando mucho sobre aquello que escribimos, porque lo leerá mi equipo, el usuario y todos. Pienso que esto también nos quita poder. El poder de la información. Lo tendré que compartir y esto nos hará reflexionar sobre nuestras intervenciones.

RA: Para mí el informe social, básicamente, es una herramienta de trabajo con la persona con quien estamos trabajando. Normalmente, cuando hago un informe social lo leo ante la persona, ¿usted está de acuerdo con esto que escribo? Es una herramienta porque esto me sirve para trabajar muchas cosas. Hay el diagnóstico, hay el pronóstico, hay toda la situación de aquella familia y mi visión técnica.

RMF: Me ha llamado la atención lo que habéis dicho sobre los educadores, que las cosas eran bastante parecidas, que hacíais mucho trabajo en común.

LM: Está polarizado. Son posiciones muy enfrentadas. Hay gente que piensa que el trabajo social y la educación social son disciplinas totalmente distintas y hay otros que pensamos que sí que se parecen. A ver, ellos trabajan una vertiente más socioeducativa, pero es que yo también la trabajo, y ellos a veces hacen más trámites que yo.

RA: Yo trabajo con un equipo en el cual, afortunadamente, la dirección tiene esta visión más integradora de los roles. Los educadores iban a las comisiones sociales de las escuelas. ¿Y por qué no puede ir un trabajador social? Hagamos un taller de prevención afectiva y sexual y lo hacían los educadores y yo me he apuntado como trabajadora social porque tenemos habilidades parecidas, formación parecida y nos podemos complementar. Quizás tiene que ver con el encargo, quizás tiene que ver con cuotas de poder, también, dependiendo de los equipos o de las miradas. Pero ahora, afortunadamente, las cosas están cambiando.

LM: Claro, también pienso que hay un miedo desde el trabajo social, el educador social ha crecido mucho, tiene mucho poder, seguramente mucho más que el trabajo social en según qué ámbitos. Hay un tipo de miedo de perder nuestra identidad si decimos estas cosas, pero yo de verdad no encuentro la diferencia. Tengo una compañera que es educadora social y también es trabajadora social. Trabajó de educadora social y ahora trabaja de trabajadora social.

RA: También se da mucho esto. Gente que viene del trabajo social y hace educación social, y gente que es educadora social y hace de trabajadora social.

LM: Porque hubo una época en la que se podía hacer la doble titulación. ¿Por qué no se hace algo común? ¿Qué perdemos y qué ganamos?

■ **JMM:** Qué pensáis, las más jóvenes, de esto?

MV: También depende mucho del ámbito, porque a mí siempre me ha gustado mucho infancia, desde que estaba estudiando, y me doy cuenta, buscando trabajo en CRAEs o cosas así, que siempre buscan educadores y los trabajadores sociales son minoritarios.

LM: I tú piensas que no lo podrías hacer?

MV: Claro que sí. Pero piden ser graduado en educación social. Tú envías tu currículum y ya no te llaman.

LM: Podríamos dar más asignaturas de Piaget, fases evolutivas del menor, pero las habilidades son las mismas, el conocimiento teórico es el mismo. Hay especializaciones en la parte educativa, judicial, sanitaria... más que de profesión.

A mí siempre me ha gustado mucho infancia, desde que estaba estudiando, y me doy cuenta, buscando trabajo en CRAEs o cosas así, que siempre buscan educadores y los trabajadores sociales son minoritarios

RA: El ámbito de infancia y adolescencia ha sido patrimonio de la educación social.

■ **RMF:** ¿Pero en parte porque lo han permitido los trabajadores sociales?

LM: Porque dejamos que pasara, pienso yo, y diré por qué. Porque hubo un momento que se cogió y se profesionalizó un mundo de gente que trabajaba como monitor y no se les quiso dar el rol, o el estatus, de trabajador social. Entonces se creó la educación social y se reconoció la titulación a gente con mucha experiencia en el campo educativo. Pero desde el trabajo social, en vez de integrar toda la gente que venía otros estudios, hubo un momento que nos cerramos. La profesión podía haber sido un cuerpo muy potente. Con esta división hace grupos pequeños.

LJ: Yo, desde mi experiencia en el ámbito de la infancia y el campo educativo, realmente me coordino siempre con educadores sociales. Con educadores sociales en las escuelas, voy a servicios sociales para hacer coordinaciones con educadoras sociales. Dentro de mi ámbito me está costando encontrar otro trabajador o trabajadora social.

■ **RMF:** Muchas gracias por todas vuestras aportaciones, por esta generosidad de mostrar vuestras ideas y también emociones. Ha sido muy interesante y esperamos saberlo transmitir y captar bien todo el que habéis dicho. Este es el momento de decir cualquier cosa que os parezca interesante y que no habéis podido decir en todo este rato.

LM: Yo pienso que es una profesión apasionante y que la recomiendo, que la vivo y que me emociona cuando hablo de ello. Necesitamos demostrar que nos gusta lo que hacemos. Es vocacional y no tenemos que escondernos. A mí me gusta ser trabajadora social. Es una manera de vivir.

RA: Yo, como dice mi compañera, creo que si no hay ni compromiso ni vocación, te quedas por el camino, porque es una profesión que mueve mucho las emociones. Además, Teresa Aragonés es ahora nuestra supervisora y recuerdo que en épocas de crisis recordaba... "aquello que no te conmueve", o sea, si trabajas durante muchos años y cuando hay determinadas situaciones no te tocan del mismo modo, plantéate qué te está pasando.

Sería fantástico que en un futuro la comunidad con la que trabajamos, con la que vivimos, nos pudiera identificar como un agente importante de la comunidad. Es decir, igual que son importantes otros agentes, no sé, quién sea, el médico, el maestro, que también lo sean el trabajador social, el educador social. Que sean importantes para la comunidad, que nos importe aquello que piensa y aquello que dice. Sería fantástico.

LJ: Ha sido muy interesante, de hecho, poder ver que tenemos visiones muy parecidas sobre cómo entender la profesión.

Ha sido muy interesante, de hecho, poder ver que tenemos visiones muy parecidas sobre cómo entender la profesión

Como se puede ver, no parece que la pertenencia a grupos generacionales distintos condicionase la posición de las personas que participaron en la mesa redonda. Haciendo un gran esfuerzo de síntesis, se pueden concluir unas cuantas cosas. Que las participantes escogieron trabajo social como profesión por una motivación relacionada con los valores de la justicia social. Que consideran que su experiencia como estudiantes de trabajo social fue satisfactoria y destacan las enseñanzas prácticas y las aportaciones realizadas por profesionales en activo, pero también hacen hincapié en algunos puntos débiles, como la escasa actualidad de algunos contenidos y la carencia de especialización. Que se identifican como profesionales con un alto grado de autonomía, a pesar de que es desigual en función del ámbito y del contexto institucional. También aparece el reto de la complementariedad o ensambladura entre las diferentes profesiones sociales y la necesidad de llevar a cabo una acción comprometida con los valores de la profesión.

En un número como este, destinado a ofrecer una panorámica de la profesión en los entornos actuales, esta charla con varias voces nos ha permitido identificar y explorar algunas cuestiones relevantes en la práctica actual del trabajo social.

El papel actual de los colectivos profesionales del trabajo social

The current role of professional social work groups

Si hoy ponemos la mirada sobre nosotros, los profesionales del trabajo social, es totalmente lógico que nos fijemos también en el papel de las organizaciones que nos representan, que muchas veces son el único espacio de visibilización de la profesión. Podemos sentir que estamos más cerca o más lejos de ellos, pero los colegios y otras organizaciones oficiales son los organismos que nos representan y el referente de los trabajadores sociales en los territorios correspondientes. Por eso hemos querido saber, a través de algunos ejemplos, como se posicionan varios colegios –de Cataluña, Galicia y Málaga– ante tres preguntas relacionadas con el presente y el futuro de sus organizaciones.

Igualmente hemos querido saber qué supone nuestra participación en la FITS de Europa (la Federación Internacional de Trabajadores Sociales), con las palabras de la presidenta de este organismo que nos da voz en el continente europeo, y a través suyo en la FITS Global, al resto del mundo.

También nos ha parecido pertinente incluir un texto de una plataforma de profesionales, “Ágora de Trabajo Social”, que contesta preguntas similares, que se unen, como dicen ellos mismos, para fortalecer el trabajo social y aumentar su capacidad de proyección.

Para citar el artículo: El papel actual de los colectivos profesionales del trabajo social. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agosto 2018, n. 213, p. 71-88. ISSN 0212-7210.

Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

■ ¿Qué representa el Col·legi profesional para vuestro territorio?

La primera palabra que me viene a la cabeza para responder esta cuestión sobre el significado del Col·legi en el territorio es *referencia*. Aunque es cierto que es una referencia distinta en función de cuál sea el sujeto, entendiendo como sujetos la misma profesión y los profesionales, la ciudadanía y las instituciones con los que el Col·legi se relaciona. Si nos lo miramos desde el trabajo social, podemos decir que en los últimos años el Col·legi ha crecido como espacio común y de encuentro de los profesionales. Un espacio donde compartir y construir conocimiento sobre trabajo social, el saber profesional que se construye entre todas y que se transmite de forma colectiva. Es un lugar donde compartir preocupaciones y reivindicaciones, es la tribuna desde la cual los profesionales podemos posicionarnos en relación con aspectos que tienen que ver con la profesión o con la justicia social. Una posición desde la cual podemos hacer sentir la voz del trabajo social, visibilizar las necesidades de aquellos más vulnerables e influir en políticas sociales. Es un facilitador de herramientas y alianzas, necesarias, para explorar nuevas vías de crecimiento de la profesión, ofreciéndonos la posibilidad de experimentar y poder innovar en trabajo social. Es allá desde donde construimos el trabajo social del futuro.

El Col·legi cuenta con la participación de muchas personas que, individualmente o en grupo, son las generadoras de la fuerza colectiva, el músculo del conocimiento que nos permite avanzar. Las comisiones y grupos, que ponen su pericia a disposición de los compañeros y compañeras para seguir avanzando y creciendo en las diferentes áreas, en todo el territorio, el Consejo de Deontología, el Grupo 65 y grupos Sénior, el equipo de la *Revista de Treball Social*, las compañeras de la Asesoría de Publicaciones no Periódicas, las compañeras del Seminario Permanente de Historia, los distintos docentes, todos y todas las profesionales que trabajan de manera comprometida, en las diferentes sedes y delegaciones son en esencia la fuerza que nos impulsa.

Por el principio de acción y reacción el Col·legi también es referencia para las instituciones con las que se relaciona. Este principio básico de la física establece que cuando un elemento, un cuerpo, ejerce una fuerza sobre otro, este segundo cuerpo ejerce una fuerza igual y de sentido contrario sobre el primero. El Col·legi permite establecer una relación bidireccional y en condiciones de igualdad con administraciones públicas, entidades sociales públicas o privadas, universidades, colegios profesionales, fuerzas sociales, agrupaciones y asociaciones varias, etc., estableciendo alianzas y marcos colaborativos varios que permiten que cada vez seamos más fuertes. Estos espacios se configuran también como un espacio de “poder” del trabajo social que nos da la oportunidad de formar parte de espacios de decisión estratégica.

Por último, y a pesar de que todavía queda mucho camino

por recorrer en esta dimensión, el Col·legi también es una referencia para la ciudadanía. Referencia, sobre todo, en cuanto al buen ejercicio profesional y a la reclamación de derechos. De una manera muy natural, en los últimos años se han ido incrementando las consultas que la ciudadanía dirige al Col·legi como garante de buena práctica.

■ ¿Qué actividades destacáis del trabajo del Col·legi?

Si hay algo que ha caracterizado el Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya estos últimos años, es el crecimiento exponencial de las actividades que organiza. Estas actividades son de naturaleza muy variada, pero están siempre orientadas a consolidar dos pilares básicos, los servicios a los colegiados y el fortalecimiento del trabajo social como disciplina.

Una parte destacada de las actividades son las que están relacionadas con la formación. Formación propia y también formación organizada en colaboración con varias universidades, dirigida principalmente a posgraduados, pero también con alguna experiencia en la formación pregrado, tratando de avanzar en las competencias profesionales de las diferentes pericias del trabajo social y contribuyendo a visibilizar el conocimiento propio de la intervención social.

En la definición esencial del Col·legi también se encuentra la divulgación, la transferencia del conocimiento y la investigación. En este sentido, las publicaciones –tanto la *Revista de Treball Social* como las diversas monografías editadas cada año, como también la convocatoria bianual de los premios de investigación Dolors Arteman y la revisión de la historia del trabajo social en Cataluña– son un buen ejemplo de ello.

En el apartado de servicios dirigidos a las colegiadas los colegiados, destacaríamos servicios de apoyo como el Servei d'Orientació Laboral, dirigido a aquellas personas que buscan trabajo o un cambio en su trayectoria laboral. Este servicio pretende, a través del asesoramiento personalizado y de proximidad, ser un apoyo a la incorporación o a la promoción en el mundo laboral. Un proyecto estratégico que combina la transferencia y construcción del conocimiento y el acompañamiento a las profesionales, es el proyecto de supervisión que ha crecido y se ha consolidado en los últimos años, siendo una referencia para equipos y profesionales que buscan un trabajo reflexivo sobre la práctica profesional. También otros servicios orientados a la cura de los y las profesionales, como por ejemplo SuporTS, que nace con el propósito de acompañar y tratar aquellas profesionales con problemas de salud relacionados con el ejercicio de su profesión.

En las actividades del Col·legi se han ido incorporando últimamente los espacios para el reconocimiento a profesionales por su relevancia. La Medalla d'Or constituye ya un clásico mediante la cual las trabajadoras sociales destacan compañeras que, bien por trayectoria o bien por significación en el momento actual, han contribuido al fortalecimiento del trabajo social.

Comprometidas con aquellos más vulnerables, la solidaridad es uno de los valores que definen el Col·legi. Así pues, las Ayudas por Cooperación al Desarrollo van ya por la decimosexta edición y han apoyado más de 40 proyectos de 23 países de África, Asia y América Latina, con más de 10.000 beneficiarios directos.

■ ¿Qué aspectos tendrían que mejorar en el futuro?

Mirando al futuro, nos imaginamos un Col·legi moderno, en contacto con la realidad de una manera que es capaz de adaptarse a los cambios que se suceden a velocidad vertiginosa en nuestro entorno. Con capacidad para releer la profesión y actualizarse, incorporando respuestas a nuevas necesidades, a nuevos paradigmas sociales. Una organización y una profesión competitiva, que se relaciona de una manera colaborativa pero asertiva con las otras disciplinas con las que trabaja de forma integrada. Una organización de referencia, con capacidad para influir en los espacios de decisión y en las políticas sociales.

Nos imaginamos una organización grande, en crecimiento, que agrupa todos los profesionales de trabajo social y que llega con facilidad a todo el territorio catalán. Que es capaz de compartir todo aquello que organiza y de ponerlo al alcance de todas las colegiadas, independientemente del territorio donde se encuentren, con el apoyo de las nuevas tecnologías.

Nos imaginamos nuevas formas de participación de toda la comunidad del Col·legi, que permitan que todos los profesionales puedan incorporarse y participar en los distintos espacios de trabajo, de decisión y de debate que se puedan plantear.

Un Col·legi de futuro que lidere la innovación en trabajo social en nuevos escenarios de intervención que se irán planteando; que fomente la investigación y que comparta los conocimientos de manera amplia, rigurosa y científica. Que además de explorar estos nuevos espacios, crezca reforzando campos de trabajo que han sido y son esenciales para el trabajo social, como por ejemplo la infancia, la justicia, la educación..., y recuperando la perspectiva comunitaria.

Nos vemos reforzando la comunicación que desde el Col·legi se hace hacia la ciudadanía, con el objetivo de dar a conocer el trabajo social. Con la alianza de los medios de comunicación y utilizando todas las herramientas a nuestro alcance de una manera planificada y global, para explicar nuestra profesión, qué hace una trabajadora social, cuáles son sus ámbitos de competencia profesional y qué puede esperar de nosotros la ciudadanía.

Creceremos desde la curiosidad, desde la avidez por incorporar y sumar toda la diversidad posible, desde la capacidad de aprender de lo que pasa más allá de nuestras fronteras, tomando referentes internacionales y exportando buenas prácticas, estableciendo alianzas que nos enriquezcan y nos fortalezcan.

Marga García Canela

Vicedegana del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

Colexio Oficial de Traballo Social de Galicia

Desde el Colegio de Trabajo Social de Galicia, entendemos que este colegio, como representación del colectivo de profesionales del trabajo social de nuestro territorio, debe dar voz a las inquietudes, necesidades y problemas transmitidos por toda la colegiación, atendiendo a los distintos ámbitos de intervención y a las múltiples singularidades territoriales.

Desde esta perspectiva y queriendo incidir en la necesidad de sentir el Colegio como propio, desde esta nueva Junta Directiva estamos implementando distintas vías para abrir el organismo a la colegiación, entendiendo que el Colegio somos todos los colegiados y como tal nos encontramos con el gran reto de fomentar la participación activa de toda la colegiación en todos y cada uno de los ámbitos donde se requiera nuestra opinión técnica, visibilizando las distintas realidades de la práctica profesional, como estrategia para estar presentes en la agenda política y ejercer nuestra función como promotores de los cambios que la sociedad actual requiere, dignificando con todo ello nuestra profesión.

En esta nueva etapa, en la que nos hemos embarcado, nos encontramos con el reto de incrementar la participación colegial y precisamente la encuesta planteada desde la RTS nos ofreció la oportunidad de sondear el estado de participación de nuestra colegiación y de poder conocer cómo sentían, entendían y querían que fuese el Colegio. Para así poder construir, entre todas y todos, el Colegio que queremos que nos represente como institución profesional y que nos proporcione un espacio de construcción, formación y reflexión conjunta, para la defensa y mejora de nuestra labor profesional.

Carmen Rodríguez Rodríguez

Vocal de Comunicación del Colegio Oficial de Trabajo Social de Galicia

■ ¿Qué representa el Colegio para Galicia?

Neste momento o Colexio está sementando certa ilusión nos profesionais, xa que fai pouco que abriu unha nova etapa na que parece estar aberto á participación das persoas colexiadas. Sen embargo, ata o de agora só podo dicir, que escoitei a máis xente “qué teño que facer para darme de baixa do Colexio?” que ningunha outra premisa acerca del.

En este momento el Colegio está sembrando cierta ilusión en los profesionales, ya que hace poco que se abrió una nueva etapa en la que parece estar abierto a la participación de las personas colegiadas. Sin embargo, hasta lo de ahora solo puedo decir que escuché a más gente preguntando “¿qué tengo que hacer para darme de baja del Colegio?” que ninguna otra premisa acerca de él.

■ ¿Qué actividades destacarías de las llevadas a cabo por el Colegio?

Pois a verdade, o que máis consulto son as ofertas de emprego, aínda que recoñezo que nalgún suposto utilicei a asesoría xurídica. Por un tema de lonxanía da sede do colexio, faiseme complexo acudir.

Pues la verdad, lo que más consulto son las ofertas de empleo, aunque reconozco que en algún supuesto utilicé la asesoría jurídica. Por un tema de lejanía de la sede del colegio, se me hace complejo acudir.

■ ¿Qué aspectos se podrían mejorar en el futuro?

Acercar máis o Colexio aos profesionais, creando grupos de traballo locais e facendo participes aos traballadores de todas as provincias. Plantexar un programa serio de presenza nas redes e nos medios de comunicación (se non te ven é coma se non existises), a parte de moita acción política, non se pode olvidar que a nosa laboura profesional é básicamente política, non partidista.

Acercar más el Colegio a los profesionales, creando grupos de trabajo locales y haciendo partícipes a los trabajadores de todas las provincias. Plantear un programa serio de presencia en las redes y en los medios de comunicación (si no te ven es como si no existieses), además de mucha acción política, no se puede olvidar que nuestro labor profesional es básicamente política, no partidista.

Rocío Fernández Díaz

Trabajadora social

■ ¿Qué representa el Colegio para Galicia?

Para Galicia ter o COTS, supón ten un órgano único de representación da profesión e que toda a comunidade teña a opción de dirixirse a esta entidade e saiba que hai criterios unificados no relativo a presenza e desenvolvemento do traballo social no noso territorio.

Significa que calquera persoa ou entidade (adistintas admóns, universidades, entidades privadas e do 3º sector e mesmo persoas particulares), usuarias ou non dos servizos sociais , poden ter unha interlocución válida en materia de traballo social.

Para Galicia tener el COTS supone tener un órgano único de representación de la profesión y que toda la comunidad tenga la opción de dirigirse a esta entidad y sepa que hay criterios unificados en lo relativo a la presencia y desarrollo del trabajo social en nuestro territorio.

Significa que cualquier persona o entidad (distintas administraciones, universidades, entidades privadas y del tercer sector e incluso personas particulares), usuarias o no de los servicios sociales, pueden tener una interlocución válida en materia de trabajo social.

■ **¿Qué actividades destacarías de las llevadas a cabo por el Colegio?**

Destacaría o apoio ás profesionais colexiadas, a presenza nos medios para ampliar o coñecemento sobre a nosa disciplina e a formación que imparte.

Destacaría el apoyo a las profesionales colegiadas, la presencia en los medios para ampliar el conocimiento sobre nuestra disciplina y la formación que imparte.

■ **¿Qué aspectos se podrían mejorar en el futuro?**

Planificar a formación en función das necesidades do mercado laboral (hai un déficit da formación nas profesionais en xeral, que non temos formación na xestión económico-administrativa dos servizos sociais, fallan nesta materia as escolas e tamén a formación puntual (é preciso formar na práctica da xestión económico-administrativa con profesionais expertas na materia).

Procurar unha maior e mellor cohesión da rede de profesionais colexiadas, quizais facendo xornadas de interese por áreas, ou mesmo facendo xornadas que teñan un contido profesional teórico-práctico e ao mesmo tempo un apartado para favorecer as relacións interpersoais e mesmo nun espazo lúdico.

Planificar la formación en función de las necesidades del mercado laboral (hay un déficit de formación en las profesionales en general, que no tenemos formación en la gestión económico-administrativa de los servicios sociales, fallan en esta materia las escuelas y también la formación puntual (es preciso formar en la práctica de la gestión económico-administrativa con profesionales expertas en la materia).

Procurar una mayor y mejor cohesión de la red de profesionales colegiadas, quizás haciendo jornadas de interés por áreas, o incluso haciendo jornadas que tengan un contenido profesional teórico-práctico y al mismo tiempo un apartado para favorecer las relaciones interpersonales y asimismo en un espacio lúdico.

Carmen de la Sierra Vázquez

Trabajadora social del Servicio de Coordinación de los Servicios Sociales Comunitarios

Colegio Profesional de Trabajo Social de Málaga

■ ¿Qué representa el colegio profesional para vuestro territorio?

El Colegio Profesional de Trabajo Social se circunscribe según los estatutos a Málaga y provincia. Sin embargo, nuestro ámbito de actuación es más extenso, ya que muchos de nuestros servicios se ofrecen online permitiendo la colegiación de cualquier profesional que resida en el territorio nacional.

De hecho, el 15% de las personas colegiadas pertenecen a otras comunidades autónomas y por defecto a otras provincias, lo que demuestra que el ámbito de actuación del COTS no se limita a nuestro territorio sino que ofrece sus servicios a todos los profesionales que estén interesados en formar parte de nuestro Colegio.

Por ende, el Colegio de Trabajo Social de Málaga apuesta por el bien de las personas colegiadas y entre sus funciones destaca la ordenación del ejercicio de la profesión, la representación institucional de la misma y la defensa de los intereses profesionales de las personas colegiadas.

Además, velamos por la deontología profesional, vigilando y denunciando el intrusismo profesional, ofertando formación específica y especializada, programando actividades dirigidas a visibilizar la profesión y colaborando activamente con la Universidad de Málaga (Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo) a través de un convenio de colaboración que firmamos con ellos.

Desde el COTS hemos tenido muy claras nuestras líneas estratégicas de actuación y hemos abogado por el cumplimiento de las mismas, centrandos nuestros esfuerzos en el desarrollo de la profesión, donde la **práctica ética** del trabajo se constituye como uno de los principios comunes.

■ ¿Qué actividades destacaríais de las llevadas a cabo por vuestro colegio?

El objetivo principal del Colegio de Trabajo Social de Málaga es el de aportar valor a las personas colegiadas y para ello hemos centrado nuestros esfuerzos en dotar a nuestros profesionales de las herramientas necesarias para afrontar su trabajo cotidiano, ofreciendo una red de servicios adaptado a las demandas que nuestros colegiados han ido planteando.

Para ello contamos con una plataforma online a través de la cual las personas colegiadas pueden acceder a la oferta formativa que se publica anualmente. Este servicio dota de una mayor cualificación a nuestros profesionales, potenciando, así, su formación continua. Además de los cursos, el colegio ofrece jornadas, seminarios y conferencias que aportan conocimiento y favorece el reciclaje de nuestros profesionales.

Por otro lado, tenemos que destacar nuestro servicio de Publicaciones (revistas electrónicas, boletín informativo y publicaciones en papel) que mantiene al día de todas las novedades a las personas colegiadas, permitiéndoles acceder a toda la información a través de la página web.

A este respecto destacamos las dos revistas que nuestro colegio publica de manera permanente y que responden a la necesidad de investigar, teorizar y universalizar los conocimientos y experiencias de nuestros trabajadores sociales.

Por este motivo en 1993 se crea *Documentos de Trabajo Social* (DTS), que a través del premio científico aporta contenidos a la misma y que actualmente se encuentra en su vigésimo primera edición.

Paralelamente, nació *Trabajo Social Difusión* (TSD), revista de carácter divulgativo (publicación bimensual) que da a conocer la actualidad profesional, difundiendo la actividad de los colegios adheridos (Huelva, Sevilla, Cádiz y Málaga), lo que la convierte en un instrumento para consolidar nuestra presencia (de los colegios, de la figura del trabajador social y de la profesión en general) en el ámbito andaluz.

Ambas revistas se encuentran disponibles en formato digital y son de acceso gratuito para el conjunto de la ciudadanía, si bien se desarrolla una mayor difusión entre los colegios profesionales y los colegiados de trabajo social que participan en la misma, así como del resto de colegios profesionales, universidades, administraciones públicas, entidades sociales y empresas prestadoras de servicio.

Otro aspecto a destacar son las comisiones o grupos de trabajo, compuestos por colegiados que participan en ellos de manera voluntaria. Estas comisiones están promovidas por la Junta de Gobierno y en ocasiones por los propios colegiados y suelen crearse con un fin específico.

Pueden ser temporales, para estudio o valoración de una situación concreta, o permanentes, y en ellas se formulan propuestas de trabajo, se diseñan proyectos, se elabora documentación y se asesora a la Junta de Gobierno como comité experto en la materia que se conforman.

Otra de nuestras máximas es la de visibilizar la profesión, de manera que las instituciones, la Administración y la ciudadanía en general conozca y valore a nuestros profesionales como expertos cualificados en el ámbito de lo social.

Para ello hemos intensificado la firma de convenios de colaboración con el fin de participar en diferentes actividades y seguir fomentando la visibilidad de la profesión. De hecho acabamos de renovar el convenio de colaboración con la Universidad de Málaga (FEST), con la que mantenemos una estrecha vinculación. Además de tener contacto con otras administraciones públicas tales como el Ayuntamiento y la Diputación de Málaga, que patrocinan desde hace años el premio científico que nuestro Colegio convoca cada año.

■ ¿Qué aspectos se podrían mejorar en el futuro?

Para nuestro colegio es importante seguir potenciando el trabajo que se está realizando, la oferta formativa y todos los servicios que se prestan, pero consideramos que es conveniente contar con una programación a largo plazo, por lo que queremos elaborar un plan estratégico para los próximos años, contando con la participación activa de las personas colegiadas.

Otros aspectos importantes en los que queremos incidir: potenciar la participación (en las comisiones de trabajo, encuentros formativos y de reflexión, actividades lúdicas...), seguir promoviendo la investigación social, impulsar el papel del trabajo social en la defensa y reivindicación de los derechos sociales y, de manera transversal, trabajar desde la perspectiva de género.

Por otro lado, uno de nuestros mayores retos es la implementación de un servicio de orientación laboral que ofrezca a las personas colegiadas asesoramiento e información sobre las ofertas laborales que se encuentren en vigor. Para ello se ha creado recientemente la vocalía de Emprendimiento y Empleo, desde la cual se pretende dar respuesta a las demandas y consultas que realizan las personas colegiadas.

Este servicio ofrecería a las personas colegiadas orientación laboral, información sobre bonos y programas de empleo, acceso a buscadores, guías de orientación para trabajar en el extranjero, y enlaces de interés para el colegiado que recurra al servicio.

Al ser una vocalía de reciente creación resulta imprescindible conocer de primera mano las necesidades reales de nuestro colectivo. Para ello nos hemos planteado los siguientes objetivos:

1. Conocer la realidad actual del TS, necesidades formativas adaptadas a esta y a la demanda laboral; contando con la opinión de las personas colegiadas y del alumnado universitario.
2. Conocer y difundir nuevos ámbitos del trabajo social, así como experiencias profesionales.
3. Establecer vías de colaboración con entidades del ámbito de empleo.
4. Ofrecer orientación para el empleo para colegiados, con la realización de un taller de orientación laboral para TS.

Otro aspecto a mejorar reside en la necesidad de fomentar un mayor acercamiento con las personas colegiadas, de manera que se favorezca su participación. También hemos intensificado la relación con el alumnado del Grado de Trabajo Social y los recién titulados con los que estamos trabajando estrechamente, gracias al acuerdo de colaboración que

mantenemos con la Universidad de Málaga y más concretamente con la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo.

Por lo tanto, cabe señalar que el Colegio de Trabajo Social de Málaga apuesta por mejorar los servicios que se ofrecen a las personas colegiadas, y para ello estamos haciendo grandes esfuerzos en nuestra organización ya que el mayor reto para el trabajo social es que la profesión siga siendo relevante y dinámica ya que vivimos en un mundo globalizado con muchos desafíos pero también con mucho potencial para eliminar las desigualdades. Así que el mayor reto de nuestra profesión es el de estar presente en el diseño de un mañana mejor.

María Lara Márquez

Colegio Profesional de Trabajo Social de Málaga

Trabajo social internacional. Una mirada desde la Federación Europea del Trabajo Social

■ ¿Qué representa y supone la pertenencia a una organización como la FITS Europa?

La Federación Internacional de Trabajadores/as Sociales de Europa (IFSW Europe, en inglés) es una organización de carácter profesional que trata de influir en todo aquello, incluida la política, que afecte a los/as profesionales en el ejercicio de la praxis, y con ello, en el método, la ética, los derechos y deberes que la guían.

Debemos ubicar a la FITS Europa en el marco de la FITS Global (IFSW), como organización mundial que lucha por la justicia social, los derechos humanos y el desarrollo social a través de la promoción del trabajo social, los mejores modelos posibles para el desarrollo de la práctica profesional y la facilitación de la cooperación internacional. Y lo hace a través de una subdivisión territorial, compuesta por cinco regiones territoriales. Junto a Europa están: África, Asia y Pacífico, Latinoamérica, y Norteamérica. En el ámbito mundial procura apoyo a sus 126 países miembros al proporcionar una voz global para la profesión. Como región, FITS Europa, en mayo de 2018, representaba a 39 países con 41 asociaciones miembro y más de 170.000 trabajadores sociales representados por las diferentes asociaciones nacionales.

El Consejo General del Trabajo Social (antes de 1982 la Federación de Asociaciones de Asistentes Sociales, FEDAAS) es miembro de la Federación Global de Trabajo Social (FITS Global) desde 1970. Además desde el punto de vista personal fui elegida en las elecciones de la FITS como miembro de la Comisión Ejecutiva de la Federación Europea en 2015 y como presidenta en 2016, cargo que ostento en la actualidad, lo que ha generado una sinergia muy positiva del posicionamiento y proyección del trabajo social en nuestro país, además de generarse un enriquecimiento mutuo en el intercambio de buenas prácticas y en el aumento de incidencia en las políticas sociales en Europa. Asimismo, la presidencia de la región europea forma parte de la Ejecutiva de la Federación Global por lo que amplía su capacidad de influencia a nivel mundial.

El Consejo Económico y Social (ECOSOC) de las Naciones Unidas y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) le otorgaron el estatus consultivo especial a la FITS. Además, está trabajando con la Organización Mundial de la Salud (WHO), la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OHCHR). Lo cual involucra a todas las regiones. La FITS Europa está representada en organizaciones de exten-

sa trayectoria y gran influencia a nivel europeo, como son la Plataforma Social Europea, el CoE-INGO, EAPN, FRP-FRA, además como región tiene un papel activo en varias comisiones y comités a nivel global, en temas como son la ética profesional, la infancia migrante no acompañada o los derechos humanos.

Se puede entender que en sus 53 años de historia (desde 1965), la FITS Europa ha logrado hacerse un sitio y dar continuidad a su proyecto con el paso de los años, convirtiéndose en un referente profesional visible y respetado por las organizaciones internacionales vinculadas a las políticas sociales, además ha servido de intercambio de buenas prácticas en países en los que el trabajo social iniciaba su implantación y desarrollo. Lo cual se puede ver evolutivamente a través de la celebración anual del Día Mundial del Trabajo Social, siendo la FITS invitada a las celebraciones de Naciones Unidas, en Nueva York y en Ginebra.

■ ¿Qué temas están siendo tratados y priorizados?

Anualmente, la FITS Europa celebra su Asamblea de Delegados, además bianualmente se celebra el Congreso Europeo de Trabajo Social donde se marcan las pautas de funcionamiento y objetivos de la organización.

La Agenda Global para el Trabajo Social y Desarrollo Social es el producto de una iniciativa de colaboración entre las tres organizaciones internacionales que representan a la profesión de trabajo social (FITS), la educación en el trabajo social (IASSW-AIETS) y desarrollo social (ICSW). Y que intenta enmarcar los esfuerzos de la FITS a través de los objetivos bianualmente marcados en ella: 2012-2014, promocionar las igualdades sociales y económicas; 2014-2016, promocionar la dignidad y el valor de los pueblos; 2016-2018, trabajar hacia la sostenibilidad del medio ambiente; 2018-2020, fortalecer el reconocimiento de la importancia de las relaciones humanas. En línea con la Agenda Global la promoción de la importancia de las comunidades sostenibles e interdependientes es uno de los temas principales, potenciando que a través del empoderamiento de la comunidad se consiga lograr un desarrollo social y bienestar de calidad. Siendo este, como todos los demás, un compromiso fundamental guiado y planteado en base a la definición y los principios éticos del trabajo social de la FITS. Ambos pilares están en revisión actualmente, ya que fueron asumidos en 2012, y requieren de actualización.

Se trabaja para adaptarse a los cambios del contexto organizativo y político, a su vez es importante saber vislumbrar las “ventanas de oportunidad” para el trabajo social que emergen de los movimientos políticos y civiles. En esta línea, podemos ver que mientras que en líneas generales la privatización de los servicios y las políticas de austeridad han ahondado profundas raíces en los diversos sistemas políticos y económicos de toda Europa, los esfuerzos por combatirlos

empieza a ser redirigido a esfuerzos por mermar la desigualdad y la injusticia, en la actualidad se abren otras oportunidades para incidir en las políticas europeas que afloran, así como es el pilar europeo de derechos sociales, que pretende dar a la ciudadanía nuevos derechos y más eficaces, en base a tres vertientes principales: igualdad de oportunidades y de acceso al mercado de trabajo; condiciones de trabajo justas; y protección e inclusión social. Desglosadas en 20 principios fundamentales.

El futuro del trabajo social en Europa se verá afectado sin duda por la implementación de este pilar y sus variables internacionales, tanto en su aplicabilidad, como en sus restricciones y recursos, por ello tenemos un proyecto denominado “Trabajadores/as sociales para una protección social y sostenible en Europa” (2017-2019), que hace incidencia en la visión y perspectiva profesional en este tema a través de la organizaciones europeas, así como el Libro Blanco sobre el futuro de Europa, que es una serie de documentos de reflexión, en los que la Comisión Europea plantea el desarrollo de la dimensión social de Europa y en que la FITS puede ser un miembro directo.

■ **¿Qué retos y aspectos de futuro se dibujan de las acciones y peculiaridades de la FITS Europa?**

En el interés futuro de Europa debe constar el desarrollo de servicios donde la profesión ejerce y el apoyo a las personas usuarias de estos servicios, pero también cobertura de las necesidades de los trabajadores/as sociales, y las herramientas propias de la profesión. Por ello, es importante dar la visibilidad y relevancia que el papel de los trabajadores sociales debe tener a la hora de hacerse efectivas las políticas sociales, más aún cuando a pie de calle se transforman en acciones, y estas son ejecutadas por profesionales.

El trabajo social en Europa debe hacer frente a temas de carácter transfronterizo desde una posición sólida frente a las políticas sociales, tanto en las propuestas de elaboración como en la aplicación de las mismas, por ello asuntos relevantes a la profesión como son la praxis del trabajo social en situación de conflicto y emergencias, con personas refugiadas, y “la determinación de la edad en menores no acompañados”, son temas de relevancia que figuran en el plan de trabajo, que trata de adaptarse a los cambios contextuales que afectan a la profesión. La austeridad presupuestaria es una de las preocupaciones más destacada por los profesionales a nivel europeo, y referente de la necesidad de acciones correctoras de las medidas de los recortes sociales, ya que la austeridad de los tiempos de la crisis se ha perpetuado.

Otro de los retos es conseguir una mayor involucración de los miembros en el plan anual de trabajo de la federación, además de tener en cuenta la gran diversidad de las organiza-

ciones miembros que va desde colegios, asociaciones, sindicatos y organizaciones mixtas. Es frecuente que los temas internacionales queden relegados a un segundo plano debido a la falta de recursos materiales y humanos.

El ya consolidado proceso de privatización, la robotización del mercado de trabajo, la burocratización, y de forma casi inherente, el abandono sistemático de la responsabilidad de los gobiernos de garantizar la calidad de los sistemas de protección social y el bienestar, suponen amenazas ante las que el trabajo social por sí solo no puede hacer frente. Por ello, la federación requiere ir de la mano de organizaciones internacionales para realizar acciones de cabildeo que materialicen la contraparte, en la exigencia de la justiciabilidad de los derechos y políticas sociales.

Por último me gustaría resaltar la importancia del proceso de regulación europeo de las profesiones, en el que queremos influir para lograr un mayor reconocimiento de las cualificaciones y regulación del trabajo social; para ello es clave establecer desde la federación órganos consultivos con capacidad de influencia que contribuyan a potenciar el sentido de identidad global como profesión a través de los valores, la ética y las prácticas, así como potenciar la definición de roles y la promoción de conocimientos adecuados para el trabajo social que tengan en cuenta el equilibrio necesario entre lo que somos y lo que podemos aportar.

Ana Isabel Lima Fernández

Presidenta de la FITS Europa, miembro de la Ejecutiva de la FITS Global y presidenta del Consejo General del Trabajo Social

Ágora de Trabajo Social. Una experiencia de trabajo colaborativo

■ ¿Qué os ha llevado a constituir esta plataforma? ¿Y qué representa para vuestro territorio?

Ágora de Trabajo Social de Lérida es una plataforma de encuentro e intercambio profesional liderada por trabajadores sociales. Mediante esta plataforma pretendemos promover la generación de nuevos espacios para la información, la divulgación, el intercambio y la reflexión entre los miembros de la profesión. La finalidad es fortalecer el trabajo social y aumentar su capacidad de proyección e impacto dentro de los escenarios sociales en los que se desarrolla.

El punto de partida se sitúa en el año 2014 a través de la iniciativa de un trabajador social que diseminó esta idea inicial entre varios compañeros. Esta idea se fue difundiendo entre el colectivo de trabajadores sociales del territorio y actualmente la plataforma cuenta con 22 miembros en su grupo motor, que incluye también a docentes y estudiantes del grado de trabajo social.

Las razones que nos llevaron a compartir y socializar la idea surgieron a partir de una serie de necesidades ampliamente compartidas para canalizar de una manera más efectiva las inquietudes, indignaciones y malestares personales asociados a un contexto general y continuado de retroceso en los sistemas de protección. Este retroceso, acompañado paralelamente de un proceso de precarización de la profesión, ha tenido un impacto negativo en las posibilidades que tiene el trabajo social de responder de manera efectiva a los principios fundamentales que lo caracterizan.

Desde una dimensión teórica, las razones mencionadas se encuentran también en sintonía con algunos análisis sociológicos más amplios (BAUMAN, 2006; BECK, 2002; BELLO, 2006; CASTELLS, 2001)¹ sobre las características de nuestras sociedades contemporáneas, donde las nuevas formas de participación y acción colectiva emergen como reacción, primero, y propuesta, más tarde, ante una pérdida de estabilidad y legitimidad de las estructuras e instituciones tradicionales. Ante esta situación de pérdida y desencanto, aumentan nuestras sensaciones de vulnerabilidad, incertidumbre y riesgo.

Lejos de desarrollar una propuesta bajo la lógica del aislamiento y la fragmentación, entendemos que lo que nos puede dotar de más fortaleza para afrontar las amenazas actuales es pensar de manera colectiva, coordinada y colaborativa -juntamente con los otros agentes del trabajo social del territorio-

¹ BAUMAN, Z. *Modernidad líquida*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 2006. ISBN: 9788437507590; BECK, U. *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós Ibérica, 2002. ISBN: 9788449318924; BELL, D. *El advenimiento de la sociedad post-industrial*. Madrid: Alianza Editorial, 2006. ISBN: 9788420621494; CASTELLS, M. *La era de la información: economía, sociedad y cultura (Vol. 1)*. La Sociedad Red. Madrid: Alianza Editorial, 2001. ISBN: 9788420677002.

nuevas fórmulas e ideas que permitan a la profesión continuar ofreciendo respuestas de acuerdo con su misión social.

Ágora de Trabajo Social es un espacio libre, apolítico, desvinculado de organizaciones profesionales, colaborativo, sin jerarquía, horizontal, voluntario, comprometido con la profesión, crítico y constructivo, que ha conseguido crecer y que actualmente tiene impulso y presencia entre el colectivo de profesionales de trabajo social de Cataluña.

■ ¿Qué actividades destacaríais?

En este sentido, y desde un punto de vista metodológico, la fase inicial del proyecto (2014-2016) se focalizó en la creación y consolidación de dos espacios estructurales a partir de los cuales posibilitar el encuentro y el debate: el espacio físico y el espacio virtual. En relación con el primero, se ha generado una rutina informal de reuniones presenciales de periodicidad mensual entre los miembros, así como la organización de espacios de reflexión y debate que hemos denominado “Hablamos de...”, que han generado nuevas sinergias entre diferentes profesionales. Así, destacamos los “Hablamos de...” El empoderamiento, La renta garantizada de ciudadanía, de MENA, Política y trabajo social, realizados hasta el momento, con una media de participación de 30 profesionales en cada uno de ellos. Estos se organizan con carácter gratuito, abierto, sin inscripción previa y se llevan a cabo en establecimientos hoteleros de la ciudad –bares que permiten añadir un toque informal y distendido a los encuentros y dar visibilidad de cara a la población ajena al trabajo social.

En relación con el espacio virtual, se ha creado un sitio web que aloja contenidos relacionados con: la presentación de la iniciativa y sus integrantes; las acciones y proyectos que están activos o en vías de desarrollo; las noticias y acontecimientos sectoriales y territoriales que consideramos más destacados, y finalmente un bloque de opinión donde se pueden encontrar artículos especializados escritos por distintos miembros de Ágora o colaboradores puntuales, así como relatos sobre el día a día del trabajo social, presentación de proyectos innovadores que estamos desarrollando en nuestros respectivos puestos de trabajo, entre otros. Disponemos de una página de Facebook, una cuenta de Twitter y un canal de Youtube, que nos permiten difundir a través de las redes sociales los contenidos que generamos y nuestras opiniones.

Destacamos el impacto que nuestra propuesta ha provocado, en primer lugar, en las redes sociales en el ámbito local y la progresiva conexión y complicidad que ha generado, entendiendo que el fortalecimiento de la comunidad profesional pasa por la construcción de interacciones digitales que permitan tejer comunidades virtuales relacionadas con el trabajo social. Esta vertiente nos ha permitido participar en otras experiencias a nivel estatal, fundamentadas también en las nuevas tecnologías (por ejemplo, la plataforma *blogoTSfera* (<https://>

www.cgtrabajosocial.es/blogotsfera) vinculada al Consejo General del Trabajo Social. Esta conexión nos ha permitido crear relaciones no solo virtuales, sino también participar en espacios reales de debate en diferentes ocasiones y lugares de la geografía española, y coincidir en la participación en congresos de trabajo social (Madrid, Mérida, Zaragoza y Sevilla, por poner algunos ejemplos). Este hecho nos permite sobrepasar nuestro ámbito de actuación territorial primario y establecer complicidades con otros trabajadores sociales situados en distintos partes del territorio de la provincia de Lérida –donde hay un gran número de profesionales alejados de la ciudad– y también de otros lugares de Cataluña y de España.

También queremos destacar nuestra participación en la organización, los últimos dos años, del Día Mundial del Trabajo Social de Lérida, de forma conjunta con el Colegio Oficial de Trabajo Social y la Facultad de Educación, Psicología y Trabajo Social de la Universidad de Lérida. El espíritu de Ágora es colaborativo, para sumar fuerzas que ayuden al trabajo social a crecer y poner de relieve la gran tarea que realizamos en beneficio de la sociedad.

Y, por último, queremos mostrar nuestra satisfacción por haber sido invitados a presentar el proyecto de Ágora, el pasado mes de noviembre de 2017, en el DIXIT² (Centro de Documentación de Servicios Sociales del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias).

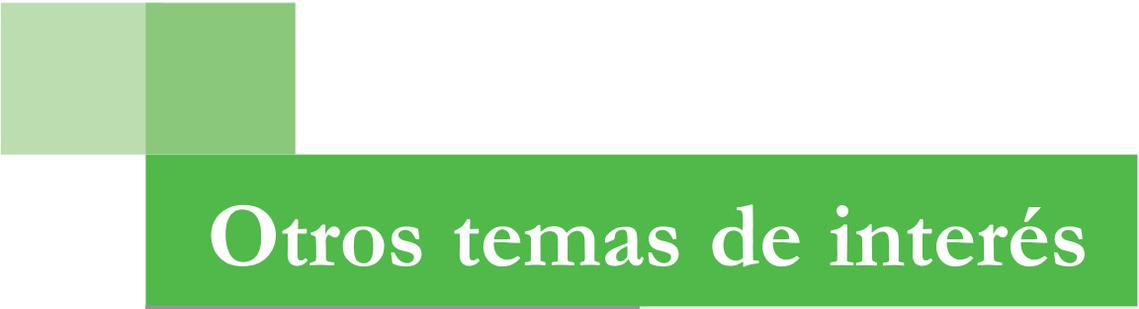
■ ¿Qué aspectos os gustaría incorporar o mejorar en un futuro?

Como balance querríamos destacar, por un lado, la construcción, a lo largo de estos años, de un grupo importante de profesionales procedentes de ámbitos muy diversos, con una relación fuerte y creciente. Destacamos la vinculación creada a partir del proyecto, favoreciendo un sentimiento de pertenencia y una alta motivación para la reflexión y el debate de ideas y proyectos alrededor del trabajo social. Nuestro objetivo es consolidar esta relación y presencia y hacerlas crecer.

Asimismo, queremos implementar de forma más activa y dar a conocer los proyectos que en su inicio diseñamos y a los que hay que dar un nuevo impulso: Conectamos, Mentoría, Interc@mbio, “Si no fuera...”, y crear otros nuevos que respondan a nuevas necesidades del colectivo. Ágora es un espacio abierto a cualquier iniciativa que ayude a reconocer y poner en valor la profesión del trabajo social, por lo tanto, estamos abiertos a las propuestas que puedan surgir y que sean viables en cuanto a su implementación.

Alba Pirla Santamaria
Ágora de Trabajo Social

² El DIXIT es una iniciativa del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias que se dirige a los profesionales del ámbito de asuntos sociales para promover la gestión y la difusión del conocimiento en este ámbito, así como en el de los derechos de la ciudadanía, la promoción de la autonomía personal y la atención a la dependencia. Nuestra iniciativa se presentó en el eje temático “Acción cívica, tercer sector y voluntariado”: <http://agorats.com/presentacio-del-projecte-agorats-a-dixit-lleida/>.



Otros temas de interés

Resiliencia, trauma y personas
refugiadas

Justicia restaurativa en la
jurisdicción de menores.
Reflexiones a partir de una
intervención de reunión
restaurativa

El papel del trabajador social
sanitario en una Unidad de
Identidad de Género Infanto
Juvenil, *a Social Work in progress*

XIII Congreso Estatal de la
Asociación Española de Trabajo
Social y Salud

Resiliencia, trauma y personas refugiadas

Resilience, trauma and refugees

Jordi Navarro Lliberato¹

Resumen

El objetivo del presente artículo es proporcionar y sugerir diferentes acciones y propuestas de intervención en el ámbito del apoyo psicosocial para aquellas personas, profesionales o no, que de un modo u otro atiendan personas refugiadas. Sus reflexiones provienen de la propia experiencia de las autoras, participantes como voluntarias en un programa de la URV Solidaria en Tesalónica en agosto de 2017. A pesar de que uno de los objetivos planteados inicialmente en este campo de trabajo era “encontrar formas de afrontar las situaciones de estrés postraumático desde el campo”, el artículo se aleja de una concepción reduccionista y etiquetante de la idea de trauma para apostar por la intervención psicosocial desde el paradigma de la resiliencia.

Palabras clave: Resiliencia, trauma, refugiados, etiquetaje, intervención.

Para citar el artículo: NAVARRO LLIBERATO, Jordi. Resiliencia, trauma y personas refugiadas. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agosto 2018, n. 213, p. 91-103. ISSN 0212-7210.

¹ Trabajador social. En la elaboración de este artículo han colaborado Laura Agudé, Marwa Douay, Cèlia Gómez, Isabel Gutiérrez, Raquel Llop, María Mingorance, Estefanía Pérez, Lidia Recasens, Anahí Ruiz i M. Jesús Subirats. Todas ellas, participantes como voluntarias en el programa “Colabora en un proyecto de cooperación internacional” de la URV Solidaria en agosto de 2017, en Tesalónica, organizado por la Plataforma URV de Ayuda a los Refugiados y la ONG Voluntarios por los Refugiados. Su formación es interdisciplinar: antropología, comunicación, cooperación internacional, derecho, educación social, magisterio, trabajo social y psicología. Sus reflexiones provienen de la propia experiencia, de conversaciones con técnicos y miembros de Schools for Refugees y Praxis y del contacto directo con personas refugiadas provenientes de los campos de refugiados de Elpidia y Lagadikia, Serres, Diavata y Polykastro y del Tamam Center de Sindos.

Abstract

The aim of this article is to put forward different actions and intervention proposals in the area of psycho-social support for people, professionals and organisations who assist refugees in any way. The reflections made stem from the experience of the authors, who participated in a URV Solidària programme as volunteers in Thessaloniki in August 2017. Even though one of the initial aims in this field of work was to “Find ways to deal with post-traumatic stress disorder situations from the camp”, the article steers away from a reductionist, labelling notion of the idea of trauma to instead seek to foster psycho-social intervention from the paradigm of resilience.

Key words: Resilience, trauma, refugees, labelling, intervention.

*“No es ayuda la que se ejerce en vertical,
la que obvia la escucha y obedece al ego,
no es ayuda la que capitaliza lo humano,
lo hace transportable, prescindible o lo priva de pensamiento.”*

MARIA MINGORANCE

1. Personas refugiadas, trauma y necesidades psico-sociales

La atención a personas refugiadas muy a menudo se realiza de forma sesgada, desde el estereotipo y el prejuicio, ya que se las asocia automáticamente a personas que sufren un trauma

La atención a personas refugiadas muy a menudo se realiza de forma sesgada, desde el estereotipo y el prejuicio, ya que se las asocia automáticamente a personas que sufren un trauma, estrés postraumático o procesos traumáticos.² Así que de entrada, lo que hace falta es acercarnos y repensar el concepto de trauma.

El concepto de trauma

El DSM (*Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*) incluyó por primera vez el trastorno por estrés postraumático en el año 1980 definiéndolo como “fuera del ámbito de la experiencia humana habitual” (DSM-III). Judith Herman (2004) considera que el denominador común del trauma psicológico es un sentimiento de miedo intenso, de indefensión, de pérdida de control y de amenaza de aniquilación. Ese sentimiento aparece cuando no es posible ni resistirse ni escapar, provocando que el sistema de autodefensa humano se sienta sobrepasado y desorganizado y que persista un estado de respuesta al peligro alterado y exagerado mucho des-

²De hecho, el objetivo que Voluntarios para los Refugiados plantea como central de la acción del campo de trabajo era la intervención psicológica para abordar el trauma de las personas refugiadas.

pués de que haya finalizado el peligro real, destrozando el sistema de autoprotección y desconectando el sistema nervioso del presente. Herman cataloga los síntomas de este desorden en tres categorías principales: la hiperactivación, que lleva a un tipo de estado de alerta permanente física y psicológicamente; la intrusión, que hace revivir el hecho traumático como si estuviera sucediendo una y otra vez en el presente mucho tiempo después de haber desaparecido el peligro, dificultando retomar el curso normal de la vida; y la constricción, que puede llevar a un estado de abandono cuando el sistema de auto-defensa se ha bloqueado totalmente alterando la conciencia.

La experiencia vivida nos ha permitido observar que el trauma en las personas refugiadas no se manifiesta al principio tanto como nos pensamos y que, en cualquier caso, este se manifiesta mucho más en los lugares de destino que no en los de transición. A pesar de eso, paradójicamente, donde más se interviene para minimizarlo es en el lugar de acogida inicial, en vez de hacerlo cuando llegan al destino final.

En la fase de transición, consideramos que es más preciso hablar de factores estresantes y traumatizantes en vez de trauma o estrés postraumático propiamente dichos. La mayoría de las personas refugiadas han experimentado diferentes sufrimientos y trastornos emocionales: exposición a la violencia, separaciones, persecución, maltrato, duelo por pérdidas humanas, amenazas de muerte, encarcelamiento, testimonio de asesinatos de familiares, amigos o vecinos, violencia sexual, abandono de las raíces de toda una vida, desestructuración familiar o social y pérdida de estructuras de apoyo, falta de cobertura de necesidades básicas y la dureza experimentada en su ruta migratoria (abuso por parte de los traficantes, condiciones precarias, pérdidas de personas queridas).

Además de toda esta exposición al sufrimiento emocional que arrastran de su país de origen y de su propio proceso migratorio, la llegada a un nuevo país implica, además, la aparición de nuevos factores estresantes, como hacer frente a un idioma desconocido, a una nueva cultura, a restricciones legales, a retos administrativos y, especialmente, a un futuro incierto. Aquello que, sin duda, les preocupa más es llegar a su lugar de destino, lo que les añade factores estresantes como el sufrimiento por la incertidumbre, las condiciones de vida de esta fase de transición y su permanencia en el tiempo, pero a la vez les da un sentido y razones para vivir que se transforman en motivación y energía llena de esperanza y de fuerza para que este hito llegue lo antes posible.

Una fase de transición interminable

Una de las cuestiones fundamentales para intervenir con personas refugiadas es entender que viven en una situación de transición, que se encuentran en un "limbo" -tal y como exponen muchos técnicos que se relacionan con ellos.

Se encuentran en una fase de transición, de espera, permanente, haciendo que este tiempo de espera se transforme en inseguridad, incertidumbre, inestabilidad constante

En este sentido, lo más característico de las personas refugiadas no es el trauma o el estrés postraumático, sino que se encuentran en una fase de transición, de espera, permanente, haciendo que este tiempo de espera se transforme en inseguridad, incertidumbre, inestabilidad constante... Lo expresan metafóricamente diciendo que están en una situación de transición hacia un lugar mejor en el cual "pasa el tiempo pero no pasa, todos los días son iguales"; "puedo salir de casa pero no puedo hacer nada fuera de allí"; "se para el tiempo, no pasa nada, pero sí pasa"... El mundo está en pausa, convirtiéndose en un "mientras tanto interminable".³ Pero, además, en esta fase de transición, las personas refugiadas sufren una situación constante –a veces vertiginosa– de continuas separaciones de familiares, personas, lugares, contextos residenciales y comunidades de referencia, en el cual se puede considerar que se da un doble desarraigo, un desarraigo dentro de otro desarraigo. Es por eso por lo que intentan mantener el vínculo con las personas que van pasando por su vida y con sus fortalezas individuales, familiares y comunitarias, así como sus habilidades de resiliencia ante la adversidad, como herramientas para hacer frente a esta situación de transición, que viven como algo provisional pero interminable.

Para las personas refugiadas, las otras refugiadas son las únicas con quienes comparten cosas y con quienes realmente pueden entenderse y compartir la misma situación: necesitan una comunidad, una familia y la buscan, directa o indirectamente, realizando procesos de socialización secundaria continuamente. A pesar de esta voluntad, las circunstancias, las políticas legislativas y sociales y, muchas veces, la intervención de técnicos, ONG y voluntarios hacen que las personas refugiadas vayan perdiendo sus capacidades sociales, se encuentren en procesos residenciales de aislamiento y acaben perdiendo sus redes sociales de apoyo.⁴

Es desde esta situación de transición interminable que se entienden situaciones como las siguientes: niños que llevan dos años sin ser escolarizados; personas que no se esfuerzan en arraigarse a su nuevo contexto, que no quieren conocer el nuevo idioma o que incluso menosprecian el país que las acoge en detrimento del origen o del destino; personas refugiadas que prefieren realizar actividades endogámicas, segregadas del resto de la comunidad autóctona, confiando y valorando que el arraigo ya lo harán en el país final de acogida y que esta fase de transición será corta, a pesar de que saben que no será así.

³ Expresiones literales de conversaciones con distintas personas refugiadas.

⁴ El ACNUR está desmantelando los campos de refugiados y abandonando la protección de las personas refugiadas. Estas personas pasan de una ONG a otra, tanto locales como internacionales, a vivir en pisos y depender de ayudas asistenciales. A pesar de que los refugiados que pasan de campos a pisos ganan en calidad de vida, en cuanto a las condiciones materiales en las que viven, a menudo quedan aisladas y pierden en solidaridad comunitaria y en redes sociales de apoyo.

Hay que tener presente, pues, antes de identificar factores estresantes o traumatizantes y, especialmente, antes de planearse la intervención, en cuál de las dos situaciones diferenciales se encuentran las personas refugiadas: en la de transición o en la de un nuevo destino, puesto que sus necesidades y posicionamientos vitales son muy distintos y, en consecuencia, necesitan intervenciones diferentes.

El trauma, ¿una etiqueta más?

Desde la psicología clásica y la psiquiatría, tal y como nos recuerda Villacieros (2016), se ha abordado la experiencia traumática mediante la medición de síntomas patológicos. En concreto, se ha medido la depresión y el trastorno de estrés postraumático (TEPT) según los criterios del *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales* (DSM) en su quinta edición. Se ha observado a menudo que, derivado de estas experiencias traumáticas, muchas personas desarrollan malestar emocional y sintomatología psiquiátrica.

Coincidimos con Grigoris Abatzoglou, profesor de psiquiatría infantil en la Universidad Aristóteles de Tesalónica –con quien compartimos diferentes reflexiones y momentos–, que abusar de manuales y tests para diagnosticar puede ser negativo si no se utilizan como un elemento más para conocer a las personas, ya que esto puede provocar que una vez diagnosticadas tengan una etiqueta que lleve a victimizarlas. Cuando se etiqueta a los refugiados como personas traumatizadas o que sufren estrés postraumático o con cualquier otra etiqueta, dejamos de entenderlos. En palabras suyas, “es la mejor manera de no entender nada y se crea una nueva especie de ser humano: *persona con X, persona con trauma por ser refugiado*”, *refugiado* no quiere decir nada, es otra etiqueta más; hay muchas diferencias, hay que contextualizar, tener en cuenta las historias concretas y los contextos determinados en los que se producen”, “son etiquetas preconstruidas preparadas para repartir y «refugiado» es una más”.

Hay que dejar de lado el concepto de trauma si se convierte o se utiliza como una etiqueta más, estática y descontextualizada; hay que empezar a pensar y hablar en términos de sufrimiento real. El trauma no es un hecho en sí mismo, no tiene significado; en cambio, el sufrimiento sí que tiene significado. No nos podemos relacionar con personas refugiadas pensando que todas sufren un trauma o centrándonos en documentar los impactos negativos de la guerra, puesto que esto es la mitad de la historia. Las personas refugiadas prefieren centrarse en sus puntos fuertes más que en sus vulnerabilidades, en su dignidad más que en su miseria, en su capacidad más que en su vulnerabilidad y en sus recursos y fortalezas más que en su victimismo. En los campos de refugiados, buena parte de las ONG tienen una aproximación muy psicologizada de los problemas de las personas refugiadas; no es casualidad que sea

más fácil crear un programa de ayuda psicológica que un huerto o una radio o que llevar a cabo actividades de recreo, que quizás son más útiles para sus protagonistas aunque aparentemente no tengan una finalidad directamente psicológica o terapéutica. Por desgracia, es más fácil actuar desde etiquetas genéricas que no pensar o imaginar acciones de acompañamiento para que las personas se empoderen y cojan las riendas de sus vidas, que vuelvan a estar a cargo de sus vidas.

Si solo les preguntamos sobre su trauma y la forma en que tan negativamente les ha afectado todo lo que han vivido, provocamos que se sientan peor. Es cuando empezamos a preguntarles sobre su capacidad de recuperarse que los ayudamos a ver la manera de encarar positivamente los factores estresantes que les afectan.

La manera de evitar relacionarnos, desde una etiqueta genérica o desde los prejuicios, con personas de las cuales no sabemos nada es observar. Hay que observarlo todo, todo el rato, de manera participativa, teniendo presente sus contextos y sabiendo que solo observamos una parte de aquello que pasa y que se hace difícil conocerlo todo. En esta observación hay actitudes que nos pueden sorprender, pero que no podemos decir que no sean correctas o que supongan indicadores de trauma. No tenemos que dar por hecho que padres que pegan a sus hijos puntualmente, adultos que hablan con naturalidad o incluso sonriendo sobre la pérdida de un hijo, niños que teatralizan escenas de guerra en una actividad lúdica o que juegan con un avión que se acaba estrellando y chicos que se pelean entre ellos son sujetos con indicadores de "trauma". Hay que tener en cuenta que, por ejemplo, el primer caso responde a un estilo educativo cultural.

Es a través de la observación que descubrimos que el trauma se manifiesta menos en familias nucleares y que, de hecho, se percibe una gran diferencia entre las familias que están agrupadas y las que no; que cuando hay separación familiar, lo más habitual es encontrarnos con mujeres con hijos menores de edad; que nos encontramos con madres aparentemente apáticas que no manifiestan preocupación activa por cuidar a los niños, pero también madres sobreprotectoras. Descubrimos que las personas han vivido historias de vida diferentes y que son mucho más que sus problemas.

La actitud adecuada es la contraria al etiquetado, es estar preparados para las sorpresas y evitar, en la relación y en las intermediaciones con las personas, las rutinas y las repeticiones para que no acaben quemadas o agotadas. Tenemos que ir despacio, pacientemente, buscando el vínculo. El profesor Abatzoglou nos comentaba que "no hay que ir rápido al asumir que aquello que ves es por unas razones u otras", "si no entiendes algún comportamiento, pregunta en vez de asumir que es por algo que tú crees". Hay que conseguir una confianza mutua para poder preguntar y analizar contextos determinados.

Hay que establecer relaciones en las que no haya que hablar y que vayan más allá de las palabras y hay que evitar realizar preguntas que hagan revivir el sufrimiento innecesariamente, las cuales provocan procesos de victimización secundaria.

Se trata de huir de la mirada del trauma como diagnóstico individual y dejar de lado las ideas predeterminadas, para ir incorporando la idea de proceso, para tener en cuenta las historias y vivencias concretas y los diferentes contextos específicos en los que se han producido, desde una observación curiosa tal y como se ha apuntado. Esto nos hace ver que las personas son capaces de superar los factores estresantes y traumatizantes que les afectan en función de su capacidad de resiliencia personal, familiar y comunitaria; de su capacidad para afrontar las dificultades; y del apoyo social y familiar con los que cuentan.

Es desde esta curiosidad que descubrimos que se puede y que se tiene que observar la posible experiencia traumática desde el punto de vista de la resiliencia y del desarrollo de mecanismos positivos para afrontar la adversidad. Hay que centrarse en las variables que las personas, las familias y las comunidades ponen en juego para superar la adversidad y adaptarse a las diferentes situaciones de la manera más exitosa posible.

2. El papel de la resiliencia⁵

El vocablo *resiliencia* tiene su origen en el término latino *resilio*, que significa “volver atrás”, “volver de un salto”, “volver al estado inicial”, “rebotar”. Corresponde a un término que surge de la física, de la mecánica y de la metalurgia, y que se utilizó originariamente para referirse a la calidad de elasticidad y plasticidad de una sustancia, a su capacidad de resistir un impacto y recuperar su estructura. También se usa en medicina: la osteología lo usa para expresar la capacidad de los huesos de crecer en sentido correcto después de una fractura.

En el ámbito psicosocial, existen dos grandes paradigmas diferenciados, uno de Europa y otro procedente de América del Norte. Los autores europeos relacionan la resiliencia con la idea de crecimiento postraumático, la definen como la capacidad no solo de salir indemne de una experiencia adversa sino de aprender de ella, mejorar y salir de ella transformado, fortalecido. Desde este paradigma, Vanistendael (1997) distingue en la resiliencia dos componentes: la resistencia frente a la destrucción –es decir, la capacidad de proteger la propia integridad bajo presión– y, más allá de la resistencia, la capacidad de construir una conducta vital positiva a pesar de las circunstancias difíciles. Incluye, además, la capacidad de una persona o sistema social para afrontar adecuadamente las dificultades de una forma socialmente aceptable. El concepto de resiliencia

⁵ Marco conceptual extraído de Navarro (2011).

utilizado por los norteamericanos, en cambio, es mucho más restringido y se refiere exclusivamente al proceso de enfrentarse con éxito a un suceso adverso y superarlo, sin asociarlo, necesariamente, al concepto de crecimiento postraumático (VERA, 2004). Como complemento de estas dos grandes acepciones conceptuales, los autores centroamericanos y sudamericanos defienden que la resiliencia tiene tres componentes esenciales: la noción de adversidad, trauma, riesgo o amenaza al desarrollo humano; la adaptación positiva o superación de la adversidad; y el proceso que considera la dinámica entre mecanismos emocionales, cognitivos y socioculturales que influyen sobre el desarrollo humano (MELILLO Y SUÁREZ, 2001).

Desde el ámbito de las ciencias sociales, la resiliencia es un concepto polifacético, asociado a numerosas características individuales y multisistémicas. Ha sido generalmente aplicada a las personas, familias y comunidades que se sobreponen a las dificultades e implica: primero, sobreponerse a las dificultades y tener éxito a pesar de estar expuestos a situaciones de alto riesgo; segundo, mantener la competencia bajo presión y saber adaptarse con éxito a la adversidad; y tercero, recuperarse ajustándose con éxito a los acontecimientos negativos de la vida.

Este artículo parte de entender la resiliencia como la capacidad de una persona o colectivo de afrontar y de superar adecuadamente las adversidades y dificultades de la vida y de salir reforzado y transformado positivamente de una forma socialmente aceptable.

La resiliencia es un proceso, un atributo personal y un rasgo de la personalidad. Se sustenta en la interacción entre la persona y el entorno; por lo tanto, no procede exclusivamente del entorno ni es algo exclusivamente personal. La resiliencia no es nunca absoluta ni estable. Para profundizar en su práctica y promoción es necesario identificar cuáles son las áreas, los pilares o los ejes sobre los cuales se construye.

La lista de estas áreas de la resiliencia es vasta, tanto en la literatura como en las diferentes investigaciones. Aquellas que generan más consenso en la comunidad científica se basan, en buena parte, en las aportaciones de Wollin recogidas en su teoría del mandala de la resiliencia. Hablamos de introspección, independencia/autonomía, iniciativa, sentido del humor, creatividad, ideología personal, sentido y razón de vida, autoestima consistente, confianza y seguridad en uno mismo, interacción, gestión de conflictos, aceptación fundamental y redes sociales de apoyo.

Una persona es un cruce de un ontosistema (persona resiliente), un microsistema (familia resiliente), un exosistema (comunidad, tutores de resiliencia, red social de apoyo) y un macrosistema (sistema social y cultural). Partiendo de este enfoque sistémico, resulta fundamental, casi imprescindible, que cualquier agente social que quiera promover la resiliencia no se base exclusivamente en una intervención directa sobre

los sujetos para promover las áreas que componen la resiliencia, sino que tendrá que trabajar también socioeducativamente sobre las relaciones informales que los rodean (la familia, los amigos y amigas o la comunidad). Tiene que tratar de conseguir un doble objetivo: por un lado, hacer familias, grupos y comunidades resilientes y, por el otro, sensibilizarlos acerca de la importancia de la aceptación fundamental para la construcción de la resiliencia y, posteriormente, que esta actitud se traduzca en acción y actitud cotidiana.

Desde esta visión sistémica hay que tener muy presente conceptos como la resiliencia familiar, que se fundamenta en la capacidad de autorreparación de la propia familia y se basa en factores como la cohesión, la ternura, la preocupación por sus miembros, una relación emocional estable, un clima educacional abierto y con límites claros, unos intereses y vínculos afectivos y el uso de los recursos comunitarios y de redes sociales de apoyo.

Hay que situar también, entre los objetivos de intervención, el concepto de resiliencia comunitaria entendida como la capacidad de sostener la esperanza de una comunidad que pueda resistir, afrontar y superar la adversidad y las desgracias, movilizandando las capacidades solidarias para reparar los daños y seguir adelante encontrando el apoyo y la fortaleza colectiva necesarias para su recuperación. Así se consigue, como comunidad, aumentar sus recursos, sus competencias y la conexión y unión entre las personas y sistemas. Y para hacerlo posible, tal y como describen Melillo y Suárez, tenemos que apostar por cinco ámbitos de trabajo: autoestima colectiva, identidad cultural, humor social, honestidad colectiva y solidaridad.

Antes de abordar posibles estrategias de intervención con personas refugiadas, hay que tener presente que en diferentes culturas la fuente de esta fuerza que puede llevar a la resiliencia puede ser muy distinta. Así lo demuestra un estudio publicado en la revista *Child Development*, en el cual los investigadores entrevistan a jóvenes y adolescentes sirios, refugiados debido a la guerra, y donde concluyen, coincidiendo con Catherine Panter-Brick, que en Occidente tendemos a pensar en la resiliencia como una fuerza psicológica interior, mientras que en Oriente Medio la resiliencia es más bien una fuerza colectiva (MAANVI, 2017).

En Occidente tendemos a pensar en la resiliencia como una fuerza psicológica interior, mientras que en Oriente Medio la resiliencia es más bien una fuerza colectiva

3. Estrategias de intervención con personas refugiadas

Los programas y las acciones dirigidas a promover y construir resiliencia tienen que partir de una mirada puesta en las capacidades para fortalecer positivamente personas, familias y comunidades; con vistas a favorecer las relaciones de ayuda mutua y la aceptación fundamental por parte de los agentes sociales, comunitarios y educativos, teniendo en cuenta el desarrollo de las capacidades planteadas como ejes de construcción de la resiliencia.

Para orientar las intervenciones individuales-familiares en estas situaciones de adversidad y estrés social, son necesarias líneas de intervención que apunten al fortalecimiento de la resiliencia familiar y comunitaria, promoviendo las estrategias de colaboración que generen en su microsistema redes de apoyo y procesos de autoayuda, confiando que son las propias personas y comunidades las que tienen sus mecanismos para dar respuesta a las situaciones traumáticas o de sufrimiento y que el papel de los técnicos es, en este sentido, de acompañamiento y apoyo.

La resiliencia es un proceso: hay que intervenir poco a poco en situaciones y ámbitos micro. Las intervenciones no se deben entender como acciones aisladas, sino que tienen que conectar con lo general y el contexto más amplio, desde una vertiente psicosocial y sistémica. Se tienen que hacer desde la globalidad, la integralidad y el trabajo en red cooperativo, evitando la evidente descoordinación entre las diferentes ONG, entidades o instituciones que intervienen, y evitando los proyectos pre-preparados -fundamentados más a tratar los síntomas que a los fines- que no responden a las necesidades y características de las personas refugiadas, y que hacen que estas tengan que ajustarse en los programas, en vez de, como debería ser, que los programas se adapten a ellas.

Las estrategias desarrolladas tienen que realizarse aprovechando la fuerza de un grupo de iguales, en el cual la comunidad actúa como una fuente de motivación, de recursos y de ayuda mutua. Hay que apostar por la concienciación como proceso clave para el cambio; un proceso de reflexión crítica en el cual las personas comprendan los orígenes estructurales de sus necesidades y problemas y promueva el desarrollo de identidades colectivas. En ellas, las personas comparten identidades y experiencias comunes que las llevan a realizar acciones colectivas y las empoderan para facilitar un sistema de ayuda mutua, en el cual el proceso de grupo es la fuerza responsable del cambio individual y colectivo.

En la fase de transición

Algunas de las estrategias de intervención en la fase de transición son:

- Cubrir de las necesidades básicas, su seguridad y protección. Estamos hablando de alojamiento, ropa, agua, alimentación, electricidad, sistemas de climatización y de medidas de protección de esa población, evitando su discriminación y controlando los posibles conflictos derivados de la masificación.
- Poner en marcha actividades que favorezcan el apoyo familiar, grupal y comunitario y la ayuda mutua, aliviando el sufrimiento y evitando, especialmente, procesos de aislamiento personal o familiar, buscando la solidaridad comunitaria.

- Fortalecer la competencia en habilidades sociales, facilitando espacios de relación y de encuentro entre personas, familias y comunidades. Asimismo, ayudar a fomentar el vínculo, la ayuda mutua y estructuras comunitarias como puede ser crear proyectos comunicativos (radio, diarios, redes sociales...), un grupo de teatro, clases de inglés o del idioma del país de acogida, excursiones, espacios de conversación y reflexión o actividades de recreo.
- Evitar la separación familiar, reforzar y agilizar los programas de reunificación familiar y favorecer el contacto con las familias del país de origen, asegurando una comunicación de calidad e intensa.
- Proporcionar un sistema de información veraz y actualizado y formación sobre derechos, obligaciones y aspectos legales en diferentes idiomas para asegurar su comprensión.
- Estar atentos y sensibles a la detección de casos vulnerables que puedan necesitar apoyo psicosocial específico, como pueden ser menores no acompañados, supervivientes de naufragios o personas que han sufrido pérdidas de personas queridas.
- Trabajar técnicas de control de estrés, relajación y reestructuración cognitiva y focalizadas en apoyo emocional, para evitar la cronificación de los síntomas derivados de los factores estresantes y traumatizantes y del duelo.

En el lugar de destino

Tal y como se ha comentado, probablemente cuando se manifestará con más intensidad la situación traumática vivida será cuando, finalmente, lleguen a su destino, con una carga emocional, una historia de vida y una cultura que el nuevo territorio desconoce y que las estrategias psicosociales de intervención y los técnicos con quienes se relacionan, a menudo, no tienen presente.

Algunas de las estrategias de intervención en el lugar de destino son:

- Atender los aspectos laborales, jurídicos, formativos, lingüísticos y sociales que den respuesta a sus necesidades económicas, residenciales y sociolaborales, huyendo de las medidas únicamente asistenciales y guetizantes.
- Adaptar a su cultura todas las intervenciones, para que puedan ser comprensibles y encajen con su sistema de valores profundo.
- Ofrecer, si procede, atención psicológica y psiquiátrica, teniendo presente que no están acostumbrados a la cultura del trabajo psicológico y que puede ser motivador utilizar terapias alternativas como la arteterapia y la terapia corporal.

- No culpabilizar a las personas en caso de que no se adapten a la nueva situación o no “cumplan” los planes de trabajo planteados, buscando, conjuntamente y desde el vínculo, alternativas para hacerlos posible.
- Acompañarlos en la gestión de su situación administrativa desde un apoyo jurídico especializado en protección internacional y extranjería.
- Realizar, en la línea de las estrategias planteadas en la fase de transición, acciones para favorecer espacios de relación y de encuentro entre personas, familias y comunidades, ayudando a mantener el vínculo y la ayuda mutua, las redes sociales de apoyo y el desarrollo de habilidades sociales.

4. Conclusiones

La intervención en el ámbito del apoyo psicosocial con personas refugiadas tiene que alejarse de una concepción reduccionista y etiquetadora de la idea de trauma que las trata de manera sesgada, desde el estereotipo y el prejuicio, dado que, cuando se las etiqueta como personas traumatizadas, dejamos de entenderlas, especialmente si este concepto se acaba utilizando como una etiqueta más, estática y descontextualizada.

Es cuando empezamos a preguntar a esas personas sobre su capacidad de recuperarse, a tener presente sus contextos y a hacerlas partícipes de la intervención, que las ayudamos a ver la manera de afrontar positivamente los factores estresantes que las afectan.

Una de las cuestiones fundamentales para intervenir con personas refugiadas es entender que viven en una situación de transición en la cual lo que más les preocupa es llegar a su lugar de destino cuanto antes. Mientras tanto, están inmersas en una permanente fase de transición y de espera que muy a menudo se transforma en inseguridad, incertidumbre o inestabilidad constante.

En este sentido, se convierte en fundamental, antes de plantearse la intervención, tener presente en cuál de las dos situaciones diferenciales se encuentran: en la de transición o ya en la de un nuevo destino, puesto que sus necesidades y posicionamientos vitales son muy distintos y, en consecuencia, necesitan intervenciones diferentes.

La intervención psicosocial con personas refugiadas, especialmente en la fase de transición, tiene que basarse en el paradigma de la resiliencia y el fortalecimiento de sus habilidades para hacer frente a esta situación. Los programas y las acciones dirigidas a construir resiliencia tienen que partir de una mirada hacia las capacidades que empodere a personas, familias, y comunidades, favoreciendo las relaciones de ayuda mutua, la aceptación fundamental por parte de los agentes

sociales. Asimismo, deben tener presente que se tienen que promover estrategias que generen, en su microsistema, redes de apoyo y procesos de autoayuda, aprovechando la fuerza de grupos de iguales, en los cuales la comunidad actúa como una fuente de motivación, de recursos y de ayuda mutua.

La intervención tiene que fundamentarse en la convicción de que son las propias personas y comunidades las que tienen los mecanismos para dar respuesta a las situaciones de sufrimiento que viven y que el papel de los técnicos es, en este sentido, de acompañamiento y apoyo. Hay que restituir su dignidad, poner el foco en las necesidades, en las personas, desde el respeto a su intimidad e individualidad, teniendo presente que hablamos de derechos y no de caridad.

Bibliografía

- ASOCIACIÓN AMERICANA DE PSIQUIATRÍA. *Manual of Psychiatric Disorders*, vol 3 (DSM-III). Washington DC: APA, 1980.
- HERMAN, Judith. *Trauma y recuperación*. Madrid: Espasa Calpe, 2004. ISBN: 84-670-1473-3
- MAANVI, S. How Do Refugee Teens Build Resilience? *Goats and soda. Stories of life in changing world*, 2017. Disponible en línea en: <<https://www.npr.org/sections/goatsandsoda/2017/07/30/540002667/how-do-refugee-teens-build-resilience>> [Consulta: 10 octubre 2017].
- MELILLO, A. Y SUÁREZ, E. N. *Resiliencia, descubriendo las propias fortalezas*. Paidós, 2001. Mèxic. ISBN: 978-9501245134
- NAVARRO, J. *Resi... què? Resiliència*. Tarragona: Silva Editorial, 2011. ISBN: 78-84-92465-94-1
- VANISTENDAEL, S. *La resiliència o el realisme de l'esperança, ferit però no vençut*. Ed.Claret (1997). Barcelona. ISBN: 978-84-8297-140-7
- VERA, B; CARBELO, B; VECINA, M. L. La experiencia traumática desde la psicología positiva: resiliencia y crecimiento postraumático. *Papeles del Psicólogo*, 2006. Vol. 27(1), pp. 40-49 Disponible en línea en: <<http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1283.pdf>> [Consulta: 10 octubre 2017]. ISSN 1886-1415
- VILLACIEROS, I. La resiliència en los contextos de refugio. *Revista de Psicoterapia*, vol. 27, núm. 105, 2016. Disponible en línea en: <<http://www.revistadepsicoterapia.com/ojs/index.php/rdp/article/view/129/53>> [Consulta: 1 noviembre 2017]. ISSN: 2339-7950

Justicia restaurativa en la jurisdicción de menores. Reflexiones a partir de una intervención de reunión restaurativa

Restorative justice in juvenile courts. Reflections based on the restorative conference intervention

Imma de Malibrán Pagès¹ y Lúdia Casadevall Dalmasas²

*Kintsugi, tal y como lo llaman los japoneses, es el arte de reparar con polvo de oro la cerámica rota. Para hacerla más bella, más fuerte, mejor. Igual que el infractor, la víctima y la sociedad en su conjunto con la justicia restaurativa.*³

Resumen

Se presenta un caso trabajado en la jurisdicción penal de justicia juvenil. El enfoque teórico es el de la justicia restaurativa y la herramienta metodológica se ha basado en algunos elementos del mapeo del conflicto.

Expondremos brevemente los elementos teóricos, presentaremos el proceso de elaboración de la estrategia de resolución, la descripción de la reunión restaurativa, y finalizaremos con el análisis y la reflexión sobre todo el proceso.

Siguiendo el principio de confidencialidad nos reservaremos los nombres e identificaciones del municipio y del centro de enseñanza, para garantizar el derecho al anonimato de las personas implicadas.

Palabras clave: Menor, víctima, comunidad, reunión restaurativa, mapeo del conflicto.

Para citar el artículo: DE MALIBRAN PAGÈS, Imma y CASADEVALL DALMASAS, Lúdia. Justicia restaurativa en la jurisdicción de menores. Reflexiones a partir de una intervención de reunión restaurativa. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agosto 2018, n. 213, p. 104-116. ISSN 0212-7210.

¹ Trabajadora social y mediadora homologada por el Centre de Mediació en Dret Privat de Catalunya.

² Trabajadora social y mediadora homologada por el Centre de Mediació en Dret Privat de Catalunya. Licenciada en Filosofía.

³ Del blog de Virginia Domingo, miembro de Sociedad Científica de Justicia Restaurativa y del GEMME.

Abstract

This paper sets out a specific case dealt with in the juvenile criminal justice system. The theoretical approach involves restorative justice and the methodological tool has been based on certain elements of conflict mapping.

We will briefly describe the theoretical elements; we will then illustrate the process for forging a resolution strategy and provide a description of the restorative conference; and, lastly, we will offer a review and reflection on the entire process.

In line with the principle of confidentiality, we refrain from disclosing the names and identities of the municipality and the school in order to guarantee the right to anonymity of those involved.

Key words: Child, victim, community, restorative conference, conflict mapping.

Marco teórico

La justicia restaurativa es una forma de considerar la justicia penal que se centra en la reparación del daño causado a las personas y a las relaciones más que a castigar los infractores.⁴

Según Howar Zehr (2005), hay diferencias sustanciales entre la justicia retributiva y la justicia restaurativa. Así, mientras que la primera se fija en el delito cometido y en el pasado, la segunda se centra en el conflicto creado por el delito y proyecta una mirada hacia el futuro.

JUSTICIA RETRIBUTIVA	JUSTICIA RESTAURATIVA
¿Qué ley o norma se ha infringido?	¿Quién ha resultado dañado? ¿Cuáles son sus necesidades?
¿Quién tiene que ser culpado por esta infracción?	¿Quién es el responsable de arreglar las cosas, de reparar?
¿De qué manera se tiene que castigar al infractor?	¿De qué manera se puede satisfacer la reparación?

La justicia restaurativa involucra a todos aquellos que han sido afectados por el hecho delictivo (personas infractoras, personas víctimas, familias, miembros de la comunidad). Su esencia es la resolución de los problemas de una manera colaborativa. El grado en que las partes participen en el proceso determinará un resultado más o menos restaurativo.

⁴ Ver McCold, Wachtel (2003).

La justicia restaurativa involucra a todos aquellos que han sido afectados por el hecho delictivo (personas infractoras, personas víctimas, familias, miembros de la comunidad). Su esencia es la resolución de los problemas de una manera colaborativa

En diferentes países, y a partir de las culturas propias de cada sociedad, se han desarrollado varias formas de aplicación de la justicia restaurativa. No hay un modelo único ni es una metodología que sirva para todas las situaciones conflictivas. En general, pero, podemos decir que las principales prácticas son la mediación, las reuniones restaurativas (*conferencing*) y los círculos.

En Cataluña, en el ámbito de la justicia juvenil, se inicia el Programa de Mediación y Reparación a la Víctima en 1990. Desde entonces se ha trabajado mayoritariamente con encuentros de mediación entre los actores principales del conflicto, el menor infractor y la víctima, y también con la participación, en un grado mayor o menor, de las familias cuando infractores y víctimas son menores de edad.

La comunidad se tiene igualmente en cuenta en los procesos de mediación, pero su papel se centra a menudo en ser el receptor del esfuerzo y trabajo del infractor cuando la víctima no quiere o no puede participar directamente; entonces el menor realiza una reparación a la comunidad para dar visibilidad a su arrepentimiento y deseo de reparación.

Esta metodología ha sido eficaz en muchos de los conflictos, pero desde el Servicio de Mediación y Asesoramiento Técnico (SMAT) se ha querido dar un paso más para incluir otras propuestas y nuevos procesos diseñados a partir de las experiencias de *conferencing* y se ha decidido implementar un nuevo programa de reuniones restaurativas.⁵

Las reuniones restaurativas permitirán la inclusión de la comunidad con un nuevo rol, más activo y más integrador, que facilitará conseguir muchos de los objetivos propios de la justicia restaurativa.

Al mismo tiempo, las reuniones restaurativas posibilitan un espacio que facilitará el diálogo emocional en un entorno seguro y de apoyo a todos los participantes.

Herramienta metodológica

Desde el SMAT se había trabajado la metodología del mapeo del conflicto como referencia de buenas prácticas. Fue un trabajo colaborativo, con el apoyo de Raúl Calvo Soler y a través del Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada (CEJFE), que dio lugar a un documento publicado en 2014 dentro el Programa Compartimos de gestión del conocimiento del Departamento de Justicia.

⁵ "El *conferencing* da respuesta a alguna de las limitaciones del proceso de mediación: va más allá de un proceso privado entre víctima e infractor puesto que se abre a la participación otros actores relevantes, da voz a más personas, introduce el concepto de facilitador, e incluye en el proceso a la comunidad local y a la comunidad de apoyo de las partes afectadas, potenciando así el diálogo con la comunidad" (GENERALITAT DE CATALUNYA, 2018).

Hagamos una breve explicación de esta metodología, puesto que se han utilizado algunos de sus elementos a la hora de trabajar el caso que se presenta.

El *mapeo* es un proceso de análisis de una relación conflictiva que establece con detalle el mapa de la situación del conflicto para poder definir y diseñar la mejor estrategia de intervención (CALVO, 2014).

Algunos de los elementos básicos que permitirán construir el mapa son: *a)* los sujetos (quién participa directamente o indirectamente en el conflicto); *b)* los intereses y objetivos que persiguen cada uno de ellos (qué quieren y cómo pretenden conseguirlo); *c)* el poder (de qué recursos disponen); *d)* la conciencia (quién es reconocido como interlocutor); *e)* los marcos de referencia (cuáles son los presupuestos o prejuicios); *f)* las emociones (qué papel tienen en el conflicto); *g)* cuáles son las relaciones y coaliciones (cómo se estructura la relación y si habrá relación posterior a la resolución del conflicto).

El análisis de todos estos elementos se encontrará en la narrativa de las partes y dará la clave para poder comprender mejor el conflicto que tenemos delante, en qué momento está y cuál tendría que ser la intervención más adecuada para gestionarlo y resolverlo.

Nos preguntábamos cómo teníamos que llamar al profesional que intervenía en estos procesos. Se valoró que la palabra *mediador/a* quedaba limitada por un tipo concreto de intervención y se propuso hablar de *operador/a de conflictos*.⁶ Este término está más cerca del concepto de *facilitador/a*,⁷ que es una terminología más propia de la justicia restaurativa.

Marco legal

La Ley 5/2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores,⁸ prevé una importante perspectiva extrajudicial que hasta ahora en Catalunya se ha concretado con las distintas posibilidades del programa de mediación, como la conciliación, la reparación de la víctima, la reparación de la comunidad y las tareas socioeducativas.

La Ley 4/2015, del estatuto de la víctima del delito, incluye los servicios de justicia restaurativa porque están orientados a la reparación de la víctima. Las oficinas de atención a la vícti-

⁶ "La mirada del operador de conflictos no se limita a la intervención víctima-victimario y familia del victimario, sino que explora cuáles son las personas que pueden tener interés y capacidad para resolver este conflicto. Así pues, se trabaja con la víctima, con el victimario, con otros actores y con la comunidad de forma global e integrada, entendiendo que han sufrido un daño como consecuencia del ilícito penal, a pesar de que no hayan sido reconocidos jurídicamente" (GENERALITAT DE CATALUNYA, 2014: 55 i ss.).

⁷ Terminología usada por Tim Chapman (Irlanda del Norte,) Programa en prácticas restaurativas de la University of Ulster. El Modelo Balanceado de Justicia Restaurativa. El papel de los facilitadores.

⁸ Ley orgánica 5/2000, artículos 19 y 27.

ma tienen que informar sobre la posibilidad de la justicia restaurativa y tienen que llevar a cabo actuaciones de apoyo a los servicios de mediación extrajudicial.

Finalmente, tenemos que mencionar que hay numerosas recomendaciones de organismos internacionales y del Consejo de Europa que hacen referencia a soluciones extrajudiciales, dialogadas y colaborativas en el marco de la justicia de adultos y juvenil.⁹

Hecho este preámbulo para enmarcar bien las referencias, pasemos a la aplicación práctica.

Inicio del caso, análisis del conflicto y diseño de la intervención

La Fiscalía de Menores solicita al Equipo de Mediación y Asesoramiento Técnico (EMAT) su intervención en un expediente judicial que se ha abierto a tres chicos menores de edad (que denominaremos A, M y F) investigados por un delito de robo con fuerza que sucedió en un instituto de enseñanza secundaria. A y M tienen 16 años y F tiene 14. Son jóvenes que viven en una población catalana de 9.000 habitantes y los tres son ex-alumnos del instituto. En la declaración a la Fiscalía los chicos admiten su implicación en estos hechos.

Justo cuando acaba su declaración ante el fiscal, la mediadora atiende los tres jóvenes, acompañados del abogado que los representa legalmente y de sus familias. Esta primera intervención tiene por objetivo explorar y valorar la situación para decidir cuál tendría que ser la intervención más adecuada desde la justicia juvenil.

En esta fase exploratoria se utilizan preguntas abiertas que dan paso a una narrativa libre. Esto permite observar qué nivel de reconocimiento, de responsabilización y de ánimo de reparar presentan los menores (las tres R) (GENERALITAT DE CATALUNYA, 2014: 41 y ss.).

Los tres reconocen los hechos, manifiestan que se arrepienten de su acción y que querrían intentar enmendarlo.

Explican que entraron en el instituto un día al atardecer y sustrajeron 25 ordenadores que escondieron en dos lugares diferentes sin tener una idea clara de lo que harían posteriormente. También relatan cómo colaboraron en la devolución, a pesar de que 10 de los ordenadores ya no los pudieron localizar.

En la misma entrevista los familiares muestran preocupación por estos hechos y valoran positivamente que los chicos se quieran implicar en el intento de resolución. El abogado realiza el asesoramiento legal aconsejando la vía de la mediación.

⁹ Recomendación núm. R(99)19 del Consejo de Europa. Decisión Marc (2001/220/JAI) del Consejo de la Unión Europea Asamblea 2002 de Naciones Unidas. Viena.

La mediadora, tras escucharlos a todos y valorar la situación, decide que puede ofrecer la posibilidad de un proceso de mediación, puesto que se dan las premisas básicas para iniciarlo (las tres R mencionadas anteriormente). Todos los presentes se muestran de acuerdo y manifiestan la voluntad de seguir esta vía.

Avanzada la fase de exploración del conflicto se observa que, tanto en la narrativa de los jóvenes como en la información y el posicionamiento de la educadora social que ya trabajaba con los chicos en el pueblo, puede haber elementos para plantear una intervención restaurativa más allá de la mediación entre los menores y el perjudicado. La parte perjudicada (el instituto) se muestra de acuerdo. Se opta por la reunión restaurativa y por este motivo se incorpora otra mediadora para hacer un trabajo desde la co-mediación.¹⁰ Los jóvenes y sus familias están de acuerdo en ello.

Se trabaja con los tres chicos qué personas serien, según su parecer, las más afectadas por estos hechos y qué personas les podrían apoyar en el trabajo de la reparación que quieren llevar a cabo.¹¹ Se muestran colaboradores y se arrecian en su compromiso de reparar los daños, al mismo tiempo que expresan su deseo de rehacer su autoimagen, que ha quedado malograda por su acción.

En las entrevistas con el instituto se consensua que en la reunión restaurativa tienen que estar presentes el director, la coordinadora pedagógica y algún representante del consejo escolar; en un primer momento se pensó en algún alumno de los últimos cursos pero finalmente se cambió por una representante de las familias. Se realiza una entrevista con la señora R, madre del consejo escolar, que se muestra muy interesada en colaborar.

Se constata que, por parte del instituto, hay una necesidad de ser protagonistas reales en la gestión y resolución del conflicto y que quieren poder decidir en función del grado de sinceridad y compromiso que observen en los jóvenes. Se comparten más a fondo distintas alternativas posibles¹² como la celebración de juicio y la aplicación de una medida educativa. Esta opción dificultaría la posibilidad de conocer las reflexiones de los jóvenes y las propuestas para reparar la situación, cuestiones que tienen mucha importancia para toda la comunidad educativa.

También se hace una reunión con el alcalde del pueblo. Se valora que su presencia será muy importante para conseguir el efecto comunitario que se quiere dar a la intervención y se consensua con él el papel que desarrollará en la reunión

¹⁰ La co-mediación es el trabajo conjunto de dos mediadores situados en posiciones distintas, cosa que implica un reparto de responsabilidades y una definición de roles y ejercicios, según A. NOGUERAS y R. GIMENO (Curso sobre herramientas prácticas para el análisis y la gestión de conflictos. Generalitat de Catalunya; CEJFE).

¹¹ Exploración de actores y terceros, y también de poder (GENERALITAT DE CATALUNYA, 2014).

¹² Exploración del MAAN (mejor alternativa al acuerdo negociado) (FISHER, URY, PATTON, 2000).

restaurativa, que será principalmente el de explicar cómo han afectado estos hechos en el pueblo y ofrecer los recursos municipales existentes.

Con la educadora social se establecen varios encuentros. Esta profesional es conocedora de las necesidades y dificultades de los chicos pero también de sus potencialidades. Al mismo tiempo conoce de primera mano los recursos comunitarios. Es importante contar con una persona que aporte estos elementos en la reunión restaurativa porque reforzará las iniciativas reparadoras de los jóvenes y puede dar la visión de continuidad de la intervención.

Finalmente se considera importante comunicar a la fiscal instructora del caso que se realizará este tipo de intervención. Ella también se muestra interesada por lo que se le explica y valora positivamente la implicación de más personas que las designadas judicialmente como infractores y víctimas.

Resumiendo, hasta este momento los elementos explorados más destacables que han hecho aconsejable aplicar la metodología de reunión restaurativa han sido los siguientes:

- Se trata de un conflicto que ha pasado dentro de una comunidad cercana, donde las personas que se han visto involucradas de forma directa o indirecta es probable que sigan teniendo una relación en el futuro.
- Los jóvenes quieren tener un oportunidad para rehacer su imagen dañada a partir de su acción.
- Dos de los jóvenes presentan una situación de riesgo y necesitan la intervención de profesionales de la red comunitaria.
- Ha sido un delito que ha afectado directamente toda la comunidad educativa (profesores, alumnos y padres).
- El instituto tiene interés en valorar directamente las explicaciones sobre los hechos, el grado de arrepentimiento y compromiso y quiere tener poder de decisión en las propuestas de reparación que hagan los menores.
- Las familias de los menores también se han visto afectadas y quieren apoyar a los hijos en este proceso.
- Hay representantes de la comunidad que ya han intervenido en el conflicto y que querrían ser presentes en la intervención judicial.
- Todas las personas afectadas muestran un interés en formar parte de la gestión y resolución del conflicto.

Hay un último elemento determinante: se considera que es un *conflicto maduro*¹³ y, por lo tanto, que está a punto para pasar a la fase de resolución. Esto quiere decir que ya están defi-

Los jóvenes quieren tener un oportunidad para rehacer su imagen dañada a partir de su acción

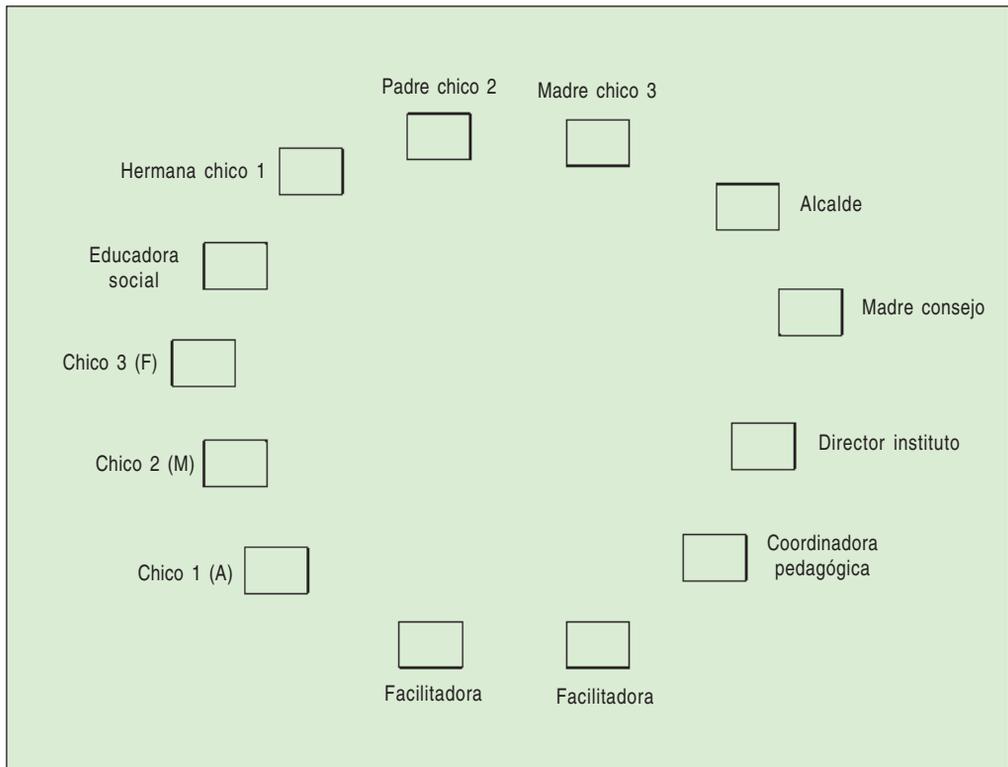
¹³ Un conflicto maduro es aquel en el que la valoración indica que reúne todas las condiciones para poder realizar una intervención restaurativa (GENERALITAT DE CATALUNYA, 2014).

nidos todos los actores (individuales y colectivos), que todos los participantes tienen conciencia de conflicto y disponen de recursos para conseguir sus objetivos, que no se detectan objetivos ocultos, entre ellos hay reconocimiento de los otros como interlocutores válidos, que se sabe que hay una parte emocional que juega un papel importante en este conflicto y que se ha creado un clima de confianza tanto entre las partes, como hacia las facilitadoras/mediadoras.¹⁴

Ahora hay que preparar la logística y perfilar la dinámica de la reunión.

Se incorpora, en esta fase, un tercer mediador que apoyará en dos momentos concretos: el del recibimiento de todos los participantes y el momento de pausa mientras las facilitadoras redactan los acuerdos surgidos de la reunión.

Disposición en el espacio para la reunión



¹⁴ "A mayor confianza, mejor información. Y a mejor información, mayor viabilidad del análisis y de la gestión del conflicto" (CALVO, 2014).

Reunión restaurativa

La reunión restaurativa se celebra en una sala del Palacio de Justicia, fruto de una demanda expresa del instituto, que ha considerado más idóneo disponer de un espacio más formal y totalmente relacionado con el estamento judicial.

En total, y contando las dos facilitadoras, somos 13 personas. Se ha convocado a los menores media hora antes que al resto de participantes. Y se hace una breve entrevista previa con todos en la que se repasa el proceso y la dinámica de la reunión.

Se hace el *discurso de apertura* con el que se recuerda que esta reunión tiene por objetivos saber cómo han sido afectadas las personas involucradas en estos hechos y llegar a unos acuerdos para reparar el daño ocasionado.

Se destaca que todas las personas participantes son necesarias para tratar este tema, se recuerda la duración máxima de la reunión (dos horas con una pausa) y que en este proceso puede haber informaciones personales y que, por lo tanto, hace falta un compromiso de confidencialidad por parte de todos. A continuación se invita a todo el mundo a presentarse (no todos se conocían) con su nombre y explicando el motivo por el que están aquí. Se empieza por los menores y se continúa por orden tal y como están sentados.

Se sigue el protocolo con la realización de las preguntas preparadas y que se adaptaron para este caso en concreto. Hay tres grandes grupos de preguntas: 1) preguntas de los hechos y del pasado, 2) preguntas del aquí y el ahora, y 3) preguntas sobre las propuestas y acuerdos.

Los tres chicos responden a todas las preguntas sobre los hechos, consecuencias y afectación explicando inicialmente pocos detalles y sin mirar directamente a los perjudicados, contestando a la facilitadora que ha hecho la pregunta (hay que tener en cuenta que son los primeros en hablar y la situación es ceremoniosa e impone).

Siguen los tres representantes del instituto, que responden a las preguntas sobre la reacción que tuvieron cuando conocieron los hechos y como los afectó. El director, en tono serio, explica con detalle el descubrimiento del robo diciendo que “me sorprende cómo lo explicáis”, manifestando sus dudas para creerse exactamente la versión de los jóvenes, y habla del sentimiento de tristeza y decepción que hubo en buena parte del personal docente. A continuación añade que valora muy positivamente que hoy estén aquí, y habla del futuro, deseando que les vaya mejor a partir de ahora.

La coordinadora pedagógica hace una intervención corta y cargada de emoción. Destaca la función educativa del centro y expresa que este encuentro puede dar a los jóvenes una nueva oportunidad de aprender.

La madre, representante del consejo escolar, explica a los chicos que los alumnos más jóvenes se extrañaron mucho que

otros alumnos hubieran hecho esto, y cuestionaban cómo podía ser que unos compañeros quisieran perjudicarles. Dice que el hecho ha generado la necesidad de comprar nuevos ordenadores y que había un sentimiento de incompreensión y frustración entre algunos padres.

La educadora explica que ella está para ayudarlos, que estos jóvenes también tienen elementos positivos y que cree que son capaces de hacer cambios.

El alcalde explica que él ya habló con los jóvenes y sus padres. Continúa poniendo en entredicho algunas de las explicaciones que los chicos han dado antes, pero enseguida los anima a rectificar.

Llega el turno de los familiares, que explican los sentimientos de decepción, de malestar y de vergüenza que han sentido.

En este punto la facilitadora pasa al segundo momento de la reunión preguntando a los tres jóvenes cómo se sienten ahora, tras haber escuchado a todo el mundo. Ahora ya responden mirando más a todo el grupo.

A dice que se siente algo mejor porque ve que quieren su bien, M manifiesta que no se esperaba que esto hubiera afectado tanto sus sentimientos y F explica que creía que estarían muy enfadados pero no tristes, que esto le ha sorprendido.

La siguiente pregunta está dirigida solo al director (como perjudicado principal) y es para saber qué le ha parecido lo que han dicho los menores. Él contesta que cree que hay sinceridad en las palabras y la actitud de los jóvenes y valora el esfuerzo que hacen para estar aquí. Añade que sentir a las familias ha sido gratificante y entiende la dificultad que les supone expresar todo el que han dicho.

Se invita a los participantes a un último turno por si quieren añadir algo y puesto que nadie pide la palabra se pasa a la última fase, la de concretar propuestas y acuerdos.

La facilitadora pregunta a cada chico: ¿qué quieres y qué puedes hacer para arreglar esta situación?

Los tres hablan de ir al instituto a limpiar, a pintar; de hacer trabajos comunitarios en el pueblo; del compromiso de no volverlo a hacer; que a partir de ahora pensarán antes de actuar, y uno de los chicos, muy emocionado, dice que hará todo el que sea para que su madre no tenga que hacer nada, que lo tienen que solucionar ellos y no sus padres, refiriéndose claramente a la cuestión económica.

La facilitadora formula una nueva pregunta al director para que explique de qué forma se sentiría reparado.

Él dice que ya le vale la idea de reparación en el instituto, pero que también considera que tendrían que hacer algún trabajo de reparación en el municipio. El alcalde y los familiares lo comparten.

Se va concretando la tarea a hacer en el instituto, parece que hay unas aulas que necesitan pintarse y ellos podrían hacerlo. También el patio necesita una limpieza a fondo. El alcalde destaca la necesidad de las personas mayores de tener

contacto con jóvenes y cree que podrían ir al geriátrico del pueblo. La educadora lo ve muy positivamente y cree que los chicos podrían hacer una muy buena tarea. Los dos remarcan que se mantendría en todo momento la confidencialidad y que constarían como voluntarios.

En cuanto a la reclamación económica de los daños causados, el director manifiesta que se está tramitando con la compañía aseguradora a través del Departamento de Enseñanza. En este sentido concreta que renunciará a la demanda de responsabilidad civil.

Se pregunta a los chicos qué les dirían en este momento a los representantes del instituto. Y los tres, ahora sí mirándose, les agradecen que los hayan escuchado, que quieran aceptar las disculpas y que acepten esta manera de solucionar el problema. Es otro instante de emotividad.

Ahora hay que preparar el documento que después se tendrá que firmar. Todos los participantes pasan a la otra sala donde tienen un pequeño refrigerio que propicia un momento de distensión¹⁵ (los acompaña el tercer mediador). Las dos facilitadoras se ausentan unos minutos para redactar los acuerdos.

Se vuelve a la sala y se lee en voz alta el documento de acuerdos de la reunión restaurativa. Todo el mundo acepta la propuesta y se pasa a la firma, que solo tienen que hacer los menores, los padres, el director del instituto y las dos facilitadoras.

Por último, se realiza el *discurso de cierre*, en el que se destaca que este proceso tiene el objetivo que los menores se responsabilicen plenamente de su actuación, pero también que la comunidad les dé la oportunidad de poder enmendar sus faltas y rehacer su propia imagen ante toda la colectividad. Se pone el punto final a la sesión destacando que se han podido lograr los dos objetivos.

Cumplimiento de los acuerdos y cierre del caso

Durante las semanas siguientes se hace el seguimiento del proceso. Los tres menores cumplen con todos los compromisos acordados en la reunión restaurativa.

Se lleva a cabo una última entrevista con los chicos y los familiares para cerrar el proceso y se elabora el informe para la Fiscalía de Menores. La fiscal, a partir del proceso restaurativo realizado, solicita al Juzgado el cierre definitivo del expediente.

Finalmente la interlocutoria del Juzgado ratifica el archivo cierre por el artículo 19¹⁶ de la Ley 5/2000 y da por finalizadas las actuaciones judiciales.

¹⁵Se aconseja no prescindir de este período informal, ya que se considera que gran parte de la reintegración también se da durante este tiempo (O'CONNEL, WACHTEL, 2006).

¹⁶ En el artículo 19 de la Ley 5/2000 se regula el sobreseimiento del expediente por conciliación o reparación entre el menor y la víctima.

Valoraciones y reflexiones

Consideramos que en la experiencia que hemos descrito se han cumplido todos los objetivos con mayor o menos intensidad, que ha sido una experiencia positiva y útil y que, en el ámbito de la justicia juvenil, tiene todo el sentido poder contar con esta metodología para aplicarla en los casos que se considere adecuado.

Valoramos que se ha podido abordar el conflicto más allá del hecho delictivo en sí, que se ha hecho más efectivo el cumplimiento de los acuerdos y que se ha reforzado la responsabilización tanto de los tres jóvenes encausados como de sus familias. El hecho de poder llegar a unos acuerdos con la aportación de todo el mundo y de forma colaborativa, con la presencia de personas significativas de la comunidad pero menos afectadas emocionalmente por el delito (la educadora y el alcalde), ha facilitado esta dimensión de fortalecimiento del vínculo hacia la comunidad, que es también una de las finalidades de este tipo de intervención.

Los perjudicados más directos han podido valorar de primera mano la sinceridad, el compromiso, la voluntad de reparar y el arrepentimiento de los jóvenes, que era una de sus preocupaciones principales.

Los jóvenes han podido explicarse y mostrar su compromiso y, gracias al cumplimiento de todas las tareas que surgieron de los acuerdos, han reforzado la mejora de su imagen, que también era uno de sus intereses. Durante la reunión restaurativa han aparecido discrepancias en el relato de los hechos, sin que esto dificultara la posibilidad de acuerdos.¹⁷ Hay que tener en cuenta que no se pretendía juzgar. La reunión ha permitido la expresión de palabras con carga afectiva y se ha podido reparar también emocionalmente las personas más afectadas.

La metodología tan concreta de los discursos iniciales y finales, las preguntas pautadas, los turnos de palabras, la posición de las sillas en la sala, el gran número de personas ha configurado un escenario diferente del que estábamos habituados en los encuentros de mediación de menor-víctima. La estructura no permite tanto el diálogo informal como en un encuentro de mediación, sin embargo, en cambio, el ritmo más lento facilita la oportunidad de escuchar y ser escuchado, aspecto que consideramos como altamente reparador.

Por otro lado, valoramos muy positivamente las sesiones de supervisión que realizamos con Maria Munné¹⁸ y el resto

Durante la reunión restaurativa han aparecido discrepancias en el relato de los hechos, sin que esto dificultara la posibilidad de acuerdos. Hay que tener en cuenta que no se pretendía juzgar

¹⁷ "No es necesario recrear viejas disputas ni estar de acuerdo con el pasado para acordar sobre el futuro, y la mediación nos abre un espacio para intentarlo" (CALCATERRA, 2006).

¹⁸ Maria Munné, licenciada en Ciencias de la Educación y mediadora, supervisora de mediadores penales, profesora de la Universitat de Barcelona, codirectora del Máster en Mediación de la Universitat Pompeu Fabra.

de compañeras mediadoras. El hecho de poder compartir con ella y los otros técnicos las dudas y recoger sus aportaciones mejoró nuestra intervención y nos dio seguridad en el rol de facilitadoras.

No querríamos acabar este escrito sin hacer mención a las dificultades que puede suponer la aplicación de esta práctica en algunas ocasiones. A partir de nuestra experiencia valoramos que puede haber inconvenientes si no queda muy definido quién representa a la comunidad, o si no se puede disponer de suficiente tiempo para llevar a cabo la preparación de la reunión con todos los participantes, o si no hay posibilidades de tener un grado suficiente de conocimiento y acercamiento hacia la comunidad.

Ya habrá tiempo para debatirlo y para hablar. Ahora iniciamos el camino, pero para consolidar la experiencia nos vendrá compartir con otros profesionales y observar, analizar y profundizar en otras prácticas similares.

Bibliografía

- CALCATERRA, R. A. *Mediación estratégica*. Barcelona: Gedisa, 2006. ISBN: 9788474329018.
- CALVO, R. *Mapeo de conflictos. Técnica para la exploración de los conflictos*. Barcelona: Gedisa, 2014. ISBN: 9788497849159.
- ENTELMAN, R. *Teoría de conflictos: Hacia un nuevo paradigma*. 2.ª reimpresión. Barcelona: Gedisa, 2002. ISBN:9788474329445.
- FISHER, R.; URY, W.; PATTON, B. *Obtenga el sí: el arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión 2000, 2011. ISBN: 9788498751079.
- GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA. *Programa de Mediació*. Servei de Mediació i Assessorament Tècnic, SMAT. Document intern. Revisió: 2011.
- GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA. *El mapaatge del conflicte. Teoria i metodologia. Aplicació pràctica en justícia juvenil*. Programa Compartim. CEJFE, 2014.
- GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA. Programa de reunions restauratives en la jurisdicció de menors. Servei de Mediació i Assessorament Tècnic, SMAT Document intern. 2018.
- MAYER, B. *Más allá de la neutralidad*. Barcelona: Gedisa, 2008. ISBN: 9788497841535.
- MCCOLD, P.; WACHTEL, T. En busca de un paradigma: una teoría sobre justicia restaurativa. XIII Congreso Mundial sobre Criminología (10-15 agosto 2003, Rio de Janeiro), 2003.
- O'CONNEL, T.; WACHTEL, B.; WACHTEL, T. *Conferencing Handbook: The Real Justice Training Manual*. Ed: The Piper's Press, Real Justice. Canadá, 1999. ISBN: 0963388754.
- PASCUAL, E. *Los ojos del otro: encuentros restaurativos entre víctimas y exmiembros de ETA*. Santander: Sal Terrae, 2013. ISBN: 9788429321203.
- SUARES, M. *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. 1.ª ed., 5.ª reimp. Buenos Aires: Paidós, 1996. ISBN:9789501287042.
- ZEHR, H. *El pequeño libro de Justicia Restaurativa*. EUA: Good Books, 2005. ISBN: 9781561484690.

El papel del trabajador social sanitario en una Unidad de Identidad de Género Infanto Juvenil, *a Social Work in progress*

The role of the social health worker at a children's and youth gender identity unit, in *Social Work in Progress*

Agustín Bonifacio Guillén¹

Resumen

En los últimos años, en Occidente, se ha dado un notable incremento de visibilidad y consecución de mejoras por parte del colectivo trans*. Dentro de este marco se han realizado conquistas sociales y se han desarrollado nuevos servicios de atención y seguimiento.

En 2016 el Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona planteó la necesidad de desarrollar un circuito que mejorara la atención y el acompañamiento de los menores que presentaran necesidades específicas derivadas de su identidad de género. Este artículo, basado en la práctica cotidiana, pretende reflexionar y proponer una guía sobre cuál ha de ser el rol del trabajador social sanitario en una unidad de atención a niñxs y adolescentes trans*.

Palabras clave: Trabajo social, transexualidad, identidad de género, infancia, sanidad.

Para citar el artículo: BONIFACIO GUILLÉN, Agustín. El papel del trabajador social sanitario en una Unidad de Identidad de Género Infanto Juvenil, *a Social Work in progress*. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agosto 2018, n. 213, p. 117-127. ISSN 0212-7210.

¹Trabajador social - Hospital Sant Joan de Déu. abonifacio@sjdhospitalbarcelona.org

Abstract

In recent years in the West the trans* community has witnessed broader visibility and the achievement of improvements. Social gains have been made within this context and new care and follow-up services have been developed.

In 2016, Sant Joan de Deu Hospital in Barcelona developed a socio-health care proposal to improve care and increase quality in the accompaniment of children who revealed specific needs due to their gender identity. Based on the daily practice of this treatment unit, this paper aims to offer reflections and propose a guide on what the role of the social health worker should be at a unit for supporting transgender children and teenagers*.

Key words: Social work, transgender, gender identity, childhood, health.

1. Contexto global y de proximidad

Los últimos años, en Occidente, han sido los de la visibilización del fenómeno trans*.

Diversas personas trans*, especialmente en los ámbitos del cine, la moda y el deporte han disfrutado de la atención mediática suficiente para generar debate y crear referentes más allá de la estigmatización. Sin embargo, y pese a que este hecho ha sido celebrado por muchos, no son pocos los colectivos trans* que han reaccionado con suspicacia y han cuestionado el modelo de *passing*, la asimilación invisibilizada y el binarismo que incluso muchos de estos referentes parecerían abandonar.

Este aumento de visibilidad no ha ido acompañado de un descenso del riesgo de suicidio en el colectivo, que continúa en tasas muy elevadas. El 41% de las personas trans* o no conformes con el género entrevistadas en 2014 para una encuesta realizada por The Williams Institute en colaboración con American Foundation for Suicide Prevention reconocieron haber realizado intentos de suicidio. Esta tasa es casi 10 veces más alta que entre la población total estadounidense (4,6%). Otras fuentes hablan de tasas de suicidio 20 veces más elevadas que una persona no transexual, y a una enorme distancia de cualquier otro colectivo o minoría como los homosexuales, las víctimas de violencia de género o de acoso racial.

En nuestro escenario próximo esto se ha traducido en:

- El debate en pro de leyes más progresistas (como la petición que no sea necesario un diagnóstico psiquiátrico de cambio de género para el cambio de nombre en el DNI/NIE).
- La promoción y creación de unidades de proximidad de atención sanitaria al colectivo trans* que eviten la

psicopatologización y que faciliten un rápido acceso a tratamientos hormonales.

- La simplificación de trámites para el cambio de nombre en tarjeta sanitaria o documentación educativa.
- El desarrollo de protocolos de abordaje en escuelas, institutos de secundaria o servicios de atención sanitaria.
- La creación de asociaciones de trans* o de familiares de adultos y niñxs trans* con un perfil muy activo y eficaz en la defensa de derechos, despatologización, acceso a tratamientos hormonales, creación de material didáctico o crítica de los modelos de género existentes (teorías biologista o cultural).
- Un fácil acceso a información globalizada sobre tratamientos, cirugías, servicios de atención... a través de nuevos referentes como youtubers, instagramers o activistas (desde los modelos binarios a los genderhackers) vía internet y redes sociales.

2. La aplicación en nuestra práctica cotidiana

Desde la perspectiva del trabajo social sanitario los objetivos generales podrían resumirse en acompañar, orientar, potenciar la autonomía y proteger. Sin embargo, la falta de literatura específica y la rapidez con la que evoluciona el fenómeno haría que el papel del trabajador social sanitario debería adaptarse si quiere ser vivido como un profesional útil en el acompañamiento a las personas trans* y a su entorno.

Como ejemplo, la demanda explicitada en una visita de acogida con trabajador social a un adolescente trans* y a su familia puede no ser ya sobre trámites, aislamiento o acoso escolar, sino cuál es el mejor lugar donde conservar esperma u óvulos antes de la transición hormonal. Y el importe del servicio.

Esta anécdota sirve para mostrar la información de la que ya disponen lxs usuarixs actualmente y la necesidad de definir y actualizar nuestro rol como profesionales del apoyo y conedores de los recursos.

Es recomendable, a este respecto, consultar eventualmente los diferentes materiales que las entidades trans* y las Instituciones transpositivas han elaborado, así como los vídeos que muchxs influencers trans* suben a Youtube (con un gran poder de prescripción).

Como trabajadores sociales sanitarios, debemos adquirir conocimientos transdisciplinares y realizar una inmersión adecuada en cuáles son los referentes, terminología o tratamientos particulares del fenómeno trans*. Esta capacitación incidirá en una mejora de nuestra atención directa, la vinculación con usuarixs jóvenes y en la capacidad para dar respuestas concretas, campañas de sensibilización o actuaciones comunitarias.

En la atención directa, esta “inmersión” será fundamental de cara a poder manejar las angustias y malestares de menores y familiares, que frecuentemente presentarán una sensación y petición de urgencia.

No será extraño, dentro de nuestro rol de acompañamiento, el haber de contener e, incluso, transmitir cierta prudencia ante abordaje en edades muy tempranas, previo o durante la transición social (momento en el que inician cambios en el vestir, solicitan el nombre sentido en escuela o instituto, se presentan ante la familia extensa y amistades con la identidad sentida...) o ante actuaciones con menor reversibilidad (toma de sustitución hormonal para causar el desarrollo de los caracteres sexuales secundarios del género sentido).

El trabajador social sanitario, por su capacidad de observación global de la situación, resulta especialmente útil a la hora de comprender el proceso, acompañar en el mismo y detectar y abordar situaciones de riesgo en un colectivo tan vulnerable y con tasas de tentativas de suicidio tan elevadas.

3. La Unidad de Identidad de Género del H. S. Joan de Déu

La Unidad de Identidad de Género del Hospital Sant Joan de Déu, o nuestra propuesta de abordaje, surge a mediados de 2016. El equipo base está formado por una endocrinóloga, un psiquiatra infantil especializado en temas de bioética, una psicóloga y un trabajador social. Actualmente estamos atendiendo a 35 chicxs, de entre 5 y 18 años. De estos 35 chicxs, 15 son transiciones de masculino a femenino, 11 de femenino a masculino y 9 chicxs que presentan comportamiento de género no normativo. En todos los casos de adolescentes se aborda la promoción de la autonomía. Ya se han empezado a trabajar las primeras derivaciones de jóvenes a la red de adultos.

4. Propuesta de rol del trabajador social sanitario en una unidad de identidad de género infantil juvenil

Acogidas. Gestor de casos

Una de las posibilidades a contemplar sería que el trabajador social fuera aquel profesional que realizara las acogidas, presentara la unidad y a los miembros de esta e, incluso, pudiera realizar una tarea de gestor de casos, velando por la adecuada programación de visitas y el correcto seguimiento de las pautas por parte del menor y su familia.

En dispositivos como Trànsit (equipamiento de referencia para atender al colectivo trans* -mayoritariamente adulto pero

también infantil- en Catalunya), trabajo social tiene este rol, si bien se contempla que los diferentes profesionales que conforman la unidad pueden tener también la capacidad de realizar acogidas en función del momento o perfil.

En el caso de una unidad de identidad de género específicamente infantil juvenil, si bien no atenderemos -o serán muy escasas- determinadas demandas concretas vinculadas con la población adulta (relativa a documentaciones específicas, regularizaciones o cirugías concretas), sí se hace necesario diferenciar entre dos grandes grupos cuyos abordajes pueden ser distintos:

- adolescentes (suele implicar atención directa)
- pequeña infancia / pre púberes - pre Tanner 2 (aproximadamente hasta los doce años, y que implicaría, sobre todo, atención a su entorno)

El Estadio Tanner 2 de los caracteres sexuales secundarios es el marcador para iniciar un tratamiento que frene el desarrollo de los mismos. Los tratamientos hormonales frenadores se diferencian de los impulsores no sólo en los efectos, sino también en determinadas consecuencias, que pueden ser reversibles.

Atención y derivación a trabajo social por protocolo

Si se opta por un modelo de atención basado en la derivación es importante definir y consensuar cuáles deberían ser los indicadores susceptibles de generar una interconsulta al trabajador social. Dependerá de cada profesional y equipo consensuar dichos indicadores.

Una alternativa podría ser que todos los usuarios, independientemente de su perfil y demanda, puedan tener, en un momento dado de su proceso, una entrevista para conocer a dicho profesional (entrevista por protocolo con trabajador social). De la presentación y exploración por parte del trabajador social sanitario dependerá, en gran parte, la posibilidad de encuentros posteriores. Esta opción sería por la que estamos optando en Sant Joan de Déu.

Tanto en un modelo como el otro el trabajador social sanitario deberá tener claro qué áreas resultan importantes explorar y abordar.

Áreas de exploración

- Entorno familiar - centro residencial

Es necesario diferenciar entre menores que residen en centros tutelados (y cuyos tratamientos deberá autorizar la Administración) -hecho que puede suponer medidas específicas de prevención, por parte de los educadores, ante la posible respuesta inapropiada de compañeros- y menores que residen

con sus familias. En ambos casos, no obstante, es fundamental conocer cuándo se ha realizado la revelación, en qué momento de la elaboración de la misma se encuentran o cuáles serían los aliados de qué disponen. Frente a esto habrá que estar alerta ante posibles situaciones de maltrato, distrato o riesgo. Finalmente habrá que estar alerta sobre cuál es el momento oportuno para ofrecer información sobre asociaciones de personas jóvenes trans* o familiares, o la necesidad de contactar con pares. Es fundamental tener en cuenta los tiempos de cada persona.

Mención aparte merecen aquellas consultas específicas por menores que presentan expresiones de género no normativo (por ejemplo niños pequeños a los que les gusta vestir con trajes de princesa). En estos casos es fundamental, con las familias y entorno, no forzar ni precipitar posicionamientos de identidad de género, y abordar, favorecer y permitir que los menores puedan expresarse en espacios seguros, así como explorar si dichas expresiones son sofocadas o toleradas en sus entornos.

Guía de elementos a explorar:

- Composición y características del núcleo familiar o centro residencial.
- Impacto familiar, elaboración de la revelación.
- Cuánto hace de la revelación.
- “Aliados en el entorno” - personas de apoyo.
- Expresiones de género no normativo, opciones, respeto a la variabilidad, malestares, capacidad de permitir la expresión de estas conductas y tiempo.
- ¿Ha iniciado la transición social en casa o con la familia?
- ¿Desean iniciar modificaciones de nombre en documentos o entorno?
- Actitud y capacidad de la familia respecto a poderlo comunicar a su entorno familiar o social.
- Conocimiento-contacto con otras familias en situación similar, o bien necesidad de contactar con iguales-asociaciones (Chrysallis, transfamilia.org).
- Posibles situaciones de maltrato/distrato. Exploración, abordaje y protección si necesario.

- Escolarización

En Catalunya, como en otros territorios, el Departamento de Educación ha desarrollado una serie de recomendaciones y medidas para la adaptación y bienestar de los alumnos trans* en los centros escolares. Existen documentos que abordan desde la utilización del nombre e identidad sentidos, al uso de vestuarios de su género sentido o incluso actuaciones ante situaciones de transfobia y acoso.

Sin embargo, no todos los centros escolares cuentan con la misma experiencia, sensibilidad o características. En ocasiones será importante activar equipos psicopedagógicos propios de Educación, solicitar un asesoramiento específico por parte de asociaciones de familiares o incluso promover un cambio del menor a un centro más inclusivo, protector y sensible (como las Escuelas Rainbow).

En todos los casos, cuando un alumno y su familia toman la decisión de presentarse en el centro escolar en base a su identidad sentida, es fundamental velar por una adaptación y encaje positivos por parte de compañeros y profesionales.

Con alumnxs adolescentes trans* con una transición iniciada, especialmente cuando han superado la edad de escolarización obligatoria, es importante acompañarles y orientarles en el diseño de un proyecto formativo, ocupacional y vital motivador.

Guía de elementos a explorar:

- ¿Se ha comunicado al centro escolar?
- ¿Ha realizado o desea realizar transición social en el centro escolar?
- ¿Se han podido llevar a cabo medidas de adaptación en el centro? ¿Cómo se han vivido éstas?
- Atención y prevención del acoso escolar.
- Activación de medidas reparadoras-protectoras del acoso.
- Promoción, en caso necesario, de cambio de centro escolar (petición de intervención de equipos de atención psicopedagógico, cambio a Escuela Rainbow -LGTBI amigable)...
- Orientación sobre recursos formativos post obligatorios motivadores y que favorezcan el desarrollo de su identidad sentida de forma saludable.

- Ocupación, tiempo libre y socialización

Una de las preocupaciones como trabajador social es evitar el aislamiento o el rechazo social por parte de iguales y, de igual modo, el favorecer espacios de disfrute saludables y que ayuden al diseño de un proyecto ocupacional adecuado.

Actualmente muchas de las relaciones sociales son virtuales. Será importante conocer sus referentes, características de los mismos, estar alerta para evitar riesgos (desde el ciberacoso al abuso) y acompañar en la búsqueda de espacios no virtuales (especializados en temas trans* o generales) donde poder expresarse saludablemente con su identidad sentida.

Guía de elementos a explorar:

- ¿Se da aislamiento?
- Nivel de aceptación por parte del grupo de iguales. ¿Tiene amistades en su entorno?

- ¿Conoce o tiene contacto con otros jóvenes trans*?
- ¿Querría o necesitaría entrar en contacto con otros jóvenes trans*? (Desde grupos de apoyo a asociaciones lúdicas.)
- ¿Cómo es su uso de las redes sociales?
- Referentes en los medios: Instagram, Youtube...
- ¿Cómo son sus interacciones y referentes virtuales? ¿Sabe cómo auto protegerse ante acosos o inducciones?
- Hábitos saludables / hábitos perjudiciales (sobre todo en fase de hormonación).
- ¿Realiza actividades de ocio, deporte, voluntariado o socialización positivas?
- ¿Necesita apoyo para redefinir su proyecto formativo u ocupacional?
- Vinculación a servicios de promoción económica especializados (Proyecto Joven de Educación-Trabajo, Transocupación...).

- El tratamiento

Si bien muchxs jóvenes y familias se presentan ante el trabajador social sanitario con ideas y demandas claras sobre los tratamientos, puede existir desconocimiento sobre algunos procedimientos, efectos secundarios o hábitos recomendables y perjudiciales. Asimismo, no es infrecuente encontrarse con expectativas desajustadas sobre efectos o tempos.

Pese a la gran motivación hacia el tratamiento que mueve a muchxs chicxs, su propia condición de adolescentes puede ir acompañada de dificultades para la correcta adherencia o cumplimiento de unas pautas que han de ser estables y a largo plazo.

Guía de elementos a explorar:

- Conocimiento de los tratamientos (implicaciones, efectos reversibles e irreversibles, riesgos, pautas saludables...).
- Promover buena adherencia.
- ¿Cómo se está desarrollando la transición social?
- Hábitos saludables y hábitos perjudiciales para el tratamiento (cannabis, alcohol...).
- Evitar auto hormonaciones u hormonaciones inapropiadas.

- Recursos y trámites

Una de las peticiones más habituales suele estar relacionada con el cambio al nombre sentido en documentación sanitaria o identificativa. Es fundamental, por ello, no solo conocer las particularidades de dichos procedimientos en el caso de los menores de edad, sino el poder transmitir la idea de proce-

so. Algunas gestiones podrán resultar relativamente ágiles (tarjeta sanitaria, carnet de biblioteca, título de transporte...) pero otras implicarán más tiempo y recursos (como el reconocimiento del cambio de nombre y género en el DNI).

Asimismo, el conocimiento de la red de recursos específicos va muy ligado al desarrollo de movimientos asociativos del colectivo trans*, que está consiguiendo destacables logros relativos a la creación de dispositivos o espacios de apoyo en los últimos tiempos. Por ello es fundamental que el trabajador social tenga un contacto fluido con dichas asociaciones.

Guía de elementos a explorar:

- Conocimiento del sistema de salud.
- Conocimiento de los procedimientos de cambio de nombre en centro escolar, tarjeta sanitaria o Registro Civil.
- Conocimiento de entidades y asociaciones especializadas.
- Vinculación a asociaciones de familiares (en nuestro caso Chrysallis, Joves Trans BCN, Grup Famílies Trans, Casal Lambda...).
- Trabajo de derivación o vinculación a otros servicios, especialmente ante la mayoría de edad (Trànsit, Hospital Clínic, centros de cirugía extranjeros, centros de control de enfermedades de transmisión sexual...).
- Facilitación de guías para familias de menores trans* o con comportamientos de género no normativo (AMPGIL).

5. Resultados, retos y conclusiones

La vivencia manifestada por parte de las familias y los jóvenes es de sentirse bien acogidos y agradecen nuestro acompañamiento accesible durante el proceso.

El malestar y angustia han disminuido notablemente: muchxs jóvenes muestran disminución de la irritabilidad, del malestar o incluso mejoran problemas conductuales de tiempo de evolución. Estas mejorías son relatadas por lxs chicxs y su entorno, y confirmadas por equipos socioeducativos y sanitarios de zona.

En un caso se realizó abordaje tras realizar un gesto autolítico, y el efecto de la atención en nuestra unidad tuvo un poderoso resultado de calma, bienestar y motivación para el diseño de un proyecto de futuro.

Uno de los rasgos más destacables de estxs chicxs y sus familias es la valentía, decisión y capacidad para asumir la transición.

Las dificultades de aceptación familiar han sido muy puntuales y se han podido abordar de forma favorable. El reto u objetivo a corto-medio plazo, desde trabajo social, será poder

acceder a aquellxs menores o adolescentes con malestar por su identidad de género o con necesidad de abordaje para una transición que no encuentren una vía de canalización de su demanda o un apoyo en su entorno cercano.

Habrà que prestar especial atención a aquellas situaciones en que pueda haber discrepancia entre menor y progenitores o urgencia en determinadas peticiones con menos reversibilidad, especialmente chicxs con edad inferior a doce años o pre Tanner 2.

Dado que deberemos tener presente la búsqueda del interés superior del menor, esto implicará respetar en la medida de lo posible la voluntad y los deseos de éstos, sobre todo en un campo tan fundamental para la persona como es la construcción de la identidad de género y el libre desarrollo de la personalidad. Habrà que velar, por lo tanto, que la postura de sus progenitores y representantes legales actúe en el mejor interés de lxs pequeñxs, o abordar aquellas situaciones de conflicto derivadas de una no coincidencia entre las voluntades y decisiones entre ambos progenitores o respecto a sus hijos-representados.

Puesto que pueden aparecer elementos de conflicto, dudas morales o éticas o divergencias profesionales, la discusión de casos resulta imprescindible. En nuestro equipo, que el psiquiatra de la unidad sea experto en temas bioéticos resulta de gran utilidad. Serà recomendable, en todos los casos, que los equipos o unidades puedan disponer de espacios de debate y profesionales de consulta - comités de bioética.

Finalmente, en cuanto al papel del trabajador social sanitario en concreto, por su capacidad de observación y comprensión global del proceso, se debería considerar una pieza clave en los abordajes a este colectivo (desde la aptitud para la supervisión de procedimientos como gestor de casos a la realización de abordajes puntuales sociales y de protección complementarios), y habría que favorecer la inclusión de esta figura profesional en cualquier dispositivo que atendiera a personas trans*, sobre todo en población infantojuvenil.

Al tratarse de un tema sensible y susceptible a valoraciones subjetivas, morales e incluso políticas, y que ha evolucionado de forma rápida tanto a nivel social como de tratamientos, habrá que estar alerta ante posibles interferencias relacionadas con nuestras propias creencias o actitudes. Disponer de espacios de supervisión podría ser una buena herramienta reguladora.

Bibliografía - Material de consulta

- CHUECA GUINDULAIN, María (SEEP); GABALDÓN FRAILE, Sabel (psiquiatra infantil); DE MONTALVO JASSKELAINEN, Federico (jurista); DEL RÍO PASTORIZA, Inés (Comité Ética AEP); RIAÑO GALÁN, Isolina (SEEP-Comité Ética AEP). *Posicionamiento conjunto de la AEP (Asociación Española de Pediatría) y la SEEP (Sociedad Española de Endocrinología Pediátrica) en relación con la diversidad de género en la infancia y adolescencia*. Madrid: Asociación Española de Pediatría y Sociedad Española de Endocrinología Pediátrica, 2018.
- DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT. Generalitat de Catalunya. Atenció a infants i adolescents transgènere o intersexuals en els centres educatius. *Documents per a l'organització i la gestió dels centres. Actuacions del centre en diversos supòsits*. Barcelona, 2017, p. 9-10.
- GRUPO DE TRABAJO DE SALUD MENTAL. Intervenció de Treball social en Salut Mental. *Dossier de Trabajo*, n. 1, 2016. Barcelona: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Catalunya.
- GRUPO DE TRABAJO DE SALUD MENTAL. Funcions del treballador social en el camp de la salut mental. *Monogràfic*, n. 2, 2001. Barcelona: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Catalunya.
- MISSÉ SÁNCHEZ, Miguel. *Guía para madres y padres de niñ@s con roles y comportamientos de género no-normativos*. Barcelona: Asociación de padres y madres de gays, lesbianas, bisexuales y transexuales AMPGIL, 2012.
- MORELL CAPEL, Silvia. *Guía para madres y padres de personas transgénero y transexuales*. Barcelona: Asociación de padres y madres de gays, lesbianas, bisexuales y transexuales AMPGIL, 2012.

XIII Congreso Estatal de la Asociación Española de Trabajo Social y Salud

Iruña, 10, 11 y 12 de mayo de 2018

13th National Conference of the Spanish Health and Social Work Association

Iruña, 10, 11 and 12 may 2018

Pepita Rodríguez i Molinet¹

El trabajo social sanitario tiene una cita obligada cada tres años. Esta cita va de la mano de la Asociación Española de Trabajo Social y Salud y, en esta ocasión, ha sido la delegación de Pamplona-Iruña la encargada de conducir a los asistentes por los *mapas, rutas y destinos del trabajo social sanitario*.

El programa del congreso, distribuido en tres días, nos invitaba a pensar sobre cuatro ejes temáticos: las fortalezas del trabajo social sanitario (TSS), la bioética, la intervención y participación comunitaria desde el TSS y, finalmente, sobre lo que denominaron “los mapas del trabajo social sanitario”.

El congreso empezó por la tarde del día 10 con la participación de una emocionada Amaya Ituarte, que desarrolló el tema de las fortalezas del trabajo social sanitario y que recibió el homenaje de las compañeras de profesión por su dedicación al ámbito de la salud y, muy especialmente, por su aportación al trabajo social clínico. En su ponencia destacó el cambio de paradigma: la visión de la atención centrada en la persona y la persona como sujeto responsable, capaz y agente de su propia salud.

A esta ponencia siguió un espacio de cinco talleres simultáneos: “Nuevas coordinadas: la ruta hacia la galaxia científica en trabajo social”, “La escalera ECISACH-BCN PSMAR en ámbito hospitalario”, “La teoría racional emotiva comportamental en la práctica del trabajo social clínico”, “Competencias inter-

Para citar el artículo: RODRÍGUEZ i MOLINET, Pepita. XIII Congreso Estatal de la Asociación Española de Trabajo Social y Salud. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agosto 2018, n. 213, p. 128-130. ISSN 0212-7210.

¹ Trabajadora social.



Representació catalana al congrés de l'AETSYS. Foto: Laura Morro

culturales en salud: el caso de la comunidad gitana” y “Blog de trabajo social sanitario: como crear, dotar de contenidos y publicar en Wordpress”.

Al día siguiente, la mesa dedicada a la bioética contó con la participación de la decana de nuestro colegio, Conxita Peña, y con Lydia Feito, profesora de la Universidad Complutense. Las dos ponentes nos hicieron reflexionar acerca de los valores que tienen que guiar nuestra práctica, los códigos éticos y deontológicos, nuestra responsabilidad y el compromiso con las personas.

La sesión plenaria dedicada a la intervención y participación comunitaria contó como ponentes con Javier Segura del Pozo, médico salubrista (en conexión virtual desde Madrid), y Concha Vicente, de la Universidad Complutense.

La apuesta por la salud comunitaria, la evidencia de los determinantes sociales de la salud y las posibilidades del trabajo social sanitario centraron el interés de la mesa, que también dedicó buena parte de la discusión a la conceptualización del término “prescripción social”, poniendo de manifiesto el malestar de una parte del auditorio en relación con este tema.

La última sesión sobre los mapas del trabajo social sanitario ponía sobre la mesa la necesidad de una estructura de servicios de trabajo social con un fuerte liderazgo desde las instituciones sanitarias. Victoria Mir, como coordinadora de trabajo social del Instituto Catalán de la Salud; Pilar Botija, médico de familia subdirectora del Departamento de Salud de Malvarrosa-Valencia, y Luz Campello, jefa de trabajo social de la gerencia de atención integrada de La Coruña, se mostraban determinadas a defender la necesidad de incorporar en las

respectivas gerencias la figura del trabajo social sanitario como vehículo para la dirección, el establecimiento de líneas estratégicas y evaluación del servicio de TSS, y, de manera transversal, situar *lo social* en la propia organización sanitaria y en relación con el resto de servicios.

Se dedicó un espacio también para que la presidenta de la Asociación Trabajo Social y Salud, Agustina Hervás, presentara la cartera de servicios de trabajo social sanitario recientemente publicada.

En todas las mesas y ponencias resultó novedosa la incorporación de la tecnología con la utilización de aplicaciones móviles para promover la participación, y la interacción de los asistentes con las diferentes mesas fue generalizada.

Hay que destacar que el número de asistentes fue elevado, y entre ellos la delegación de Cataluña tuvo una participación especialmente significativa. En total, hubo 26 comunicaciones interesantes acerca de los cuatro ejes temáticos y 46 pósteres.

Hubo una polémica que se generó cuando un grupo de asistentes evidenció la falta de rigor de uno de los pósteres que versaba sobre investigación científica y violencia de género. En dicho trabajo reflexionaban sobre la falta de objetividad y la excesiva ideologización de los trabajadores sociales en este tema, y defendían, basándose en su investigación bibliográfica, la bidireccionalidad de la violencia. Gracias a la denuncia de este grupo de compañeras, el comité científico volvió a valorar el póster y fue capaz de rectificar su valoración inicial, desclasificándolo. Se trataba de un póster absolutamente inadecuado por su contenido e inoportuno, puesto que nos encontrábamos en Pamplona, donde había sucedido la violación múltiple protagonizada por La Manada, y donde se puso de manifiesto el sentir de las congresistas, reflejado en el grito latente de “No es No”.

El conjunto de trabajos presentados tuvo gran calidad. En la categoría de comunicaciones orales, resultó premiada el trabajo titulado “Trabajo social sanitario en cuidados paliativos pediátricos. Mirando más allá del horizonte”, de Soraya Hernández, David Nadal y Esther Lasheras, todos ellos profesionales del Hospital Infantil de Sant Joan de Déu. En la categoría de premio al mejor póster resultó ganador el de Mónica Ortigosa, Helena Gómez y Silvia Mateo, titulado “Haciendo barrio. Entretejiendo espacios. Programa comunitario de personas con diversidad mental en un CRPS en Navarra”.

Resulta gratificante asistir a los espacios de reflexión y debate que nos ofrecen las sociedades científicas y ampliar la mirada de este trabajo social sanitario, que se hace grande sumando experiencias de tantos profesionales de muchos lugares distintos.

Finalizo esta crónica del congreso agradeciendo la acogida y excelente organización con la cual nos recibieron las compañeras de Navarra y os invito a seguir ampliando la información consultando la web de la asociación: <http://www.aetrabajosocialysalud.es/>

A decorative graphic consisting of several overlapping rectangular blocks. On the left, there are two light green squares stacked vertically. To their right, a larger, solid green horizontal bar extends across the page. Below this green bar, a dark grey vertical bar descends from the left edge. The word 'Miscelánea' is printed in white serif font on the green bar.

Miscelánea

Marina

Diario de invierno

Marina

Marina

Pepita Vergara Beltrán¹

Cuando conocí a Marina ella tenía 77 años. Era una mujer bajita, regordeta, con el pelo ondulado, teñido de rubio. Lo más llamativo en ella eran sus ojos. Unos ojos azules hermosísimos que ofrecían una mirada limpia que cautivaba a todo aquel que tenía delante. Le gustaba vestirse con colores alegres y usaba zapatos con tacón ancho. Los labios de carmín y rubor en las mejillas.

Yo iba cada día a su domicilio para atender las necesidades de higiene de Mariana, su hermana tres años mayor que ella y que debido a una artrosis degenerativa había ido perdiendo movilidad y precisaba de una silla de ruedas para trasladarse de un lugar a otro del domicilio.

Mariana tenía un semblante severo, aunque estaba algo encorvada, era fácil deducir que era más alta que Marina, con el pelo corto, grisáceo y lacio, vestida siempre de tonos grises, la mirada siempre hacia abajo y una mueca de desagrado permanente que le hacía torcer la boca, dándole un aspecto de pocos amigos. Siempre cabizbaja y parca en palabras, ante mis tanteos, en alguna ocasión comentó que su hermana había tenido muchos pretendientes, pero que a su padre no le gustó ninguno. Su hermana siempre había sido muy ligera y alocada.

Aunque mi atención debía estar centrada en Mariana, yo sentía una gran debilidad por Marina. Cuando llegaba al domicilio, me recibía con una gran sonrisa y una broma a punto sobre su aspecto para “arrasar” en el barrio. Lo primero que hacía era ir al Bar del Loro, donde Mariano, el camarero, le preparaba un “desayuno especial”. Con su alegría, su jocosidad, su caída de ojos, con todo ello se convertía durante un rato en la alegría del mercado. Todos los vendedores querían

Para citar el artículo: VERGARA BELTRÁN, Pepita. Marina. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agosto 2018, n. 213, p. 133-135. ISSN 0212-7210.

¹Trabajadora social y miembro del equipo de la RTS.

tenerla por clienta y siempre salía con algún que otro regalo, unos tomates por aquí, unas sardinas por allá..., le contaba a su hermana, que hacía algún gesto de desdén sin apenas prestarle atención.

Muchas veces después de acabar mi cometido, me quedaba un ratito más en el domicilio acompañándola, con la excusa de ayudarle a preparar la comida. Así fue como fui conociendo retazos de la vida de ambas. No se había casado, decía, por culpa de su hermana, que nunca tuvo novio, los chicos siempre la preferían a ella y su padre no le permitió casarse antes que su hermana mayor, haciéndole prometer antes de morir que siempre cuidaría de ella. Lo decía sin rencor, y cuando se refería a su hermana hacía muecas de enfado imitándola.

El mundo de Marina se desarrollaba en la cocina. Le encantaban las novelas de amor. Era una gran romántica y creía en el Príncipe Azul. Seguía seriales y telenovelas a través de un pequeño televisor situado sobre un soporte encima de la nevera.

Aunque era una experta en música clásica, también le gustaba escuchar música “moderna”, cosa que hacía a través de unos cascos, para no irritar a su hermana. Le encantaba cocinar, experimentar y luego ofrecer. A menudo tenía visitas de jóvenes, vecinos o de la parroquia que compartían con ella confidencias de todo tipo, ella les aconsejaba y siempre, siempre les hacía reír.

Marina era imaginativa e ideó un sistema para comunicarse con su hermana desde un extremo a otro de la casa, ambas utilizaban un pito con un código. Un pitido por parte de Mariana era una llamada, a la que contestaba con un pitido si ya iba y con dos si debía esperar porque en ese momento no podía. Mariana contestaba con uno que de acuerdo o con dos si era urgente... Presencí en más de una ocasión un intercambio de este tipo. A veces el tono de los pitidos iba *in crescendo*, y ya no respetaban ningún código. Nunca las oí discutir pero la primera vez que presencié una guerra de pitidos, supe que el pito era un instrumento que les permitía expresar su desacuerdo.

En una ocasión Marina me insinuó su deseo de ir a comer una pizza a una pizzería “de verdad”. Sin dudarlo, me ofrecí para acompañarla. Fue todo una experiencia, más para mí que para ella. Pude comprobar cómo con su gracia engatusaba a la gente, con sus preguntas, sus miradas y ese coqueteo que establecía con todo el mundo. Nos invitaron a los postres y al café. A la salida nos despidieron el chef de cocina y el camarero. Imposible competir con ella.

Un día, mientras estaba cocinando, le explotó la bombona de butano. Tuvieron que amputarle una pierna y su estado era en extremo delicado. A pesar de su gravedad, cuando fui a verla al hospital, la encontré coqueteando con el fisioterapeuta, intentando convencerle para que le pusieran una prótesis. Una vez más pude comprobar su poder de seducción, su

habitación era un entrar y salir de enfermeras, cuidadoras y otros pacientes para interesarse por ella.

Marina amó la vida hasta el último momento, mantuvo la ilusión de volver a andar con una pierna ortopédica. Antes del último suspiro, dicen que abrió los ojos, les hizo un guiño a los presentes y se marchó.

Diario de invierno

Winter journal

Pepita Vergara Beltrán¹

Lunes

Otra vez lunes. Ha venido Marta. Ahora ya no me importa que venga los lunes. Para mí todos los días son iguales. Hoy hemos limpiado a fondo el comedor. Cada vez la ayudo menos. Cada vez me importa menos cómo lo hace. También hemos cambiado las sábanas. Acaba de empezar a llover.

Martes

Sigue lloviendo. No he salido. Joana me ha llamado. No necesito nada. Alberto ya me ha subido la compra. No quiero tener más disgustos. No quiero volver al hospital. Maribel me ha traído el periódico como todos los días. ¡Cómo ha crecido!, ya es toda una mujercita. Me pregunta si necesito algo, me lee alguna cosa y quiere saber mi opinión. Le digo que estoy cansada, pero en realidad no la he escuchado, no me importa lo que dicen los periódicos. Está incómoda y dolida. Le gusta serme útil. Me llama abuela y es verdad que la quiero como a una nieta, he cuidado tanto de ella... Primero cuando su madre tenía alguna dificultad y luego cada vez que se enfadaba o se sentía triste, que atravesaba el rellano, aporreaba la puerta y entraba veloz a su rincón. ¡Cuántas veces se ha quedado dormida en mis brazos!

Miércoles

No llueve. Joana ha venido y hemos ido al mercado, una colita de rape, unas sardinitas y poco más. Ya no disfruto de la comida como antes, además me da pereza cocinar. Esta noche he comido un bocadillo con pan de molde y un poco de jamón de york. Las sardinas para mañana. Joana se enfadará. Ha

Para citar el artículo: VERGARA BELTRÁN, Pepita. Diario de invierno. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agosto 2018, n. 213, p. 136-138. ISSN 0212-7210.

¹Trabajadora social y miembro del equipo de la RTS.

venido Maribel. Me ha ayudado a recoger y doblar las sábanas. Luego hemos jugado una partida al parchís. Ha ganado ella. Hoy se ha ido más tranquila.

Jueves

Cada día necesito más tiempo para todo. Levantarme es un esfuerzo. Hoy Joana se ha enfadado. Cuando ha llegado todavía no me había vestido. Dice que necesito que alguien venga a ayudarme. No entiende que todavía puedo vestirme pero lo que necesito es más tiempo. Hemos tenido unas palabras. Hemos cogido un taxi hasta el hospital, serias las dos. Visita de control. Todo normal. Próxima visita, dentro de tres meses. De vuelta a casa, ha descubierto las sardinas, no sé cómo he tenido el reflejo de parar su brazo. En su mano, el táper, dispuesta a tirarlas a la basura. Le he prometido cocinarlas hoy. Ha bajado al mercado y ha traído lo que ella cree que debo comer. Sin preguntar. Se ha ido mohína. Esta hija mía es rencorosa. Ahora estará unos días enfadada. Luego aparecerá como si nada.

Viernes

Avanza el invierno y me acobardo. El frío penetra en mis huesos. No estoy sola, Joana viene casi todos los días, aunque es cierto que siempre va deprisa y da poco tiempo para compartir qué sentimos una u otra. No nos preguntamos, intuyo que las cosas en su casa no van del todo bien. Pienso en lo que pasó ayer. Estaba demasiado nerviosa. Pero no tengo fuerzas ya para saber. Y Javier, allí en ese país tan lejano, en el norte de Europa. Llama todos los domingos, Mama, tienes que venir, tienes que venir, eso dice todas las semanas. Hay tiempo, hijo, hay tiempo. ¿Pero hay tiempo? Siento la soledad y no me importa. Me molesta casi todo. No quiero herirlos. Pero como decirles que solo quiero que me dejen en paz.

Sábado

Joana ha llamado a primera hora y con tono cariñoso me ha pedido que me arregle para ir a comer fuera. Un día para las dos. Tiemblo. Espero estar a la altura y no echar a perder el día.

Domingo

Todo fue bien, ayer. Joana me llevo a Can Joanet. No habíamos vuelto desde la muerte de mi marido. Joana lo hizo con la mejor intención pero yo sentí una punzada dolorosa. No me apetecía esa sorpresa. Joana estuvo charlatana y cordial. Le pregunté por Diego, me dijo que había salido a almorzar con unos amigos y desvió rápidamente la conversación. Me estuvo sermonando sobre la vida que debo de llevar, qué debo comer... Cree que estoy deprimida porque es invierno. No estoy deprimida, estoy cansada. Mi invierno empezó cuando murió su padre. En ese momento perdí el sol, y el frío fue apo-

derándome de mí. Estos años he sobrevivido haciendo un esfuerzo intentando absorber los rayos de calor que me ofrecen Joana, Javier y Maribel, para mí siempre mi pequeña. Pero ya no tengo interés por nada. A menudo pienso si será éste mi último invierno.

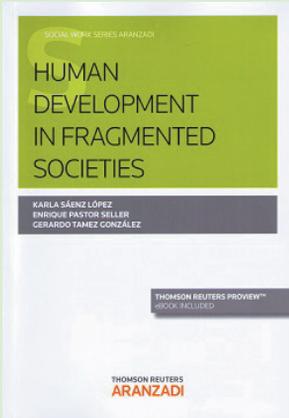
Estante de libros

*Human development in
fragmented societies*

*Políticas e intervenciones ante
los procesos de vulnerabilidad y
exclusión de personas y
territorios. Análisis comparado
México-España*

Te quiero hasta el cielo

Human development in fragmented societies



- SÁENZ LÓPEZ, Karla; PASTOR SELLER, Enrique y TAMEZ GONZÁLEZ, Gerardo (2016). Human development in fragmented societies. Thomson Reuters-Aranzadi. ISBN: 978-84-9152-085-6. 128 páginas.

Para citar el artículo: LIMA FERNÁNDEZ, Ana I. Human development in fragmented societies. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agosto 2018, n. 213, p. 141-142. ISSN 0212-7210.

El libro, escrito en lengua inglesa, es un ambicioso análisis global de la sociedad actual, ha sido evaluado por un comité internacional mediante sistema por pares ciego. Trata de analizar la crisis que atraviesa la sociedad de consumo ofreciendo claves políticas y sociales que sitúan a la persona como núcleo de la intervención social.

Los autores desarrollan la evolución del estado de bienestar y las carencias que surgieron con el paso del tiempo. La necesidad de un nuevo relato que consolide a la persona como el centro de la intervención profesional y no sea un mero instrumento o accesorio económico. De hecho si reflexionamos sobre las consecuencias que ha tenido el capitalismo liberal en la persona coincidimos con las palabras de Bauman según las cuales: “todas las medidas emprendidas en nombre del rescate de la economía se convierten, como tocadas por una varita mágica, en medidas que sirven para enriquecer a los ricos y empobrecer a los pobres”.¹

Desde comienzos del siglo XXI el desarrollo debe vincularse a la sostenibilidad y a la participación ciudadana en la consecución de la igualdad de oportunidades sin caer, precisamente, en la trampa de la igualdad. Observamos que muchas de las carencias del estado de bienestar han sido asumidas por el crecimiento del tercer sector. Esta fragmentación social no se debe suplir con el trabajo de las ONG, sino que la acción voluntaria siempre debe complementar políticas sociales públicas que cumplan con los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 20/30 de las Naciones Unidas.

¹ BAUMAN, Z. El pensamiento de Zygmunt Bauman. *La Vanguardia*, 10 enero 2017. Disponible en: <<http://www.lavanguardia.com/cultura/20170110/413219646963/zygmunt-bauman-frases-celebres-pensamiento.html>> [Consulta: 4 junio 2017].

El texto se centra en aquellas personas que por circunstancias ajenas a su voluntad se ven en la obligación de migrar fuera de sus lugares de origen. La historia de la humanidad es la historia de sus migraciones, esta realidad es una construcción histórica que en la actualidad se transforma en un fenómeno global.

El libro plantea los dilemas éticos en torno a la construcción de las políticas de atención haciendo hincapié en cómo los sujetos se vinculan a contextos locales que son los que promueven el desarrollo de la comunidad en ausencia de políticas públicas.

De hecho, este éxodo generalizado se agrava por el hecho de que estamos viviendo en la actualidad el auge de la xenofobia y el racismo en Europa –pero no solo en Europa–, tanto por los movimientos de extrema derecha, como por el auge de la intransigencia e intolerancia de la clase política como observamos día a día en comentarios y declaraciones sin precedentes por parte de dirigentes mundiales de primer nivel.

Sin duda la ambición del texto es comparable a la intención de los autores de que sea útil aportando desde una perspectiva académica herramientas para abordar desde la acción social esta problemática humanitaria global desde una perspectiva interdisciplinar centrada en el desarrollo local como eje estratégico.

El documento se divide en seis capítulos, el primero plantea la necesidad de abordar las necesidades sociales desde el prisma de la compasión y la humanidad. Un trabajo social que se concentre en la libertad, la igualdad y la solidaridad.

El segundo capítulo se centra en la cultura de la paz, entendida no como un objetivo sino como una premisa necesaria sobre cualquier sistema jurídico y código de conducta humano.

El tercer capítulo desarrolla el capital social como base para el desarrollo humano como eje transversal para cualquier transformación social. Supeditando este desarrollo como premisa necesaria para el avance social.

El capítulo cuarto trata de consolidar el perdón y la compasión como herramientas para la reconstrucción social, y el tema continúa en el capítulo quinto con la necesidad de implicar a las personas y las comunidades. Es preciso vincular de forma participativa a la ciudadanía como agente de cambio esencial.

El capítulo sexto sirve para finalizar reflexionando sobre las necesidades de las sociedades desplazadas.

El libro cuenta con la participación de autores de México y España, países que por su historia migratoria ofrecen escenarios representativos de la sociedad fragmentada en la que vivimos. Es, sin duda alguna, un buen ejemplo de cómo construir humanidad en una sociedad cada vez más deshumanizada.

Ana I. Lima Fernández

Presidenta del Consejo General del Trabajo Social



- PASTOR SELLER, E. y CANO SORIANO, L. (eds.) (2016). *Políticas e intervenciones ante los procesos de vulnerabilidad y exclusión de personas y territorios. Análisis comparado México-España*. Madrid: Dykinson y Universidad Nacional Autónoma de México. ISBN (Dykinson): 978-84-9085-644-4 / ISBN (Universidad Nacional Autónoma de México): 978-607-02-6541-9.¹

Para citar el artículo: GUINOVART GARRIGA, Carme. Políticas e intervenciones ante los procesos de vulnerabilidad y exclusión de personas y territorios. Análisis comparado México-España. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agosto 2018, n. 213, p. 143-145. ISSN 0212-7210.

Políticas e intervenciones ante los procesos de vulnerabilidad y exclusión de personas y territorios. Análisis comparado México-España

Policies and interventions to combat the processes of vulnerability and exclusion of people and territories: comparative analysis of Mexico and Spain

Los numerosos y distintos términos utilizados en el título del volumen –políticas-intervenciones, vulnerabilidad-exclusión, personas-territorios, México-España– dan una primera y ajustada idea de su contenido y estructura. De estos temas y de su interacción en contextos contemporáneos de crisis y con el trabajo social como eje transversal de análisis, disertan los autores de los diversos capítulos, treinta y seis en total, todos ellos docentes, investigadores y profesionales procedentes mayoritariamente de los ámbitos universitarios y de la investigación social de ambos países.

La colaboración y transferencia de conocimiento entre los ámbitos académicos y de investigación del trabajo social de México y España y su interés divulgativo y comparado apuntan a los objetivos principales de la tarea de los editores del volumen, Enrique Pastor Seller por parte española, que es profesor titular de trabajo social en la Universidad de Murcia y actualmente vicepresidente del Consejo General de Trabajo Social, y Leticia Cano Soriano, directora de la Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM (Universidad Nacional Autónoma de México), por parte mejicana.

El libro se estructura en torno a dieciocho capítulos, nueve de los cuales corresponden a autores y

¹ <https://www.dykinson.com/libros/politicas-e-intervenciones-ante-los-procesos-de-vulnerabilidad-y-exclusion-de-personas-y-territorios/9788490856444>

análisis de temas de México y otros nueve de temas de España. La extensión de los textos, muy homogénea (entre 10 y 17 páginas), facilita la lectura, que puede realizarse de forma independiente y en el orden de mayor interés para el lector.

En la aportación mexicana se dedican cinco capítulos a aspectos reflexivos, sustanciales y de revisión histórica en torno a cómo debe redirigirse la intervención del trabajo social en contextos sociales con desigualdad y complejidad social creciente, y también a cómo debería desarrollarse en los mismos y a la vez dotarla de cientificidad. Se comentan asimismo las paradojas entre formación y práctica de los nuevos profesionales que desde una herencia poderosa de aproximación de trabajo social “crítico”, debe enfrentarse a las contradicciones en su realidad de trabajo y defender su libertad de acción. Especialmente interesante resulta la reinterpretación del cambio social como objeto de la intervención del trabajo social en los contextos de complejidad donde la autora propone un modelo de tres niveles de intervención: las interrelaciones individuales y colectivas, las institucionales y los procesos sociales, donde la intencionalidad de la acción del trabajo social debe complementarse, dirigiéndose tanto al cara a cara con las situaciones problema (sujeto-problema-contexto) como a irritar, alterar y modificar procesos dominantes como el de la exclusión social. Respecto a las experiencias directas de vulnerabilidad y exclusión nos presentan datos y análisis acerca del trabajo social penitenciario, políticas públicas y violencia de género, así como dos capítulos distintos pero relacionados sobre las condiciones sociales de jóvenes en contextos urbanos y una investigación sobre niñas y adolescentes que trabajan en dos distritos de México DF.

Los nueve capítulos relativos a España comparten en su mayoría un planteamiento más práctico con aportación de datos empíricos sobre distintas situaciones de vulnerabilidad o exclusión (dependencia, vivienda, enfermedad, violencia de género, población reclusa, accesibilidad, renta mínima) y el efecto que las políticas públicas de bienestar han tenido sobre su instauración y desarrollo así como sus déficits, tanto porque no llegaron a alcanzar sus objetivos por el tardío desarrollo del estado de bienestar en España, como también por las regresiones acaecidas en los últimos años en relación con el contexto de crisis. Es un acierto dedicar uno de los capítulos a la presentación de un instrumento de diagnóstico de exclusión social para trabajo social en servicios sociales de atención primaria desarrollado por investigadores de la Universidad Alicante, en un ejemplo del beneficio para el desarrollo del trabajo social, de la relación entre los ámbitos académicos y de investigación con la práctica profesional, especialmente ante el reto de la exclusión social “in crescendo”.

Que se dedique uno de los capítulos a la relación entre el desarrollo del sistema de servicios sociales y el trabajo social

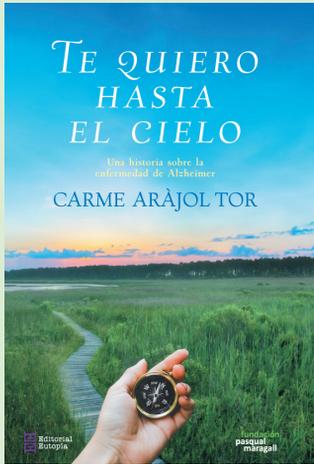
en España, también facilita mucho la comprensión de los demás, ya que ofrece el contexto de interpretación imprescindible para los lectores que no lo conozcan. En el mismo sentido, un capítulo similar referido al sistema mexicano hubiera facilitado la contextualización de la información que se ofrece sobre México.

La selección de los temas, con una carga teórica mucho más potente en el caso mexicano y práctica en el caso español hace, que no se acabe de consolidar la idea de comparar políticas sobre procesos de vulnerabilidad y exclusión en colectivos similares, ya que solo se coincide en dos de ellos: política penitenciaria y violencia de género. Quedan bien reflejados los diferentes desarrollos que las políticas de bienestar han tenido y tienen en los dos países, así como las características sociales y demográficas que constituyen dos realidades sociales muy distintas, pero a la vez sujetas a los grandes temas que constituyen retos sociales en las sociedades contemporáneas: demografía, género, violencia, acceso al trabajo.

Se constata el esfuerzo de los editores, que superan con notable resultado el reto de dar al lector los elementos imprescindibles de conocimiento respecto a los temas propuestos y hacerlo desde la aportación colectiva de autores expertos que aportan rigor y profundidad en el análisis a la vez que síntesis, tarea no siempre fácil en volúmenes como el comentado, ambicioso tanto en temática como en planteamiento editorial elegido.

Carme Guinovart Garriga

Trabajadora Social
Hospital Universitari de la Santa Creu - Vic



- ARÀJOL TOR, Carme. *Te quiero hasta el cielo*. Madrid: Editorial Eutopia, 2017. ISBN: 978-84-946706-2-6.

Para citar el artículo: PÉREZ, Montse. Te quiero hasta el cielo. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agosto 2018, n. 213, p. 146-147. ISSN 0212-7210.

Te quiero hasta el cielo

I love you to heaven and back

Te quiero hasta el cielo es el testimonio en primera persona de una mujer cuidadora, de una familia de cuidadores encabezada por Carme.

Carme Aràjol, a través de un relato sobrecogedor, nos presenta su convivencia con la enfermedad de Alzheimer. Un capítulo tras otro, con mucha ternura, humor y, a veces, tristeza, vamos aprendiendo qué implica el Alzheimer desde la perspectiva de la persona que, además de cuidadora, es hija.

El doctor Nolasac Acarín, reconocido neurólogo catalán, firma el prólogo del libro, donde explica cómo Carme ha vivido la enfermedad de Quimeta y la importancia que tiene para las familias conocer el diagnóstico para poder entender la sintomatología de una enfermedad desconocida, temida y cruel.

A partir de aquí, el libro se puede dividir en tres partes. En la primera, Carme Aràjol nos presenta su familia, hace un repaso sobre quién era Quimeta y cuenta los inicios de su enfermedad. El comienzo de un peregrinaje de médicos hasta que llega un diagnóstico que, a la vez, da lugar a un largo camino de investigación y de planificación de la logística de la atención domiciliaria. Encontrar alguien que conecte con la persona es realmente difícil.

El avance de la enfermedad marca el momento de encontrar recursos fuera del hogar. Quimeta estuvo en dos centros de día. El primero no ofrecía toda la actividad que ella necesitaba. Afortunadamente, en el segundo disfrutó de la actividad suficiente para estar estimulada. Después de tres años, la familia, asesorada por el doctor, decidió que era el momento de buscar un centro residencial. Como pasa a menudo, la vida de Quimeta también pasó por dos residencias.

La dureza del momento del ingreso en la residencia impregna el relato. A menudo, un sentimiento de culpabilidad se mezcla con otro de alivio. Solo cuando se superan estos sentimientos y se consigue aceptar la enfermedad del ser querido, se inicia un periodo maravilloso en que las familias, a menudo las hijas, que suelen ser las cuidadoras principales, fortalecen el vínculo con sus progenitores y disfrutan del tiempo cuidando, mimando y acompañando.

En la segunda parte del libro, Carme explica qué hacía con Quimeta, cómo tenía cura de ella y cómo era el día a día en la residencia. Ella explica que los productos y los terapias naturales le ayudaban y le hacían bien pero que siempre, siempre le comentaba con el doctor Acarín. Esta parte finaliza con el adiós físico de Quimeta, que Carme explica desde la espiritualidad.

Finalmente, en la parte titulada "Primavera 2015 - Fiesta de Quimeta", Carme explica que, cuando la madre ya los había dejado, hizo el Camino de Santiago y que allí decidió hacer una fiesta en la casa familiar de la Seu d'Urgell que reuniera a toda la familia. No faltó nadie! Toda la familia celebró la vida de Quimeta y leyeron algunos textos escritos y dedicados a ella.

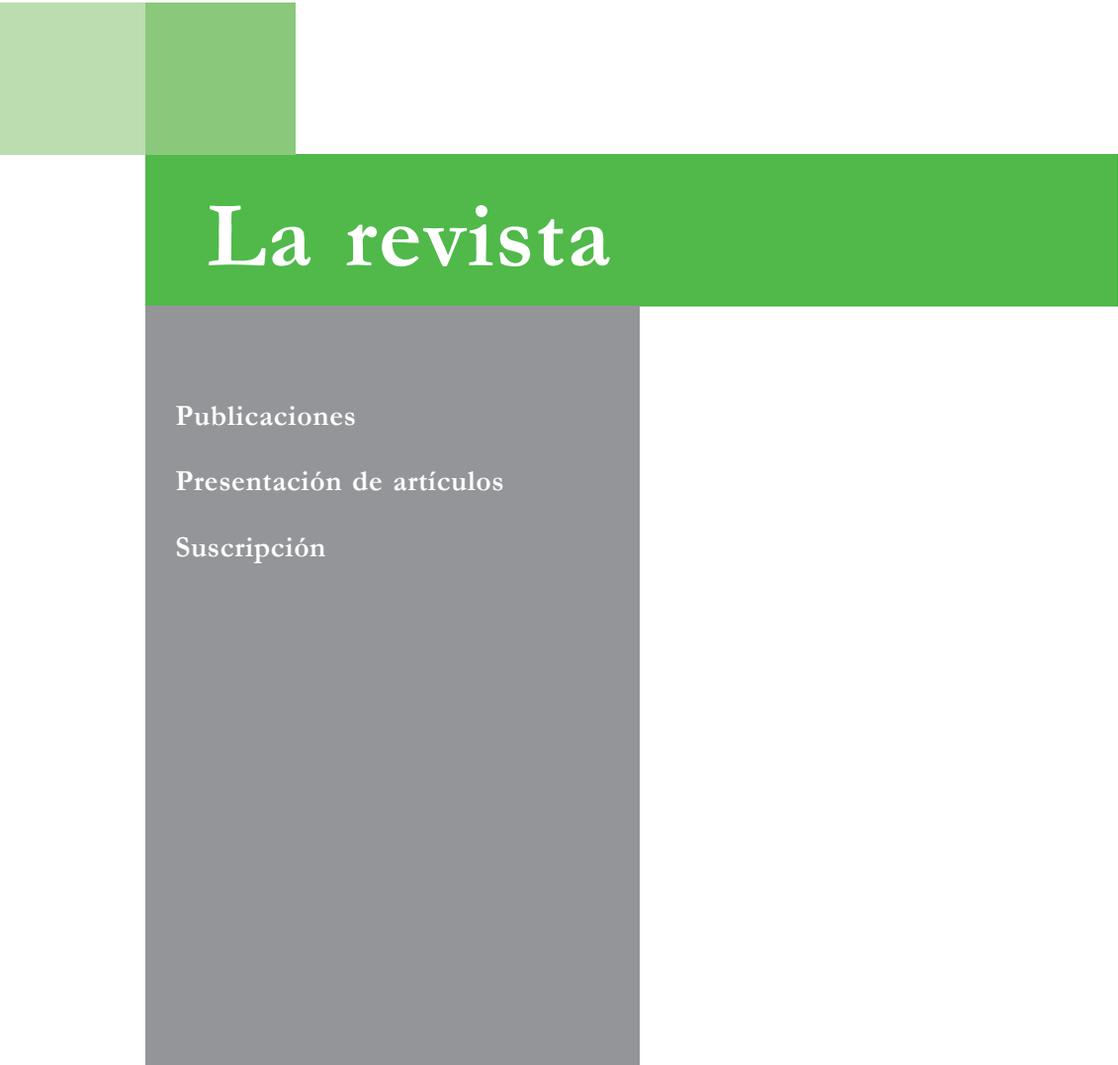
Te quiero hasta el cielo es un libro sincero donde Carme aboca toda su vivencia con el objetivo de ayudar a otras familias que estén pasando por la misma situación. Es un regalo para todos nosotros. A menudo nos encontramos demasiado solos, pensamos en nuestra mala suerte y no somos capaces de compartir experiencias, sentimientos y frustraciones. Según la Fundación Pasqual Maragall, a la cual Carme entrega buena parte de los beneficios de la venta del libro, el Alzheimer es una enfermedad cada vez más común: 1 de cada 10 personas de más de 65 años tiene Alzheimer y si en el 2050 no se ha encontrado una cura para la enfermedad los casos se habrán triplicado.

Familias, profesionales y ciudadanía en general tenemos que exigir inversiones en investigación y reivindicar un mayor número de recursos de calidad.

Ayer fue Carme, hoy eres tú y mañana puedo ser yo.

Montse Pérez

Coordinadora de la Comisión de Dependencia
Col·legi de Treball Social

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, containing the main title. Below this bar, a vertical grey bar extends downwards, containing a list of menu items.

La revista

Publicaciones

Presentación de artículos

Suscripción

Números anteriores

- **Compromiso con la comunidad**
Número 203 - Diciembre 2014
- **Al lado de los niños y los adolescentes (I)**
Número 204 - Abril 2015
- **Al lado de los niños y los adolescentes (II)**
Número 205 - Agosto 2015
- **Atención integral y sanitaria: elementos para la reflexión**
Número 206 - Diciembre 2015
- **Derechos sociales y justicia social**
Número 207 - Abril 2016
- **Sexualidad y Trabajo Social: abrimos armarios**
Número 208 - Agosto 2016
- **Vivienda: un debate necesario**
Número 209 - Diciembre 2016
- **La muerte, una cuestión de vida. Haciendo trabajo social**
Número 210 - Abril 2017
- **Pensando el diagnóstico social.
En homenaje a Mary E. Richmond**
Número 211 - Agosto 2017
- **Reflexiones sobre trabajo social y poder**
Número 212 - Abril 2018
- **La profesión frente al espejo (I)**
Número 213 - Agosto 2018

Próximos temas

- **La profesión frente al espejo (II)**

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

La *Revista de Trabajo Social*, editada por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Cataluña, se publica desde el año 1960 con periodicidad cuatrimestral. Su objetivo es transmitir conocimientos sobre el 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 y ensayos, 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 todo, el equipo de redacción podrá reproducir textos publicados en otras lenguas y en otros ámbitos geográficos, si lo cree oportuno.
- El contenido de los artículos es responsabilidad exclusiva de los autores y ante la evidencia de plagio se pondrán en marcha acciones previstas para informar a las personas autoras, retirar el documento no original de la página web e informar a las personas lectoras de esta situación.
- 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 comunicará.
- Extensión. Los artículos de la sección “**A fondo**” tendrán una extensión máxima de 15 páginas (los artículos que hagan referencia a Experiencias tendrán una extensión máxima de 10 páginas), los de las secciones “**Otros temas de interés**” un máximo de 10 páginas; los de “**Miscelánea**”, 3 páginas, y los comentarios de “**Estante de los Libros**” no excederán las 2 páginas. En todos los casos que corresponda en la extensión máxima estará incluida la bibliografía. Los artículos que superen las páginas indicadas serán devueltos para reducir la extensión. Los artículos se presentarán en formato electrónico, letra Arial cuerpo 12; interlineado 1,5; márgenes 3 cm.
- Idiomas. Los artículos pueden presentarse en catalán o en castellano indistintamente, la publicación se realizará bilingüe. Los títulos y resúmenes también en inglés.
- Los datos tienen que ir a la cabecera de los artículos. En la primera página se hará constar título y subtítulo, si se aplica; nombre y apellidos del autor/a principal y relación 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 elegido y, si es posible, en inglés. Al final del resumen las palabras clave, en número no superior a 5.
- Destacados: marcados en verde las dos o tres frases (que no excedan las 30 palabras cada una) que se consideren importantes del artículo.
- Referencias bibliográficas. 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). Edi-

ción. Lugar de publicación: Editorial, año. Extensión del libro (opcional). Colección (opcional). Notas (opcional). Número ISBN.

- Partes de monografías (Capítulo de 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 al 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 apoyo]. 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 apoyo]. 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 apoyo]. 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 apoyo]. 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 traerán 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 2 ejemplares en formato papel del número de la revista en que 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 per correo electr3nico 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 IBAN: _____

Firma:

Fecha:

Lo podéis enviar por correo electrónico o por fax.



Versió en línia en català i castellà consultable a

<http://www.tscat.cat/continguts/publicacions?qt-publicacions=0#qt-publicacions>

Amb la intenció de facilitar als lectors l'accés als textos originals dels autors, a partir del número 210, en l'edició en paper, es presentaran els articles en la llengua en què van ser escrits.

Paral·lelament, introduïm l'enllaç i el codi QR per poder consultar la revista en línia, tant en llengua catalana com en llengua castellana.

Per aquest motiu se suprimeix el CD de les edicions anteriors.

Con la intención de facilitar a los lectores el acceso a los textos originales de los autores, a partir del número 210, en la edición en papel, se presentarán los artículos en la lengua en que estos fueron escritos.

Paralelamente, introducimos el enlace y el código QR para poder consultar la revista en línea, tanto en lengua catalana como en lengua castellana.

Por este motivo se suprime el CD de las ediciones anteriores.

