

RTS

Revista de Treball Social

número 203 - diciembre 2014

Compromiso con
la comunidad

Commitment to Community



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

Administrativa: Anna Pablos Ortuño

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 a la Fundació Privada President Torres Falguera, Llar Fundació. **Teresa Crespo i Julià:** Presidenta d'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 a Espanya. **Jose Fernández Barrera:** Trabajadora Social, licenciada en derecho y Dra. 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 i Dr. 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 Dr. 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 de l'Institut Català de la Salut àmbit Barcelona. **Antoni Vilà Mancebo:** Licenciado en Derecho y Dr. en Pedagogía. Investigador de PIGOP-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: Raül Cascajo i Orzáez

Traducción y corrección inglés: Urgell Poch Planas

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 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: Núria Carrera i Comes

Vicedecana 1ª: Margarita García Canela

Secretaria: Montserrat Mas Carrillo

Tesorera: Lucía Guerrero Ruiz

Vocal y vicesecretario: Juan Manuel Rivera Puerto

Vicedecana 2ª: Mª Pilar Martínez Bertholet

Vicedecana 3ª: Anna M. Galobardes Gelada

Vicedecana 4ª: Marta Frontiñán García

Vicedecana 5ª: Gemma Solanas Bacardit

Vicedecana 6ª: Glòria Martín Lleixa

Vocales: ... M. Mercè Ginesta Rey

David Nadal Miquel

Càndid Palacín Bartrolí

Arantza Rodríguez Juano

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

Sumario

■ Editorial	5
■ A fondo	
Potencialidades y límites de la acción comunitaria como estrategia empoderadora en el contexto de crisis actual <i>Ernesto Morales y Oscar Rebollo</i>	9
La potenciación del trabajo comunitario como estrategia para reafirmar el compromiso social del trabajo social <i>Ferran Cortés Izquierdo</i>	23
Trabajo comunitario y movimientos sociales; una relación necesaria y poco existente <i>Judit Font Redolad</i>	36
La intervención comunitaria desde los servicios sociales locales: de la pérdida al deseo; del deseo a la acción <i>Mercè Ginesta i Rey</i>	50
El trabajo comunitario. Un reto para los servicios sociales básicos <i>Merche Avilés, Montserrat Rovira y Bet Bàrbara</i>	63
Invitación al trabajo comunitario: cómo innovar en la construcción de las nuevas ruralidades <i>M. Rosa Guixé y Imma Quintana</i>	76
La mirada comunitaria en la intervención social. Una experiencia práctica de gestión para la acción <i>Rosa Maria Alemany Monleón</i>	88
La intervención grupal y comunitaria desde los servicios sociales municipales en el barrio Gótico de Barcelona. Conversación con Rosa Jorba <i>Teresa Aragonès i Viñes</i>	105
Intervenciones comunitarias desde los servicios sociales de atención primaria <i>Maira Costa Casas</i>	113
Proyecto de Acción Comunitaria Radars para las personas mayores <i>Ernesto Morales, Pablo Peralta, Berta Subirats, Montserrat Bonafont y Elisa Sala</i>	120
Proyecto Huerta Comunitaria de Ca n'Anglada <i>Ramon Petit Estrenjer</i>	130

Trabajamos con la comunidad: la experiencia de salud comunitaria en Roquetes, un proceso de crecimiento <i>Glòria Muniente Perez de Tudela</i>	140
Las TIC y el trabajo comunitario con jóvenes <i>Alexandra Bozonet</i>	148
Obertament: un proyecto de lucha y empoderamiento en salud mental. Luchar contra la exclusión desde la propia vivencia <i>Noelia Sotus Ramon</i>	156
■ Otros temas de interés	
Crónica de la jornada <i>Nuevas miradas a la acción comunitaria</i> celebrada el 28 de noviembre de 2014 en la Casa del Mar de Barcelona <i>Ramon Terrassa Cusi</i>	167
Vidas en crisis(s). Ética, investigación y creatividad. Transformemos el presente, construyamos el futuro <i>Pepita Vergara y Carlos Alarcón</i>	169
La supervisión profesional en el ámbito social: aprendizaje y formación permanente <i>Yolanda Martínez, Marta Lloret y Meritxell Pomés</i>	172
■ Miscelánea	
Una mirada al mundo de las trabajadoras familiares, reflexiones de una coordinadora técnica de atención domiciliaria <i>Natàlia Sánchez Delgado</i>	182
■ Estante de libros	
Anatomía de la pobreza a Catalunya	189
Las prácticas curriculares en el grado de Trabajo Social. Supervisión y construcción del conocimiento desde la práctica profesional	192
Sexual Orientation and gender Expression in Social Work Practice: working with gay, lesbian, bisexual and transgender people	195
■ La Revista	
Publicaciones	201
Normas para la presentación de artículos en la <i>Revista de Treball Social</i> ..	202
Boletín de suscripción	205

Editorial

En este número nos estrenamos al frente de la *RTS* con muchas ganas de trabajar en equipo para ofrecer una revista de calidad y que proporcione fundamentos teóricos, una revista que también dé valor a las experiencias prácticas de los trabajadores sociales y a la reflexión sobre nuestra intervención, que plantee cómo mejorarla teniendo en cuenta el contexto actual. En definitiva, una revista que se convierta en una herramienta útil y en un referente para los profesionales y los universitarios.

Nos ha parecido importante empezar esta nueva etapa abordando el trabajo comunitario. En estos momentos de constantes recortes de derechos y servicios, así como de falta de recursos, el trabajo social comunitario parece “resurgir” y estar en boca de muchos. ¿Cómo debemos interpretar este resurgimiento? ¿Con cierta añoranza? ¿Como la mejor solución para luchar contra las desigualdades sociales? ¿Como una tarea propia del trabajo social o como algo que corresponde a otros? Y en el aspecto más concreto también se despiertan preguntas. ¿Es una intervención posible, deseable? ¿Nos vemos capaces, nos da miedo? O, por el contrario, ¿lo consideramos necesario e ilusionante? Lo que sí que es cierto es que el trabajo comunitario forma parte de los cimientos de nuestra profesión, tanto en lo que hace referencia a los conocimientos como en la práctica. Y seguro que trabajar con la comunidad ayuda a promover una mayor transformación y empoderamiento de las personas y de su entorno.

También queda patente que no estamos solos en esta tarea y que hay que trabajar junto con los movimientos sociales y con otras disciplinas. Puede ser difícil, pero hay que encontrar el camino, y para empezar, como dice uno de los artículos, “primeramente debemos creernos que tenemos que trabajar juntos”.

En estas páginas encontraréis teoría, reflexión y experiencia sobre el trabajo comunitario. No dudamos que os pueden ayudar en vuestro compromiso con la comunidad.

Para terminar, aprovechamos este primer contacto con vosotros, lectores y lectoras, para animaros a escribir sobre vuestro trabajo y las reflexiones que de este se derivan. Es una forma idónea de ir construyendo unas bases sólidas para el trabajo social.

In this Edition we make our debut at the front of the RTS, wishing to work together to provide a quality magazine with theoretical foundation, a magazine that enhances practical experiences of Social Workers and reflection on our intervention to improve it considering the current context. In short, a magazine that becomes a useful tool and a reference for professionals and university students.

We feel it is important to start this new phase addressing Community Work. In these times of constant cuts of rights and services, as well as lack of resources, Community Social Work seems “to revive” and is on the lips of many. How to interpret this resurgence? With some nostalgia? Considering it the best solution to fight against social inequalities? Is it a Social Work task or something belonging to others? It also raises questions in a more specific field. This intervention is possible, desirable? We are able to do it or we have fear of it? Do we see it as being necessary and exciting? What is certain is that Community Work is part of the foundations of our profession, referring to both knowledge and practice. Certainly, working with the community helps promoting greater transformation and empowerment of people and their environment.

It is also clear that we are not alone in this task and we must work together with social movements and other disciplines. It can be difficult but we must find a way to start and -as one of the articles says- “we must first believe that we have to work together.”

In these pages you will find theory, reflection and experience of Community Work. No doubts that it can help you in your commitment to the community.

We would like to take this first contact with the readers encouraging you to write about your work and derived reflections. It is a great way to build a solid foundation for Social Work.



A fondo

Potencialidades y límites de la acción comunitaria como estrategia empoderadora

La potenciación del trabajo comunitario como estrategia para reafirmar el compromiso social

Trabajo comunitario y movimientos sociales: una relación necesaria y poco existente

La intervención comunitaria desde los servicios locales

El trabajo comunitario. Un reto para los servicios sociales básicos

Invitación al trabajo comunitario: cómo innovar en la construcción de las nuevas ruralidades

La mirada comunitaria en la intervención social

Conversación con Rosa Jorba

Intervenciones comunitarias desde los servicios sociales de atención primaria

Proyecto de Acción Comunitaria Radars para las personas mayores

Huerta comunitaria de Ca N'Anglada

Trabajamos con la comunidad

Las TIC y el trabajo comunitario con jóvenes

Obertament: un proyecto de lucha y empoderamiento en salud mental

Potencialidades y límites de la acción comunitaria como estrategia empoderadora en el contexto de crisis actual

Potentialities and boundaries of community action as an empowerment strategy in the current crisis context

Ernesto Morales Morales¹ y Oscar Rebollo Izquierdo²

Resumen

Vivimos momentos de crisis que se dibujan como estructurales a largo plazo, en los que se pone de manifiesto la incapacidad del Estado para dar respuesta a las demandas sociales. Un cambio de época que necesita nuevas respuestas, en el que se cuestiona claramente el papel que han tenido y deberán tener las instituciones, los profesionales de la acción social y la población en la búsqueda y puesta en marcha de soluciones. La acción comunitaria y el empoderamiento de la población pueden tener un papel determinante a la hora de impulsar nuevas respuestas y/o preservar derechos existentes; de ahí el interés para identificar sus potencialidades y límites.

Palabras clave: Trabajo social comunitario, acción comunitaria, empoderamiento, crisis, autogestión.

Para citar el artículo: MORALES MORALES, Ernesto y REBOLLO IZQUIERDO, Oscar. Potencialidades y límites de la acción comunitaria como estrategia empoderadora en el contexto actual de crisis. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 9-22. ISSN 0212-7210.

¹Trabajador social y sociólogo. Equipo de Acción Comunitaria e investigador del IGOP (Instituto de Gobierno y Políticas Públicas de la UAB). ernesto.morales@uab.cat.

²Doctor en Sociología. Equipo de Acción Comunitaria e investigador del IGOP (Instituto de Gobierno y Políticas Públicas de la UAB). oscar.rebollo@uab.cat.

Abstract

We live in times of crisis that seem to be structural in long-term and reveal the inability of the state to respond to social demands. It is a shift of era that needs new answers, in which is clearly questioned the role played -and needed to be played- by institutions, professionals of social action and the population, in the research and implementation of solutions. Community action and empowerment of the population can play a decisive role in driving new answers and / or preserving the existing rights; hence the interest in identifying their potential and their limits.

Key words: Community Social Work, Community Action, Empowerment, crisis, self-management.

Introducción

Vivimos momentos en los que se pone de manifiesto la incapacidad del Estado, en sus diferentes niveles, para dar respuesta a las demandas sociales que surgen en un contexto de crisis que se dibuja como estructural a largo plazo. Un cambio de época (Subirats, 2011) donde las antiguas soluciones no podrán servir para sostener o preservar los niveles de protección social o la calidad de vida que se habían dado para grandes capas de la población hasta muy recientemente. Esta situación cuestiona claramente el papel que han tenido, y sobre todo el que deberán tener, las instituciones y los profesionales de la acción social, y también el papel jugado y por jugar de la población en la articulación de nuevas respuestas a los retos del momento.

Es en este contexto en el que se debe situar el debate público sobre el papel que puede y debe tener la ciudadanía a la hora de hacer frente a estas necesidades: ¿Como sujeto activo o como sujeto receptor de los diversos resultados que les puedan ofrecer las cada vez más escuálidas políticas públi-

cas? Además, parece evidente que hablar del papel de la ciudadanía no puede entenderse solamente como una suma de las acciones individuales de las diversas personas que conforman un determinado sector de población; por eso hablamos de comunidad, para llamar la atención sobre un conjunto de acciones que tienen una importante dimensión colectiva y, de ese modo, al emerger esa dimensión colectiva de la ciudadanía activa, la reflexión adquiere un claro matiz político: ¿Por qué y para qué se ha de trabajar con la comunidad? ¿Para que dé respuesta, a través de acciones solidarias de todo tipo, a las necesidades básicas a las que ya no está haciendo frente el Estado? ¿O para generar conciencia, contrapoder y capacidad de organización que luche por sus derechos y además articule esas respuestas? Está claro que la comunidad puede desarrollar formas de ayuda mutua o de solidaridad con contenido político diverso.

Sabemos, por otra parte, que la acción comunitaria puede ser impulsada y promovida por las administraciones (así viene ocurriendo desde hace tiempo en campos diversos de la acción social, como el trabajo

social, el trabajo socioeducativo, la animación sociocultural, etc.), pero también conocemos acciones comunitarias promovidas por la ciudadanía de manera autónoma. ¿Qué límites y potencialidades tienen una y otra opción?

Como parte sustancial de este debate, donde se ponen en relación la satisfacción de necesidades, el papel de la población y la posición de los profesionales para trabajar con ésta, encontramos muchos de los dilemas que hoy están presidiendo la reflexión sobre el trabajo social comunitario, o sobre la acción comunitaria; sobre sus límites y sus potencialidades como herramienta para el empoderamiento de la población.

El presente artículo pretende contribuir a este debate. Para ello entrará en juego un doble nivel de análisis.

En el nivel más teórico-conceptual se abordará una aproximación al concepto de *acción comunitaria* y al de *empoderamiento*, ya que ambos conceptos forman parte sustancial del argumento que se pretende desarrollar, y conviene saber con cierta precisión de qué estamos hablando.

Sin que la pretensión principal de este texto sea eminentemente teórico-conceptual, nos detendremos con algo más de detalle en el desarrollo del concepto de *empoderamiento*; trabajado sobre todo a partir de las teorías del empoderamiento aportadas desde la psicología comunitaria, fundamentalmente Zimmerman, Rappaport y M. Montero; viéndose éstas complementadas por la aportación desde la ciencia política de Subirats, que nos permite clarificar o visionar hacia

dónde se orientan las acciones comunitarias desde una perspectiva del empoderamiento político.

El nivel más empírico, o de las evidencias, es fruto tanto del trabajo de investigación-acción que hemos podido desarrollar desde el equipo de Acción Comunitaria del IGOP así como de otras experiencias que se han podido acompañar años atrás en procesos de desarrollo local y educación popular en el contexto del sur de Brasil.³ En el IGOP, desde 2008, y ubicados en la Escuela de Políticas Sociales y Urbanas del IGOP, en el distrito de Nou Barris de Barcelona, hemos tenido la oportunidad de poder acompañar y colaborar con diferentes acciones, proyectos, programas y planes que quedarían dentro del marco conceptual de la acción comunitaria.

Concretamente, y partiendo de la categorización clásica, también utilizada para el análisis de otras experiencias de participación (Font *et al.*, 2000), que distingue entre acciones comunitarias institucionales, acciones comunitarias autónomas (independientes financiera y orgánicamente de las instituciones) y acciones comunitarias mixtas (independientes orgánicamente de las administraciones pero en muchas ocasiones totalmente dependientes de la financiación de las mismas), el objetivo del presente artículo es identificar algunos de los elementos que consideramos que se apuntan como limitantes o potenciadores del empoderamiento en la ciudadanía en las acciones comunitarias, dependiendo del grado de autonomía respecto a las administraciones.

³ Estas referencias se enmarcan en la estancia realizada en Porto Alegre (Brasil) entre los años 2007 y 2009, y las experiencias acompañadas en el marco del curso de agentes de desarrollo local desde la educación popular del CAMP. Edición 2008. Para saber más consultar: camp.org.br (consultada 12/01/15).

Acción comunitaria, trabajo social comunitario, empoderamiento: ¿de qué estamos hablando?

No existe una única definición ampliamente aceptada del significado de “comunidad” o de “acción comunitaria”, y sí muchas visiones e incluso contradicciones (Llena y Úcar, 2006). Se trata de conceptos resbaladizos, que frecuentemente utilizamos sin definir previamente y que no siempre remiten a la misma realidad, ni apuntan al mismo tipo de práctica social o profesional, pues son muchos los perfiles profesiones que operan en este campo (trabajadores sociales, pero también psicólogos sociales, sociólogos, educadores, animadores socioculturales, profesionales de la salud, etc.); por ello, aunque el objetivo de este texto no sea eminentemente teórico, pensamos que merece la pena acotar mínimamente los conceptos clave de nuestra argumentación.⁴

El concepto de *trabajo social comunitario* es utilizado en muchas ocasiones como equivalente al de *acción comunitaria*, aunque, como ya hemos apuntado, la acción comunitaria no solamente está impulsada por trabajadores/as sociales. Nosotros en este texto haremos uso del término *acción comunitaria* para que no pueda entenderse que nos estamos refiriendo siempre a una intervención profesional específica.

Gran parte de las aproximaciones conceptuales a las acciones comunitarias tiene como denominador común la idea de trabajar objetivos colectivos de forma colectiva (Rebollo y Carmona, 2009), y mejorar o

■ *Acción comunitaria y empoderamiento, por tanto, son dos conceptos difícilmente dissociables desde nuestra aproximación, o más bien el segundo es ingrediente fundamental del primero, aunque no es el único.*

fortalecer las capacidades de las personas y las organizaciones participantes (Montero, 2003). *Acción comunitaria y empoderamiento*, por tanto, son dos conceptos difícilmente dissociables desde nuestra aproximación, o más bien el segundo es ingrediente fundamental del primero, aunque no es el único, ya que podemos identificar dos ingredientes más.

Uno está relacionado con las voluntades de a quién y cómo se dirige la acción comunitaria, al que denominamos “inclusión o democracia”. Y otro tiene que ver con las transformaciones substantivas a las que se aspira, es decir, con los cambios concretos o mejoras de las condiciones de vida de la población que busca la acción comunitaria.

Desde nuestra perspectiva, por tanto, las acciones comunitarias son siempre acciones colectivas con objetivos colectivos, que se desplegarán con una triple intencionalidad y estrategia: (1) promover el empoderamiento de la población; (2) incluir al conjunto de la misma o, quizás mejor, no generar exclusión incorporando la diversidad de sus miembros y grupos; (3) mejorar las condiciones de vida. Tres dimensiones que están interrelacionadas, aunque se pueden dar en mayor o menor medida cada una de ellas.

⁴ Para una mayor profundización en este debate puede consultarse Úcar y Llena (2006), Barbero y Cortés, (2005); Marchioni (1999); Ross (1967); Llobet y Cortés (2006), Rueda (1988), o Lillo y Roselló (2001), entre otros.

El mecanismo o vehículo para abordar dichas dimensiones, la puesta en acción de la estrategia, se produce mediante la dinamización de los procesos relacionales entre los sujetos de dicha comunidad. Tal y como apunta Barbero, el objeto de trabajo de la acción comunitaria son las relaciones sociales.

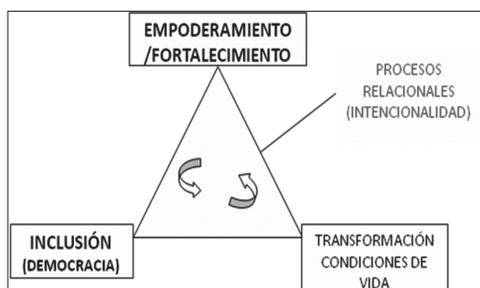


Figura 1. Elaboración propia

Entrando en el detalle de estas tres dimensiones o ingredientes

El empoderamiento, como veremos más adelante, se podrá dar a nivel individual, grupal y comunitario. La expresión máxima del empoderamiento se produce en la escala comunitaria, y solo será alcanzado si es a su vez un empoderamiento político, es decir, basado en las capacidades organizativas y de respuesta adquiridas a partir de la toma de conciencia sobre las relaciones de poder existentes.

La inclusión social hará referencia a la capacidad o intención de la acción comunitaria para incorporar la diversidad de los miembros de la comunidad en este proceso, sus diferencias en cuanto a necesidades y capacidades. Por lo tanto, desde la acción comunitaria se trabajará para que todos los miembros de la comunidad formen parte de ese proceso de transformación. No en-

tenderemos como acción comunitaria aquellos procesos que se pudieran dar, aunque fuera de manera colectiva, con el objetivo de expulsar a los individuos más débiles o simplemente diferentes de un determinado territorio o espacio simbólico o identitario de referencia. Esta reflexión es la que nos lleva a utilizar los conceptos de *inclusión social* y *democracia* como sinónimos a la hora de denominar esta dimensión al referirnos a la incorporación de la diversidad y no exclusión de sus miembros, lo que implicará mecanismos para la igualdad de oportunidades, metodologías para posibilitar la voz de todo el mundo, etc.

Por último, la mejora de las condiciones de vida es el elemento motivador y finalista de la acción comunitaria. Esta mejora puede tener que ver con hábitat y vivienda, con salud, educación, empleo y, en general, con el acceso a los recursos sobre los que se sostiene una vida digna. En su expresión máxima, implicará la consecución de cambios estructurales, es decir, transformaciones que pueden suponer conseguir nuevos recursos, reorganizar los existentes, satisfacer necesidades, pero a su vez implicando cambios en actitudes, valores y formas de hacer, etc.

La acción comunitaria y el empoderamiento

El término *empoderamiento* es un anglicismo, una traducción del inglés al castellano no totalmente precisa del término *empowerment* (Montero, 2009). De ahí que los autores latinoamericanos hagan uso, y reivindiquen, el término *fortalecimiento* (Montero, 2003). Ambos términos creemos que reflejan bien la acción de promoción y generación de poder en individuos, grupos y comunidades,

por ellos mismos. Otros términos, como *apoderar*, denotan y transmiten que este poder puede ser otorgado “desde fuera”, visión que no compartimos. En conclusión, cuando en este texto hablamos de fortalecimiento o empoderamiento es siempre para referirnos a un poder que es conquistado, no otorgado.

Rappaport, uno de los padres de las teorías del empoderamiento desde la psicología social, definirá el empoderamiento como “un proceso por el cual las personas, organizaciones y comunidades adquieren el dominio de sus vidas a partir del desarrollo de los recursos individuales, grupales y comunitarios que generan nuevos entornos, mejorando la calidad de vida y el bienestar”. (Rappaport, 1984). Maritza Montero, también psicóloga social, vinculará de forma clara conciencia y acción por parte de las personas implicadas en dicho proceso (Montero, 2009). En este sentido, el término *fortalecimiento*, (*empoderamiento*, *empowerment*) apunta hacia un tipo de procesos sociales y comunitarios muy próximos a los procesos de concientización planteados por el pedagogo Paulo Freire (1970, 1989).

Volviendo a la psicología comunitaria, el empoderamiento se podrá dar a tres niveles, según el enfoque de Zimmerman y Rappaport (2000). Un nivel individual, un nivel grupal y un nivel comunitario. Y desde este prisma, será interesante analizar qué tipo de empoderamiento se promueve o se acaba dando en las acciones comunitarias.

El empoderamiento en su escala individual supondrá la mejora de la creencia del individuo en sus propias capacidades y competencias, elemento que le motivará a querer desarrollar acciones para la mejora de su situación. El individuo, cuando vea que es capaz de hacer cosas y de hacerlas de mane-

ra exitosa, querrá continuar haciéndolas, y a su vez tomará conciencia de que él, con su acción, puede incidir de forma directa sobre su realidad. Por otra parte, el empoderamiento individual también tiene una dimensión de comprensión del entorno sociopolítico, es decir, supone adquirir capacidad para comprender cuál es tu situación y tu posición en el mapa de las relaciones de poder existentes, desarrollando así capacidad y visión crítica, inquietud o voluntad para querer hacer cosas con los demás para cambiar la situación.

En la escala grupal del empoderamiento, Zimmerman y Rappaport (Musito y Huelga, 2004) plantean una distinción interesante, estableciendo dos dimensiones. Una “hacia fuera” del grupo, que tiene que ver con la capacidad del grupo de incidir en el medio y alcanzar sus objetivos. Y otra más “hacia adentro”, que tiene que ver con la capacidad del grupo de hacer crecer a sus miembros, de promover y desarrollar su empoderamiento individual. Esta doble dimensión nos permite observar y analizar, por ejemplo, procesos y organizaciones que han conquistado cierto poder a través de sus acciones y luchas sociales, que han llegado a ser ciertamente efectivas en lo que hacen, pero que a su vez pueden llegar a ser muy poco empoderadoras de muchas de las personas que forman parte de las bases sociales. Organizaciones ciudadanas, por ejemplo, con una importante trayectoria de organización, reivindicaciones y luchas; habiendo conseguido reconocimiento y significativa capacidad de incidencia en su contexto social y político, han adquirido sin embargo unas dinámicas totalmente personalistas en su funcionamiento o, a lo sumo, circunscritas a un núcleo reducido de personas (la junta, los

históricos...). El resto de miembros, los y las participantes de base, solo asisten a la asamblea general una vez al año; donde además no se promociona, y de hecho incluso se dificulta, que se puedan generar nuevos liderazgos, nuevas líneas de trabajo en la organización, etc.

Y por último está el empoderamiento comunitario, que se ve como un estadio casi idílico a alcanzar, donde el poder fluye y circula entre los distintos miembros de la comunidad, dando lugar a individuos y colectivos capaces de tomar decisiones de manera consciente, de cooperar y trabajar conjuntamente, de influir e incidir sobre las cuestiones que les afectan; donde sus grupos e individuos crecen y se fortalecen; donde es respetada y reconocida la diversidad y posible heterogeneidad de sus miembros; donde se da regeneración de liderazgos; donde se es capaz de resolver los conflictos que puedan surgir entre estos grupos e individuos; y donde se es muy consciente de la posición de la comunidad en las relaciones de poder y de sus capacidades de incidencia.

En tanto que aspiración de la acción comunitaria, las características a proyectar en este estadio del empoderamiento de la comunidad desde el punto de vista de la “gestión interna de relaciones de poder” permite pensar en lógicas de articulación de democracia directa y participativa, donde los liderazgos y cargos pudieran ser revocados; donde existiera igualdad de oportunidades para acceder a ellos; donde se diera control de la comunidad sobre las delegaciones de poder; y donde, a la vez, existieran mecanismos ágiles de generación de propuestas de abajo hacia arriba (*Bottom up*), y de consulta y refrenda de temas considerados centrales y estratégicos por parte de toda la comunidad.

■ El empoderamiento comunitario aparece, por tanto, como un proceso sociopolítico que necesita el desarrollo de conciencia sociopolítica en sus protagonistas.

El empoderamiento comunitario aparece, por tanto, como un proceso sociopolítico que necesita el desarrollo de conciencia sociopolítica en sus protagonistas, sea cual sea el contenido sustantivo del proyecto o acción a desarrollar por las comunidades (hábitat, salud, desarrollo económico, etcétera). La acción política puede basarse en fines y estrategias diversas, pero nos parece muy sugerente la síntesis que hace Subirats (2005) en forma de tres estrategias posibles a la hora de alcanzar sus objetivos, es decir, de defender sus intereses como comunidad: la incidencia, la resistencia y la disidencia; pueden aparecer o no las tres, combinándose de distintas maneras según contextos sociales y políticos, y objetivos perseguidos.

Desde esta perspectiva, la comunidad se hace *resistente* cuando desarrolla acciones con el objetivo de no perder derechos adquiridos ni conquistas y/o posiciones sociales. Por su parte, la *incidencia* nos remite a formas de acción política que ponen el foco sobre las instituciones, intentando incluso entrar en ellas, para condicionar las políticas de modo que éstas les beneficien. Finalmente, la *disidencia* plantea estrategias para salir de un sistema que no le es favorable o del que no quiere ser participe al no compartir sus reglas o valores (por ejemplo, iniciativas autogestionadas al margen de las instituciones).

Elementos comunes y diferenciales de la acción comunitaria institucional, mixta y autónoma

La acción comunitaria puede estar impulsada y promovida por la Administración y los servicios públicos, por la ciudadanía de manera autónoma, o bien de forma combinada entre Administración y ciudadanía. Este hecho puede implicar diferencias sustanciales en cuanto a su despliegue (Barbara *et al.*, 2009).

Partiendo de los objetivos de este artículo, presentamos los elementos comunes y diferenciales de interés respecto al conjunto de las acciones comunitarias.

Elementos comunes

1. La voluntad o intencionalidad de trabajar objetivos colectivos de manera colectiva (Rebollo y Carmona, 2009).
2. La existencia de un colectivo humano al cual se le reconoce la capacidad de ser sujeto y protagonista de las acciones y decisiones con voluntad de incidir en el cambio y la mejora de sus condiciones de vida.⁵
3. La conciencia de pertenencia de las personas que integran el colectivo (o la voluntad a partir de la acción de que esta conciencia se genere o se refuerce).
4. La existencia de pautas de vinculación mutua y de reciprocidad cotidiana, derivada de la convivencia en un territorio o de la vivencia de una necesidad

compartida, o de la participación en una actividad común dirigida a satisfacer necesidades comunes. Este elemento, como el resto, sobretodo en la acción comunitaria institucional, puede ser un objetivo a alcanzar y no un punto claro de partida.

5. La intencionalidad de generar y promover capacidades y organización en este colectivo humano (en la ciudadanía) para el desarrollo de acciones y la satisfacción de necesidades (Morales, 2010).
6. El territorio⁶ como espacio físico que articula agentes e incorpora pertenencia.

Elementos diferenciales

1. El origen de la acción comunitaria. Mejora social versus Emergencia social

Las acciones comunitarias desde la concepción más institucional, o mixta, no tienen como objetivo encontrar soluciones inmediatas. Los objetivos que se plantean suelen ser a medio y largo plazo, tales como la optimización de recursos, la incorporación de la visión ciudadana (en diseño, despliegue y evaluación de acciones), la prevención, o la cohesión y la inclusión (a partir del refuerzo de la identidad colectiva como valor positivo).

Las acciones comunitarias sin participación institucional, al menos a las que se les otorga mayor intencionalidad de transformación social, combinan la satisfacción de necesidades inmediatas con la promoción, a medio y largo plazo, de cambios estructura-

⁵ Los elementos 2, 3, 4 y 6 ya fueron recogidos en el Marco Municipal de la Acción Comunitaria (2005), editado por el Ayuntamiento de Barcelona y después profundizados en los proyectos Calaixos (2009) y Pc City (2009).

⁶ Según las aportaciones de la *Guía Operativa de Acción Comunitaria* (Rebollo y Carmona, 2009), el territorio también podrá ser entendido como el espacio de referencia que comparten los sujetos que impulsan la acción, por ejemplo una escuela, un hospital, un centro social, etc.

les que posibiliten una respuesta definitiva a la situación. En este sentido, el origen de la acción comunitaria tiene asociada una importante carga ideológica, hecho que no se da en las acciones comunitarias institucionales.⁷

2. Las estrategias para alcanzar los objetivos. Cooperar *versus* Conflictuar

Las acciones comunitarias institucionales o mixtas tienen como estrategias principales la cooperación y el trabajo conjunto con los actores del territorio, el conflicto es abordado como un obstáculo a superar.

En las acciones comunitarias autónomas, aunque se dé cooperación y trabajo conjunto, el conflicto es concebido como un medio para el cambio social. El objetivo a alcanzar necesita el cambio en las relaciones de poder, dando voz a los que no la tienen, generando conciencia colectiva en relación a la situación compartida y desarrollando acciones que generen mejoras. Para conseguirlo se pondrán al alcance todos los medios legítimos, incluyéndose la denuncia, la visualización del conflicto y la presión hacia quienes tienen poder para cambiar la situación (Alinsky, 1970).

3. El reconocimiento de liderazgos. Liderazgos otorgados *versus* Meritocracia

Normalmente en las acciones con presencia institucional el liderazgo viene determinado por las funciones que se le asignan a una figura profesional. Este hecho puede

generar fácilmente, aunque sea de manera inconsciente, una jerarquía entre los que tienen el saber técnico y el reconocimiento institucional y los que no lo tienen. Es importante remarcar que este liderazgo y funciones en muchas ocasiones no es exclusivamente técnico, sino que también puede ser de visión estratégica del proceso (y por lo tanto con una importante dimensión política).

En las acciones comunitarias mixtas, por ejemplo, se trabaja para generar ese rol y liderazgo político de los ciudadanos. En el caso de las acciones promovidas por la Administración este hecho no se da, o se da de forma mucho más moderada. En caso de que esa dimensión del liderazgo sea muy débil o no sea asumida por la ciudadanía, acaba recayendo en una figura técnica asalariada. Cabe destacar que, en las acciones comunitarias institucionales o mixtas, la inercia o el hacer cotidiano pueden permitir perpetuar su existencia sin tener liderazgo político; en las acciones comunitarias autónomas, si ocurre, o bien desaparecen o bien implosionan.

En las acciones comunitarias autónomas no existe la diferenciación de roles en base a responsabilidades profesionales, ya que las relaciones dentro del grupo se atribuyen de forma colectiva en base a capacidades individuales y meritocracia. En este tipo de iniciativas, como podría ser el caso próximo de la PAH, trabajan conjuntamente afectados (personas que participan del grupo porque necesitan resolver un problema o

⁷ Esto no niega que pueda existir un posicionamiento político-institucional que ponga el centro en la necesidad de la participación ciudadana para mejorar las respuestas institucionales y/o que reconozca fallos del sistema que han derivado más que en la injusticia social, como podría ser el caso del reconocimiento de la existencia de la segregación urbana o la exclusión social.

necesidad que les afecta directamente) y activistas (personas concienciadas con el problema o necesidad pero no afectadas personalmente). La principal característica de estas relaciones es que son igualitarias y reconocidas como igualitarias, ambos perfiles comparten reflexión y acción, y los riesgos o consecuencias que se puedan derivar de las acciones que llevan a cabo.

4. **Tecnificación de las relaciones versus humanización de las relaciones**

Según hemos podido constatar en el contacto con diferentes experiencias, mientras que en las acciones comunitarias autónomas la dimensión emocional y política se aborda desde el grupo de manera central, en el caso de las acciones comunitarias institucionales las relaciones se centran de manera importante en la planificación y ejecución de la tarea (tarea técnica), no existiendo, normalmente, espacios para la gestión colectiva de las emociones.⁸

5. **Legalidad versus desobediencia**

En las acciones comunitarias institucionales o con soporte institucional no es concebida de entrada ningún tipo de acción que esté fuera o en los límites de la legalidad.⁹

En las acciones comunitarias autónomas,

el nivel de emergencia social determinará la superación o no de los límites de la legalidad. Esto tendrá implicaciones directas en las formas de afrontar la reflexión colectiva y la búsqueda de soluciones, los procesos de concientización y problematización (Freire, 1970) serán necesarios para mantener la cohesión e impulsar una acción colectiva que implica riesgos. Cuando todos los canales se han agotado, o las relaciones de poder económico y político son tan injustas que necesitan una transformación política que no llega por los condicionantes estructurales existentes, la desobediencia es el único medio y por lo tanto queda totalmente legitimada.

6. **Participación por voluntad ajena versus participación por voluntad propia**

En las primeras, la participación viene definida por un encargo profesional o una relación laboral, es decir, está sujeto a condicionantes político-institucionales (Bonet, *et al.*, 2009). Dependerá de la institución la carga horaria de dedicación y dar continuidad a la participación en la acción comunitaria. Si el papel o imagen de la institución se ve cuestionado o amenazado por el hecho de participar o impulsar la acción comunitaria, los profesionales podrían ser retirados de la

⁸ Aquí podríamos apuntar excepciones en las acciones comunitarias que han sido impulsadas a partir de grupos de atención de los servicios sociales. Ver *Clasificación de proyectos de servicios sociales* (2010).

⁹ Esto no implica que no se pueden hacer actos de desobediencia simbólicos, por ejemplo reivindicación y ocupación de espacios públicos en desuso para la realización de actividades comunitarias, aunque sin llegar al límite que pueda implicar que sus participantes puedan entrar en conflicto con la autoridad. También es cierto que esta desobediencia y asunción de riesgos por parte de los profesionales se ha dado en tiempos pasados. Rosa Junyent, trabajadora social contratada por Cáritas en el barrio de Torre Baró en los años 1967 y 1968, nos relataba en una entrevista que las profesionales del trabajo social comunitario, en pleno período de represión franquista, participaban de las movilizaciones que impulsaba la población, vigilaban cuando se realizaban reuniones clandestinas, hacían visitas penitenciarias para trasladar mensajes a los familiares detenidos, etc. Es importante matizar que aunque este no era un encargo de la institución, era conocido y permitido por la misma. Para profundizar: Barbero y Feu (2009).

misma, en el caso de las mixtas, tal vez la financiación podría ser extinguida o la entidad gestora podría substituir a sus técnicos.

En las segundas, el afectado o activista será libre de determinar cuándo extingue su participación. Por otra parte, es importante no olvidar que la necesidad de subsistencia, por ejemplo disponer de un empleo que le posibilite unos recursos mínimos, podrá ser un limitante en cuanto a su nivel de implicación. Cabe destacar que en ocasiones la implicación de los activistas llega a ser superior a la de afectados, y esto solo es comprensible teniendo presente el alto nivel de concienciación política y renuncia personal a bienes materiales y de consumo asumidos por los activistas.

Potencialidades y límites de la acción comunitaria como estrategia empoderadora en el contexto actual de crisis

En términos generales, la incapacidad del Estado en la generación de respuestas a la actual situación social coloca a la sociedad civil ante la expectativa de ser ella la que se encargue de dar salida autónomamente a las situaciones de necesidad; así como del impulso de estrategias de resistencia para la preservación de las conquistas del Estado de Bienestar. Se podría pensar que un contexto social y político desfavorable a unas condiciones de vida dignas para la gente debería ser potenciador del empoderamiento como vehículo de la transformación de dicho contexto, pero sabemos que esto, de entrada, no es así. Cuanto más desfavorable es la situación social, más frágiles son los individuos, más fuertes suelen ser los procesos de fragmentación e individualización, y

más exclusiones de todo tipo se generan: también las exclusiones comunitarias y políticas. ¿Bajo qué condiciones, entonces, la población más desfavorecida puede llegar a protagonizar procesos comunitarios de transformación que modifiquen de algún modo sus condiciones de vida? ¿Pueden observarse diferencias significativas, en cuanto al fortalecimiento de la población, entre los procesos en los que la Administración pública tiene un papel activo y aquellos procesos más autónomos de la acción institucional? Cerraremos este texto apuntando algunas conclusiones al hilo de estas cuestiones.

Lo primero que habría que señalar es que ni promoción pública ni promoción ciudadana son categorías homogéneas, pues tanto en experiencias de un tipo como de otro hay mucha diversidad interna: ni todos los profesionales y los servicios de la Administración, ni todas las entidades y los liderazgos comunitarios, son iguales, lo que deja siempre un margen de acción abierto a ambas estructuras.

En este sentido, también venimos observando que lo fundamental no es tanto si la Administración pública es o no promotora o co-promotora de los procesos comunitarios, sino cómo desempeña ese papel: hasta qué punto profesionales de los servicios y estructuras políticas adoptan una posición de reconocimiento o no de las posiciones ciudadanas y cómo se enfrentan a las situaciones de conflicto acostumbra a ser determinante.

La orientación mayoritaria en la gestión pública en las últimas décadas viene estando marcada por una clara orientación al *management* empresarial (Nueva Gestión Pública), y, en el caso de los servicios sociales, con el foco puesto de manera absolutamente dominante en la atención de casos

individualmente. Esto ha provocado una escasa acumulación de conocimiento y experiencia en acción comunitaria por parte de profesionales y servicios. Cuando se han querido poner en marcha procesos de este tipo, muchas veces han adoptado sesgos excesivamente “tecnocráticos”. Se ha prestado mucha más atención a un supuesto rigor metodológico que hay que conocer y seguir escrupulosamente, o bien a conseguir ciertos resultados en los indicadores de evaluación de los procesos internos de trabajo, que en atender el sentido político, de empoderamiento y transformación social que dichos procesos siempre deberían tener.

Por lo demás, las miradas que se acostumbran a hacer desde servicios y profesionales no atienden tanto al proceso comunitario en su dimensión global y política como a aspectos parciales y sectoriales que tienen que ver con un determinado ámbito de competencia. Así, con toda la razón, muchas profesionales se preguntan qué sentido tiene su presencia y participación en estos procesos dado el encargo que les hace su organización.

Pero tampoco podemos olvidar, como hemos apuntado, que la Administración atesora recursos de todo tipo, incluso en épocas como las actuales: financiación, conocimiento, infraestructuras, legitimación, reconocimiento, etcétera. Lo que vemos es que la puesta en acción de todos estos recursos al servicio de procesos comunitarios empoderadores depende casi siempre de voluntades, compromisos y casi militancias profesionales, y no tanto de encargos políticos o de una visión comunitaria compartida por el conjunto de la organización. Pero es que, además, cuando esa voluntad política aparece, ocurre muchas veces que choca con

formas de hacer asentadas, con culturas organizativas, con procedimientos y hasta horarios de trabajo que no se avienen con esas finalidades.

El fortalecimiento responde a una serie de procesos que van de lo individual a lo social pasando por lo organizativo y lo grupal. Se mueve en diversas escalas y tiene que ver con múltiples aspectos (información y conocimiento, toma de conciencia, reconocimiento y autonomía, organización colectiva, etc.), pero en su dimensión más política solo puede expresarse a través de relaciones de consenso y/o conflicto entre actores sociales comunitarios. Así que de lo que estamos hablando es de actores sociales (no individuos) inmersos en relaciones de conflicto y/o cooperación. La experiencia nos muestra que no deberíamos aplaudir de antemano ni al primero ni a la segunda; y sí a las formas y las condiciones en que uno y otra se alcanzan y se desenvuelven. Por lo que nuestras conclusiones apuntan este aspecto que pensamos clave: debemos atender los procesos y las expectativas ante acuerdos y conflictos comunitarios de manera que la defensa de posiciones propias no nos conduzca a una exigencia de profundas limitaciones en las capacidades y autonomías de los otros con los que se quiere “trabajar colectivamente objetivos colectivos”.

Finalmente, como el fortalecimiento o empoderamiento tiene que ver, como ya dijimos, con un poder conquistado y no otorgado, las condiciones para que dicho fortalecimiento se produzca, en sus diversas escalas, siempre tienen que ver con procesos de facilitación (liderazgos facilitadores, metodologías para la facilitación...). Seamos profesionales, activistas, o incluso represen-

tantes políticos más institucionales, el diseño de estrategias y actuaciones no debería perder este aspecto de vista.

Más concretamente, si nos centramos en la figura del profesional de la intervención comunitaria, aparecen importantes retos e interrogantes íntimamente relacionados con esta función facilitadora. Por ejemplo, desempeñar funciones asistenciales es tentador en cuanto muchas veces nos legitima ante la sociedad y en nuestra propia organización, y nos da seguridad, pues nos posiciona por encima del “necesitado” de ayuda; pero el

asistencialismo nos aleja de la facilitación del fortalecimiento. También, la facilitación de los procesos de empoderamiento de la ciudadanía abre las puertas a la entrada del conflicto en nuestras organizaciones, y pone a prueba los márgenes político-profesionales dentro de los que supuestamente nos debemos mover; pero el profesional comunitario no es solo profesional, es también un agente político, y muchas veces deberá por fuerza transitar por las arenas movedizas que separan lo que se puede de lo que se debe hacer.

Bibliografía

- Ajuntament de Barcelona. *Marc Municipal per a l'Acció Comunitària. Bases conceptuals i Metodològiques*. Ajuntament de Barcelona, 2005.
- ALINSKY, Saul. *Rules for Radicals: A Pragmatic Primer for Realistic Radicals*. Nueva York: Random House, 1971. ISBN: 0394443411.
- BÀRBARA, B.; CRUGEIRA, A.; MINGUILLÓN, P. y PALOU, M. *Calaixos. Una proposta de classificació de les atencions col·lectives de serveis socials d'atenció bàsica*. Ajuntament de Barcelona, 2009.
- BLANCO, I. y GOMÀ, R. *Gobiernos locales y redes participativas*. Barcelona: Ariel, 2002. ISBN: 8434442523.
- BARBERO, J. M. y CORTÉS, F. *Trabajo Comunitario, organización y desarrollo Social*. Madrid: Alianza Editorial, 2005. ISBN: 9788420647265.
- BARBERO, J. M.; FEU, M. et al. *El Treball Social a Catalunya 1932-1978*. Col·lecció Materials de Treball Social. Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials, 2009. . ISBN: 9788496913240.
- BONET, S.; PÉREZ, I.; TORRES, T. y VENTURA, N. *PC City. Una proposta de criteris tècnics per a l'acció comunitària dels centres de serveis socials bàsics de Barcelona*. Ajuntament de Barcelona, 2009.
- CORTÉS, F. y LLOBET, M. “La Acción Comunitaria desde el Trabajo Social”, en ÚCAR, X. y LLENA, A. (coords.). *Miradas y diálogos en torno a la acción comunitaria*. Barcelona: Graó, 2006. ISBN: 8478274472.
- FONT, J. y GOMÀ, R. “La participación ciudadana en la política local”, en *Informe España 2000*. Madrid: Fundación Encuentro, 1999. ISBN:848901910X.
- FONT, J.; BLANCO, I.; GOMÀ, R. y JARQUE, M. *Mecanismos de participación ciudadana en la toma de decisiones locales: una visión panorámica*. Concurso de Ensayos del CLAD. Caracas, 2000.
- FREIRE, P. *Pedagogía del oprimido*. Montevideo - Uruguay: Tierra Nueva, 1970. ISBN: 9879870158.
- FREIRE, P. *La educación como práctica de la libertad*. Madrid S.XXI de España editores SA, 1989. ISBN: 9788432314216.

Bibliografía

- LILLO, N. y ROSELLÓ, E. *Manual para el trabajo social comunitario*. Madrid: Narcea, 2001. ISBN: 9788427713543.
- LLENA, A. y UCAR, X. (coords.) *Miradas y diálogos en torno a la acción comunitaria*. Barcelona: Graó, 2006. ISBN: 8478274472.
- MARCHIONI, M. *Comunidad, participación, y desarrollo. Teoría y metodología de la intervención comunitaria*. Madrid: Editorial Popular 1999. ISBN: 9789562848794.
- MONTERO, M. *Teoría y práctica de la psicología comunitaria: La tensión entre comunidad y sociedad*. Buenos Aires: Paidós, 2003. ISBN: 9789562848794.
- MONTERO, M. “El fortalecimiento en la comunidad, sus dificultades y alcances”, en *Universitas psychologica*, vol. 8, n° 3 (2009). Pág. 615-626. ISSN 1657-9267.
- MORALES, E. y REBOLLO, O. “Les accions d’atenció col·lectiva de serveis socials: Districtes de Barcelona”. Informe 2009. Bellaterra, institut de Govern i Polítiques Públiques, 2010.
- MORALES, E. *Definició dels projectes d’accions comunitàries en el marc dels serveis socials bàsics*. Àrea d’Acció Social i Ciutadania. Ajuntament de Barcelona, 2010.
- MUSITU, G. y HUELGA, S. “Desarrollo comunitario y potenciación <<empowerment>>”, en MUSITU, G.; HERRERO, J.; CANTERA, L. y MONTENEGRO, M. *Introducción a la psicología comunitaria*. Barcelona: UCO, 2004. . ISBN : 8497881230.
- RAPPAPORT, J. “Studies in empowerment: Introduction to the issue”, en *Prevention in Human Services*, n° 3 (1984). Pág. 1-7. ISSN: 1077-5315.
- REBOLLO, O. y CARMONA, M. *Guia operativa d’acció Comunitària*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona - Acció Social i Ciutadania, 2009.
- RUEDA, J. M. “Acción e intervención social planificada: Movimientos urbanos y Desarrollo Comunitario”, en MARTÍN GONZÁLEZ *et al. Psicología Comunitaria*. Visor, 1988. Pág. 253-272.
- SUBIRATS, J. “Democracia, participación y transformación social”, en *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, año/vol. 4, n° 012. Santiago, Chile, 2005. ISSN: 0717-6554.
- SUBIRATS, J. *Otra sociedad, ¿otra política? De “no nos representan” a la democracia de lo común*. Barcelona: Icaria, 2011. ISBN: 9788498883893.
- ZIMMERMAN, M. “Empowerment theory: Psychological, organizational, and community levels of analysis”, en J. R. E. SEIDMANN (Ed.). *Handbook of community psychology*. Nueva York: Kluwer Academic/Plenum, 2000. ISBN: 0306461609.

La potenciación del trabajo comunitario como estrategia para reafirmar el compromiso social del trabajo social

Potentialities and boundaries of community action as an empowerment strategy in the current crisis context

Ferran Cortés Izquierdo¹

Somos lo que hacemos y, sobre todo, lo que hacemos para cambiar lo que somos.

EDUARDO GALEANO

Resumen

En este artículo comparto unas reflexiones en torno a la necesidad de reforzar el trabajo social comunitario. La intención es reubicar el trabajo social en su compromiso de acompañar y apoderar a las personas, grupos y colectividades preocupadas, ocupadas y/o afectadas por la exclusión social para impulsar procesos de organización comunitaria que generen nuevos conjuntos de acción integrando los esfuerzos de la Administración pública, el Tercer Sector y los nuevos movimientos sociales para construir un nuevo sistema de bienestar que garantice los derechos sociales y para luchar contra las desigualdades sociales.

Palabras clave: Nuevos movimientos sociales, trabajo social comunitario, organización comunitaria, apoderamiento.

Para citar el artículo: CORTÉS IZQUIERDO, Ferran. La potenciación del trabajo comunitario como estrategia para reafirmar el compromiso social del trabajo social. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 23-35. ISSN 0212-7210.

¹ Trabajador social. Licenciado y Máster en Sociología. Profesor del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Barcelona. fcortes@ub.edu

Abstract

In this article I share my thoughts about the need of reinforcing Community Social Work. The intention is to redefine Social Work in the terms of its commitment to empower people, groups and collectives worried and affected by social exclusion to encourage processes of community organization that generate new combinations of action by integrating the public administration, the third sector and the new social movements to build a new welfare system that guarantees social rights, and to fight against social inequalities.

Key words: New social movements, community social work, community organization, empowerment.

Una sociedad en crisis pero con esperanza

Para ir construyendo mi relato presento, en primer lugar, una breve descripción del contexto social en el que debemos situar las prácticas del trabajo social, para tomar conciencia de la gravedad de la problemática social y de la quiebra retrasada del Estado del Bienestar, pero haciendo hincapié en la puerta de la esperanza que abren los nuevos movimientos sociales.

Una situación social preocupante y un Estado del Bienestar en fallida

Desde 2007 vivimos la última crisis económica sistémica del capitalismo, la que ha generado más paro y pobreza en nuestro país. El modelo de desarrollo económico instaurado en España en los últimos 20 años, basado en una especulación financiera e inmobiliaria que ha permitido acumular grandes riquezas en manos de unos pocos, nos ha hecho especialmente débiles para afrontar esta crisis. Después de privatizar las ganancias, han hecho saltar la banca y han

socializado las pérdidas. Los ciudadanos hemos tenido que cubrir el agujero de la banca con los recursos del Estado y hemos visto como van empujando un Estado del Bienestar que, aunque tardío e incumplido, era uno de los logros de muchas luchas ciudadanas por los derechos sociales.

El alto nivel de desempleo de los últimos años, en Cataluña en 2014 alcanza el 22% de la población activa, así como el aumento de la precariedad y las nefastas consecuencias que provoca en la vida de muchas personas, que no pueden pagar su vivienda y ni siquiera cubrir sus necesidades más básicas como la alimentación o el gasto energético, se presentan cada día en los servicios sociales. Sin embargo, los trabajadores sociales, impotentes, no pueden atender de manera adecuada estas necesidades.

El ámbito del trabajo social no solo se encuentra desbordado por el crecimiento de la precariedad, sino que se tambalean las bases del Estado del Bienestar sobre el que se había implementado. Primero fue la progresiva externalización de los servicios de bienestar a través del tercer sector, pero ahora este proceso cada vez se abre más al

mercado, ya sea por la entrada progresiva de las empresas en la provisión de los servicios de salud, los servicios educativos, los servicios para las personas mayores, etc., como por sustitución de la Administración pública por parte de la empresa privada en la provisión de ayudas básicas para la infancia o en el liderazgo de procesos de dinamización comunitaria.

Por otra parte, los tímidos intentos de potenciar la acción comunitaria de los últimos años (planes de desarrollo comunitario, planes de barrio, planes educativos de entorno, proyectos de servicios sociales, etc.) se han visto frenados, en el mejor de los casos, o en otros, como por ejemplo los Planes de Desarrollo Comunitario gestionados por la Federación de Asociaciones de Vecinos de Vivienda Social de Cataluña (FAVIBC), han tenido que cerrarse por falta de financiación. La situación es tan dramática que no solo se están deteniendo proyectos de dinamización comunitaria generados por la mayor parte de entidades y servicios de un territorio, sino que deben cerrar las puertas algunas entidades del 3er sector que ya hace muchos años que proveen a la ciudadanía de servicios de bienestar esenciales en el campo educativo, de la reinserción social, del ocio, etc.

Los nuevos movimientos sociales de la esperanza

Pero desde hace unos años estamos viendo un rebrote de los movimientos sociales y un despertar sorprendente de iniciativas, resistencias y propuestas que caminan hacia una “sociedad alternativa”. La riqueza de los movimientos sociales actuales, que dan continuidad a los viejos movimientos sociales de mediados del siglo XIX a mediados de siglo XX, y a los que debemos los derechos civiles, políticos y sociales

que disfrutamos (todavía) los estados de la Europa occidental, se nutre de la generación de varias movilizaciones ciudadanas en las últimas décadas que se han ido sobreponiendo y aportando grosor, coherencia, calidad intelectual a su mensaje (Botey, 2013).

Esta emergencia del potencial ciudadano y el bagaje cívico y solidario que, por suerte, tiene nuestra sociedad propone un montón de iniciativas solidarias para dar respuestas a situaciones de precariedad, pero también para reivindicar políticas públicas progresistas o, simplemente, para defender los servicios de bienestar que tenemos y que están en clara regresión. Se trata de iniciativas que experimentan nuevas formas de organización, más flexibles y horizontales que demandan otras formas de relación con las instituciones y el reconocimiento de su capacidad de autogestión.

La necesidad de recuperar el trabajo comunitario

A la hora de plantearnos qué se puede hacer desde el trabajo social para abordar los retos sociales actuales, hay que recordar que el trabajo comunitario siempre ha sido una estrategia indispensable para canalizar el compromiso del trabajo social con la transformación humana y social. También debemos darnos cuenta de que el trabajo comunitario forma parte del objeto del trabajo social y que hoy su redescubrimiento nos ayuda a redefinir su papel en la sociedad.

■ **El trabajo comunitario forma parte del objeto del trabajo social y hoy su redescubrimiento nos ayuda a redefinir su papel en la sociedad.**

La tradición del trabajo comunitario en el trabajo social

Como ya sabemos, el trabajo social nació a finales del siglo XIX en la emergencia de movimientos sociales que planteaban propuestas para reformar la sociedad. Ya desde los orígenes del trabajo social encontramos propuestas de sistematización de la metodología de intervención comunitaria, como la del primer *settlement* (asentamiento), que fue fundado a finales del siglo XIX por un cura, Barnett, y su esposa en un barrio marginal de Londres. Al principio actuaban interviniendo en cada caso individualmente, como hacían las visitadoras de la Charity Organization Society (COS), pero enseguida se dieron cuenta de que se podía reforzar más a la persona en un entorno grupal, donde pudiera compartir un objetivo común y el trabajo cooperativo.

Esta experiencia también se trasladó a EE.UU. de la mano de Jane Adams, que fundó el Hull House en Chicago en 1889. Adams y el “movimiento del Asentamiento” defendieron la idea de que los problemas sociales eran generados por las condiciones de la sociedad y no tenían nada que ver con la personalidad del individuo. El trabajo del cambio tenía que ir, pues, dirigido a conocer e intervenir sobre estas condiciones sociales, aunque la sistematización de modelos y métodos profesionales del trabajo social comunitario tuvo que esperar un poco más, hacia los años 30 del siglo XX, con autores como Steiner.

También en la introducción del trabajo social en Cataluña, más tardía por nuestras particularidades históricas, el trabajo comunitario tiene una presencia importante. En los años sesenta, cuando se empieza a consolidar la profesión en Cataluña, llegan las

ideas sobre el desarrollo de la comunidad de las Naciones Unidas, y, gracias a actividades de formación de expertos como Marco Marchionni, se impulsan proyectos de atención comunitaria en los barrios de Barcelona, que se extienden durante la década de los setenta en un contexto de esperanza y de cambio socio-político. Fueron unos momentos en los que los trabajadores sociales (normalmente contratados por Cáritas) trabajaban en los barrios conjuntamente con los líderes vecinales, sindicales, políticos, curas y cristianos de base a fin de alcanzar la democracia, y más concretamente unos servicios de bienestar inexistentes (transporte, servicios sociales, centros de salud, etc.).

El trabajo social como enfoque global

Una primera constatación es que el trabajo comunitario no es ajeno al trabajo social, sino que es una parte inseparable de su esencia ya que lo identificamos con un enfoque global e interactivo centrado en la persona y en medio social. Como explica Zamanillo (1999), el trabajo social quiere abordar “toda situación de carencia o necesidad del ser humano, a nivel individual, familiar, grupal o comunitario, que impida o dificulte tanto el desarrollo de las potencialidades del hombre en relación a si mismo y a su entorno como el desarrollo del entorno social de cara a la consecución del bienestar social”.

La **mirada sistémica-ecológica** refuerza esta mirada global en la medida en que integra la intervención con la persona, con las redes sociales y la naturaleza para potenciar los procesos de capacitación personal y el desarrollo. En los modelos sistémicos se considera al usuario-cliente como un sujeto implicado en el conjunto de

sistemas que lo engloban y en los que participa. El trabajador social se preocupa por “rehacer las relaciones individuo-sistema y sistema-individuo (por ejemplo, motiva a los padres para que lleven a su hijo a la escuela y también a la escuela para que atienda adecuadamente las circunstancias de este niño y su familia). Las relaciones y los vínculos sociales aparecen como elementos esenciales en el universo relacional que es la red que permite generar comunidad real (Navarro, 2004).

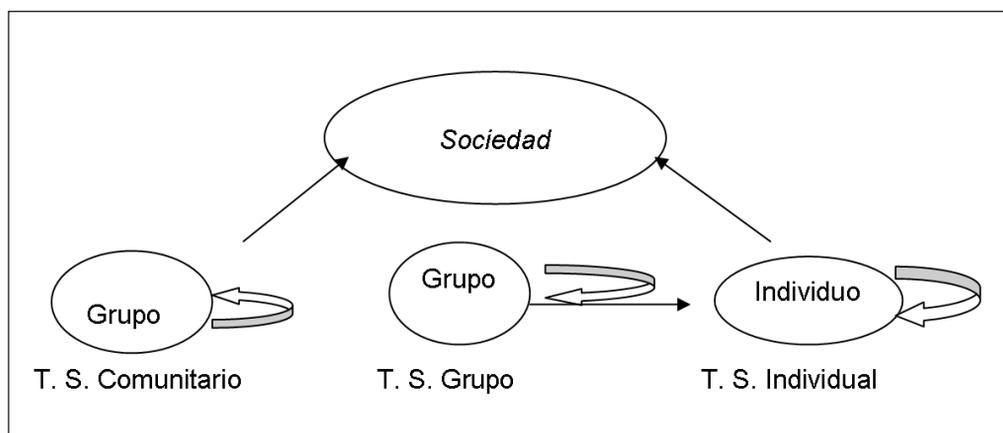
El trabajo comunitario como estrategia metodológica del trabajo social

Esta comprensión global del trabajo social no entra necesariamente en contradicción con la tradicional “trilogía clasificatoria” del trabajo social en **trabajo social individual y familiar (TSI)**, **trabajo social con grupos (TSG)**, y **trabajo social co-**

munitario (TSC), aunque, ciertamente, favorece la especialización profesional. Desde esta perspectiva, en la teoría del trabajo social se identifican tres grandes estrategias de abordaje de situaciones sociales, con características diferenciables según los tipos de relaciones que estos tres abordajes enfatizan.

Como vemos en cuadro 1, en el TSI se hace un abordaje individual de situaciones sociales personales que se concentra en las relaciones bidireccionales individuo-sociedad. En el TSG el abordaje de situaciones sociales personales se desarrolla en entornos grupales. A diferencia de las otras dos estrategias, el TSC es un abordaje de situaciones sociales colectivas mediante el desarrollo de procesos organizativos. Su núcleo central es la tarea de constitución (creación) y mantenimiento (sostenimiento) de un grupo (grupo informal, asociación, coordinadora, comité, etc.) en torno a un proyecto colectivo de mejora.

Cuadro 1. Tipos de relaciones y abordajes metodológicos



Fuente: Barbero, 2002.

El trabajo comunitario como espacio interdisciplinar con cierta tendencia a la especialización

El trabajo comunitario se puede considerar, pues, un abordaje metodológico del trabajo social que forma parte de su tradición desde sus orígenes. Pero también es cierto que a pesar de que históricamente la intervención comunitaria ha sido patrimonio del trabajo social, hoy otras profesiones cercanas (como los educadores sociales, psicólogos sociales, profesionales de la salud, etc.) también se han hecho suyo el trabajo comunitario. Seguramente la escasez de prácticas de intervención comunitaria a partir de los años 80 en el ámbito del trabajo social, ha facilitado que otras profesiones también se fuesen haciendo suyo este espacio profesional.

Este espacio de prácticas del trabajo comunitario de carácter interdisciplinar ha ido configurando, en mayor o menor medida, una identidad profesional diferenciada. En el caso de Inglaterra esta diferenciación entre el asistente social (que se centra en el trabajo social de casos) y el trabajador comunitario es muy acusada, y en este país incluso se requiere una formación reglada diferenciada con el fin de ejercer estas dos tareas. En Cataluña esta diferenciación es mucho menos acusada, pero en los últimos años ha habido cierto desarrollo del Trabajo Comunitario como espacio de encuentro interdisciplinar que pone en relación conocimientos de varias disciplinas (trabajo social, educación/pedagogía social, psicología comunitaria, salud comunitaria, etc.) (Úcar i LLena, 2006).

La tendencia hacia la especialización profesional genera debate en las organizaciones que desarrollan la intervención social. Algu-

nas, como por ejemplo una federación de asociaciones de un barrio, desarrollan el trabajo comunitario como función primaria y no ofrecen servicios directos a los usuarios. Otras, como por ejemplo algunos servicios sociales básicos, desarrollan el trabajo comunitario como función secundaria. En estos servicios se genera un debate interesante sobre si es mejor que alguno de los profesionales se especialice en el trabajo comunitario o si, en cambio, hay que implicar al conjunto del equipo en los trabajos con la comunidad para reforzar el carácter globalizador del trabajo social.

El trabajo comunitario, sus estrategias y los beneficios que genera

Para poder valorar adecuadamente la aportación social que hace y puede hacer el trabajo comunitario también es importante hacer algunas aclaraciones conceptuales para aclarar qué entendemos por trabajo comunitario, identificar las estrategias de organización colectiva que potencia y los beneficios personales y sociales que genera.

La comunidad como objeto y objetivo del trabajo comunitario

Parece adecuado entender la comunidad como una red o redes de relaciones entre personas que interaccionan entre sí por parentesco, intereses comunes, proximidad geográfica, amistad, trabajo o la prestación o recepción de servicios o combinación de estos elementos. Pero la comunidad es una red social con unas características determinadas. Lo que define a la comunidad es la construcción mental (y por tanto subjetiva) de los individuos, que hace que al compartir un repertorio de símbolos se definan unas

fronteras que los separan de otros individuos. Unas fronteras construidas simbólicamente algunas veces a partir de vínculos relacionales fuertes y otras a partir de vínculos débiles que permiten delimitar un espacio social que ofrece un acuerdo en cuanto a normas y comportamiento aceptado, así como las facilidades de confianza necesarias para generar los intercambios de relaciones, informaciones, etc. que tanto valor suponen para los individuos. Dentro de estas fronteras múltiples y superpuestas es donde el individuo crea su identidad individual y social, donde se define una parte muy importante del diferente acceso a recursos y oportunidades que tienen los individuos (Sancho, 2009).

El concepto de *comunidad* nos da cuenta de una realidad presente en nuestra sociedad, pero también evoca un ideal a alcanzar. La comunidad es nuestro punto de partida (objeto de intervención) pero también el tipo de sociedad que queremos alcanzar (objetivos de intervención). Desde la perspectiva de las políticas públicas normalmente trabajamos para construir comunidad territorial en el marco local, pero debemos tener en cuenta que la configuración de intereses comunes no solo se produce en este espacio, y que en la localidad también se ponen en juego intereses en conflicto, ya sea porque defienden un modelo de sociedad diferente, porque compiten por el acceso a recursos sociales, etc.

Conceptos para denominar el proceso de “hacer comunidad”

Para referirnos al reto de construir comunidad asociamos este concepto a varios sustantivos (acción, desarrollo, organización, trabajo) que quieren denominar de forma más o menos precisa el tipo de acción que

quiere desarrollar un proceso, a través del diálogo y la cooperación entre los actores de una situación, que permita avanzar hacia este ideal de sociedad más justa e inclusiva. Veamos, brevemente, qué nos aporta cada uno de estos conceptos.

Hoy, a menudo, se utiliza el concepto de **acción comunitaria** para referirse a un tipo de acción social que se produce en el marco de una comunidad. El uso de este concepto es bastante ambiguo, ya que a veces se refiere de manera general a las relaciones entre personas, o a los deseos, oportunidades, elecciones, emociones, conflictos, vínculos, intereses, poderes, motivaciones, discursos y, en general, a todos aquellos mecanismos que, de manera dinámica y compleja, entretienen, regulan y estructuran la vida en sociedad. Pero en otras ocasiones se utiliza de manera más concreta, definiéndola como un “proceso de dinamización de las relaciones sociales de cooperación entre los miembros de un determinado ámbito o espacio de convivencia para mejorar el bienestar cotidiano de las personas” (Carmona y Rebollo, 2009). En otras definiciones aún se precisan más las características de este proceso y se destaca que “incluye un conjunto de acciones desarrolladas por multitud de actores, que pueden incorporar o no profesionales, y que hacen referencia a espacios y a escenarios compartidos. En dichas acciones se consensúan objetivos y se pactan significados de cara a alcanzar unos objetivos que se orientan hacia la transformación social” (Úcar i LLena, 2006).

La ventaja del uso de este concepto es que incluye las diferentes comprensiones que hacen de la acción comunitaria las diferentes disciplinas implicadas, así como los procesos comunitarios impulsados por la

ciudadanía. En mi opinión, es un concepto útil para referirse a la dinámica comunitaria de manera genérica, pero si se trata de denominar a las prácticas que caracterizan la acción comunitaria desde el trabajo social tenemos otros conceptos que aportan más precisión para definir lo que queremos aportar desde la práctica profesional para construir comunidad.

Como ya hemos explicado, en las primeras sistematizaciones del trabajo comunitario en el marco del trabajo social se apuesta por el concepto de **organización comunitaria**. La ventaja de este concepto es que sitúa la organización como un eje central del trabajo comunitario. Este papel central ha sido destacado por autores clásicos del trabajo social comunitario como M. G. Ross cuando define la organización comunitaria como un proceso que intenta generar organizaciones vecinales o grupos organizados de personas que comparten intereses para cohesionar e integrar a los habitantes y poblaciones de los barrios, o como Paul Hendersson, que establece que “la tarea fundamental para los trabajadores comunitarios es juntar a la gente y ayudarla a crear y mantener una organización que conseguirá sus objetivos” (Barbero y Cortés, 2005).

El concepto **desarrollo comunitario** fue definido en 1956 por las Naciones Unidas como “el conjunto de procedimientos por los que los habitantes de un país unen sus esfuerzos a los poderes públicos para mejorar la situación económica, social y cultural de las colectividades”. Este planteamiento fue introducido en España por Marco Marchioni a partir de los años 60, y normalmente se ha asociado al desarrollo local. A menudo también se ha vinculado a planteamientos de crecimiento económico.

Cuando hablamos de **trabajo comunitario** nos referimos a la tarea profesional que se desarrolla desde el ámbito de la intervención social destinada a constituir y mantener un grupo en torno a un proyecto de desarrollo social. En esta línea, podemos considerar el **trabajo social comunitario** como el trabajo comunitario realizado por los trabajadores sociales o como el conjunto de conocimientos para orientar esta tarea sistematizados en el marco de la disciplina del trabajo social.

Las estrategias del trabajo comunitario

En la tarea de organizar la comunidad, el trabajador social puede optar entre diferentes estrategias de intervención. Me parece especialmente útil la clasificación que hacen Dumas y Séguier de las diferentes estrategias de intervención social en función del tipo de actores que pretendemos organizar en una plataforma de acción común, diferenciando entre las que se basan en la modificación de los dispositivos institucionales y las que promueven el sostenimiento de los abordajes colectivos (Barbero y Cortés, 2005).

La **estrategia destinada a modificar los dispositivos institucionales** se centra fundamentalmente en el reto de construir espacios de relación y trabajo integrado entre los profesionales y los representantes de las asociaciones para favorecer el desarrollo comunitario local. En cambio, la **estrategia de sostenimiento de los abordajes colectivos** se centra en la movilización de los actores-poblaciones afectados por las problemáticas que se quieren transformar haciéndolos protagonistas de su proceso de cambio. El hecho de poder expresar su voz en el

espacio público significa un paso importante para superar su situación de exclusión social y permite aumentar la participación social desde la base.

Estas dos estrategias son muy diferentes, pero no se trataría de comprenderlas como contradictorias entre sí, sino como diferentes opciones de intervención legítimas que, además, pueden ser complementarias. En principio, sería deseable que los trabajadores sociales pudieran sacar el máximo partido de su posición intermedia (entre población y Administración, entre la interacción cara a cara y lo burocrático, etc.) y tratar de articular en un mismo registro los dos registros de intervención.

Los beneficios del trabajo comunitario

Para valorar en su justa medida el interés del trabajo comunitario es necesario remarcar que las acciones comunitarias pueden tener un impacto significativo y producir beneficios importantes, tanto a nivel colectivo como personal, en diversas dimensiones de la realidad: cultural-simbólica, relacional, educativa y política (Barbero, 2002).

En la **dimensión cultural/simbólica** porque el conjunto de relaciones construidas a través del proceso organizativo delimitan un espacio social para la construcción de interpretaciones comunes de las problemáticas, de las necesidades, de los proyectos de intervención, etc. La acción comunitaria favorece el encuentro cultural, el cambio de la perspectiva de uno mismo y la identidad colectiva.

En la **dimensión relacional** a través de la recreación de relaciones y diálogo que incrementa la red social de las personas y grupos y permite disminuir el aislamiento

individual y colectivo. A través de los procesos comunitarios debemos construir lugares de encuentro o convivencia, establecer programas largos que permitan hacer amigos, mantener redes de apoyo profesional de referencia, etc. Los procesos organizados reedifican el tejido social de los territorios, multiplican las posibilidades de participación en la vida cotidiana y dan estabilidad a la vida colectiva.

En la **dimensión educativa** ya que la participación en procesos organizativos es una oportunidad para el aprendizaje de habilidades praxeológicas (de expresión, responsabilidad, intercambio de información, de investigación, práctica concreta de la planificación y de las habilidades organizativas, etc.). Se trata de aprendizajes prácticos para resolver situaciones.

En la **dimensión política** porque a través de un proceso de organización comunitaria se crea un sujeto colectivo que puede relacionarse con otros sujetos colectivos. Así se consigue voz, interlocución, posibilidades de negociación, de protesta, apoderándose los colectivos en situación de vulnerabilidad abriendo caminos para su inclusión social. Por otra parte, el grupo ofrece garantías que le permiten asumir riesgos que un individuo en solitario no podría asumir.

Algunas ideas para potenciar el trabajo comunitario desde el trabajo social

Hemos visto que la crisis social y política actual es preocupante pero también una oportunidad para resituar el papel del trabajo social, invitándole a redescubrir su alma comunitaria para reforzar su compromiso social.

La reactivación del compromiso del trabajo social

Desde sus orígenes, pues, el trabajo social se sostiene en valores que configuran nuestra identidad profesional como el respeto a los derechos de individuos, grupos y comunidades, el deber de promover la igualdad y la justicia social, etc. Pero los trabajadores sociales incorporamos estos valores de manera diferente en función del nivel de compromiso personal, el modo de comprender la realidad social, las formas de hacer, etc. Sin querer convertirnos en héroes, es útil recordar la vieja aspiración del trabajo social como agente de cambio y darnos cuenta de que el trabajo comunitario puede ayudar a proyectar la dimensión política del trabajo social.

Ya hace bastante tiempo, on autor emblemático como Paulo Freire (1969) interpelava a los trabajadores sociales afirmando que no pueden ser neutros y que deben optar por trabajar a favor de la permanencia de la estructura social o para trabajar por el cambio social. La opción por la permanencia implica adoptar acciones asistenciales, haciendo un esfuerzo para normalizar la estructura social a través del énfasis en su estabilidad y trabajando para insertar a los inadaptados al sistema a través de la domesticación y la manipulación. Mientras que la opción por el cambio compromete a una tarea educativa para desvelar la estructura social, a hacer un esfuerzo crítico común con las personas participantes, para que los individuos reflexionen sobre la propia percepción de la realidad (mientras actúan) e identifiquen la realidad como realidad humana, creada por los hombres, y la desmitifiquen.

Este debate, muy vivo durante los años 70, se había resuelto a través de una tercera

vía, situando, a partir de los años 80 y en el contexto de estructuración del Estado del Bienestar en España, el trabajo social como anteriormente en el resto de Europa, en la órbita de la política social reformista. Pero hoy, en un contexto de polarización social y debilitamiento de la garantía pública del bienestar, varias voces reclamamos que el trabajo social reafirme su compromiso con las poblaciones en situación de vulnerabilidad, como por ejemplo Strier (2013), que pide a los trabajadores sociales que respondan a la crisis global y sugiere la “Inclusive Social Work Practice” (ISWP) como parte integral de la respuesta. El marco ISWP está basado en cuatro principios metodológicos principales, a saber: práctica involucrada, asociación igualitaria, abogacía social y concienciación reflexiva, que responden a cuatro procesos principales de la exclusión abruptamente reactivados por la crisis global: aislamiento social, dependencia, privación múltiple y opresión internalizada.

Para poder impulsar un proceso de cambio el trabajador social debe creer en él pero también ser consciente de los límites de su influencia. Como ya nos decía A. Twelvetrees (1988), “uno debe aspirar cambiar el mundo, si no, no encuentras la motivación necesaria para realizar la tarea. Pero, enseguida, verás que no puedes hacer cambios importantes, al menos en poco tiempo (...) y deberás aceptar que los cambios que promueves serán lentos y graduales”. Sin olvidar que el cambio social implica un una transformación de cada una de las personas y, por tanto, del propio trabajador social, el cual, en sus formas de hacer y de funcionar, deberá procurar ser coherente con el modelo de sociedad que promueve.

El papel del trabajo social como mediador entre los espacios institucionales y los nuevos movimientos sociales

Casi cuarenta años después nos encontramos ante una segunda transición democrática. En un mundo globalizado, donde los poderes y las instituciones se diluyen, es necesario que los trabajadores sociales contribuyamos, como ya hicimos en otros momentos históricos significativos, a instituir nuevas formas de provisión del bienestar en un marco de participación social abierta. Debemos hacerlo partiendo de la convicción de que disponemos de un bagaje teórico y experiencial que nos capacita para liderar procesos de organización comunitaria en torno a la mejora del bienestar, y aprovechando que ocupamos una posición privilegiada para hacer una tarea de mediación entre las instituciones y los ciudadanos ocupados, preocupados y/o afectados por las situaciones de exclusión social.

Pienso que, desde los espacios institucionales de práctica del trabajo social, la Administración pública y el Tercer Sector debemos construir una relación más porosa con los nuevos espacios ciudadanos que se movilizan por la mejora del bienestar. Debemos desarrollar una estrategia de proximidad que permita construir complicidades y trabajo en red a partir de un replanteamiento de la relación con todos los actores a partir del reconocimiento de su saber y su capacidad de aportar soluciones a las problemáticas existentes. E incorporando también aquellas prácticas de organización colectiva que no descartan las estrategias conflictivistas y que manifiestan que quieren cambiar las instituciones del Estado.

Desde el trabajo social debemos asumir el reto de impulsar procesos de organiza-

■ Desde el trabajo social debemos asumir el reto de impulsar procesos de organización comunitaria que nos acerquen a las aspiraciones de la ciudadanía.

ción comunitaria que nos acerquen a las aspiraciones de la ciudadanía, articulando mecanismos que faciliten una democracia más activa, que concilie la política institucional con la participación popular y la acción local y nacional con los procesos globales, para construir, entre muchos, en este nuevo escenario, un conjunto de acción que articule el trabajo conjunto de los actores implicados para construir un nuevo sistema de bienestar que proteja los derechos sociales y se convierta en una buena plataforma para el ejercicio de un trabajo social apoderador de las personas y los colectivos en situación de vulnerabilidad social.

Hacemos un trabajo al servicio del potencial humano y social de los colectivos en situación de vulnerabilidad

No debemos olvidar que el valor añadido del trabajo social es la tarea de movilización y organización de los ciudadanos no organizados, especialmente, las poblaciones en situación de vulnerabilidad social, a través de acciones centradas en sus problemáticas: la falta de vivienda, la dificultad para acceder al permiso de residencia, el estigma y la discriminación, las barreras arquitectónicas, etc. El trabajador social, que a menudo conoce de cerca estas situaciones, puede acompañar a los colectivos que sufren estas problemáticas para que reflexionen en torno a su situación y definan iniciativas para

mejorarla, reforzando su autonomía frente a la prescripción profesional. Sin duda, estos procesos de empoderamiento de las poblaciones son pequeñas grandes conquistas en la lucha contra la desigualdad y la fragmentación social.

Este proceso para dar la voz a los colectivos excluidos debe permitir que estos también puedan participar en el proceso de construcción de un nuevo sistema de bienestar, en el que los derechos sociales estén garantizados y en el que los servicios de bienestar respeten la dignidad de las personas y que restituyan la capacidad de las personas de dar. Cuando escuchamos a las personas con necesidades de apoyo nos damos cuenta de que las situamos demasiado pronto en la posición de usuarios y/o receptores de un servicio sin considerar que ellos también tienen capacidad de dar y que, a menudo, esta posibilidad se tiene que conquistar porque estos roles están ocupados.

Experiencias como Abiertamente, Radio Nikosia, Restaurante la Trobada, las PAH o el Huerto Social de las Casas, entre otras experiencias comunitarias surgidas del tejido social, rehúyen el modelo asistencialista buscando alternativas más dignas para las personas en situación de precariedad social. Porque su participación activa en el desarrollo de los proyectos favorece mejor su empoderamiento y capacitación para salir de su situación.

No olvidemos que el trabajo social es una herramienta imprescindible para garantizar que todas las personas puedan aspirar a ser felices. Sabemos que una sociedad igualitaria hace más feliz a la gente, no sólo a los que sufren directamente los efectos de la desigualdad sino a todos los que vivimos sometidos al estrés de la competitividad, el desarraigo y el malestar por no hacer lo suficiente para cambiar una sociedad que no nos gusta.

Bibliografía

- BARBERO, M. *Trabajo Social en España*. Mira editores, 2002. ISBN 84-8465-112-6.
- BARBERO, M. y CORTÉS, F. *Trabajo comunitario, organización y desarrollo social*. Alianza editorial, 2005. ISBN 978-84-206-4726-5.
- BOTEY, J. “Passat, present i futur de l'Estat del Benestar. La intervenció dels serveis socials i el treball social”, en *Revista de Treball Social*, nº 200 (diciembre 2013). Col·legi Oficial del Treball Social de Catalunya. Pág. 9-25. ISSN 0212-7210.
- FREIRE. “El rol del trabajador social en el proceso de cambio”, en *Hoy en el Trabajo Social*, nº 16/17. Buenos Aires: Ecro, 1969.
- NAVARRO. *Redes sociales y construcción comunitaria*. Editorial CCS, 2004. ISBN 84-8316-741-7.
- SANCHO, J. “Para una reconstrucción del concepto de comunidad que sea de utilidad para el trabajo social”, en HERNÁNDEZ ARISTU, Jesús. *Trabajo social comunitario en la sociedad individualizada*. València: Nau llibres, 2009. ISBN 978-84-7642-785-9.
- STRIER, R. “Responent a la crisi: la pràctica inclusiva del treball social”, en *Revista de Treball Social*, nº 200 (diciembre 2013). Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. Pág. 46-57. ISSN 0212-7210.
- TWELVETRESS. *Treball de comunitat*. Ed. Pòrtic, 1988. ISBN 84-7306-312-0.
- ÚCAR i LLENA. *Miradas y diálogos en torno a la acción comunitaria*. Ed. Graó, 2006. ISBN 978-84-7827-477-5.
- ZAMANILLO, T. “Apuntes sobre el objeto en Trabajo Social”, en *Cuadernos de trabajo social*, nº 12 (1999). Pág. 13-32. ISSN 0214-0314.

Webgrafia

- CARMONA, M. y REBOLLO, O. (red. y coord.) (2009). *Guia operativa d'acció comunitària*. Acció Social i Ciutadania. Ajuntament de Barcelona.10 http://w110.bcn.cat/QualitatDeVida/Continguts/Menu%20Lateral/Documents/Nova%20Documentacio/documents%20tematics/acci%C3%B3%20comunit%C3%A0ria/Guia%20operativa%20accio%20comunitaria_2009.pdf [Visitado el 16/1/14].

Trabajo comunitario y movimientos sociales; una relación necesaria y poco existente

Community work and social movements: a necessary but not quite existing relation

Judit Font Redolad¹

Resumen

La relación entre trabajo comunitario y movimientos sociales, si bien debería ser de colaboración necesaria, es actualmente poco existente, sobre todo por ausencia de uno de los dos elementos, el trabajo comunitario. Por el contrario, el resurgimiento de movimientos sociales en la defensa de derechos en retroceso vinculados a la protección social comparte espacio de acción con los objetivos fundamentales del trabajo social y pone al descubierto las carencias de la política social actual. En este contexto, la falta de alianzas con los movimientos sociales y la desconexión con los procesos de reivindicación puede decantar la ambivalencia del trabajo social hacia el lado de la función de reproducción y control social. Por este motivo, se propone la apuesta por un trabajo comunitario *ubicado y posicionado* hacia la generación de nuevas alianzas con actores sociales que también trabajan en otros entornos sociales fuera de las instituciones.

Palabras clave: Trabajo comunitario, movimientos sociales, Estado del Bienestar, derechos sociales.

Para citar el artículo: FONT REDOLAD, Judit. Trabajo comunitario y movimientos sociales; una relación necesaria y poco existente. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 36-49. ISSN 0212-7210.

¹Socióloga. Máster en Juventud y Sociedad. Profesora asociada del Grado en Trabajo Social (Universidad de Girona). judit.font@udg.edu

Abstract

The relation between Community Work and social movements, although it should be of necessary collaboration, is at present only little existing, above all due to the absence of one of the two elements, community work. On the contrary, the revival of the social movements rooted in the defence of the rights in process of deterioration linked to social protection, share space of action with the fundamental targets of Social Work and expose the shortcomings of the contemporary social politics. In this context, the lack of alliances with the social movements and the disconnection to reclaiming processes, might push the ambivalent stance in Social Work towards serving the functions of social reproduction and control. Hence a placed and committed Community Work is suggested with the aim of generating new alliances with social agents outside the institutions.

Key words: Community work, social movements, welfare state, social rights.

El trabajo comunitario como tipología de intervención del trabajo social probablemente encuentra su razón de ser y sus principales aprendizajes precisamente en los movimientos sociales y en los procesos de organización colectiva de los grupos y poblaciones para la transformación social de contextos de desigualdad.

Este es o debería ser el primer punto de una relación necesaria entre el trabajo comunitario y los movimientos sociales, aunque no siempre existente. De hecho, preguntarse actualmente por esta relación da indicios de la distancia entre dos mundos; el que se asocia a la acción profesional y el que protagoniza la organización ciudadana. Esta discontinuidad, muy probablemente, no es por lejanía de los elementos, sino que, en el contexto actual, es, en buena medida, por ausencia de uno de ellos: el trabajo comunitario. En paralelo, emergen movimientos sociales que responden a las necesidades y demandas derivadas de la actual pre-

carización, vulneración y retirada de los derechos sociales.

La intervención social siempre ha sido atravesada por la *ambivalencia constitutiva* entre la acción transformadora y crítica y la acción reproductiva y de control social. Esta ambivalencia es *constitutiva* y *constituyente* en el trabajo social en tanto que arraiga en el mismo contexto de surgimiento y se ha perpetuado como un malestar fundamental: promover la transformación, reparar las fracturas sociales pero sin alterar de fondo la lógica que las genera, sin alterar el orden, sin poseer los instrumentos ni las claves de cambio, por lo que algunos abordajes de la intervención social han oscilado entre la in-

■ **La intervención social siempre ha sido atravesada por la *ambivalencia constitutiva* entre la acción transformadora y crítica y la acción reproductiva y de control social.**

serción y el control social, sometidos a límites político-institucionales (Álvarez-Uría, 1995). De hecho, ha sido una tarea a menudo relacionada con la gobernabilidad de la pobreza, de la anomía y de la desviación.

La acción asistencial e individual, basada únicamente en la transferencia de rentas, ha posibilitado cierta redistribución de la riqueza y contención del conflicto en el marco de los estados del bienestar fundamentados en la centralidad del trabajo (Bauman, 2003; Castel, 1994), sin que el trabajo comunitario hubiera tenido una presencia real en los modelos de intervención. No obstante, en el actual contexto de dismantelamiento y transformación del Estado del Bienestar Protector² y la disminución de recursos económicos redistributivos, entre otros, se redirige la mirada hacia la acción comunitaria, hacia sus posibilidades o las oportunidades perdidas.

La importancia del contexto de surgimiento

El trabajo comunitario es patrimonio de las poblaciones organizadas, y presenta objetivos y metodologías que, por coincidencia ontológica, han sido adoptados y sistematizados por el trabajo social en cuanto a la garantía de derechos sociales y la mejora de las condiciones de vida de los colectivos en situación de desigualdad.

De hecho, la posible relación del trabajo comunitario con los movimientos sociales se encuentra precisamente en su propia génesis como metodología de intervención basa-

da en la organización colectiva. Tal y como señala Álvarez-Uría (2014), los antecedentes del trabajo comunitario se encuentran en movimientos sociales que planteaban propuestas de transformación social a finales del siglo XIX: los movimientos obreros, la lucha por los derechos de las mujeres, etc., que daban respuesta a la *cuestión social*, es decir, la contradicción y fractura social que generan las desigualdades en el capitalismo frente a los postulados ideales heredados de la Revolución Francesa y del pensamiento socialista utópico de igualdad (Castel, 1994).

De hecho, frente al pauperismo descrito por Engels en Inglaterra surgieron las propuestas de formas solidarias de producción y de vida, y con ellas la idea de que los problemas sociales eran generados por las estructuras y condicionantes sociales y no dependían de factores individuales o psicológicos. Precisamente, frente a la ideología burguesa, anclada en la propiedad privada, y que enarbolaba la familia como institución donde descansa la provisión de necesidades sociales basándose en la explotación de la mujer, emergieron sobre todo en el mundo anglosajón propuestas de economía cooperativa, de vida comunitaria, basadas en el apoyo mutuo y las relaciones de solidaridad. Experiencias que aún hoy son referenciales para movimientos sociales contemporáneos que proponen otros modelos económicos post-capitalistas.³

La consideración de que las situaciones sociales tienen causas estructurales tenía como consecuencia la idea de que el trabajo debía dirigirse a conocer e intervenir sobre estas

² Este concepto lo tomamos de José Adelantado (2013), más adelante se recupera y desarrolla el concepto y sus implicaciones en el análisis de las transformaciones actuales de los estados del bienestar.

³ Por ejemplo los movimientos y proyectos vinculados a la economía social y solidaria.

condiciones sociales. En este sentido, el trabajo del cambio social debía basarse en el conocimiento científico de las condiciones estructurales que generan los problemas sociales. Trabajadoras sociales como Jane Addams sustituyeron el *case work* por el *social work*, convencidas de que “el objetivo no era moralizar a los pobres sino la búsqueda de alternativas a la sociedad capitalista” (Alvarez-Uría, 2014: 99):

“Frente a las visitas domiciliarias, frente a la diferenciación entre buenos y malos pobres, frente al tratamiento adaptado a partir de los estudios de casos mediante actos de caridad y limosnas, Toynbee Hall i Hull House⁴ marcaron un camino diferente, una camino de prevención de la pobreza, no de reparación, pues fueron la prueba que el objetivo no era tanto cambiar a los pobres, cuanto cambiar sus condiciones de vida, y por tanto aspirar a crear sólidas bases de una sociedad diferente” (Alvarez-Uría, 2014: 98)

Es así como se produce la consolidación y sistematización teórica de la organización comunitaria como método de intervención social durante los años 30 en EE.UU.

En España y en Cataluña esta metodología de intervención llega a finales de los años sesenta, de la mano de especialistas como Marco Marchioni o de la influencia de Paulo Freire y la pedagogía crítica, en un contexto en el que el sistema de servicios sociales sigue vinculado a la iglesia, a pesar de que está arraigado en los territorios.

En los años ochenta, con el despliegue del sistema de bienestar público y de servicios sociales, se expande y se consolida la figura del trabajo social y se institucionaliza

su gestión y planificación, en un modelo caracterizado por la excesiva institucionalización y una estructura organizativa burocratizada que fomenta la gestión administrada de los problemas sociales. Este modelo tiene como resultado una comprensión del trabajo social que focaliza la responsabilidad de los problemas sociales en los individuos. Por ejemplo, con el predominio del trabajo individual y familiar, dejando de lado el trabajo comunitario (Cortés, 2003).

No obstante, algunas de las situaciones sociales propias del contexto de surgimiento del trabajo comunitario, de finales del siglo XIX y principios del XX, podrían presentar similitudes con el contexto actual, marcado por el avance del capitalismo financiero, el auge del neoliberalismo y el debilitamiento del Estado social como garante de derechos básicos.

Las claves del trabajo comunitario

Antes de entrar en el debate sobre la relación necesaria que debe existir entre trabajo comunitario y las prácticas organizativas que emergen de los grupos sociales, nos interesa hacer una revisión de sus fundamentos, principios orientadores y objetivos, sin desarrollar sus estrategias metodológicas.

Partiendo de los presupuestos que consideran las causas estructurales y contextuales de las diferentes situaciones sociales, el trabajo comunitario es el tipo de intervención que consiste en el “abordaje de situaciones sociales colectivas mediante el desarrollo de procesos organizativos, (...) que permitan generar nuevos sujetos sociales, nuevos

⁴Toynbee Hall (1884) en Londres y Hull House (1889) en Chicago fueron asentamientos sociales claves para la formación e institucionalización del trabajo social, que rompía con el asistencialismo caritativo y religioso.

agentes colectivos y/o nuevas estructuras de relación entre ellos que permitan encarar la transformación de situaciones sociales colectivas”. (Barbero y Cortés, 2005: 18).

Presenta así importantes singularidades de tipo epistemológico y metodológico (a partir de Marchioni, 1988; y Barbero y Cortés, 2005):

- Parte de la consideración del contexto de sociedad desigual e injusta y considera el motor ideológico como movilizador de acciones.
- Tiene por objetivo no tanto el cambio personal-individual, sino sobre todo el cambio de los contextos.
- Parte del presupuesto que la comunidad organizada es el primer y principal de los recursos existentes, un elemento que no es contradictorio con la reivindicación de derechos sociales.
- Promueve relaciones sociales y entre grupos para superar los efectos negativos de la desigualdad.
- Da el protagonismo de la transformación a las poblaciones afectadas.
- Parte del principio básico de la autoterminación de los individuos y las comunidades para decidir sobre su desarrollo, desde la toma de conciencia de una situación hasta las estrategias para modificarla.
- Trabaja con ritmos no predeterminados ni impuestos sino aquellos que las capacidades de autodeterminación y organización de las comunidades van definiendo.

Por lo tanto, se abordan situaciones sociales colectivas mediante la organización y la acción asociativa, como un proceso de movilización social en el que unos actores sociales toman conciencia de la existencia de unos intereses comunes y se organizan con la finalidad de constituir y sostener una organización en torno a la elaboración y la aplicación de proyectos colectivos (Barbero y Cortés, 2005).

El trabajo comunitario institucionalizado

En relación a los servicios sociales y sus finalidades, objetivos y principios rectores⁵ se incorpora el trabajo comunitario como abordaje necesario. Asimismo, la territorialización de los servicios y la vocación de proximidad deberían ser elementos de posibilidad importantes, pero a pesar de ello la organización del sistema está diseñada y desarrollada para trabajar individualmente.

Sin embargo, a lo largo de los años 2000 en Cataluña se han producido algunos procesos y proyectos de desarrollo comunitario con apoyo institucional que podríamos agrupar en tres grandes ámbitos, y en diferentes territorios obedecerían a esta voluntad o propósito, con más o menos éxito:

- a) Experiencias participativas locales y localizadas, en el tiempo y el espacio: por ejemplo procesos de carácter ambiental (diagnósticos, agendas 21 locales), presupuestos participativos, etc.

⁵Según la Ley de Servicios Sociales de 2007, en el Artículo 5: Principios rectores del sistema público de los servicios sociales: “h) Prevención y dimensión comunitaria: Las políticas de servicios sociales deben actuar sobre las causas de los problemas sociales y deben priorizar las acciones preventivas y el enfoque comunitario de las intervenciones sociales.”

- b) Procesos de carácter sectorial: en ámbitos como el educativo, el sanitario, han desarrollado experiencias y proyectos comunitarios en sus servicios y recursos; Planes Educativos de Entorno, o los programas de salud comunitaria.
- c) Planes de Desarrollo Comunitario (PDC) en determinados barrios y territorios: planes integrales en relación a recursos locales como educación, salud, desarrollo económico, el urbanismo...

En la actualidad, sin embargo, estas propuestas, limitadas y puntuales, o bien han finalizado en cuanto al apoyo institucional como proyectos temporales, o bien están agotando los plazos presupuestarios o continúan trabajando gracias a las redes organizativas consolidadas.

Las claves del poco desarrollo de proyectos comunitarios o de la finalización y ausencia actual las encontramos en los elementos necesarios que señalan Llobet, Cortés, Alemán y Ainsa (2004) para que se pueda desarrollar trabajo comunitario desde el ámbito institucional. En primer lugar, la apuesta política: encargo y/o apoyo institucional que cuente con el protagonismo ciudadano y reconocimiento presupuestario. En segundo lugar, la adaptación de aspectos organizativos de la Administración: con órganos participativos mixtos (administración/ciudadanos) y trabajo transversal e interinstitucional. En tercer lugar, cambios internos en el marco organizativo de los servicios sociales: respeto a los tiempos del proceso, reorganización de las tareas de los profesionales en función de la organización comunitaria, disponibilidad de espacios de reflexión y formación en metodologías participativas a los profesionales y ciudadanos.

Precisamente en la identificación de estos elementos necesarios en cuanto a la puesta en marcha de procesos comunitarios desde el ámbito institucional es donde encontramos los argumentos que permiten explicar la pequeña y efímera presencia del trabajo comunitario en la intervención social, básicamente en lo en cuanto al apoyo político y las dificultades del modelo organizativo.

El incómodo espacio del trabajo social en un contexto de cambios en el Estado del Bienestar

Una vez identificados los elementos básicos caracterizadores del trabajo comunitario y al mismo tiempo las posibles razones de su limitada implantación desde las instituciones, hay que hacer un ejercicio de situación en el contexto actual, tanto en cuanto a aspectos de corte estructural, como por sus efectos en la orientación de las políticas públicas.

La crisis económica y financiera de los países del sur de Europa está conduciendo al progresivo desmantelamiento de los frágiles estados del bienestar del entorno mediterráneo. Estas transformaciones, lejos de ser la reacción austera a una crisis económica, son la evolución planificada hacia un cambio de modelo político-económico de programa neoliberal, que pasa por el desmantelamiento del estado social, la flexibilización y desregulación del mercado de trabajo y la reformulación y recorte de los sistemas de protección y seguridad social.

En buena medida, un hecho clave del escenario actual es el incremento del paro, cada vez más cronificado y de carácter estructural, que sitúa y mantiene a un gran

número de población fuera del mercado laboral y sin la aportación salarial como elemento básico de subsistencia económica y posicionamiento social. El Estado del Bienestar Protector había funcionado presuponiendo un modelo socioeconómico de pleno empleo (masculina), otorgando la centralidad al trabajo y la condición asalariada en el sostenimiento del modelo contributivo y redistributivo, y a un nivel simbólico, en cuanto a la participación y reconocimiento social. Mientras que el conjunto de transformaciones actuales responde a la desaparición de la sociedad salarial que vaticinaba Robert Castel (1997) donde el trabajo era el factor de inclusión social por excelencia. La posición en relación al mercado laboral es el principal factor generador de vulnerabilidad, no sólo en cuanto a la situación de desempleo sino también por la participación precaria e insegura en el mercado de trabajo (Font y Langarita, 2014).

Estas transformaciones generan, además, nuevas formas de explotación que ya no pasan por el mercado de trabajo. De hecho, en las actuales sociedades postindustriales donde predomina el capital financiero, que funcionan con menos cantidad de trabajo, se produce un proceso que Harvey (2003) denomina *acumulación por desposesión*. Así la acumulación de riqueza ya no pasa por la explotación en el trabajo asalariado, sino por la desposesión efectiva de derechos.⁶

Cambios cuantitativos y cualitativos en las políticas sociales

Estos cambios estructurales de carácter objetivable conllevan importantes transfor-

maciones en cuanto a las políticas sociales. En primer lugar, cambios de carácter cuantitativo, en cuanto al número y recursos destinados a tales políticas, es decir; disminución progresiva de programas, acciones y proyectos, así como la reducción efectiva en los presupuestos públicos destinados a la redistribución de la riqueza y la provisión de bienestar.

En segundo lugar, cambios cualitativos en cuanto a la orientación de las políticas; respecto a la concepción de las situaciones que hay que resolver; respecto a los objetivos, valores y discursos que justifican las soluciones, y finalmente, en cuanto a los medios e instrumentos de gestión de la provisión de bienestar (Adelantado, 2013).

Autores como José Adelantado (2013) identifican este proceso como el paso del Estado del Bienestar Protector al Estado del Bienestar Inversor. El Estado del Bienestar Protector tenía vocación universalista y ponía el énfasis en los derechos, con el objetivo de la redistribución para lograr igualdad y donde la política social tenía una función compensatoria de las deficiencias del mercado. En el Estado del Bienestar Inversor el objetivo pasa de la redistribución en la provisión de *activación* y la *empleabilidad*, es decir, a la inversión en los ciudadanos en recursos para activar sus capacidades personales en la búsqueda de soluciones individuales, produciéndose así un cambio de centralidad desde los derechos sobre las responsabilidades.

En cuanto a la gestión, se produce un proceso de desestatalización de la provisión del bienestar que supone un traspaso de estas responsabilidades al mercado, la familia

⁶ Como consecuencia de la reducción de la política pública ante el imperativo pago de la deuda pública y los rescates bancarios.

y la comunidad. Esta privatización se da en cuanto a la externalización de servicios, en el tercer sector o en empresas del mercado privado con ánimo de lucro, que encuentran en la atención social un nuevo espacio de ganancia. Por otra parte, fundaciones y obras sociales pertenecientes a entidades financieras se convierten en instituciones clave en la provisión de bienestar de acuerdo con cantidad de recursos privados de los que disponen. Este hecho, en primer lugar, hace evidente la inmoralidad que el capital financiero, responsable en buena medida del empobrecimiento y endeudamiento ilegítimo de las clases trabajadoras, rescatado con fondos públicos, es a la vez el proveedor de bienestar de las poblaciones a las que vulnera. En segundo lugar, esta centralidad de las entidades privadas pone en duda la política pública y por lo tanto la idea de democracia en la determinación de las acciones a desarrollar. En tercer lugar, esta privatización, ya sea en manos de entidades del mercado, como en la familia o el entorno, supone el desistimiento del Estado en sus funciones y por tanto el debilitamiento de la noción de derecho social y un cierto retorno a la beneficencia.

En paralelo a esta realidad, emergen discursos de la exclusión de influencia también neoliberal, narrativas de la pobreza que legitiman la dominación y normalizan la desigualdad. Los nuevos discursos recuperan la tendencia a criminalizar la pobreza e invisibilizan las contradicciones del sistema de distribución de riqueza (Wacquant, 2010). De esta manera se da una “transformación

discursiva de las desigualdades sociales en diferencias individuales, lo que permite culpabilizar a la víctima y justificar tratamientos individualizantes” (Adelantado, 2013: 149).

El impacto de estos discursos se da en las políticas sociales y las prácticas profesionales cotidianas, por ejemplo con:

- 1) El paso de la lógica del derecho a la lógica de la *oportunidad* supone responsabilizar al individuo del aprovechamiento o no de esta, y exime la responsabilidad pública de la obligación de garantizar el derecho.
- 2) El establecimiento de relación contractual en la provisión de prestaciones, subsidios, rentas, transforma la lógica del derecho en la lógica del “merecimiento” (Serrano, 2012). La percepción de una prestación es condicional al cumplimiento de prescripciones que establece la institución, fuertemente marcadas por elementos morales i de control social. Aquellas personas que no “cumplen”, pierden la *oportunidad* y dejan de *merecer* un derecho social, redundante en la culpabilización y la responsabilización individual, a la vez que infantiliza la relación usuario-profesional.
- 3) Progresiva normalización de la pobreza en tanto que algunas de las rentas de las prestaciones públicas están por debajo del umbral de la pobreza.⁷ En paralelo, la inserción laboral actual en muchos casos se produce en situacio-

⁷ Según el Idescat, en el año 2013 en Cataluña el umbral de riesgo de pobreza para un adulto se sitúa en los 9.422,6 € anuales. El ingreso de los 426 € mensuales que proporciona el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) al cabo del año supone 5.112 €, muy por debajo del umbral considerado. En 2013, 1.185.300 personas cobraban esta prestación en España, según datos del SEPE.

nes de precariedad que no llegan ni al salario mínimo interprofesional, situado en 645,30 € el año 2014.

Este hecho pone en crisis los modelos de intervención tradicional que situaban en la transferencia de prestaciones o en la inserción laboral las posibilidades de inclusión social, cuando no directamente, pone en cuestión las posibilidades de supervivencia de las poblaciones.⁸

Esta realidad cada vez más extrema también está generando un importante malestar en el ámbito profesional y en los diferentes servicios y recursos de la acción social con respecto a los límites y posibilidades de la política pública y la acción profesional.

Cambios sociales y movimientos sociales

En este contexto, durante la primera década del siglo XXI al mismo tiempo que se producen estas transformaciones de fondo en cuanto a las funciones públicas del Estado y los discursos respecto a la política social, emergen nuevos movimientos sociales que ponen en el centro la reivindicación y defensa de los derechos sociales vulnerados o en peligro: movimientos que alrededor de la condición “afectada” ponen de relieve la ausencia de política pública, y los efectos de la *desposesión* (Harvey, 2003).

Este sería, por ejemplo, el caso de las Plataformas de Afectados por la Hipoteca, que señalan a las instituciones bancarias como responsables de una estafa planificada en un contexto en el que el Estado desiste, sitúa en

el mercado privado y hace responsables a los individuos de la provisión de su vivienda como objeto de consumo y no como derecho básico.

Esta misma lógica se produce en otros movimientos que reclaman la defensa de la sanidad y la educación pública, asambleas de personas desocupadas, grupos de apoyo y de defensa de los derechos de las personas inmigradas, plataformas ciudadanas de tipo vecinal territorial que denuncian el empobrecimiento de la población, etc. Todos ellos situando la noción de derecho en el centro de las demandas, y por tanto, mostrando en su reverso, la ausencia de una función pública que los garantice. Todos ellos aspectos que apelan a los ámbitos propios del trabajo social.

Estos movimientos, salvando las particularidades de cada uno y sin entrar a fondo en sus características, comparten elementos como el cuestionamiento del modelo capitalista y ponen en duda el modelo de provisión de derechos y servicios que se ha mostrado ineficaz. Aparecen como formas colectivas de resistencia y apoyo mutuo, y proponen otras formas de autodeterminación y de toma de decisiones frente el modelo representativo, reivindicando nuevas soberanías, democracia directa, etc.

No podemos dejar de considerar que existen también posicionamientos críticos respecto a las propuestas autoorganizativas y que señalan sus riesgos en cuanto a la defensa de provisión pública de servicios. De hecho, desde esta perspectiva se considera que el incremento de los movimientos y asociaciones que autoorganizan y autoabas-

⁸ Esta realidad es abordada extensamente en el Dossier del Tercer Sector nº 22, de enero de 2013, en el informe “Inclusión a través del Trabajo: un modelo en revisión” elaborado por la Mesa de Entidades del Tercer Sector de Cataluña.

tecnecesidades colectivas, puede estar en relación y ser funcional a la crisis del Estado del Bienestar. En este sentido, ciertas propuestas voluntaristas podrían servir de pretexto para el desmantelamiento de servicios públicos, con consecuencias como la precarización de servicios y puestos de trabajo, desequilibrios sociales y territoriales, pérdida de la noción de universalidad...

Pero, más allá de este debate, estos movimientos aportan a las poblaciones organizadas elementos importantes que son herramientas potentes a recuperar desde la intervención comunitaria en el contexto actual de individualización. Por ejemplo:

- Aproximación no individualizante a las situaciones sociales.
- Dimensión y espacio relacional.
- Participación de las poblaciones en su proceso de transformación y del entorno.
- Autodeterminación i toma de decisiones, espacios de soberanía.
- Apoyo mutuo.
- El ejercicio de conquistar y no ser subsidiario; empoderamiento.
- Identidad e identificación colectiva.
- Toma de conciencia-politización; lectura del mundo en términos freirianos.
- Canalización del malestar: organización y movilización.
- Construcción de interpretaciones comunes y relato compartido.
- Convertirse en sujeto colectivo.
- Posibilidades de resistencia y capacidad negociadora.

Todos estos elementos, propios de estos movimientos y espacios organizados, entroncan con aquellos que la acción comunitaria comparte, tanto en cuanto a los valores y utopías, los *objetivos de proceso* de la

intervención, así como la aportación de experiencias significativas (Barbero y Cortés, 2005) a las poblaciones.

Por un trabajo comunitario situado y posicionado

Al hilo de las reflexiones sobre la génesis, los objetivos y el contexto actual desarrolladas hasta ahora, se propone un ejercicio reflexivo en torno a la práctica profesional de la intervención social sobre la incorporación de los elementos señalados y en relación a 5 puntos.

1. El contexto: el trabajo social debe estar *situado*. Debe reconocer el marco espaciotemporal en el que trabaja, la dimensión de territorio y de momento histórico-político, debe estar alerta a los cambios y procesos sociales que impactan sobre las realidades sociales así como sobre las políticas, los discursos y las prácticas.
2. La función de la intervención: y es aquí donde encontramos el debate constitutivo y constituyente acerca de la ambivalencia entre reproducir i transformar, entre cambio o control, que hemos presentado al principio del artículo.
3. Las relaciones. La relación (de poder) como materia prima de la intervención social tiene mucho que ver en cómo se conciben las poblaciones con las cuales se trabaja y se interactúa; ¿como sujetos de derecho? ¿como poblaciones vulnerables o vulneradas? ¿Se contribuye desde la práctica a fomentar la lógica de la *activación* y la *inversión* (Adelantado, 2013) partiendo de la perspectiva del déficit, de la consideración de sujetos incompletos, faltos de capacidades, recursos, habi-

lidades que deberán encontrar soluciones individuales?

4. Metodologías y procesos. ¿Se trabaja con metodologías adaptadas a los objetivos, contextos, realidades y situaciones sociales? ¿O bien se desarrollan acciones y programas a medida de las posibilidades y capacidades de los profesionales de manera desconectada a las necesidades colectivas?
5. El contenido ético-político: trabajo social *posicionado*. El trabajo social no es únicamente una tarea esencialmente ética sino que también tiene que ser política; tal y como señala Freire (1997) en relación al proceso educativo. En este sentido y de cara al trabajo social comunitario la cuestión sería “comprender lo organizativo nos permite hacer-nos preguntas fundamentales sobre quién y cómo gana poder o fuerza social a través de nuestra actividad” (Barbero y Cortés, 2005: 26).

Si no se problematizan las contradicciones estructurales que generan la desigualdad y la pobreza, la intervención social puede ser, en este contexto, una práctica que contribuya a producir una cultura de la culpabilización o la normalización (Font y Langarita, 2014).

Conflicto y trabajo social

Pero la comprensión de la acción comu-

nitaria como acción política puede generar y genera conflicto debido a que se contraponen intereses entre la defensa de los grupos más alejados de los sistemas de decisión y distribución, y una práctica profesional institucionalizada en el marco de la política social. En este sentido, Saul Alinsky (1976) ya consideraba el conflicto como un elemento propio de la sociedad y, por tanto, de las estrategias de inclusión social. De hecho, señalaba que las prácticas del trabajo social a menudo olvidan las relaciones de fuerza y los sistemas de opresión y basan su acción en la adaptación. Por ello proponía la movilización colectiva en los barrios para reivindicar y negociar soluciones.

Recientemente, algunos conflictos explícitos como los hechos de Ciudad Meridiana de octubre de 2014⁹ y sin entrar en consideraciones coyunturales del caso en concreto, nos deben alertar respecto a la distancia entre la institución y las necesidades de la población (en este caso afectada por numerosos desahucios) y la percepción de los servicios sociales no como aliado sino como amenaza/ausencia; significa que los servicios públicos no son parte de la solución sino que son parte del problema.

En este sentido los diferentes ámbitos del trabajo social son un espacio de privilegio para observar, detectar y denunciar, de forma que la intervención social cada vez más debe adoptar la reivindicación y la protesta como propuesta de acción.

⁹ El 22 de octubre de 2014, un grupo de vecinos y vecinas de Ciudad Meridiana entraron en las dependencias de los Servicios Sociales de Ciudad Meridiana, Torre Baró y Vallbona y causaron desperfectos en el mobiliario de las oficinas. La misma mañana los vecinos habían parado 3 desahucios, una situación que se da diariamente en este barrio, uno de los más empobrecidos de la ciudad de Barcelona. Para conocer los hechos ocurridos se recomienda el artículo de Antonio Alcántara:

<https://educaciotransformadora.wordpress.com/2014/10/26/als-pobres-incomodes-sels-criminalitzats-serveis-socials-ciutat-meridiana/>

Conclusiones

Estas constataciones llevan a la necesidad de recuperar y comprender el trabajo comunitario como propuesta que entronca con el activismo social y la acción política propia de los movimientos sociales y con los que comparte objetivos y estrategias comunes. Cada vez más, la acción individual de corte asistencial hace imposible la incidencia en las estructuras que generan las desigualdades, por el contrario, la acción asistencial mantiene y reproduce la marginación. Sólo la acción política, la organización colectiva y la alianza con los movimientos sociales puede provocar cambios en cuanto a la transformación de los contextos de desigualdad así como de las propias prácticas y discursos profesionales individualizantes, que ahora mismo son el compañero necesario del programa neoliberal.

■ **Sólo la acción política, la organización colectiva y la alianza con los movimientos sociales puede provocar cambios en cuanto a la transformación de los contextos de desigualdad así como de las propias prácticas y discursos profesionales individualizantes, que ahora mismo son el compañero necesario del programa neoliberal.**

El inmovilismo, la excesiva institucionalización, la burocratización de los procesos, la tecnificación profesional, supone la normalización de la desigualdad y es una renuncia a los objetivos y principios propios del trabajo social. De nuevo la ambivalencia entre reproducir o transformar, y de fondo la inevitable cuestión de clase donde la indiferencia y la neutralidad no tienen cabida, ni la voluntad de servicio es la única opción. No es concebible, en el contexto actual, una intervención social despolitizada, ya que sin movilización no hay transformación social.

Algunas experiencias organizativas de trabajadores de la acción social ya vinculan la defensa de los derechos laborales propios del sector social con la resistencia y denuncia frente a las transformaciones de las políticas públicas, así como la lucha por la justicia y los derechos sociales.¹⁰

Por otra parte, hay mucho camino por recorrer en la propuesta organizativa comunitaria, por ejemplo en cuanto a la gestión comunitaria de recursos colectivos; propuestas que inciden en un mayor control, democracia, autodeterminación respecto a la gestión de lo público y común. O por lo menos, en la re-incorporación de los elementos propios de los movimientos sociales en las prácticas profesionales cotidianas.

Los movimientos sociales actuales proponen alternativas y resistencias en un momento de colapso del sistema de servicios sociales, cuando las prestaciones redistributivas son insuficientes y el trabajo asalariado ya no es la vía para la inclusión social.

¹⁰ Es el caso de las mareas naranjas o de organizaciones como Dasca-Defendemos la Acción Social y Comunitaria (Barcelona), Assac (Girona), la Asociación de Trabajadores de la Acción Social (Barcelona), Asamblea de Trabajadores de Servicios Sociales de CGT (Barcelona)...

Si bien hay que considerar el peligro de que lo voluntarioso / caritativo en la provisión de bienestar suponga el traslado de las funciones públicas a la comunidad y el desistimiento del estado, la adopción de los lenguajes, reivindicaciones y mensajes de los movimientos sociales¹¹ son una obligación éticoprofesional de un trabajo comunitario

ubicado y posicionado. Que rompa con las lógicas y discursos de la política social actual y trabaje hacia la creación de alianzas, diálogo y organización colectiva con las poblaciones despojadas, desde una cierta desinstitucionalización ya partir de un posicionamiento crítico en la defensa de lo público y de la noción de derecho.

¹¹ En este sentido, es significativa la campaña de la Plataforma 9 Barris cabreada de Barcelona, de diciembre de 2014, con el lema “No es pobreza, es injusticia”. Esta plataforma compuesta por más de 100 entidades del territorio ha desarrollado un diagnóstico de la pobreza en los barrios y reclama una intervención pública y los recursos necesarios que restauren los derechos sociales de la población.

Bibliografía

- ALINSKY, S. *Manuel de l'animateur social. Une action directe non violente*. París: Editorial du Seuil, 1976. ISBN 2-02-004973-2
- ÁLVAREZ-URÍA, F. “En torno a la crisis de los modelos de intervención social”. en VV.AA *Desigualdad y pobreza hoy*. Madrid: Talasa, 1995. ISBN: 9788488119285
- ÁLVAREZ-URÍA, F. y PARRA, P. “The bitter Cry: materiales para una genealogía de la identidad profesional de las pioneras del Trabajo Social en Inglaterra y los Estados Unidos”, en *Cuadernos de Trabajo Social*, vol. 27-1 (2014). Pág. 95-104. ISSN: 0214-0314
- ADELANTADO, J. “L'Estat del Benestar: Retallades i canvi de paradigma? El cas espanyol (1995-2012)”, en VV.AA. *Cap a on anam? Els ciutadans de les Illes Balears*. Fundació Gedesco, 2013.
- BARBERO, M. y CORTÉS, F. Trabajo Comunitario, organización y desarrollo social. Madrid: Alianza Editorial, 2005. ISBN: 8420647268
- BAUMAN, Z. *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona: Gedisa, 2003. ISBN: 8474327504
- CASTEL, R. *Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós, 1997. ISBN: 9501254577
- CORTÉS, F. “Una aproximació als plans comunitaris: una manera d'organitzar la comunitat per a promoure processos de desenvolupament social”, en *Revista de Treball Social*, nº 172 (2003). Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents socials de Catalunya. ISSN: 0212-7210
- FONT, J. y LANGARITA, J. A. “Nuevas retóricas de la exclusión y su implicación en la intervención social”. I Congreso Internacional de Facultades y Escuelas de Trabajo Social. El Trabajo Social ante el reto de la crisis y la educación superior. Murcia: Universidad de Murcia, 2014.
- FREIRE, P. *A la sombra de este árbol*. Barcelona: El Roure, 1997. ISBN: 9788479760137
- HARVEY, D. El nuevo imperialismo. Madrid: Akal, 2003. ISBN: 9788446020660
- LLOBET, M.; CORTÉS, F.; ALEMANY, R. y AINSA, C. “Investigación en Trabajo Social Comunitario: la construcción de prácticas participativas”, en *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, nº 66. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, 2004. ISSN: 1134-0991
- MARCHIONI, M. *Planificación social y organización de la comunidad. Alternativas avanzadas a la crisis*. Madrid: Editorial Popular, 1988. ISBN: 8486524350
- SERRANO, A. et al. “Ingenierías de la subjetividad: el caso de la orientación para el empleo”, en *Reis*, nº 138 (abril-junio 2012). Pág. 41-62. ISSN: 0210-5233
- WACQUANT, L. *Castigar a los pobres. El gobierno neoliberal de la inseguridad social*. Barcelona: Gedisa, 2010. ISBN: 9788497841559

La intervención comunitaria desde los servicios sociales locales: de la pérdida al deseo; del deseo a la acción

Community intervention from local social services: from loss to desire, from desire to action

Mercè Ginesta i Rey¹

Resumen

En este artículo abordaremos cuestiones relacionadas con el posicionamiento de los profesionales en la atención de las personas afectadas por la crisis económica desde los servicios sociales básicos y desde una perspectiva comunitaria. Por una parte se hace un repaso de la evolución de la intervención comunitaria en los servicios sociales locales, identificando aquellos elementos de la práctica comunitaria de los orígenes que serían deseables de recuperar, así como de las dificultades para hacerlo. Por otra parte, se hace un análisis de los diferentes posicionamientos de los profesionales y se apuntan algunas ideas para revisarlos y adecuarlos a las exigencias del momento actual.

Palabras clave: Trabajo social comunitario, posicionamiento profesional, insatisfacción, transformación social, asistencialismo.

Para citar el artículo: GINESTA i REY, Marcè. La intervención comunitaria desde los servicios sociales locales: de la pérdida al deseo; del deseo a la acción. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 50-62. ISSN 0212-7210.

¹Trabajadora social, socióloga y antropóloga. Máster de Ética aplicada a la intervención social, psicoeducativa y sociosanitaria. Profesora asociada del Grado en Trabajo Social en la Universitat de Girona. mginesta@gmail.com

Abstract

This article explores questions related to professionals' positioning when attending to people affected by the economic crisis in basic social services and from a community work perspective. On one hand there is a review on the evolution of community intervention in local social services identifying those elements of the original community practice that are to be recovered, as well as the difficulties to do so. On the other hand, there is an analysis of different professionals' positioning and some ideas to review and adequate them to the current exigencies.

Key words: Community social work, professional positioning, dissatisfaction, social transformation, assistance.

El trabajo social comunitario: génesis y esencia de los servicios sociales de base

Entendemos que, en la esfera de las políticas públicas de bienestar social, los servicios sociales básicos constituyen el principal dispositivo que recibe el encargo de desarrollar el trabajo comunitario.² De hecho, a finales de los años 1970, con el advenimiento de la Democracia, la creación de los primeros servicios sociales municipales fue impulsada por las demandas vecinales, a menudo acompañadas por las primeras trabajadoras sociales comunitarias. Los ayuntamientos asumieron, pues, la prestación de los servicios sociales como una forma de canalizar las demandas de la comunidad, y como comunitarios nacieron.

No es hasta años más tarde que se for-

maliza la asignación de la competencia en materia de servicios sociales de atención primaria en los entes locales.³ De estos se espera que, siguiendo los principios de subsidiariedad y de autonomía local, desarrollen las políticas más adecuadas para responder a las necesidades sociales particulares de su territorio, con un enfoque colectivo, preventivo y promocional. Así pues, se concibe que es alrededor de la intervención comunitaria que deben pivotar los servicios sociales de atención primaria.

En cada empresa perdemos dinero: la lenta e imperceptible transformación de los servicios sociales de base

No obstante, hemos visto como en el transcurso del tiempo este encargo se ha ido diluyendo y desvirtuando, poniendo por delante el encargo de gestionar prestaciones económicas y servicios, hasta el punto de que el sentir general de los profesionales es

²No en vano, en diferentes comunidades autónomas del Estado español se les denomina servicios sociales comunitarios.

³Con la aprobación de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local y la Ley 26/1985, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales.

de que algo esencial se ha perdido. Ciertamente, hoy en día, a los profesionales de los servicios sociales básicos (SSB) no les resulta nada fácil priorizar las acciones preventivas y comunitarias. La acumulación de encargos de otro tipo, y que además provienen de diferentes instancias, explican una parte. Así, por ejemplo, la Generalitat ha ido desarrollando diferentes programas, prestaciones y servicios, y ha encargado la gestión a los servicios sociales municipales. Pero a menudo se ha hecho sin adaptar los recursos humanos y medios adecuados para asumirlos sin tener que dejar otras funciones. De esta manera los SSB se han ido configurando cada vez más como una gestoría de servicios y prestaciones, no sólo los propios (atención domiciliaria, ayudas de urgencia social, comedores sociales, servicios de acogida residencial), sino también de diferentes departamentos de la Generalitat de Cataluña. Ya no es solo el departamento competente en materia de Bienestar Social el que traslada encargos a los servicios sociales locales, sino que cada vez se reciben encargos de más departamentos diferentes: empresa y ocupación, vivienda, etc., por lo que se intensifica el despropósito.

De alguna manera se subvierte el principio de subsidiariedad, haciendo que se deleguen al nivel local una serie de funciones –sobre todo el acceso a multiplicidad de prestaciones y recursos– que, gestionadas más centralizadamente, serían más eficientes y obtendrían niveles más elevados de equidad. Además, este proceso se hace a costa de to-

mar el espacio a las funciones –como las comunitarias– que son propias del ámbito local, y, fuera de él, no tienen ningún sentido.

Tampoco podemos decir que las intervenciones comunitarias hayan desaparecido. Más bien se han ido desplazando desde los servicios sociales hacia otras áreas de creación posterior (ciudadanía, diversidad, políticas de género, participación ciudadana), se han segmentado de los servicios básicos con la creación de planes de desarrollo comunitario o planes locales de inclusión social o se ha delegado su gestión e implementación a entidades privadas. Este movimiento también ha supuesto cierta especialización de los profesionales, por lo que la atención individual y la comunitaria han tendido a colocarse en compartimentos estancos, a menudo poco comunicados.

Por otra parte, la intervención comunitaria en ocasiones se ha ido sustituyendo por espacios de participación institucionalizados de tipo unidireccional, que a menudo prescinde de los sujetos afectados, y que es legitimada por el poder político y técnico (Cortés, 2003: 15), a la vez que a nivel político se utiliza para legitimarse (Rebollo, 2001, citado por Barbero y Cortés, 2005: 102).

Con el crecimiento de los servicios sociales durante los primeros años de la década de los 2000 (ampliación de recursos y prestaciones, incremento de profesionales en diferentes ámbitos de los servicios sociales⁴ y definición de los servicios sociales como un sistema de garantía de derechos⁵ se con-

⁴ La Ley 12/2007, de Servicios Sociales, estableció unas ratios de profesionales de los servicios básicos de atención social que suponían el aumento en casi un 50% respecto a las establecidas hasta el momento en el IV Pla d'Actuació Social de Catalunya, 2003.

⁵ Xavier Pelegrí (2010) denomina *etapa garantista* a aquella comprendida entre los años 2004 y 2007.

solida una serie de tendencias que contribuyen al eclipse del trabajo comunitario:

- La preeminencia de la intervención individualizada, que se ve reforzada por la definición del acceso a los servicios sociales como un derecho subjetivo. Este enfoque pone énfasis en los aspectos individuales de los problemas sociales, obviando el análisis de su dimensión estructural. De esta manera, se asume que quien tiene que cambiar es el individuo, para lograr su inserción en la sociedad.
- La configuración de los servicios sociales a partir de la lógica de la demanda (Pelegrí, 2010: 77), que implica una orientación puramente reactiva (demanda-respuesta) dejando de lado planteamientos más proactivos de carácter preventivo y promocional.
- El desarrollo de un sistema de servicios sociales parcelado, fragmentado y sectorizado, que implica que el individuo o la familia recibe una atención múltiple y segmentada por parte de diferentes dispositivos (que no siempre establecen entre ellos el diálogo que sería deseable).
- La aplicación de sistemas de gestión de los servicios que, si bien tienen la intención de asegurar la equidad y la transparencia en su acceso y la eficiencia y la calidad en su prestación, suponen una burocratización de la intervención.

Estas tendencias van limando la naturaleza política y la perspectiva ideológica de la profesión, que se va tecnificando en torno a

■ **Estas tendencias van limando la naturaleza política y la perspectiva ideológica de la profesión, que se va tecnificando en torno a una práctica estereotipada y burocratizada, y que va parapetándose en los despachos.**

una práctica estereotipada y burocratizada, y que va parapetándose en los despachos. Además, con el impacto de la crisis económica a los servicios sociales, se añade la tendencia a la consolidación de las prácticas asistencialistas. La guinda de este proceso la encontramos en la reforma de la administración local⁶ aprobada por el gobierno del Estado. Esta reforma prevé la transferencia de la competencia en servicios sociales de atención primaria a las comunidades autónomas y a las diputaciones, reduciendo las funciones de los municipios a la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social. Esta ley consagra, pues, la desaparición de la intervención comunitaria de los servicios sociales locales, ya no solo de hecho, sino de derecho.

Hay que hacer notar que esta medida se considera del todo inapropiada, tanto, que a menudo se cree que es imposible que se llegue a aplicar. Pero lo que nos interesa destacar es que la tendencia de los últimos años ya ha sido precisamente configurar los SSB con este encargo: cada vez más se les pide desde diferentes administraciones, ámbitos e incluso desde entidades sociales que se

⁶Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local (LRSAL).

encarguen de valorar el acceso a una gran diversidad de ayudas dispersas y en conjunto incoherentes. Así pues, a las valoraciones de acceso a programas como el de la Renta Mínima de Inserción se añaden las que se piden para acceder a los beneficios contra la pobreza energética, comedores sociales o bancos de alimentos, a diferentes ayudas de las entidades sociales, a viviendas de protección oficial o para aplazar desahucios, etc. Esta ineficiente⁷ microgestión de recursos destinados a la cobertura de necesidades básicas acaba ocupando buena parte del tiempo de los profesionales y consumiendo las energías para plantear otro tipo de intervenciones.

En esta tesitura nos oímos decir con más insistencia que nunca que debemos volver al trabajo social comunitario, reflejándonos de alguna manera en las intervenciones de las primeras trabajadoras sociales de nuestro país en el período de la transición.

Los profesionales: entre la acomodación y el compromiso

En esta lenta e imperceptible transformación de los servicios sociales, los profesionales han ido entrando en una espiral de insatisfacción. En el actual contexto de reducción de la intervención a lo individual, a responder a la demanda de manera asistencialista y de ver reducido su papel cada vez más a comprobadores de medios para determinar el acceso o no a unos recursos precarios e insuficientes, los profesionales de los servicios sociales básicos suelen sentirse frustrados y abrumados.

■ En esta lenta e imperceptible transformación de los servicios sociales, los profesionales han ido entrando en una espiral de insatisfacción.

A pesar de constatar una y otra vez que el capital humano de los servicios sociales está desaprovechado, que debería y podría dedicarse a funciones de mayor valor añadido, los profesionales no acaban de encontrar la manera de proponer alternativas, de ir más allá de la queja.

En los lugares de trabajo se hace difícil encontrar espacios que permitan la reflexión sobre lo que les está pasando y que permitan desarrollar nuevas respuestas. Siempre se prioriza la actuación a la reflexión sobre la práctica. Tampoco hay demasiados profesionales dispuestos a vincularse a los pocos espacios de reflexión externos a las instituciones donde trabajan. Como consecuencia, se tienen visiones parciales y limitadas que no permiten adoptar una visión de conjunto de los problemas que tienen en común, ni crear discursos y acciones en la línea de defender los intereses compartidos y de generar actuaciones alternativas.

Las interpretaciones que suelen hacer sobre la realidad que se vive tienden a centrar sus causas en factores externos: la crisis, los políticos y sus políticas, la institución, los jefes, las entidades... Razones de suficiente peso como para que puedan pasar por alto las explicaciones que tienen que ver con los propios profesionales.

⁷ Además, hay que tener en cuenta que muchos servicios no disponen de sistemas de información y gestión suficientemente potentes para agilizar este tipo de gestiones, ni de los recursos humanos que les corresponderían según las ratios establecidas en la Ley 12/2007, de Servicios Sociales.

Así pues, encontramos profesionales agobiados y agotados, insatisfechos y frustrados, que querrían desarrollar otras funciones profesionales pero que a la vez han convertido este contexto hostil en una zona de confort en la que se han instalado a la espera de tiempos mejores.

Esta adaptación se combina con el fantaseo con un retorno a la esencia del trabajo social, que se entiende como una recuperación doble: en primer lugar, de la intervención basada en la relación asistencial y el acompañamiento en procesos de desarrollo personal y, en segundo lugar, de la intervención colectiva.

Aunque esta acomodación sea comprensible como estrategia de supervivencia, implica también un posicionamiento ideológico y moral que puede entrar en profunda contradicción con las prescripciones deontológicas de sus profesiones. En este sentido podemos sugerir que, perdiendo –o dejándose perder– la intervención comunitaria, los profesionales de los SSB han renunciado a su dimensión política, a su vocación transformadora, aunque han continuado atendiendo a ese sector de población más desfavorecido.

La crudeza de los efectos de la crisis en la población atendida, y las derivas de las políticas sociales para afrontarlos, obligan a los profesionales insatisfechos con las prácticas asistencialistas a posicionarse ideológicamente: en primer lugar hay que transformarse como profesionales para recuperar la esencia perdida de la profesión: la transformación social. A través del rescate de los valores de la profesión podremos asumir el valor y superar las propias resistencias para encarar las incertidumbres y riesgos que genera la intervención comunitaria.

En busca de la esencia perdida del trabajo social

Expresiones como “tenemos que recuperar la esencia de nuestra profesión” las oímos a menudo, sobre todo desde que la crisis impactó a los servicios sociales. Se entiende que esto implica volver al trabajo social comunitario, en concreto al que se desarrolló en los orígenes de nuestra profesión en Cataluña, en el contexto de la transición.

Ciertamente, las trabajadoras sociales de ese momento contribuyeron a fortalecer los movimientos vecinales, que se organizaban para resolver los problemas de los barrios y que canalizaron los movimientos populares a favor de la democracia (Vilà, 2004: 203). ¿Qué nos atrae de ese trabajo social que quisiéramos recuperar? Aunque seguro que pecaremos de simplificación, intentaremos identificar algunos componentes que configurarían el tipo ideal de trabajador social que, inspirado en aquellas profesionales de la transición, opera en el imaginario de los trabajadores sociales de hoy:

- El compromiso con el cambio social y político que exigía el momento histórico.
- Una misión claramente definida y doblemente importante: conseguir más bienestar y justicia social, a través de la creación de servicios hasta ese momento inexistentes (ambulatorios, servicios sociales, transporte...) y contribuir al logro de la democracia.
- La acción profesional fundamentada en un modelo crítico-radical: es un profesional que se corresponde con el trabajador social como agente de cambio.
- La motivación, la tenacidad, la lucha.

- La contribución a la creación de grupos, asociaciones o entidades que progresivamente se irán desarrollando de manera autónoma, desatándose del profesional.

Pese a que los profesionales sienten la necesidad de retornar al trabajo social comunitario en este sentido idealizado, ¿qué les dificulta su recuperación? ¿Pueden o no pueden desarrollar acciones comunitarias? ¿Les corresponde? ¿Continúan teniendo el encargo? ¿Qué papel tienen los profesionales? Trasladar este tipo ideal al trabajador social de unos servicios sociales básicos de hoy en día se encuentra con algunos problemas de encaje. Aunque podemos identificar ciertos paralelismos entre el contexto actual y el de la transición (crisis económica, desempleo elevado, pobreza, recursos limitados y elevadas expectativas de la ciudadanía, déficits democráticos...), también encontramos diferencias importantes que no permiten esta traslación automática.

Primera. Una misión enturbiada: el trabajo social comunitario, ¿para qué?

Uno de los motivos por los que hoy se plantea el trabajo comunitario es como alternativa para atender las necesidades sociales que los sistemas públicos de servicios sociales no atienden suficientemente. Si la Administración no da las respuestas esperadas o pertinentes, la comunidad deberá organizarse para complementarlas o sustituirlas. De hecho, la propia sociedad civil genera diferentes alternativas en esta línea. La Administración se reserva el papel de coordinarlas y de subvencionarlas.

Así pues, desde el ámbito local se promueven plataformas o redes que incorporan tanto los servicios sociales públicos como las entidades sociales, de voluntariado, plataformas ciudadanas, y también el sector privado (comercio, establecimientos residenciales...). Sus objetivos se centran especialmente en coordinar acciones y generar otras nuevas para atender las necesidades básicas de la población más desfavorecida. De estas iniciativas colectivas surgen dispositivos conocidos como bancos de alimentos (con sus populares colectas) y comedores sociales.

El papel de los profesionales se desarrolla en dos vertientes: en primer lugar, motivando, dinamizando y facilitando la coordinación y el trabajo en red, generalmente apoyando al representante político, que suele dar por supuesto su liderazgo. Y en segundo lugar, vistiendo de contenido técnico las acciones planteadas: sobre todo se trata de justificar que las ayudas se distribuyan a quien de verdad las necesita.

Pero este tipo de intervención no es lo que los profesionales echan de menos. Aunque se intervenga con la comunidad, no dejan de ser acciones de tipo paliativo y asistencialista. No tienen una voluntad transformadora, no se guían por ideales de justicia social.

La pregunta, pues, es si los profesionales de los SSB, que, no lo olvidemos, están contratados por las administraciones locales, pueden desarrollar un trabajo social de carácter crítico, de denuncia social, con la intención de promover transformaciones estructurales. Posicionarse en este sentido les puede generar contradicciones, ya que a menudo implica tenerse que enfrentar a las políticas sociales impulsadas por las instituciones de las que dependen. Por lo tanto, se

pueden producir conflictos de valores de difícil resolución: ¿cómo compaginar los valores profesionales, los deberes hacia la población atendida y la lealtad a la propia institución? El profesional puede encontrarse con la disyuntiva de plantearse, en caso de contradicción, a quién se debe en primer lugar: al político legítimamente elegido por los ciudadanos o a las personas que atiende, que pueden estar doblemente afectadas, por las consecuencias de la crisis, por ejemplo, y por unas políticas que no atienden sus necesidades, o que los criminalizan, o que no les permiten tener una vida digna.

En este sentido hay que precisar que las trabajadoras sociales de la transición habitualmente trabajaban contratadas por entidades sociales como Cáritas, fundaciones y asociaciones, e incluso por alguna empresa privada (Rubiol y Vilà, 2003: 105), de modo que las acciones reivindicativas hacia la Administración no les situaban en este tipo de disyuntivas.

Otra diferencia a señalar respecto a la intervención social de los primeros ayuntamientos de la democracia es que todavía no había definidas unas competencias, obligaciones y responsabilidades de las diferentes administraciones, de manera que todas las acciones respondían a la voluntad política, que así quedaba investida de bondad. Actualmente las diferentes administraciones tienen asignadas claramente unas competencias y responsabilidades que con frecuencia, debido a o con la excusa de la crisis, no se están cumpliendo, por lo que los profesionales, como cara visible del sistema de servicios sociales, quedan a menudo en falso ante la ciudadanía, ya que no pueden ofrecer lo que legítimamente se les pide o exige.

■ **Actualmente las diferentes administraciones tienen asignadas claramente unas competencias y responsabilidades que con frecuencia, debido a o con la excusa de la crisis, no se están cumpliendo, por lo que los profesionales, como cara visible del sistema de servicios sociales, quedan a menudo en falso ante la ciudadanía, ya que no pueden ofrecer lo que legítimamente se les pide o exige.**

Segunda. Las ambigüedades y las incomodidades en las relaciones con los diferentes actores de la comunidad

Como apuntábamos con anterioridad, en el modelo ideal de trabajo social comunitario se configura un profesional con capacidad de liderazgo, que contribuye a la creación de tejido social. A la vez, sabe retirarse a tiempo para fomentar la autonomía de las entidades y organizaciones que ha contribuido a crear, que continúan desarrollándose sin su dirección o participación.

Este rol idealizado seguramente pierde su sentido en un entorno social que se caracteriza por su capacidad asociativa. El papel de los profesionales de los SSB en el trabajo comunitario ya no consistiría tanto en fomentar la creación de nuevas entidades como en apoyar a las ya existentes en su desarrollo y continuidad, sobre todo en sus etapas de debilitación, o cuando se encuentran con dificultades de renovación generacional (Alejos *et al.*, 2003: 65), y en facilitar la coordinación y el trabajo en red entre las múltiples organizaciones existentes.

Este trabajo se ha ido haciendo en los años de expansión de los servicios sociales, sobre todo para articular con coherencia y para optimizar las acciones en diferentes ámbitos: infancia, colectivos recién llegados, personas mayores, prevención de drogodependencias, apoyo a las familias, violencia machista, etc. Por otra parte, también podría tener un rol importante a la hora de promover la participación y la organización de colectivos con poca tradición y capacidades para hacerlo.

Sin embargo, con la crisis económica aparece un nuevo fenómeno: encontramos movimientos que aparecen al margen, y en ocasiones en contraposición, de los servicios sociales, y que señalan su incapacidad para atender necesidades y garantizar derechos básicos. La Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH) es el caso paradigmático de ello. Se constituye para denunciar las injusticias del sistema financiero que deja sin vivienda y expulsa hacia la exclusión social a muchas familias y personas. Al mismo tiempo reivindica las políticas sociales para cubrir las necesidades de la población afectada, y cuando no obtiene la respuesta esperada, busca alternativas de atención –la obra social de la PAH–. A la vez actúa como grupo de apoyo y de ayuda mutua que permite a las personas afectadas que se dirigen a ella aumentar su autoestima y apoderarse para volver a tomar las riendas de su vida.

La relación de los profesionales con estos movimientos sociales no suele ser fácil. De entrada los profesionales se sienten cuestionados, y no es extraño que se muestren impotentes ante las exigencias que se les plantean. Ante esta incomodidad se puede responder con diferentes estrategias: desde rehuir la relación con estos movimientos, alegando tal vez que sus formas no son co-

rectas, o, en el otro extremo, situarse en una postura de escucha y diálogo, que permita encontrar puntos en común y mecanismos de colaboración.

■ **Se espera de los profesionales que se posicionen ante las injusticias sociales: las globales, pero también las del propio sistema de protección social, que no solo no cubre las carencias generadas por el sistema global sino que genera nuevas injusticias.**

En todo caso, lo que distingue a estos nuevos movimientos sociales es que interpellan directamente a los profesionales de la intervención social, de los que se espera algo más que la atención individual, asistencialista, limitada a poner algunos parches para cubrir (parcialmente) las necesidades básicas. Se espera de los profesionales que se posicionen ante las injusticias sociales: las globales, pero también las del propio sistema de protección social, que no solo no cubre las carencias generadas por el sistema global sino que genera nuevas injusticias. Se evidencia que no posicionarse en contra también es un posicionamiento. Mantenerse parapeinado en el despacho, pues, ya no es una práctica sostenible, ni éticamente aceptable.

Tercera. El trabajador social como agente de cambio... ¿Quién tiene que cambiar?

Si antes hacíamos referencia a la acomodación de los profesionales a los cambios y pérdidas en la intervención social que se han

ido produciendo en paralelo a la evolución de los servicios sociales, la cuestión que ahora se nos plantea es si unos profesionales ancianos, poco predisuestos a cambiar ellos mismos, pueden acompañar en las transformaciones y cambios de los demás. Si un colectivo de profesionales poco participativo puede promover la participación de las personas que atiende. Si unos profesionales que, como dice Begoña Román, sufren de anorexia de poder, pueden contribuir a uno de los objetivos principales de la intervención comunitaria: aumentar el poder de la población y extender y defender la democracia a través de la participación (Barbero y Cortés, 2005: 71).

A veces se indica que a los profesionales les falta formación en intervención grupal y comunitaria, más allá del bagaje teórico de los estudios universitarios. Sin embargo, es probable que la formación sea una condición necesaria, pero no suficiente, para aventurarse en la intervención comunitaria, y, en cualquier caso, formarse también es un deber de los profesionales. Lo que seguramente falta es el posicionamiento político e ideológico, el rescate de los valores de la profesión que pueden sustentar una nueva manera de intervenir, aunque se pueda ver llena de incertidumbres y de riesgos, de contradicciones y de cuestionamientos.

Se trataría de dar más relevancia a los valores de carácter social, además de los valores de base kantiana y de base utilitarista, que siguiendo la tipología que presenta

Banks (1997) son los que predominan en nuestra práctica.

Así pues, los valores de base kantiana fundamentan el trabajo social individual, y se centran en los derechos y las libertades individuales (dignidad, confidencialidad, autodeterminación, protección de las personas en situación de riesgo o vulnerabilidad), aunque su aplicación no está exenta de dificultades, ya que a menudo no es fácil conciliar los unos con los otros. Por su parte, las teorías utilitaristas nos hacen ver la intervención profesional más allá de la relación entre trabajador social y usuario, incorporando la perspectiva de las organizaciones donde se desarrolla esta relación, y del fomento del bien público, además del bienestar individual. Así pues, toman relieve los principios éticos ligados a la utilidad (mayor bienestar posible) y justicia (distribución equitativa de los recursos).

Estas orientaciones son recogidas en los códigos deontológicos de los trabajadores sociales.⁸ Del mismo modo, la mayoría de códigos de ética afirman que el trabajo social debe comprometerse en la promoción de la justicia social, para abordar las desigualdades de carácter estructural.⁸ Parecería, pues, que las obligaciones en este ámbito son las que habría que activar y potenciar para adecuar las prácticas profesionales al nuevo contexto económico, social y político, sobre todo si tenemos en cuenta que, como nos dice la misma autora, los principios clave de

⁸En el Código de Ética de los Asistentes Sociales catalán, del año 2000, quedan incluidas en los capítulos que hacen referencia a los principios generales del trabajo social la actuación del trabajador/a social como profesional, la responsabilidad del trabajador/a social hacia los usuarios y clientes y el secreto profesional, con respecto a la perspectiva kantiana, y en los capítulos referidos a la responsabilidad para con la entidad para la que trabaja y la relación con los/las colegas y otros profesionales, en cuanto a la perspectiva utilitarista.

⁹El código catalán lo recoge en el capítulo dedicado a la responsabilidad para con la sociedad.

la profesión basados en los derechos individuales están en sintonía con las ideologías neoliberales, al menos en apariencia (Banks, 1997: 55).

Cuestiones para reposicionarse profesionalmente

A pesar de las tendencias que dificultan la intervención comunitaria a los profesionales de los servicios sociales básicos, debemos tener presente que continúan recibiendo su encargo. La Ley 12/2007, de Servicios Sociales, indica que “los servicios sociales básicos tienen un carácter polivalente, comunitario y preventivo” (artículo 16.3). Entre las funciones que asigna a los SSB está la de “detectar las situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria en su ámbito territorial” (artículo 17.a) e “impulsar proyectos comunitarios y programas transversales, especialmente los que buscan la integración y la participación social de las personas, las familias, las unidades de convivencia y los grupos en situación de riesgo” (artículo 17.h). También contempla el principio de prevención y dimensión comunitaria: “las políticas de servicios sociales deben actuar sobre las causas de los problemas sociales y deben priorizar las acciones preventivas y el enfoque comunitario de las intervenciones sociales” (artículo 5.h). Por tanto, podríamos interpretar que la intervención comunitaria de carácter transformador no solamente queda legitimada, sino que constituye un mandato para los actores de las políticas sociales, entre ellos los profesionales.

Sin ánimo de cuestionar que es imprescindible atender las necesidades básicas de la población, y reconociendo que las admi-

nistraciones y las entidades de ámbito local no disponen de los medios para aplicar políticas menos asistencialistas y paliativas, creemos que los profesionales, más allá de las aportaciones supuestamente técnicas que antes hemos descrito, deberían formularse algunas preguntas en relación a los contenidos ideológicos de estas acciones: ¿Basta con estas actuaciones? ¿Desarrollar estas acciones paliativas implica renunciar a un sistema de servicios sociales de garantía de derechos? ¿Se puede incorporar una mirada sobre los aspectos sociales y estructurales, más allá de los individuales? ¿Es oportuno promover debates y reflexiones en torno a las causas de la pobreza y la exclusión social, desde una perspectiva más crítica, en el seno de las redes creadas para estos fines?

¿En estas redes hay suficiente representación de la población afectada? ¿Cómo se puede incorporar? ¿Cómo podemos incorporar su mirada y experiencias para comprender mejor el fenómeno de la pobreza y la exclusión social y para idear nuevas respuestas? Como nos señala Cortés, además de situar a los afectados como destinatarios de los diferentes proyectos de mejora que diseñamos, tenemos el reto de incorporar a los ciudadanos no organizados, sobre todo los que son víctimas de desigualdades sociales, en las intervenciones comunitarias, para multiplicar sus beneficios (Cortés, 2003).

Una vez alcanzado este reto tendremos que estar atentos a los problemas éticos que se nos pueden plantear si atendemos a los afectados en las esferas individual y comunitaria a la vez. También tendremos que enfrentarnos a los temores que nos puede generar enfrentarnos con el sufrimiento del otro en un plano horizontal, con la concien-

cia de que nuestro sufrimiento, el del profesional, es insignificante al lado del suyo.¹⁰

Se abren, pues, nuevas perspectivas para los profesionales, que pueden asumir el reto de promover un diagnóstico participativo y crítico, que comprometa a todos los participantes, afectados incluidos, a buscar la explicación de los fenómenos y de las intervenciones propuestas. Como nos dicen Barbero y Cortés, las explicaciones que desarrollamos pueden contribuir a la resolución de los problemas sociales. Se trataría, pues, de asumir el papel que los mismos autores denominan de “incitador del proceso, promotor, estimulador, agitador”, que incluye estimular el sentido de necesidad, el descontento, el dolor, el interés y la moral las personas y ayudar a ver sentimientos y problemas comunes, a la vez que fomenta la organización ante la indiferencia y la pasividad, promoviendo posibilidades de acción colectiva (Barbero y Cortés, 2005).

Por otra parte, más allá de que los diferentes actores en red puedan analizar las causas globales de la pobreza y la exclusión social, también deberían hacer un examen crítico sobre la responsabilidad de las políticas sociales, del propio sistema de servicios sociales y de los diferentes agentes (ellos incluidos) en su atención o desatención, en su resolución o mantenimiento, en la efectividad o inoperancia de sus actuaciones.

Asumir estos retos comporta una postura militante¹¹ que puede requerir replantearse el lugar desde donde se debe actuar. Si dentro de las instituciones contratantes no es factible, se deben buscar espacios externos (como las mareas naranjas, los grupos y comisiones de los colegios profesionales, los espacios de derechos sociales...) que permitan al profesional actuar con libertad y coherencia con sus principios y reconciliarse con la dimensión teleológica de la profesión (Bermejo, 1996): la transformación social.

¹⁰ Begoña Román apunta esta idea en la conferencia de clausura del Congreso de Servicios Sociales Básicos celebrado en Barcelona en octubre de 2014, cuyo vídeo se puede ver en <http://cssb.cat/2014/12/18/serveis-socials-la-dimensio-ideologica-i-politica-begona-roman/>

¹¹ Ver Barbero i Cortés, 2005: 69.

Bibliografía

- ALEJOS APARICIO, A.; BALLESTEROS OLAZÁBAL, X.; CUESTA ROCA, M. y GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, A. “El pla comunitari de Sant Antoni. Un procés de participació i coresponsabilitat entre l’Administració i els veïns del barri de Sant Antoni de Barcelona”, en *Revista de Treball Social*, nº 171 (septiembre 2003). Pág. 43-68. ISSN 0212-7210.
- Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya. *Codi d’Ètica dels Assistents Socials*. Barcelona, 2000.
- BANKS, S. *Ètica y valores en Trabajo social*. Barcelona: Paidós, 1995. ISBN 84-493-0395-8.
- BARBERO, J. M. y CORTÉS, F. *Trabajo comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid: Alianza Editorial, 2005. ISBN 978-84-206-4726-5.
- BERMEJO, F. J. (Coord.). *Ètica y Trabajo social*. Madrid: Universidad pontificia de Comillas, 1996. ISBN 84-87840-95-7.
- BUENO ABAD, J. R y DESLAURIERS, J. P. “Una mirada sobre els centre locals de serveis socials del Quebec”, en *Revista de Treball Social*, nº 171 (septiembre 2003). Pág. 17-42. ISSN 0212-7210.
- CORTÉS IZQUIERDO, F. “Una aproximació als plans comunitaris: una manera d’organitzar la comunitat per promoure processos de desenvolupament social en l’àmbit local”, en *Revista de Treball Social*, nº 172 (diciembre 2003). Pág. 6-40. ISSN 0212-7210.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T. y LÓPEZ PELÁEZ, A. *Trabajo social comunitario: afrontando juntos los desafíos del siglo XXI*. Madrid: Alianza Editorial, 2008. ISBN 978-84-206-4860-6.
- FOMBUENA VALERO, J. *Trabajo social. Ideología, práctica profesional y Sociedad*. Barcelona: Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya, 2007. ISBN 978-84-690-5617-2.
- LEÓN JARIEGO, J. C. “Dèficits socials, serveis socials i intervenció comunitària”, en *Revista de Treball Social*, nº 171 (septiembre 2003). Pág. 6-16. ISSN 0212-7210.
- PELEGRÍ VIAÑA, X. *El sistema català de serveis socials (1977-2007): cultura i política*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament d’Acció Social i Ciutadania, 2010. ISBN 978-84-393-8540-0.
- RUBIOL, G. y VILÀ, A. *Marc històric dels serveis socials locals de Catalunya*. Barcelona: Diputació de Barcelona, Àrea de Benestar Social, 2003. ISBN 84-7794-922-0.
- VILÀ MANCEBO, A. *Els serveis socials a Catalunya. Una visió històrica*. Girona: Diputació de Girona, 2005. ISBN 84-95187-72-8.
- VISCARRET GARRO, J. *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial, 2007. ISBN 978-84-206-4814-9.
- ZAMANILLO, T. (dir.). *Ètica, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social*. Madrid: Talasa, 2011. ISBN 978-84-8465-218-2.

El trabajo comunitario. Un reto para los servicios sociales básicos

Community work. A challenge for basic social services

Merche Avilés Ruiz,¹ Montserrat Rovira Jarque² y Bet Bàrbara Sirera³

“La creatividad se relacionaba con lo artístico, con los inventos... Pero cuando nos encontramos con una sociedad en la que hay que enfrentarse a problemas nuevos, las antiguas soluciones no funcionan.”

JOSÉ ANTONIO MARINA
Filósofo, escritor y pedagogo

Resumen

Hemos hecho una mirada a los últimos treinta años y hasta la actualidad para ver cuál ha sido el papel de los servicios sociales básicos en relación al trabajo comunitario. Fruto de nuestra experiencia desde el rol directivo, este artículo es una reflexión en torno a las potencialidades y las dificultades de los centros de servicios sociales en relación al desarrollo de la intervención comunitaria. Dado el contexto socio-económico actual, queremos hacer un llamamiento a la necesaria puesta en práctica de esta metodología de intervención, ya que la realidad actual pone de manifiesto la necesidad de encontrar respuestas colectivas a las necesidades individuales.

Palabras clave: Trabajo comunitario, complicidad, participación, responsabilidad, creatividad.

Para citar el artículo: AVILÉS RUIZ, Merche, ROVIRA JARQUE, Montserrat y BÀRBARA SIRERA, Bet. El trabajo comunitario. Un reto para los servicios sociales básicos. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 63-75. ISSN 0212-7210.

¹Trabajadora social y educadora social. Directora del CSS Poble Sec hasta diciembre 2014. Institut Municipal de Serveis Socials. Ajuntament de Barcelona. maviles@bcn.cat.

²Trabajadora social y socióloga. Directora del CSS Raval Sud. Institut Municipal de Serveis Socials. Ajuntament de Barcelona. montrj63@gmail.com.

³Trabajadora social y pedagoga. Directora del CSS Roquetes-Trinitat Nova-Canyelles. Institut Municipal de Serveis Socials. Ajuntament de Barcelona. betbarbara@gmail.com.

Abstract

We have taken a look to the last thirty years to realize what the role of basic social services has been in terms of community work. Our experience from a directive position is the base of this article's reflections on potentialities and difficulties of social services centers to develop community action. Due to the current social-economic context, in which individual needs ask for collective answers, we would like to encourage this methodology of intervention.

Key words: Community work, mutual understanding, participation, responsibility, creativity.

Este artículo nace de la necesidad de reflexionar sobre el papel de los CSS básicos en los procesos comunitarios y de transformación social. En el momento actual, en el que se va consolidando todo un tejido asociativo que pone en crisis los sistemas políticos y sociales, es impensable que el servicio de atención social de un territorio quede excluido de todo este fenómeno social. Por tanto, creemos que es ahora cuando tenemos la oportunidad, si no la obligación, de repensar nuestras acciones/intervenciones para dar cabida a las diferentes formas de expresión sociales que generarán y están generando procesos de cambio en las relaciones ciudadano-Administración.

El segundo objetivo de este artículo es poner de manifiesto el papel de las direcciones de centro como agentes impulsores de acciones comunitarias del territorio que deben gestionar; facilitando a sus equipos las herramientas metodológicas y de organización interna para que la intervención comu-

nitaria sea una tarea más en el día a día de los profesionales.

Por otra parte, hay que resaltar a las direcciones de centro, por su papel central en la organización municipal, como un elemento clave de interlocución entre las necesidades de las comunidades, y no solo de sus individuos, y las políticas sociales del municipio.

Hablar de Trabajo Comunitario no es ninguna novedad, forma parte de nuestra formación, de nuestra experiencia y en definitiva de nuestro saber y de nuestro ser. Son muchísimas las prácticas profesionales que a lo largo, como mínimo, de una treintena de años, se han realizado en los territorios, con una gran calidad técnica y un gran impacto que se ha producido en los diferentes barrios de la ciudad con respecto a prevención, contención, atención y promoción tanto de las personas, como de los grupos, como de territorios.

El trabajo con la comunidad es inacabable, cada contexto socioeconómico y mode-

■ **El trabajo con la comunidad es inacabable, cada contexto socio-económico y modelo político nos presenta nuevos retos, la búsqueda de nuevas definiciones y la necesidad de reorganización de nuestras estructuras.**

lo político nos presenta nuevos retos, la búsqueda de nuevas definiciones y la necesidad de reorganización de nuestras estructuras. En este momento de cambios, de incertidumbres, pero también de posibilidades, intervenir a partir de la cooperación y la corresponsabilidad significa ampliar nuestra mirada, nuestros esfuerzos y nuestra comprensión de un mundo en constante evolución.

Marco normativo y perspectiva histórica

A finales de la década de los 80 y principios de los 90 se consideraba el movimiento asociativo de la ciudad de Barcelona un elemento clave tanto para la recuperación del tejido vecinal como por su papel reivindicativo de realización de planes estratégicos, tanto desde la vertiente urbanística como otras vertientes por parte de las diferentes administraciones.

En paralelo a este contexto social, el sistema de servicios sociales básicos va cogiendo una estructura territorial siguiendo los principios de desconcentración y descentralización (Ley 4/1994, de 20 de abril, de administración institucional, de descentralización, de desconcentración y de coordinación del Sistema Catalán de Servicios Sociales) y se convierte en un punto de referencia en el territorio

con unas funciones claras de desarrollo comunitario y de promotor, con otros servicios y entidades, de iniciativas sociales. Es un momento de rotura de algunas prácticas benéfico-asistencialista, priorizando la comunidad como objeto de intervención pública.

Es la etapa denominada de “compactación de servicios”, que tiene como objetivo la articulación y regulación de las diferentes acciones de los diferentes servicios de la comunidad (infancia, personas mayores, juventud...).

Hacia finales de la década de los 90, a nivel municipal, sobre todo en el Ayuntamiento de Barcelona y también en otros, se empiezan a privatizar determinados servicios; una de las causas principales son las dificultades de contratación de personal. Por otra parte, la situación económica del momento y un tejido asociativo consolidado que no centra tanto sus funciones en la reivindicación sino en la detección y la atención social, determinan unas direcciones políticas que van dando prioridad a la intervención familiar por encima de la intervención comunitaria.

Otro elemento clave de estos años es el crecimiento de la inmigración en la ciudad de Barcelona y en el conjunto de Cataluña, lo que conlleva, por un lado la aparición de nuevas realidades y demandas sociales, y por el otro el aumento de diferencias territoriales en los barrios de la ciudad. Estas singularidades territoriales y la consolidación de competencias de los Distritos en materia social determinan acciones y prioridades diferenciadas por CSS.

En el año 2004, el Plan Municipal de Atención Primaria del Ayuntamiento de Barcelona nace con el objetivo de consolidar la red de servicios sociales y su adecuación a las nuevas exigencias sociales y a los nuevos

critérios de organización municipal. Es un elemento clave ya que determinará y regulará toda nuestra organización interna, horarios, niveles de atención y definición de ratios profesionales.

Aunque hay un reconocimiento explícito de las acciones comunitarias tanto en el propio Plan Municipal como en el *Libro Blanco de Servicios Sociales de atención primaria* (2003), la falta de sistematización de la información sobre acciones comunitarias y la dificultad de evaluar procesos comunitarios y sus impacto social supone un cambio de nuestros valores culturales y una priorización de uno de los tres niveles de intervención.

Además, la informatización de la atención individualizada, si bien es cierto que permite medir, identificar, priorizar y evaluar la atención individualizada, también genera una rigidez en las agendas y en la distribución del tiempo profesional que, con el tiempo, la intervención grupal y comunitaria dejan de tener cabida en nuestro día a día y se convierten en una metodología más de voluntad de los técnicos que de directrices de la organización.

La ausencia de sistemas de evaluación y retroalimentación y de articulación técnica entre los tres niveles de intervención se convierte en una asignatura pendiente.

Un hecho sintomático del alejamiento de los servicios sociales básicos de la intervención comunitaria es el Marco Municipal para la Acción Comunitaria (Barcelona 2005), en el que se pretende revisar y actualizar sus políticas en relación a la acción comunitaria. En este documento marco se establecen directrices metodológicas, tipologías de acciones, la estructura de procesos y los principios de intervención. Cabe destacar que en este documento se habla de la creación de un

Servicio de Acción Comunitaria y del “fortalecimiento de la red de centros cívicos, como recurso territorial básico para los programas de acción comunitaria”. Es curioso que en todo el documento no se citan los centros de servicios sociales de atención primaria como un agente básico para el impulso de las acciones comunitarias.

A lo largo de la década de 2000, llamada “de construcción de derechos garantizados”, se publican una serie de leyes que hacen referencia al principio de universalización en cuanto a atención social y prestación de recursos:

- Ley 13/2006, sobre las prestaciones sociales de carácter económico.
- Ley 39/2006, sobre la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley de servicios sociales 12/2007.
- Decreto 151/2008, Aprobación de la Cartera de Servicios (08-09) con la definición de 127 prestaciones.

El despliegue de estas leyes y la posterior aprobación de la Ley de infancia, 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia, tiene un impacto en los CSS que no se midió y supuso la sobresaturación de los servicios por el incremento de demandas de derecho, situaciones de urgencia y demandas de oficio de otras administraciones. A esta sobresaturación podemos añadir otros encargos que se iban sumando entre otros la atención a las situaciones de violencia machista.

Cabe destacar que el Modelo de Servicios Sociales definido en la ciudad en 2009 contempla entre los principales ejes orientadores de la acción social:

- El reconocimiento del dinamismo, la diversidad y la complejidad social que

reclaman repensar, permanentemente, las estrategias y metodologías de intervención social.

- La potenciación de las respuestas de proximidad y el papel central de las prácticas comunitarias como motor de transformación social.

Pese a que se ha hecho un trabajo importante en la elaboración de un marco conceptual, identificación y revisión de diferentes herramientas metodológicas como la *Guía operativa de acción comunitaria*, la “Definición de los proyectos de acción comunitaria en el marco de los servicios sociales básicos”, no se ha hecho una revisión de las estructuras internas de la organización de los equipos para desarrollar la acción comunitaria. Y aunque hay un reconocimiento explícito sobre la intervención comunitaria, no deja de ser una declaración de intenciones ya que hasta 2013 no se hace un despliegue de los sistemas de evaluación con la *Guía de evaluación de la acción comunitaria* (Ayuntamiento de Barcelona 2013).

La institución, los Centros de servicios sociales y los profesionales ante el reto del trabajo comunitario. Dificultades y retos en la actualidad

La realidad actual del trabajo social a escala institucional está muy limitada al trabajo individual/familiar, pese a que el modelo de Servicios Sociales Básicos en el Ayuntamiento de Barcelona, por ejemplo, defina los servicios sociales como “el conjunto organizado y coordinado de acciones profesionales desarrolladas por un equipo multidisciplinar que, desde la proximidad y mediante prestaciones específicas y el aprovechamiento de

los recursos del propio medio comunitario, contribuyen a la autonomía personal y al desarrollo comunitario.”

Los Servicios Sociales Básicos prestan apoyos diversos orientados a la cobertura de necesidades básicas o al alcance de los hitos vitales que se plantean las personas, especialmente aquellas que presentan falta de integración o de autonomía, y se orientan al fortalecimiento de los vínculos sociales y relacionales.

Para poder sentir la comunidad como propia, las personas y por tanto los técnicos tenemos que haber desarrollado un sentimiento colectivo, un sentimiento que va más allá de lo individual. La sociedad la construimos entre todos desde el compartir responsabilidades. El hecho de ser corresponsable es fundamental para entender el trabajo comunitario.

- **Para los trabajadores de los centros de servicios sociales actuales el trabajo comunitario es un reto para el cual es importante un apoyo institucional, si no el reto es doble.**

Para los trabajadores de los centros de servicios sociales actuales el trabajo comunitario es un reto para el cual es importante un apoyo institucional, si no el reto es doble. Es un reto porque entre otras causas una parte de los profesionales han vivido en una época y han iniciado su experiencia laboral en un momento en el que la participación activa de la vida asociativa no estaba tan presente como en etapas anteriores.

Es un reto porque son años en los que todo lo comunitario ha quedado bastante

aparcado. Venimos de unos años en los cuales el individuo, lo individual, ha sido mucho más presente que lo colectivo, lo compartido. Años en los que se fomentaba el desarrollo personal como algo imprescindible para poder ser. El individuo como tal toma un lugar muy importante tanto a nivel cultural como social y económicamente hablando. Al analizar los proyectos curriculares en enseñanza no encontramos que se eduque en la corresponsabilización de la gestión de los servicios públicos, por ejemplo, no encontramos que se enseñe qué son los impuestos ni para qué sirven, cómo se sustentan los servicios públicos, qué son las asociaciones ciudadanas.

La realidad actual es fruto de este modelo. Así nos convertimos en una población, de la que los profesionales, evidentemente, formamos parte, muy demandante de buenos servicios y muy poco implicada y conocedora del funcionamiento de los mismos. Y por lo tanto la participación no ha sido tan valorada.

Este modelo dificulta cualquier tipo de planteamiento de trabajo comunitario. Difícilmente podemos imaginar que la solución de los problemas individuales y/o colectivos esté en la acción comunitaria, al contrario, la solución se busca en la gestión de recursos asignados a escala individual/familiar, en grandes inversiones económicas para hacer frente a los problemas individualmente.

En los últimos tiempos tenemos, también conforme a este modelo que venimos planteando, una propuesta institucional muy encaráda a la defensa de los servicios sociales desde una perspectiva benéfica-asistencial. Hay una preocupación real por las personas pero las respuestas que se dan son para cubrir algunas necesidades básicas sin un planteamiento de hacer cambios que vayan más

allá de una respuesta inmediata a la necesidad planteada. Estamos ante el paradigma necesidad-respuesta/asignación de recurso.

Así, el desarrollo del sistema de servicios sociales, y en particular en los servicios sociales de atención primaria, ha venido marcado por un claro desarrollo de prestaciones y servicios para dar cobertura a la población desde la vertiente de la atención individualizada. Los esfuerzos y la disposición de recursos se han destinado a poder atender a la población de forma individualizada, lo más ágil y eficaz posible.

Esta respuesta inmediata basada en el trámite de recursos nos distancia de un trabajo educativo, de trabajar la corresponsabilidad de la persona/as en la búsqueda de la solución de su problemática, de hacerla participe de su propio cambio, de movilizarla para el cambio. Damos soluciones puntuales con el peligro de mantener las dificultades estructurales y por tanto de cronificar problemáticas.

Este tipo de respuesta es fruto también de un encargo cada vez más amplio bajo una premisa de proximidad al ciudadano. Los servicios y los profesionales se han ido cargando de tareas de gestión y de atención directa que ha quitado tiempo de reflexión y de diseño de otros tipos de intervenciones. Paradójicamente, pues, en muchas ocasiones los servicios se han alejado de la realidad del territorio donde están inmersos, ya que no han podido ver más allá del individuo a individuo.

Así, al mismo tiempo y paralelamente a una institución que no protege la globalidad de la intervención profesional, la tarea del trabajo social en sus tres vertientes, nos encontramos con profesionales que están bastante desbordados por el trabajo diario, por unas agendas centradas en las entrevistas y reuniones, dejando un espacio de gestión que

se llena con las múltiples gestiones burocráticas que implican los diferentes servicios y ayudas que tenemos que tramitar. Espacios también destinados a la coordinación con otros servicios para poder hacer una tarea que nos permita encarar mejor las propuestas de trabajo que hacemos a las personas que piden apoyo a nuestro servicio. Porque así lo pide la institución preocupada por encima de todo por el número de atenciones individuales y las listas de espera. De este modo se han dedicado esfuerzos al trabajo de coordinación de casos, el trabajo en red pero básicamente marcado por la atención individualizada, no como posibilidad de acciones transversales transformadoras a nivel colectivo. Cuando los inputs que hemos ido recibiendo tienen que ver con un servicio como prestador de recursos, en primera instancia se hace difícil visualizar nuestra tarea más allá de este encargo.

Así, para los equipos básicos de servicios sociales el trabajo comunitario significa un esfuerzo extra poco reconocido institucionalmente, podríamos decir que sí aceptado pero no promovido como una metodología aplicable en todos los equipos. Esfuerzo que muchas veces hay que hacer fuera de los espacios estructurados de trabajo.

La realidad actual es que, en función del posicionamiento de los trabajadores de los equipos básicos y de la dirección de estos equipos, se realiza el planteamiento de llevar a cabo una forma de actuar que va más allá de las entrevistas personalizadas, del registro del trabajo realizado y de las reuniones. Hecho que en la mayoría de ocasiones podríamos relacionar con la ideología de los profesionales y con el deseo de llevar a cabo nuestra labor desde todas las vertientes metodológicas.

Es importante, por lo tanto, en estos momentos, poder rescatar aquellas experiencias que se están llevando a cabo.

Algunos equipos han tenido la suerte de formar parte de territorios en los que las entidades y asociaciones nos han visualizado como un agente más del territorio, y eso nos ha facilitado el camino. Pero también debemos decir, en reconocimiento a todos aquellos profesionales que a pesar de las adversidades están desarrollando acciones comunitarias, que la visión del servicio como un agente importante e integrado en el territorio ha hecho posible el desarrollo de este tipo de intervención.

Otros equipos han tenido que hacerse un lugar, darse a conocer, promover el trabajo en red y a partir de este ampliar a propuestas de carácter comunitario. Poco a poco ganar espacio y confianza en zonas y territorios donde había trabajado siempre muy endogámicamente.

En ambos casos el trabajo conjunto participativo se valora muy positivamente desde las diferentes partes.

Por lo tanto, hay una parte ideológica, no identificada con el voluntarismo profesional, ya que este tiene un recorrido corto, ligada a una forma de entender la función de los CSS y en nuestro verdadero objeto profesional. Entender la profesión en toda su globalidad y defenderla. Este es un punto clave para la posibilidad de formar parte de las acciones comunitarias que se desarrollan en los barrios y territorios. Es evidente que a escala institucional es necesaria una revisión y un cambiar algunos aspectos del actual modelo de servicios sociales, pero si además, de fondo, no hay un cambio ideológico, será difícil visualizarnos como un servicio diferente de como se nos visualiza actualmente.

Es importante, también, que los profesionales que formamos parte de los servicios sociales no perdamos de vista, a pesar de las presiones existentes, nuestro objeto de trabajo y la metodología que nos define en la triple vertiente individual/familiar, grupal y comunitaria. Desde la defensa de valores como la solidaridad, la participación y la convivencia, los profesionales ayudamos a los ciudadanos a tomar conciencia de sus necesidades, situación y posibilidades de cambio.

A escala institucional se hace difícil encontrar los límites en la participación de los técnicos en el trabajo comunitario. La intervención comunitaria implica tolerar, tanto los profesionales como la institución, cambios constantes en la organización del trabajo y en los horarios de los profesionales. Es decir trabajar con incertidumbres. Obliga al mismo tiempo a los profesionales a posicionarse y a tomar decisiones sin protocolos establecidos. Este margen de responsabilidad puede poner en crisis la intervención comunitaria.

En este sentido destacamos la reflexión que propone la *Guía operativa de acción comunitaria*, publicada por el Área de Acción Social y Ciudadanía del Ayuntamiento de Barcelona en 2009: “El tipo de relación que se quiere mantener con el tejido social con capacidad de promoción de proyectos siempre es una opción política que los responsables de las administraciones deben considerar, pero si se apuesta estratégicamente por estilos de gobierno más relacionales y participativos, una de las claves es reconocer la capacidad de entidades y asociaciones de ser promotoras de proyectos, no solo acompañantes o copromotoras.”

Consideramos importante también destacar que, a pesar del control, la confianza institución-técnicos es fundamental. El trabajo

comunitario requiere entender que cuando un problema nos afecta ya a unos cuantos, es importante buscar soluciones conjuntamente.

El trabajo comunitario como metodología de intervención

El trabajo comunitario es, como venimos diciendo, al igual que el trabajo grupal e individual/familiar, una metodología de actuación del trabajo social. Son los ámbitos de actuación en los que se desarrolla nuestra labor.

El trabajo comunitario es un proceso de transformación desde la comunidad. Este “desde” es fundamental para poder dar validez a este proceso transformador. Por lo tanto para los profesionales del trabajo social el trabajo comunitario no es una parte de nuestro trabajo que hacemos para la comunidad ni en la comunidad, sino que requiere ser parte de, ser uno más de esta comunidad transformadora.

El modelo de atención social habla de vínculo y de relaciones sociales como dos elementos clave en la intervención social. Si para la atención individual hacen falta tiempo, estrategias y metodologías de intervención, es evidente que para poder pensar en cómo articular cualquier acción de tipo comunitario estos elementos son también indispensables. La atención individual es más fácil de organizar, en la intervención comunitaria es necesaria una cierta desorganización del tiempo para poder detectar, conocer, visualizar potencialidades, para que posteriormente podamos organizar una intervención comunitaria.

La intervención comunitaria, como cualquier otra herramienta metodológica, se ha ido adaptando a cada momento social y por tanto a sus necesidades.

Nos podemos encontrar diferentes realidades en el entorno, hay barrios (en las grandes ciudades) y/o pueblos (municipios) en los que hay una gran tradición de entidades asociativas o de actividades diversas. Normalmente en estas ocasiones los servicios sociales deberán actuar desde un liderazgo compartido, entendiendo y respetando las dinámicas ya existentes y aprovechándolas para introducir nuevas propuestas de trabajo desde su conocimiento.

También nos podemos encontrar en zonas territoriales (barrios, pueblos) en las que la vida asociativa no está presente, donde por varios motivos no ha existido nunca o ha dejado de existir. En estas ocasiones será necesario por parte de los servicios sociales, si se valora que hay problemáticas que requieran un abordaje comunitario (coparticipado), que se asuma el liderazgo. Seguramente habrá que hacer un esfuerzo intensivo de entrada para cohesionar y crear espacios de trabajo conjunto con miembros afectados, y habrá que implicar a otros servicios y potenciar red para que poco a poco se vaya compartiendo la necesidad de trabajar conjuntamente en la mejora de la situación inicialmente planteada como problema.

Los técnicos pueden y deben liderar y ser facilitadores de espacios de encuentro, se deben dar a conocer y conocer, ser proactivos, salir del propio espacio, favorecer una metodología de trabajo que se adapte a las diferentes casuísticas. Inicialmente seguramente habrá que poner más esfuerzo en los temas logísticos, calendarizar, repartir tareas, hacer actos, promover la redacción de las propuestas que vayan surgiendo. Impulsar, concienciar y movilizar.

No hay que tener miedo, es importante ser abierto, saber escuchar y recoger. Hay

que tener presente que promover cambios y hacer propuestas nos puede hacer replantear esquemas.

Es importante, también, entender que los proyectos se hacen entre todos. Todo el mundo debe hacer suyo el proyecto, y aun así, de entrada, seguramente nos tocará sistematizar y redactar. Es el momento para la creatividad, para mirar de forma diferente y pensar en maneras diferentes de hacer.

■ Los profesionales que trabajan en el campo comunitario tienen que poder desarrollar con autonomía suficiente sus capacidades y su creatividad.

Tal y como apunta la guía operativa de acción comunitaria, “la metodología no debe matar la espontaneidad de los profesionales”, “los profesionales que trabajan en el campo comunitario tienen que poder desarrollar con autonomía suficiente sus capacidades y su creatividad”.

Nuevas realidades y encaje con los movimientos sociales. Liderar desde la dirección

Actualmente todavía persisten prácticas y proyectos comunitarios en todo el país, pero en este nuevo contexto hay que incorporar nuevos agentes que están en el territorio, que están vivos, y que están pidiendo y quieren que las cosas cambien. Hacemos referencia a los nuevos movimientos sociales.

La pregunta es fácil: ¿cómo podemos trabajar los profesionales de los servicios públicos conjuntamente con estos movimientos? La respuesta ya es más difícil: primero de-

bemos creernos que tenemos que trabajar juntos para poder exigir políticas sociales que verdaderamente apuesten por una transformación social y por una mejora de las igualdades sociales.

Estos nuevos agentes se organizan para reclamar a quien corresponde pero también para ayudarse mutuamente a encontrar nuevas maneras de poder vivir de forma diferente, con otros valores que quizás han estado en crisis en los últimos años y que ahora se les quita el polvo para poderlos tener presentes y necesarios para poder vivir en este nuevo contexto económico y social. Tienen un discurso crítico y cuestionan la estructura social y el sistema público.

Todo ello articula redes en el territorio, genera espacios y vínculos, que van incluyendo a gente y generando solidaridad, ayuda mutua y reciprocidad. A estos movimientos llega la gente por ideología o por necesidad, pero se encuentran juntos compartiendo un mismo discurso. Son experiencias de trabajo comunitario que suman a las que ya existen desde hace años en algunos barrios de varias ciudades y/o poblaciones.

Estos movimientos nos interpelan a las instituciones, a los servicios sociales y a los profesionales. ¡Y debe ser así! Y aunque en un primer momento nos sale la autodefensa, reacción necesaria del mundo humano, puede que sea necesario verlo como una posibilidad de cambio. A menudo para reaccionar y no estancarnos necesitamos inputs, y estos movimientos lo son.

Desde los profesionales del trabajo social podemos continuar únicamente con la gestión de recursos, o bien podemos pensar y reflexionar sobre cómo sumar y apoyar este tipo de iniciativas. Ahora bien, entre todos debemos aprender qué papel tiene cada

uno, en qué nos podemos dejar tocar y en qué tenemos que hacer cada cual su camino. El objetivo debe ser el mismo, la mejora de la calidad de vida, potenciar la autonomía de las personas y su vinculación al territorio. Este debe ser el motor de cambio, y los profesionales debemos pensar desde la creatividad y la innovación de nuevas metodologías cómo sumar en este objetivo.

Es un nuevo reto, difícil pero motivador. Donde entramos en contradicciones personales y profesionales, pero no por ello tenemos que esconder la cabeza bajo el ala, al contrario, toda nuestra experiencia profesional nos tiene que servir para ponerla en valor y poder ajustarla a esta nueva realidad con nuevos retos profesionales. Si los trabajadores sociales no somos capaces de eso, ¿qué otros profesionales lo pueden hacer? Somos expertos, nos lo tenemos que creer.

¿Cómo se pueden trabajar todas estas cuestiones desde los servicios sociales básicos? Nuestra experiencia es en el marco del Ayuntamiento de Barcelona, ??trabajando en tres distritos diferentes de la ciudad y desarrollando varias experiencias de trabajo comunitario.

Liderar desde las direcciones

Para poder desarrollar esta tarea, la función de dirección y liderazgo del centro es una pieza clave. Es necesario alguien que pueda visualizar de forma global, más allá del día a día, teniendo en cuenta las realidades internas de los equipos y las posibilidades y dificultades del entorno. Desde la dirección se puede potenciar y hacer el encaje entre los equipos y las realidades concretas, teniendo en cuenta las potencialidades de cada uno.

Desde el rol directivo nos hemos planteado, a lo largo de todos estos años, cómo articular la atención individual y la acción comunitaria. No ha sido fácil pero sí posible. Se ha tenido que trabajar con los equipos, con el conjunto de todos los profesionales, aunque al final quien ha desarrollado un proyecto ha sido un profesional u otro. Pero la decisión de seguir adelante con un proyecto comunitario ha sido de todos. Es la importancia de las decisiones compartidas. Son necesarios espacios de evaluación y de programación, donde los equipos podamos detenernos, pensar para luego poder incorporar cambios en nuestra intervención. Se trata de un equilibrio constante entre mirarnos hacia dentro para descubrir nuestras potencialidades y una mirada hacia fuera reconociendo la red y el territorio, no solo como necesidad de intervenir sino como agentes de cambio.

Hace falta, pues, la apertura del CSS hacia la comunidad. Explicar qué hacemos y cuál es nuestro potencial, más allá de la gestión de recursos. Diagnósticos compartidos con diferentes agentes sobre la realidad en la que trabajamos nos permitirán poder planificar, conducir y evaluar acciones conjuntamente desde la propia comunidad.

Hay territorios en los que ya existe esa mirada conjunta y esta apertura y está interiorizada en el trabajo cotidiano, pero en otros no se ha generado esta complicidad. Hay que animar a los profesionales a participar en la búsqueda de soluciones colectivas. Por eso puede ser bueno orientarse con aquellos equipos que ya hace años que viven la experiencia del trabajo comunitario. Hay que aprovechar las experiencias y experiencia existente. Los profesionales que no conocen el trabajo comunitario deberían te-

ner la oportunidad de participar de experiencias ya existentes.

Las direcciones de los centros deben trabajar para transmitir a los profesionales de los equipos que el trabajo comunitario es necesario porque el objetivo de éste es nuestro objetivo, potenciar las fuerzas y la acción de la comunidad para lograr una mejor calidad de vida para la población y conquistar nuevas metas en un proceso social de mejora definido desde la participación conjunta de todos los miembros. Desde la defensa de valores como la solidaridad, la participación y la convivencia, los profesionales ayudamos a los ciudadanos a tomar conciencia sobre sus necesidades, su situación y las posibilidades de cambio.

Potenciar el trabajo conjunto entre direcciones de servicios sociales, para abrir debate y poder intercambiar impresiones y experiencias a este nivel, puede ayudar a generar una corriente de opinión que permita a las instituciones en las que trabajamos comprender que nuestra labor va mucho más allá de la mera gestión de servicios y ayudas. Que tenemos un reto educativo importante. Pero *a priori* hace falta que las direcciones compartamos también esta visión e integremos de una manera global el objeto de nuestras profesiones, el trabajo social y la educación social.

Se trata de un proceso, un proceso que no podemos hacer solos. Como hemos visto, necesitamos complicidades en todos los niveles. En primera instancia las que tengamos más cerca del territorio, de las entidades, asociaciones, vecinos, otros servicios. En un segundo nivel poder mirar hacia fuera y ver qué experiencias se están haciendo, tocarlas y conocerlas de cerca, dedicar tiempo a vivirlas, no basta con una explicación o

documento. Desde otra perspectiva, ¿por qué no pensar en la complicidad de los colegios profesionales o de las universidades? También así seremos promotores de hacerlos más próximos a ellos, que a menudo están lejos de la realidad.

Son necesarios espacios de reflexión y formación para poder hacer frente a esta nueva realidad. Hay que aprovechar la experiencia de los equipos y de los profesionales, pero hace falta un reciclaje permanente y una evaluación constante de cuál es el contexto en el que nos tenemos que mover. Desde la dirección es necesario promover iniciativas como la formación conjunta con otros agentes del territorio. Sólo desde un mismo lenguaje podremos construir colectivamente. Este es uno de los retos más difíciles para que cada uno parta de parámetros, encargos e ideologías diferentes. A veces es tanta la diferencia que la dificultad se encuentra en cómo llegamos a tener una vi-

■ **A veces es tanta la diferencia que la dificultad se encuentra en cómo llegamos a tener una visión común para poder trabajar juntos. Tenemos que poder deconstruir para construir una intervención común.**

sión común para poder trabajar juntos. Tenemos que poder deconstruir para construir una intervención común.

El trabajo comunitario es necesariamente una metodología de intervención flexible y dinámica. Por eso hay que repensar la rigidez de los servicios sociales, las funciones que hemos estado desarrollando en los últimos años, y sobre todo, hay que salir de la visión del servicio como prestador de servicios exclusivamente. Este cambio lo deben permitir, por supuesto, las instituciones, pero también es necesario un replanteamiento de la profesión del trabajo social.

Bibliografía

- BARBERO, J. M. y CORTÉS, F. *Trabajo Comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid: Alianza editorial, 2005. ISBN 8420647268
- NAVARRO PEDREÑO, Silvia. *Guia Operativa d'Acció Comunitària*. AJUNTAMENT DE BARCELONA. Acció Social i Ciutadania, 2009.
- *Pla Municipal d'Atenció Primària*. AJUNTAMENT DE BARCELONA. Benestar Social, 2004.
- *Llibre Blanc de Serveis Socials d'Atenció Primària*. AJUNTAMENT DE BARCELONA, 2003.
- *Marc Municipal per l'Acció Comunitària*. AJUNTAMENT DE BARCELONA. Benestar Social, 2005.

Consultas web

- Ley 13/2006, de 27 de julio, de Prestaciones Sociales de carácter económico. (DOGC 4691, de 4 de agosto de 2006). [Consulta 22/12/2014]
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia. (BOE nº 299, de 15 de diciembre de 2006). [Consulta 19/12/2014]
- Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales. (DOGC 4990, del 19 de octubre de 2007). [Consulta 21/12/2014]
- Decreto 151/2008, de 29 de julio, por el cual se aprueba la Cartera de Servicios Sociales 2008-2009. (DOGC 5185, de 31 de julio de 2008). [Consulta 22/12/2014]
- Ley 14/2010, del 27 de mayo, de los Derechos y Oportunidades en la Infancia y la Adolescencia. (DOGC 5641, de 2 de junio)
- PELEGRÍ, Xavier. “Breu Perspectiva històrica de Serveis Socials a Catalunya”, en *EINES*, nº 6 (2008). [Consulta 22/12/2014]

Invitación al trabajo comunitario: cómo innovar en la construcción de las nuevas ruralidades

Invitation to community work: how to innovate in the construction of new rural realities

M. Rosa Guixé i Valls¹ e Imma Quintana i Portolés²

Resumen

Este artículo ofrece elementos de reflexión sobre la intervención social y el trabajo comunitario en el ámbito rural. Se enmarca en los estudios promovidos en el ámbito de las ciencias sociales y se sitúa en el análisis de las transformaciones sociales en el medio rural y en el estudio de la intervención social y comunitaria en este medio. El itinerario de este artículo se inicia con un apunte sobre la transformación del medio rural en un contexto de cambio de época en el marco en el cual trabajan los servicios sociales, presenta las habilidades y estrategias que debe promover el/la profesional de la intervención social en el medio rural y expone la especificidad del trabajo comunitario en este medio. Cerramos nuestra aportación con unas propuestas de trabajo para promover un mayor conocimiento y análisis de esta práctica profesional.

Palabras clave: Sociología rural, trabajo social, medio rural, ruralidades, servicios sociales, trabajo comunitario, acción comunitaria, género, inclusión social, desigualdad social.

Para citar el artículo: GUIXÉ i VALLS, M. Rosa y QUINTANA i PORTOLÉS, Imma. Invitación al trabajo comunitario: cómo innovar en la construcción de las nuevas ruralidades. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 76-87. ISSN 0212-7210.

¹ Trabajadora social. Directora técnica del área de Bienestar del Consell Comarcal de l'Alt Empordà. rguixe@altemporda.cat

² Doctora en Ciencias Políticas y Sociología. Técnica de inclusión social del Consell Comarcal de l'Alt Empordà. iquintana@altemporda.cat

Abstract

This article offers elements of reflection on social intervention and community work in rural settings. Framed in the studies promoted by Social Sciences, it is oriented to the analysis of social transformation in rural areas and the study of community work in this environment. The itinerary of this article begins with a note about the transformation of rural areas in the context of a new era in which social services are working, presents the skills and strategies needed to promote social intervention in rural settings and exposes the specificity of community work in this environment. We close our contribution with work proposals to promote a better understanding and analysis of this professional practice.

Key words: Rural sociology, social work, rural setting, rural realities, social services, community work, gender, social inclusion, social inequality.

Este artículo tiene como finalidad facilitar elementos de reflexión sobre la intervención social en el ámbito rural y el trabajo comunitario en Cataluña. Centramos esta aportación en el marco de los estudios promovidos en el ámbito de las ciencias sociales y, en concreto, para la sociología rural, la sociología de género y el trabajo social centrados en el análisis de las transformaciones sociales en el medio rural. La finalidad es captar cómo los servicios sociales se están adaptando a una realidad rural cambiante, conocer cómo se promueve la acción comunitaria en los municipios rurales y hacer un apunte sobre cuáles son las habilidades y estrategias que los y las profesionales de la intervención social requieren para orientar este trabajo comunitario. El artículo se concluye con unas propuestas básicas para fortalecer e innovar en esta práctica, orientar la investigación y crecer en conocimiento en este terreno de estudio.

La reflexión sobre la intervención social en el ámbito rural y el trabajo comunitario

que se presenta en este artículo hay que enmarcarlos en el momento actual, en el que los servicios sociales están inmersos en una situación permanente de emergencia y tienen que hacer frente a un crecimiento de la demanda sostenido desde que estalló la crisis. Esta situación ha reforzado la institucionalización de los servicios sociales y su visibilización como proveedores de servicios y distribuidores de prestaciones y de ayuda asistencial. Como indica García Roca (2006), este hecho ha debilitado los servicios sociales básicos porque los profesionales gestionan, sobre todo, recursos escasos y les queda poco tiempo para el trabajo comunitario. Una realidad que, por otra parte, presenta un espacio de oportunidad para los servicios sociales en tanto que promoviendo el trabajo comunitario se puede trabajar por una mayor transformación social.

El modelo de intervención social desplegado hasta ahora ha generado una fuerte carga de gestión y de burocracia en los equipos y no está satisfaciendo suficientemente

a los profesionales, que ven como, por un lado, sus funciones quedan fuertemente limitadas por la administración y la gestión de recursos y, por el otro, son percibidos por los ciudadanos como burócratas “que no resuelven los problemas de la gente”.

A pesar de esta realidad, los equipos de los servicios sociales en el territorio rural no solo están gestionando la respuesta a esta emergencia, sino que también están promoviendo estrategias de intervención social que van más allá. Con dificultades y no siempre con los instrumentos adecuados, están llevando a cabo trabajo grupal con población vulnerable y, en algunos casos, se están impulsando procesos de trabajo comunitario. Al mismo tiempo, se están asumiendo otros procesos en curso que permiten innovar y reforzar estas intervenciones.³

Los servicios sociales en el medio rural

La investigación sobre la práctica del trabajo social en el ámbito rural se ha empezado a desarrollar hace pocos años en nuestro contexto. Gran parte del conocimiento básico sobre la práctica del trabajo social rural está formulado desde las narraciones, los estudios de caso y los modelos conceptuales sobre la comunidad y la ruralidad. Buena parte de este conocimiento se ha generado desde las ciencias sociales y, en concreto, ha

sido desarrollado por disciplinas académicas que estudian la ruralidad y la exclusión social como la sociología, la psicología, la educación y el trabajo social.

Como indica Riebschleger (2007), en los últimos años varios autores han analizado cómo se han configurado los servicios sociales en el medio rural, han incidido en el estudio de la práctica profesional y se han centrado en el análisis del trabajo comunitario.⁴

Lo que proponemos en esta primera parte del artículo es facilitar elementos de análisis que nos permitan describir qué factores propios del medio rural inciden en la gestión de los servicios sociales en el medio rural y condicionan el trabajo comunitario. La gestión cotidiana y la evolución de los servicios sociales en el medio rural no se pueden desvincular de los diversos procesos y cambios socioeconómicos de gran alcance que están transformando el mundo rural en los últimos años. Los cambios en el mundo del trabajo y las nuevas tecnologías, las migraciones y los cambios en las familias, entre otros, están configurando unos territorios en los que conviven personas de orígenes diversos, con estructuras familiares más plurales, con puestos de trabajo heterogéneos que configuran intereses e identidades más fragmentadas.

Mientras que el enfoque cuantitativo insiste en delimitar espacialmente lo rural,⁵ el enfoque cualitativo caracteriza lo rural en

³ Nos referiremos, en este caso, a los Planes Locales de Inclusión Social o acciones enmarcadas en el programa Salud y Crisis que la Diputación de Girona ha puesto en marcha en la provincia de Girona desde hace dos años.

⁴ Ver, entre otros, Martínez-Brawley (1990), Fiske (2003), Daley y Avant (2004), Templeton y Mitchell (2004) y Riebschleger (2005).

⁵ Los criterios más habituales que se han utilizado a nivel internacional y por diversos organismos e instituciones definen el territorio rural en función de su densidad de población, la presencia o ausencia de servicios, el tamaño del municipio en función de la población o el peso de la actividad agraria, entre otros indicadores. Desde la perspectiva geográfica, el análisis de la ruralidad y su definición tiene una base cuantitativa y

sus procesos, estructuras y percepciones sociales. En este caso, destacan las transformaciones que se están produciendo en los territorios rurales en un contexto de modernidad avanzada, en el marco de procesos de carácter económico, social y cultural que confluyen en el cambio de época.

Tal y como en su momento Fumàs *et al.* (2002) pusieron de manifiesto ante la Comisión de Estudio de la problemática del mundo rural del Parlament de Catalunya, en los municipios rurales hay población mayor que vive sola, la oferta de servicios especializados y descentralizados es poco viable y se hace complejo acercar los recursos comarcales a estos municipios. En este contexto, la capacidad técnica y creativa de los profesionales es clave en tanto que deben ser capaces de adaptar los recursos existentes, poco flexibles, a una gran diversidad de situaciones, en un marco en el que las características municipales y administrativas (ayuntamientos muy pequeños, falta de presupuesto, visión parcelada de la atención social desde una vertiente asistencial, falta de espacios, entre otros) hacen difícil esta intervención.

Por otra parte, como sostienen Little y Jones (2000) en el marco de los estudios del mundo rural y de género, los municipios rurales se encuentran cada vez más cercanos a los urbanos en lo que tiene que ver con la vida cotidiana. A menudo, para describir la realidad rural y los factores que más condicionan la vida cotidiana en este medio, se

identifican problemas o carencias como las dificultades de movilidad, el acceso limitado a servicios especializados en el ámbito formativo y la salud, la limitación de recursos y profesionales en el territorio o un desarrollo socioeconómico menor, la brecha digital o las movilidades permanentes. Estos factores tienen un impacto diferente en las personas según su género, edad, origen o etnia, su estructura familiar y su situación, que pueden incidir en los procesos de exclusión social de la población rural y en la cronificación de desigualdades sociales en el territorio.

Si hoy podemos identificar un rasgo sociológicamente significativo de la ruralidad este es, seguramente, el sentimiento fuerte de comunidad. Mientras que el concepto de municipio rural define un medio geográfico, el concepto de ruralidad hace referencia a una cultura o forma de vida vinculada a este medio. Las nuevas imágenes de la ruralidad muestran espacios donde se pueden dar situaciones más favorables al desarrollo de actividades para satisfacer necesidades de convivencia, de reciprocidad vecinal y de relaciones primarias. Hay una fuerte valoración simbólica de la pequeña colectividad y de las relaciones personales que se establecen, así como de su nivel y calidad de vida. En el medio rural las redes de apoyo familiar y/o vecinal para atender necesidades cotidianas (cuidado de los hijos y personas mayores, por ejemplo) ocupan una posición central. En este escenario, más que de

descriptiva. Esta perspectiva define las áreas o municipios rurales de acuerdo con características socioespaciales. En este marco, destacan los trabajos de la OCDE para clasificar los municipios en rurales o urbanos según la densidad de población (OCDE, 2006). Según la OCDE, se consideran municipios rurales los que tienen una densidad inferior a los 150 habitantes por kilómetro cuadrado. La estadística oficial considera el territorio rural en función de parámetros demográficos y agrícolas: a) Municipios rurales (menos de 2.000 habitantes); b) Municipios intermedios (entre 2.000 y 10.000 habitantes); c) Municipios urbanos (más de 10.000 habitantes).

ruralidad parece más apropiado hablar de nuevas ruralidades (QUINTANA, 2011).

Estas nuevas ruralidades, más plurales y diversas, presentan una ciudadanía más diversificada con necesidades cotidianas y demandas más heterogéneas. Se constata un cambio en las relaciones familiares, las mujeres trabajan dentro y fuera del ámbito doméstico y tienen dificultades concretas para conciliar agravadas por la dificultad de movilidad geográfica; se detecta un número elevado de personas mayores con niveles de dependencia o viviendas deficitarios, y una parte significativa de las mujeres se dedica a tareas de cuidado. Como señalan Monreal y Del Valle (2010), estos roles han sido históricamente muy diferenciados por el género.

Asimismo, en otras etapas vitales como la infancia y la adolescencia se ponen de manifiesto dificultades específicas para mantener relaciones con los iguales, que vayan más allá de las que se promueven en el ámbito escolar. Se detectan, igualmente, dificultades concretas para la emancipación de los jóvenes al tener mayores dificultades para garantizar su movilidad individual y su acceso a recursos formativos u ofertas laborales de mayor calidad. En este contexto, la intervención social tiene mayores dificultades para abordar estas problemáticas sociales desde los niveles de especialización que serían óptimos, por ejemplo, en relación a la atención a la infancia en riesgo, a la violencia de género o en la prevención de drogodependencias.

En este marco general, factores de orden diverso confluyen en las trayectorias vitales de las personas que residen en el medio rural, y en función de los ejes de des-

igualdad (edad, género, origen o etnia y clase social) se generan procesos de riesgo, vulnerabilidad y de exclusión social. Esta situación se concreta en demandas de atención y cuidado que necesariamente deben tener un alto grado de adaptación y flexibilidad. Por otra parte, hay necesidades sociales que pueden quedar invisibilizadas o incluso se puede detectar un cierto ocultismo sobre necesidades socialmente tabú (como situaciones de maltrato, de violencia machista o situaciones derivadas de las condiciones de vida y de la falta de salud).

La vida cotidiana está más expuesta a la comunidad y, a menudo, mantener el anonimato es más difícil. Hay una cierta vigilancia informal y control social por parte de los vecinos y vecinas, y en algunos casos puede existir una “cultura del silencio” y las personas pueden tener mayores dificultades para acceder a los servicios sociales. Por otra parte, se trabaja con colectivos fuertemente estigmatizados tanto por la comunidad como por los profesionales, como pueden ser las personas transeúntes, los trabajadores temporales o las personas de etnia gitana.

En el medio rural se pueden identificar activos o recursos que las personas, las comunidades y las poblaciones pueden activar para mantener su bienestar, como las redes de apoyo informal, la participación social y la propia comunidad. Los servicios sociales conocen esta realidad compleja y su funcionamiento, siguen su evolución e intervienen profesionalmente. Las redes informales son un soporte básico para la vida cotidiana y son un activo no sólo para las personas y las comunidades, sino también para los servicios sociales.⁶

⁶ Para conocer con más detalle la configuración de estas redes informales en la atención de las personas mayores en el medio rural, *vid.* Monreal y Del Valle (2010).

Habilidades para la intervención social en el medio rural

Esta realidad rural más compleja y plural reclama perfiles profesionales bastante polivalentes, que desarrollen un conjunto de habilidades y acciones que faciliten no sólo la atención de las necesidades individuales, sino también que orienten el desarrollo del trabajo con la comunidad rural.

Como señalan Prat *et al.* (2010), la mirada que tienen los profesionales de la intervención social en el medio rural se construye, sobre todo, en la interacción, en el proceso de creación de vínculos con las personas, con otros profesionales, en los intercambios con ciudadanos de los entornos asociativos y políticos, en códigos y valores relacionados con pertenencias sociales específicas. El trabajo en red, que requiere una participación activa de todos, demuestra cómo éste aporta muchas ventajas para el bienestar de los ciudadanos y de la propia comunidad cuando se orienta a establecer espacios de coordinación entre los servicios sociales y las entidades sociales y ciudadanas del territorio.

La intervención profesional en el medio rural pone en evidencia cómo, para hacer posible el trabajo comunitario, los profesionales deben adoptar una posición muy activa en el liderazgo de los proyectos. Su rol está muy condicionado por la proximidad. El conocimiento entre personas, entidades y servicios es un punto fuerte y facilitador que posibilita la creación de vínculos sociales y ayuda al profesional a situarse como referente. Con todo, este posicionamiento rele-

vante del profesional también es una herramienta de doble filo: es más difícil mantener el anonimato cuando el control social de la comunidad es elevado. Sin duda, esta realidad requiere una gran dosis de valentía, pero a la vez también conlleva una gran satisfacción profesional y personal.

En este marco de trabajo, siguiendo la propuesta de Riebschleger (2007), se pueden diferenciar cuatro ámbitos relevantes de la práctica profesional en el medio rural: 1) el trabajo con la comunidad; 2) la necesidad de establecer conexiones y vincular recursos y servicios; 3) la práctica profesional generalista y 4) la gestión de la diversidad.⁷

En primer lugar, el profesional desarrolla habilidades específicas para reforzar su conocimiento sobre las personas, las familias, los grupos, los recursos y las redes informales, teniendo en cuenta que la red formal de servicios de bienestar es insuficiente. Es relevante radiografiar “la buena vecindad” de la comunidad rural y capacitar y empoderar nuevos liderazgos rurales en contextos donde los valores tradicionales tienen un mayor peso.

En segundo lugar, en cuanto a establecer conexiones y vincular recursos, es necesario entender las relaciones sociales que se establecen en cada comunidad. El profesional en este contexto es muy visible y debe ser hábil en el trabajo en red, en tanto que se puede encontrar en entornos poco abiertos al exterior, y es estratégico mantener una actitud “vigilante”. Los profesionales deben hacer un mayor esfuerzo para, en la medida de lo posible, mantener su vida profesional

⁷ Riebschleger (2007) promueve una investigación centrada en conocer las opiniones y conocimientos de los profesionales desde su práctica cotidiana. Con este fin, en este artículo presenta los resultados de dos *focus-group* con profesionales orientados a identificar las características de la intervención social en el medio rural.

y privada fuera del foco para preservar espacios de intimidad y la confidencialidad que exige su práctica profesional.⁸

Igualmente, precisamente porque las relaciones personales son más cercanas, hay que partir de esta realidad para promover espacios de trabajo informales con otros profesionales y miembros de la comunidad. La otra cara de la intervención social en el medio rural es el aislamiento profesional motivado por la distancia geográfica de los centros de decisión, la falta de apoyo de los iguales y la poca concreción del encargo formulado por la Administración. En este escenario, las TIC deberían ser el instrumento capacitador que permitiera mejorar este apoyo y facilitara un acceso permanente a los grupos de profesionales, a la formación o al intercambio de información entre profesionales.

En tercer lugar, en cuanto a la práctica profesional, los profesionales en el medio rural deben ser generalistas y polivalentes. Aunque la práctica en el medio rural tiene beneficios en términos de “mayor independencia o más autonomía”, también es cierto que hay fuertes cargas de trabajo y de responsabilidad informal. El profesional debe ser flexible, creativo e innovador, debe conocer y gestionar adecuadamente su capacidad de influencia y su tiempo. Igualmente,

debe saber gestionar una mayor presión directa de los ciudadanos.⁹

Finalmente, la realidad social del medio rural reclama, nuevamente, un trabajo más comunitario que requiere un despliegue inteligente de las habilidades y competencias sociales y culturales de los profesionales. Es necesario conocer los valores de la comunidad y las normas no escritas, y es muy importante la escucha activa para construir sobre las fortalezas de la propia comunidad. Los profesionales deben buscar la información en los grupos sociales, deben convertirse en *insiders*, personas de confianza, y ser percibidos como personas referentes para la comunidad. Los profesionales en el medio rural abren puertas a la comunidad (*trusted gatekeeper*). Es relevante promover una mirada no estigmatizante de la realidad rural que contribuya a reducir estereotipos negativos.¹⁰

Cerramos las reflexiones introducidas en este apartado con un último elemento a tener en cuenta: la praxis en el medio rural plantea dilemas éticos concretos. Apuntamos, como destacan Daley y Hickman (2011), el hecho de que estos dilemas éticos se pueden plantear, en algunos casos, cuando hay déficit de experiencia profesional o de supervisión, cuando los profesionales son muy conocidos por la comunidad, cuando hay una

⁸ En este escenario, como señalan Brownlee *et al.* (2012), las relaciones múltiples forman parte de la práctica profesional, y es clave la capacidad y habilidad del profesional para gestionar adecuadamente la información que conoce de las personas con las que trabaja y a la comunidad.

⁹ En este marco, tal y como apunta McNellie (2001), el término generalista hace referencia a un profesional especialista que tiene una formación avanzada en áreas generales de servicios sociales pero que desarrolla habilidades específicas para trabajar con la persona y su entorno, para saber optimizar los servicios y recursos de los sistemas públicos de atención a las personas y ponerlos en relación con el trabajo comunitario.

¹⁰ A menudo, en el medio rural, se percibe discriminación entre grupos sociales, lo que puede significar etiquetar a las personas según su situación o condición. Esta realidad puede conducir a actitudes racistas, sexistas y/o homófobas. Igualmente, en las comunidades rurales la estratificación de clase está bastante establecida, por lo que es relevante gestionar adecuadamente la diversidad de la propia comunidad.

mayor visibilidad social y no siempre se puede garantizar la confidencialidad y el anonimato de las intervenciones y cuando las relaciones de los profesionales con los ciudadanos, los vecinos y vecinas o los grupos sociales pueden ser complejas y múltiples.¹¹

Trabajo comunitario y medio rural

El trabajo comunitario es un proceso que permite mejorar las condiciones de vida de una determinada comunidad (Marchioni, 1999).¹² Los profesionales de la intervención social que promueven este trabajo no siempre cuentan con los recursos, los agentes o las alianzas necesarias para poner en marcha estos procesos. La comunidad no es solo la población del medio rural sino que también está integrada por los recursos técnicos y profesionales, por las administraciones, las empresas y las entidades de un territorio. Al mismo tiempo, el trabajo comunitario es un proceso participativo que quiere incidir en las relaciones sociales para conseguir algún tipo de cambio social que tenga una incidencia positiva en las condiciones de vida y de convivencia de las personas de esa comunidad (CARMONA y REBOLLO, 2009).

En este marco general, para profundizar en el análisis del trabajo comunitario y el medio rural en Cataluña habría que plantearse, a nuestro entender, las siguientes cuestiones:

- 1) ¿Los equipos básicos de atención social están promoviendo trabajo comunitario en el medio rural? ¿En qué se concretan estas experiencias?
- 2) ¿Qué dificultades plantea el trabajo comunitario en el ámbito rural?
- 3) ¿Cuáles son los retos que plantea a los profesionales?
- 4) ¿Cómo se pueden capacitar los profesionales para trabajar e innovar en esta dirección?
- 5) ¿Quién debe liderar estos procesos en el medio rural?
- 6) ¿Las intervenciones que se llevan a cabo están generando cambios sustantivos?

No es objeto de este artículo responder a estas cuestiones, que requerirían un análisis en profundidad. Con todo, parece interesante apuntar las reflexiones que estas mismas preguntas han suscitado en los responsables de los equipos de atención social básica de comarcas de carácter rural que han sido consultados para la elaboración de este artículo.¹³

¹¹ En este contexto, varios autores han estudiado la naturaleza específica de estos retos éticos en el medio rural. La investigación se ha centrado sobre todo en estudiar los dilemas éticos que plantean las *relaciones duales* en las comunidades rurales, entendidas como aquellas relaciones que se establecen entre profesionales y ciudadanos que se caracterizan por una doble vertiente: la relación profesional y la posible relación de amistad, vecinal o familiar. Otros estudios también se han centrado en profundizar en la naturaleza de los dilemas éticos que se pueden plantear en un entorno rural ante la escasez de recursos, la dificultad de mantener el anonimato y la confidencialidad de las intervenciones o la dificultad de trabajar en equipo que tienen los profesionales del medio rural.

¹² Este proceso se caracteriza por la implicación/participación de la población, que va asumiendo un protagonismo progresivo en el proceso; la implicación activa de diferentes administraciones, significativamente la administración local, y un uso equilibrado y coordinado de los recursos existentes, es decir, un papel activo de los diferentes profesionales.

¹³ Las autoras agradecen especialmente las opiniones de Elisabeth Ortega, directora del Consorci de Benestar

En cuanto a la primera cuestión, cabe decir que los equipos básicos de atención social están promoviendo diversos procesos de trabajo comunitario en el medio rural. Principalmente, son los servicios sociales los que promueven estos procesos y fomentan el trabajo en red con otros agentes de los municipios, en el marco de las acciones de los Planes Locales de Inclusión Social. Ejemplos de estas actuaciones pueden ser las campañas antirumores para fomentar la diversidad y el respeto; acciones para promover habilidades parentales; acciones para fomentar el voluntariado; acciones para combatir actitudes sexistas y roles estereotipados en la comunidad o acciones orientadas a la creación de huertos sociales.

Es compartido el hecho de que la gran demanda de atención individual que presiona a los servicios sociales dificulta estos procesos de trabajo y que los profesionales disponen de poco tiempo. Hay dificultades para introducir elementos de diagnóstico y prospección del territorio para conocer las necesidades e innovar en este terreno, donde no siempre existe la masa crítica suficiente. Por otra parte, no siempre la población en estos municipios está organizada, y se hace más difícil impulsar estrategias de acción comunitaria con perfiles de población envejecida que tiene hábitos, costumbres y valores sociales bastante tradicionales. En este escenario, pues, el trabajo comunitario sigue siendo poco visible y tiene poco peso si se pone en relación con el volumen de trabajo que genera la atención individual. Una dificultad añadida es la complejidad que genera

para los equipos básicos de atención social promover acciones comunitarias cuando hay un número elevado de municipios pequeños geográficamente dispersos.

Por una parte, en cuanto a los retos que el trabajo comunitario plantea a los profesionales, cabe destacar la necesidad de reforzar la visibilidad y liderazgo de los servicios sociales en el impulso de estos procesos con el fin de tejer alianzas más exitosas, y por la otra la necesidad de lograr niveles de participación óptimos de la población que garanticen un mayor éxito de estas acciones. Si nos referimos a cómo capacitar a los profesionales de la intervención social en el medio rural en esta dirección, se apunta la necesidad de ofrecer herramientas a los profesionales para promover formación para perfiles de técnicos-dinamizadores que fortalezca a los profesionales y mejore el trabajo en equipo, al tiempo que facilite la seguridad necesaria y experta para promover un trabajo persistente en los territorios. Por otra parte, parece adecuado iniciar este trabajo con acciones comunitarias de pequeño tamaño, para fomentar el aprendizaje y el conocimiento y plantear más adelante retos de otras dimensiones, que cuenten con el apoyo institucional necesario.

Parece claro que el liderazgo de estas acciones comunitarias debe ser compartido. Los servicios sociales identifican las necesidades de la comunidad y deben ser verdaderos dinamizadores del territorio, proponiendo acciones a diseñar, implementar y evaluar conjuntamente con los ayuntamientos, los servicios de atención a la comuni-

Social del Ripollès, de Margarida Coma, coordinadora de los servicios sociales básicos de la atención a la pobreza y la exclusión del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa y de Rosa Fumàs, directora técnica de los servicios sociales del Consell Comarcal del Pallars Jussà.

dad, las entidades y asociaciones, en el caso de que existan, y la propia ciudadanía. Las acciones comunitarias que se llevan a cabo en los municipios rurales están generando pequeños cambios, y el potencial de transformación social, si se implica al conjunto de la población y a los agentes de la comunidad, es elevado.

A modo de conclusiones

Somos conscientes de que en este artículo solo hemos podido sobrevolar un marco de análisis general sobre el estudio del trabajo comunitario en el medio rural y que hemos apuntado someramente una serie de reflexiones que pueden contribuir a hacer avanzar su conocimiento y estudio. Recapitulemos y apuntemos algunas ideas finales con la voluntad de facilitar elementos de análisis y de contraste, con el ánimo de contribuir también al debate profesional en el entorno de las dificultades y retos que plantea la intervención social en el medio rural.

Tal y como hemos expuesto, la intervención social en el medio rural requiere unas

■ **La intervención social en el medio rural requiere unas habilidades y una creatividad específica que den respuesta a las necesidades plurales de una comunidad diversa. El trabajo comunitario reta a los profesionales a incorporar nuevas maneras de intervenir, más orientadas a descubrir y reforzar los activos, las fortalezas y las capacidades de las personas y las comunidades.**

habilidades y una creatividad específica que den respuesta a las necesidades plurales de una comunidad diversa. El trabajo comunitario reta a los profesionales a incorporar nuevas maneras de intervenir, más orientadas a descubrir y reforzar los activos, las fortalezas y las capacidades de las personas y las comunidades. En este marco, el profesional del medio rural debe trabajar la diversidad de su territorio, actuando como dinamizador de la comunidad. La cuestión de fondo es, sin duda, cómo hacemos el salto de unos servicios sociales que gestionan recursos a unos servicios sociales que además tienen capacidad para apoderar a las personas y a las comunidades y convertirse en verdaderos agentes de cambio.

■ **Hay que tener en cuenta la elevada capacidad que pueden tener las nuevas tecnologías para innovar y mejorar el trabajo de los profesionales facilitando cambios más radicales.**

En este contexto, hay que tener en cuenta la elevada capacidad que pueden tener las nuevas tecnologías para innovar y mejorar el trabajo de los profesionales facilitando cambios más radicales que, además de a los propios profesionales, puedan apoderar a las personas y a las comunidades, compartiendo experiencias entre equipos y profesionales, potenciando la formación especializada con nuevas herramientas, facilitando las supervisiones, aprendiendo de los éxitos y de las acciones fallidas.

Es necesario, igualmente, generar evidencia sobre la praxis de la intervención social en el medio rural. Hay que promover más

investigación, intercambio y evaluación de las acciones en este ámbito basada en el conocimiento de los profesionales y en las experiencias de los ciudadanos en los procesos y las intervenciones que introducen innovación social. En esta dirección también parece conveniente promover un mayor corpus teórico y aplicado sobre estas intervenciones que puedan nutrir asignaturas específicas en los grados universitarios. En este marco analítico parece razonable plantear la necesidad de conceptualizar las especificidades de la intervención social en el medio rural para ofrecer mayor conocimiento, no solo a los profesionales sino también a los decisores públicos para crear criterios y una distribución de los recursos más adecuada y adaptada a una realidad rural compleja.

- **Generar evidencia sobre la praxis de la intervención social en el medio rural. Hay que promover más investigación, intercambio y evaluación de las acciones en este ámbito basada en el conocimiento de los profesionales y en las experiencias de los ciudadanos en los procesos y las intervenciones que introducen innovación social.**

Bibliografía

- BROWNLEE, Keith; HAVERSON, Glenn y CHASSIE, Ahlea. “Multiple relationships: maintaining professional identity in rural social work practice”, en *Journal of Comparative Social Work*, nº 1 (2012). Pág. 1-11.
- CARMONA, Moisés y REBOLLO, Oscar. *Guia operativa d'acció comunitària*. Acció Social i Ciutadania. Barcelona: Ajuntament de Barcelona, 2009.
- DALEY, Michael R. y AVANT, Freddie L. “Rural social work: reconceptualizing the framework for practice”, en SCALES, T. Leine y STREETER, Calvin L. (Eds). *Rural social work: building and sustaining community assets*. Belmont, CA: Thomson/Brooks/Cole, 2004.
- DALEY, Michael R. y HICKMAN, Sam. “Dual relations and beyond: understanding and addressing ethical challenges for rural social work”, en *Journal of Social Work Values and Ethics*, nº 8 (2011). [publicación electrónica]. Fecha de consulta: 9 de diciembre de 2014. Disponibilidad y acceso libre.
- FISKE, Hanna. “Reflections on rural social work”, en *Social Work Today*, nº 3 (4) (2003). Pág. 13-15.
- FUMAS, R. M.; GUIXÉ, M. Rosa; PRAT, Núria y RAMIREZ, Marita. “Les necessitats socials del medi rural a Catalunya”. Comparecencia en la Comissió d'Estudi sobre la problemàtica del món rural a Catalunya. Parlament de Catalunya, 21 de noviembre de 2002.
- GARCÍA ROCA, Joaquín. “Memorias silenciadas en la construcción de los servicios sociales”, en *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 19 (2006). Pág. 197-212.
- LITTLE, Jo y JONES, Owain. “Masculinity, gender and rural policy”, en *Rural Sociology*, nº 65 (2000). Pág. 621-639.
- MARCHIONI, Marco. *Comunidad, participación y desarrollo. Teoría y metodología de la intervención comunitaria*. Madrid: Editorial Popular, 1999. ISBN 9788478842094.
- MARTÍNEZ-BRAWLEY, Emilia. *Close to home: human services and the small community*. Washington, DC: NASW Press, 1990. ISBN 9780871013125.
- MCNELLIE, Roger Bruce. “The advanced rural generalist”, en *The New Social Worker*, nº 8 (1) (2001). Pág. 16-18.
- MONREAL, Pilar y DEL VALLE, Arantza. “Las personas mayores como actores en la comunidad rural: innovación y empowerment”, en *Athenea Digital*, nº 17 (2010). Pág. 171-187.
- OCDE. *The new rural paradigm: policies and governance*. París: OCDE, 2006. ISBN 9264023917.
- PRAT, Núria (coord.); CUARTILLA, Esther; FUMÀS, Rosa Maria; GUIXÉ, Maria Rosa y ORTEGA, Carme. “Els serveis socials municipals en el medi rural. Una aproximació des dels territoris del Pirineu”, en *Revista de Treball Social*, nº 191 (2010). Pág. 97-109.
- PUGH, Richard; SCHARF, Thomas; WILLIAMS, Charlotte y ROBERTS, Diane. “Obstacles to using and providing rural social care”, en *Research Briefing*, nº 22 (2007). Londres: Social Care Institute for Excellence.
- QUINTANA, Imma. *Les polítiques dels nous usos del temps en els municipis petits de la província de Barcelona*. Colección Documents de Treball, serie Igualtat i Ciutadania. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2011. ISBN 978-84-9803-449-3.
- RIEBSCHLEGER, Joanne. “Facilitating rural community planning groups: collaboration games we know and (sometimes) love”, en GINSBERG, Leon H. (Ed.). *Social work in rural communities*. Alexandria, VA: CSWE Press, 2005.
- RIEBSCHLEGER, Joanne. “Social Workers’ suggestions for effective rural practice”, en *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*. 2007. Pág. 203-213.
- TEMPLETON, Sharon B. y MITCHELL, Lynda. “Utilizing an asset-based framework to improve policies for rural communities: one size does not fit all families”, en SCALES, T. Laine y STREETER, Calvin L. (Eds.). *Rural social work: building and sustaining community assets*. Belmont, CA: Brooks/Cole, 2004. Pág.196-205. ISBN 9780534621636.

La mirada comunitaria en la intervención social. Una experiencia práctica de gestión para la acción

Community perspective in social intervention. A practical experience of management for action

Rosa Maria Alemany Monleón¹

Resumen

Estáis iniciando la lectura de un artículo que pretende explicar cómo estamos visionando nuestra práctica diaria, para hacer posible que nuestra mirada responda de forma ética a una perspectiva de las personas, los grupos y la comunidad en interdependencia y en constante cambio, con sus potencialidades, sus saberes y sus experiencias y cómo estas transacciones pueden llegar a ser y son el motor transformativo hacia estrategias de vida más confortables y amables para las personas y su entorno.

Palabras clave: Complejidad social, transdisciplinariedad, trabajo en red, gestión de los liderazgos.

Para citar el artículo: ALEMANY MONLEÓN, Rosa Maria. La mirada comunitaria en la intervención social. Una experiencia práctica de gestión para la acción. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 88-104. ISSN 0212-7210.

¹ Trabajadora social y antropóloga cultural. Jefa del Departament de Serveis Socials Àmbit de Serveis a la Persona de l'Ajuntament de Gavà. ralemany@gava.cat.

Abstract

You are starting reading an article that seeks to explain how we are envisioning our daily practice, to enable our point of view respond ethically to a perspective of individuals, groups and community interdependence and constantly changing, with their potential, their knowledge and their experiences and how you're your transactions could become and are the engine toward transformative strategies most comfortable and friendly for people life and environment.

Key words: Social complexity, transdisciplinarity, networking, management leadership.

Los servicios sociales como contexto y la intervención social como texto

– *¿Y cuándo piensas realizar tu sueño? –le preguntó el maestro a su discípulo.*

– *Cuando tenga la oportunidad de hacerlo –respondió éste.*

El maestro le contestó:

– *La oportunidad nunca llega. La oportunidad ya está aquí.*

ANTHONY DE MELLO

La Ley de Servicios Sociales 12/2007, de 11 de octubre,² define la necesidad de reconstruir un sistema y una organización de servicios de bienestar más eficientes, dinámicos y flexibles para poder dar respuestas desde la proximidad territorial y relacional a la vez que generadores de relaciones y vínculos más implicativos y comprometidos.

Desde este posicionamiento en origen nos encontramos, entonces, en un escenario donde es posible alcanzar la finalidad inherente de los servicios sociales en su espacio de in-

tervención social: hacer posible el bienestar individual y colectivo de las personas y de la comunidad/es que les sea y es necesario. También es el espacio actual donde los servicios sociales afrontan los problemas/malestares de siempre y los nuevos problemas/malestares que generan mayor complejidad en el diagnóstico y más dificultades en la búsqueda de alternativas.

Se dice que la actual crisis económica podemos entenderla como una oportunidad, también se dice que nada será como antes de la misma. La situación actual evidencia de nuevo cómo el sujeto –las personas– es y son inseparablemente e indisolublemente bio-psico-sociales. Más allá de la gestión de los derechos y/o las prestaciones, las personas requieren “ser”, gestionar y poner en juego sus capacidades y ser protagonistas constantes de sus vidas.

■ **Las personas requieren “ser”, gestionar y poner en juego sus capacidades y ser protagonistas constantes de sus vidas.**

² <https://www.boe.es/boe/dias/2007/11/06/pdfs/A45490-45519.pdf>.

Esta evidente complejidad en la cotidianidad de lo social favorece repensar nuestros esquemas y prácticas de intervención, tendentes de forma habitual a la simplificación de las situaciones abordadas, y esto requiere que repensemos nuestras formas de trabajar, nuestros hábitos profesionales, articulando desde la complejidad y el trabajo más colaborativo el contexto para aprender y pensar en la innovación de nuevos estilos de relaciones, que sean más flexibles y creativos y que a la vez nos permitan una adecuada planificación y gestión de las estrategias que hagan posible la transformación necesaria de las estructuras operativas de los servicios sociales. Estrategias de trabajo que hagan posible la aplicación de otras metodologías de intervención y organización interdisciplinar, permitiéndonos distanciarnos de verdades absolutas y buscar espacios que nos permitan mayores niveles de aprendizaje de las personas, los grupos y las comunidades.

Entendemos que en este lugar es posible “reconocer al otro” en su singularidad, y es posible también incorporar otras formas de relación más cooperativas en las que los ciudadanos se sientan escuchados y partícipes de los procesos de transformación. Este espacio requiere también un posicionamiento, una ideología técnica íntimamente comprometida con el cambio y el bienestar, en mayúscula, de las personas y comunidades, incorporando nuevas lógicas menos lineales y más intersubjetivas.

Analizar los fenómenos y las situaciones desde el paradigma de la complejidad, en

nuestro momento social, es el posicionamiento que puede hacer posible la búsqueda de alternativas a las situaciones construidas como problema. Autores como Zigmunt Bauman, Humberto Maturana, Alain Touraine, Kenneth Gergen, entre otros, apuestan por una gestión social donde el sujeto sea el director de su propia vida, desde un proceso constante de revisión de nuestros esquemas mentales, de la búsqueda de nuevas alternativas desde la interdependencia con otros actores, contextos y entornos, la gestión de los recursos disponibles y en la generalización, homogeneización y construcción de las problemáticas sociales. Hacerlo no está exento de problemas y tiene un coste personal y organizativo que no deberíamos menospreciar (Alemany, 2012).³

Los sujetos, los grupos, los territorios sociales deben ser considerados como los protagonistas de los procesos de transformación desde la dimensión comunitaria. Es necesario también que sea compromiso ético no sólo reconocer los sujetos sociales sino también reconocer los saberes y las capacidades de todos los agentes sociales. Sumando estos saberes como estrategia que haga posible un proceso transformador real. Este reconocimiento conlleva abandonar relaciones fundamentadas en las disciplinas de unos y de otros y favorecer un mestizaje disciplinario/profesional. Si creemos que estamos en este lugar más cercano a la ciudadanía y disponemos de la caja de herramientas y los conocimientos para acompañar a esta ciudadanía, el mantenimiento del bienestar de las personas

³ Conferencia inaugural de Rosa María Alemany Monleón. “Entender el futuro”. IX Jornadas de Servicios Sociales Básicos. Barcelona, 6 y 7 de junio de 2012.

http://www.tscat.cat/index.php?option=com_content&view=article&id=1606&Itemid=360&lang=ca
<http://cssb.cat/antecedents/novenes-jornades-de-servis-socials-basics/>.

es una conquista diaria, sostenible y real.

La actual Ley de Servicios Sociales reivindica en su artículo 3 que la finalidad de los servicios sociales es favorecer que las personas, los grupos y la comunidad puedan vivir dignamente a lo largo de su vida, haciendo posible la cobertura de sus necesidades sociales básicas y que son aquellas que repercuten en la autonomía personal, en una mejor calidad de vida, en las relaciones interpersonales y sociales y en el bienestar de la comunidad. Dicho postulado ideológico implica necesariamente un cambio también en las perspectivas y metodologías de análisis e intervención haciendo posible la incorporación de la dimensión promocional y perspectiva comunitaria en el diagnóstico social. El sujeto se reconoce en relación e interrelación a su medio y entorno y éste, a su vez, como espacio de promoción y potenciación de las personas que en él se relacionan. Es el sistema público de servicios sociales el que debe garantizar la plena autonomía de las personas y los grupos, y consecuentemente es la atención social primaria la puerta de entrada al sistema y responsable en la oferta de una atención personalizada y de amplio alcance, que contemple de forma integral la situación personal y relacional de sus usuarios/personas atendidas.

Siguiendo a Campanini y Luppi (1991) podríamos cambiar nuestra narrativa de los hechos incorporando un cambio conceptual. Ellos nos sugieren que en vez de hablar del bienestar y el malestar hablemos de equilibrio y desequilibrio entre las personas y sus contextos relacionales. Este cambio de mirada puede ayudarnos a desprendernos de la imagen todavía demasiado fija de quienes son los «usuarios de los servicios sociales» y (re)construir a los mismos como personas

■ Abrir la mirada analítica más allá del caso, incluyendo praxis de análisis sistémico, de teoría de redes y de mediación.

con un conjunto de dificultades que son cotidianas, entendidas como manifestaciones de la «crisis de vida» propia del sistema social en el que estamos insertos. Es este marco jurídico/ideológico el que nos lleva a abrir la mirada analítica más allá del caso, incluyendo praxis de análisis sistémico, de teoría de redes y de mediación.

Partiendo de este escenario específico, trabajar desde la promoción implica buscar la cooperación y la corresponsabilidad de los sujetos individuales, familiares, grupales y comunitarios, con el fin de buscar respuestas conjuntas a las problemáticas sociales, diseñando estrategias compartidas de promoción y de prevención ante los procesos de exclusión.

Plantear nuestra intervención desde el reconocimiento de las capacidades de los individuos y colectivos nos ha llevado a poner la atención de la intervención en incidir sobre la naturaleza de las problemáticas, para fomentar la interacción de los factores que las componen, teniendo en cuenta que siempre hablamos de situaciones multifactoriales. A través de nuestra intervención buscamos crear las condiciones para que las personas, grupos y organizaciones puedan construir y

■ A través de nuestra intervención buscamos crear las condiciones para que las personas, grupos y organizaciones puedan construir y apropiarse de estrategias de transformación.

apropiarse de estrategias de transformación. Trabajar para hacer visible el potencial personal de cada persona y/o grupo para que sean ellas mismas quienes reconozcan y lleven a cabo su propia capacitación y del entorno a partir de la acción y emergencia de todos sus saberes y capacidades. (Alemany, Martínez, Vila, 2013).⁴

Nosotros entendemos que los Servicios Sociales se configuran como un instrumento para la eliminación de las situaciones de injusticia y para favorecer la inclusión social, ofreciendo un acceso equitativo a todas aquellas opciones que están a disposición de la población, la clave es concederles un espacio de centralidad para impulsar dinámicas participativas y universales. Y deben ser los propios Servicios Sociales, como elemento vertebrador de los diversos ámbitos de atención a la ciudadanía, los que adopten un papel referencial⁵ para impulsar dinámicas transformativas y universales. Para que esto sea posible, para que los servicios sociales se conviertan en nódulos centrales de los servicios de promoción de las personas y las comunidades, hace falta que se dé un cambio de rol, un redescubrir las competencias propias que le pertenecen, haciendo del acompañamiento, estando al “al lado y junto a” su filosofía de trabajo y su perspectiva de construcción de realidades para hacer posible un cambio transformativo de amplio calado.

De dónde venimos: el ¿qué?

Todo lo que nos irrita de los demás puede conducirnos a la comprensión de nosotros mismos.

CARL G. JUNG

Fernando Fantova⁶ plantea en un documento reciente el lugar que ocupan los servicios sociales definiéndolo como una “encrucijada estratégica y quizá existencial me refiero a que es posible que estemos asistiendo a un proceso de mutación de los servicios sociales, de modo que dejen de ser aquella asistencia social (inespecífica en cuanto a las necesidades a las que responde pero dirigida únicamente a colectivos considerados vulnerables) para convertirse en verdaderos servicios sociales (entendidos como servicios dirigidos a todas las personas, pero pertinentes tan sólo para unas determinadas necesidades, a mi entender las que tienen que ver con la interacción humana, entendida como el ajuste dinámico entre autonomía funcional e integración relacional). (...) En un contexto de incremento de las situaciones de dependencia funcional en las diferentes etapas del ciclo vital (y singularmente en las últimas) y de transformación, diversificación y fragilización de los vínculos (llamados informales) de carácter familiar y comunitario, los servicios sociales pueden encontrar una tarea suficiente y valiosa, a mi entender, en esa promoción y protección de la interacción humana de la que hablaba, una tarea que les es muy propia, por otro lado”.

⁴ <http://congresos.um.es/isasat/isasat2012/paper/view/27781>

⁵ La Ley de Servicios Sociales de 2007, define la importancia del profesional referente con una función de guía y orientador a lo largo de toda la intervención de los distintos dispositivos y servicios.

⁶ Fernando Fantova (2014). *¿Cómo se podría caracterizar el espacio de intersección entre servicios sociales e innovación? Seminario de innovación social en el ámbito de los servicios sociales*. Pág. 1. http://fantova.net/?page_id=46

Nosotros hemos entendido que para llevar a cabo un cambio de mirada y de perspectiva de la intervención social debíamos irnos desprendiendo de nuestras certezas, de todas aquellas que nos han llevado hasta donde estamos ahora, ya que no podemos solo llevar en nuestras mochilas las experiencias y el conocimiento adquirido hasta ahora. Como nos dicen algunos autores, estos conocimientos no son neutros, están cargados de ideología. Han sido muy importantes y nos han ayudado, hasta el momento, en la «construcción» nuestras realidades.⁶

Estos catorce primeros años del siglo XXI son un exponente de una sociedad cambiante. La situación económica, contada como sistémica, el mestizaje cultural como realidad de los territorios, el desempleo estructural y las prácticas sociopolíticas diferenciadas del entorno de las personas nos ponen de manifiesto de una manera especialmente cruda la necesidad de cambiar la mirada, de revisar los métodos, los instrumentos y las prácticas desde la revisión de nuestros esquemas mentales, valores, morales, éticas e ideologías.

■ La revisión de nuestros esquemas mentales, valores, morales, éticas e ideologías.

Si creemos que estamos en ese lugar más cercano a las personas y disponemos de la actitud para acompañarlas, acompañar debe

convertirse en la acción política y de las políticas sociales, estando al lado de la comunidad y de los sujetos para mantener y empoderar su bienestar.

Hacia dónde vamos/queremos ir: el ¿por qué?

Las únicas armas de las que dispongo son la batuta y el violonchelo

Pau Casals

Este lugar profesional entendemos que hace posible y necesario un cambio en las perspectivas y en las metodologías de análisis e intervención, posibilitando la incorporación de la dimensión promocional y la perspectiva comunitaria en el diagnóstico social. Haciendo de la función de ayuda y soporte un valor ético de la intervención social. Revisar nuestros esquemas mentales, nuestras experiencias profesionales; pasar de la cultura de la disciplina –fundamentada en una lógica sectorial– a una cultura profesional basada en lógicas que nos permitan transversalizar e integrar las intervenciones pasa a ser un proceso altamente necesario y saludable.

De esta manera las funciones y tareas profesionales no vendrán ya predefinidas por la disciplina de origen, sino en relación a la acción que se lleve a cabo y en coherencia con las capacidades y habilidades técnicas, con las aptitudes y, más importante, actitudes de los profesionales.

⁷ Este conjunto de conocimientos se fue diseñando después de la 2ª Guerra Mundial, y ayudó enormemente a dibujar las hojas de ruta para la reconstrucción de buena parte del sistema mundo. La antropología en África, la sociología y la economía en los EE.UU. y Europa, la psicología y sus corrientes... entre otras disciplinas como vehículos de un discurso, de una narrativa científica y rigurosa que contextualizaba una situación a resolver, al tiempo que definía y parametrizaba sistemas estancos y homogéneos, desde la objetivación de los fenómenos y las situaciones. Seguro que en coherencia a lo que se necesitaba como fuente de inspiración.

■ De esta manera las funciones y tareas profesionales no vendrán ya predefinidas por la disciplina de origen, sino en relación a la acción que se lleve a cabo y en coherencia con las capacidades y habilidades técnicas, con las aptitudes y, más importante, actitudes de los profesionales.

La función de ayuda de la que venimos hablando es la que posibilita el aprendizaje y por ende facilita la autonomía. Esta relación intersubjetiva donde los sujetos son un valor activo para la gestión, resolución y cambio de la situación planteada.⁸ El modelo que proponemos es una apuesta por unas nuevas formas de hacer pensar y relacionarnos con la población que permiten trabajar por la promoción del territorio, entendido en su complejidad como aglutinador de personas individuales y relaciones de convivencia que configuran la comunidad, a políticos, técnicos y ciudadanos conjuntamente en un clima de colaboración. Un camino que vamos construyendo juntos. Aun cuando debemos ser capaces de reconocer los saberes diferenciales y el papel que cada cual tenemos para, por un lado, aprender del otro y construir conjuntamente desde lo que nos diferencia y desde lo que nos une.

Cuál es nuestra teoría del cambio: ¿para qué y con quién?

Todos nosotros sabemos algo. Todos nosotros ignoramos algo. Por eso aprendemos siempre.

PAULO FREIRE

Lo importante es no dejar de hacerse preguntas

ALBERT EINSTEIN

El sujeto social se reconoce en relación con su entorno personal, familiar, laboral, ambiental, social y este entorno es, a la vez, el espacio de promoción y potenciación de todas y cada una de las personas que en él se interrelacionan.

Es esta persona y con su conjunto de relaciones, también con los profesionales de la intervención social, relaciones sostenidas por valores vinculados al compromiso colectivo, que es posible, y desde la suma de todos y con todos, potenciar y transformar el contexto comunitario como espacio para la promoción de todos y de todas. Esta cosmovisión del sujeto en interdependencia con su entorno define este “nosotros”, esta mentalidad del “Con-nosotros” que hace posible que hablemos de comunidad como un espacio de identificación colectiva.

Así lo que define la comunidad es la construcción mental de los individuos, que hace que al compartir un repertorio de símbolos se definan unas fronteras que los separan de otros individuos. Unas fronteras construi-

⁸ Fernando Fantova (2014) indica: “En ese contexto los servicios sociales dejarán de ser apreciados por prestaciones, actividades o apoyos típicos de otros ámbitos (como el dinero para la subsistencia o el alojamiento, por poner dos ejemplos) y serán exitosos en la medida en que aporten un valor añadido específico que necesariamente tendrá que ver, a mi entender, con la protección y promoción de la autonomía funcional y la relacionalidad familiar y comunitaria”. Véase *¿Cómo se podría caracterizar el espacio de intersección entre servicios sociales e innovación? Seminario de innovación social en el ámbito de los servicios sociales*. Pág. 3. http://fantova.net/?page_id=46

das simbólicamente, algunas veces a partir de vínculos relacionales fuertes y otras a partir de vínculos débiles, que permiten delimitar un espacio social que ofrece un acuerdo en cuanto a normas y comportamientos aceptados, así como las facilidades de confianza necesarias para generar los intercambios de relaciones, informaciones, etc. (Sancho; 2005).⁹

Queremos favorecer, mediante la acción profesional, la densificación y creación de redes de relaciones de diversa índole en el territorio desde la ética del compromiso y la cooperación. Desde el paradigma “ganar-ganar”, añadiendo a la acción el valor de la educación en el sentido más amplio del término. Posibilitando un territorio, una comunidad amable y gestora de la convivencia en la diversidad.

Esta posición ideológica es, sin lugar a dudas, la cultura relacional que hace posible el trabajo en red en el contexto comunitario. Definimos así la comunidad como una red o redes de relaciones diversas. Es una forma de agrupamiento humano que se configura como una red social que puede ser potenciadora de las relaciones sociales. En este sentido, el concepto *red social* no solo es una metáfora adecuada que nos permite entender la sociedad más próxima a las personas, sino que también sirve como instrumento de análisis del espacio social de intervención y como guía útil para poder orientar la acción colectiva.

Este proceso de aprendizaje nos da herramientas para poder crecer y fomentar la cultura de la mediación,¹⁰ que es la cultura del diálogo, donde situamos la palabra como herramienta para la transformación. Como profesionales queremos construir un espacio relacional entre técnicos y sujetos que

■ **Este proceso de aprendizaje nos da herramientas para poder crecer y fomentar la cultura de la mediación, que es la cultura del diálogo, donde situamos la palabra como herramienta para la transformación.**

permita construir, de forma colaborativa, realidades alternativas partiendo del aprendizaje de competencias comunicativas.

Por esta razón, desde una perspectiva de trabajo y servicios sociales transformativa y comunitaria, si la finalidad que se persigue es el bienestar de la ciudadanía, aquello que sucede en uno de los principales escenarios de vida pública debe ser también sujeto de nuestra intervención como un elemento más que conforma el sistema complejo en el que nos movemos.

Cambiar nuestras actitudes con relación al concepto de intervención y centrarnos en este proceso interactivo de la comunidad implica, como resultado visible, una transformación de las actitudes de la población. Es decir, el individuo pasivo y conforme con su realidad y que no se plantea actitudes de cambio puede llegar a ser consciente de su situación personal y de su identificación con el entorno.

Deberíamos vencer aquella cosmovisión de la Administración que se encuentra demasiado lejos de la realidad de sus “usuarios”, aquellos que son el motivo de su existencia. Incorporando otras formas de relación más cooperativas en las que los ciudadanos se sientan reconocidos, escuchados e incorporados a los procesos de transformación. Este escenario requiere un proceso técnico más com-

⁹ http://wdb.ugr.es/~nuevoshorizontests/wordpress/wp-content/uploads/Comunidad_Jordi_Sancho.pdf

¹⁰ Nota de la autora: Posición éticoprofesional como forma de dar voz de abajo hacia arriba.

prometido con el cambio y el bienestar de los ciudadanos y ciudadanas, incorporando nuevas lógicas de sistema, de retroalimentación y capacitándonos para poder afrontar las situaciones de incertidumbre que aparecerán ante este nuevo paradigma de acción.¹¹

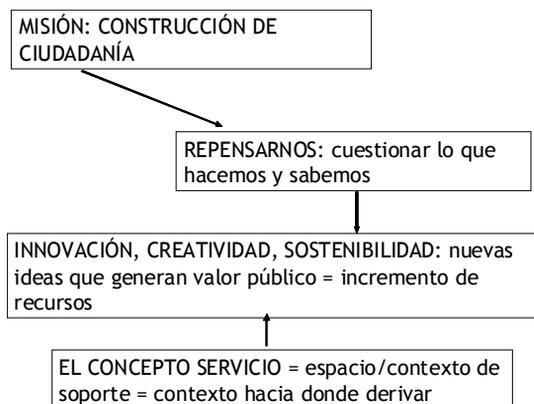
Entender que todo el mundo es un agente educativo y creativo, y conectarse mediante un discurso promocional común, será la clave para visualizar el gran número de opciones de las que disponemos. Encontrar la complementariedad y el hilo conductor entre los conocimientos adquiridos refuerza este sentido de aprendizaje significativo para el transcurso vital.

Se trata de promover procesos que faciliten y hagan posible la restitución de vínculos, la construcción de identidades y la participación colectiva para así poder transformar su propia realidad, y engrasar este entramado de actores hará posible que todos y cada uno se capaciten cada vez más, desde la red se multiplican los aprendizajes, incrementando la eficiencia y la sostenibilidad.

■ Se trata de promover procesos que faciliten y hagan posible la restitución de vínculos, la construcción de identidades y la participación colectiva para así poder transformar su propia realidad, y engrasar este entramado de actores hará posible que todos y cada uno se capaciten cada vez más, desde la red se multiplican los aprendizajes, incrementando la eficiencia y la sostenibilidad.

La finalidad del trabajo debe ser estimular la imaginación para poder avanzar en la construcción de una Administración favorecedora de la transversalidad en una triple dimensión: política, de servicios y de equipamientos a la vez que incorporando nuevos métodos de gestión que puedan favorecer la optimización de los recursos públicos y la calidad de los servicios.

Esquema 1



Fuente: elaboración propia

¹¹ José Antonio Marina (2012): “Las organizaciones tienen que mirar hacia su interior para crear, organizar y procesar nueva información, con el fin de generar conocimiento. A este proceso se le llama aprendizaje organizacional”.

Proceso transformativo: el ¿cómo? Con nuestra caja de herramientas para la intervención social desde la perspectiva comunitaria

Si quieres cambiar al mundo, cámbiate a ti mismo.

MAHATMA GANDHI

No es posible asegurar el futuro. Sólo es posible perder el presente.

Ivan Klima

Demasiado a menudo, cuando hablamos de procesos de cambio, nos situamos en aquello que debe modificarse a partir de “nosotros”: esperamos que el cambio se dé fuera de nosotros.¹² También habitualmente el cambio se circunscribe a las metodologías o a la resignificación de las competencias-fronteras de conocimientos, saberes o disciplinas. Instrumentos que aplicamos, procesamos y evaluamos como garantía y excelencia de nuevas formas de actuar.

Nuestra apuesta organizativa no se ha fomentado en la reacción/actuación frente a nuevas necesidades —en sentido amplio—; nuestra apuesta se ha perfilado a partir de una revisión de nosotros mismos, ser el núcleo de investigación, pensar, pensarnos y repensarnos antes que reaccionar. En definitiva imaginarnos como queremos ser “de mayores”.¹³

Se trataba de pasar de la construcción del “hacer” a la construcción del “pensar” entendiendo que el cambio debe darse a nivel de “pensamiento”, en este sentido de

replanteamiento de la “intervención” —en sentido amplio—, de pasar de un pensamiento de tipo mecanicista a un pensamiento analítico como fuente de “inspiración”.

Sabemos aquello que queremos: introducir el trabajo integrado de redes como práctica pertinente de los servicios sociales y como la mejor manera de posicionarse frente a la actual situación de la organización, la comunidad y nuestro encargo. No ha sido este un proceso exento de dificultades, al igual que cualquier otro proceso colectivo de negociación y cambio. Estas dificultades se centran, básicamente, en las resistencias, los mapas mentales, los preconceptos y los estereotipos de los profesionales y de la misma organización, situación que tenemos en cuenta e intentamos gestionar como un elemento más del proceso de transformación.

La orientación de las organizaciones y de nuestras miradas y prácticas desde una lógica de red¹⁴ la entendemos como aquella que se adapta mejor a la “sociedad del conocimiento”. El trabajo en red permite articular y hacer revivir la comunidad: de las ideas, de las emociones, de la creación, de la pasión y del compromiso. Este camino supone repensar nuestras formas de trabajar, nuestros hábitos profesionales, articulando desde la complicidad y el trabajo colaborativo el camino para aprender a ser y funcionar como equipos cercanos a las comunidades.

La acción comunitaria transforma y cambia las maneras de pensar e interpretar la realidad. Si desde los servicios sociales que-

¹²El trabajo comunitario pone de relieve la contradicción de querer implicar a las comunidades en espacios de participación sin tener en cuenta aplicarlo a la práctica profesional cotidiana.

¹³Flecha i Puigvert. *Las comunidades de aprendizaje: una apuesta por la igualdad educativa.*

<http://www.ugr.es/~fjjrios/pce/media/4-4-c-FlechaPuigvertComunidades%20de%20aprendizaje.pdf>

¹⁴Siguiendo a José Ramón Ubieto el trabajo en red no es ya una opción sino un requisito.

remos dinamizar la acción comunitaria venimos argumentando la necesidad de revisar nuestras prácticas. No podemos pedir a los demás que trabajen o hagan aquello que nosotros no hacemos. Hemos de movilizarnos desde el interior de nuestras organizaciones y hemos de transformarnos para hacer posible que se nos pueda identificar desde fuera de la organización como agentes implicados en un proyecto que nos es común.

Esta posición profesional es también un modelo vivencial de aprendizaje en nuestro entorno y en nuestro trabajo habitual. Es un posicionamiento proactivo mediante el cual podemos construir conjuntamente y no desde posicionamientos proyectivos desde los que exijo y deposito en el otro aquello que yo no hago o no me planteo.¹⁵

El trabajo comunitario permite la función profesional de (co)constructor del cam-

bio, contribuyendo en la recreación de nuevas relaciones entre otros servicios y otros actores del territorio. Haciendo posible que sea la propia red quien acompañe y se ocupe de los sujetos, no siendo ellos los que son derivados de unos a otros dispositivos¹⁶ y/o servicios. A la vez que favoreciendo la construcción no sólo de prácticas comunes sino también de un lenguaje y comunicación comunes.

El conocimiento de la realidad, del contexto donde se desarrolla el cotidiano de los individuos, es requisito para nuestra intervención, es por eso que los equipos se abren en el territorio diversificando la distribución de tareas y funciones frente un nuevo paradigma de la intervención social que demanda nuevas miradas, nuevos marcos referenciales y una adaptabilidad en los roles y las funciones profesionales y técnicas para hacerlo posible.

Esquema 2

Líneas metodológicas

1. Trabajo integrado.
 - Corresponsabilidad y colaboración
 - Gestión del tiempo compartido y colectivo
2. Estrategia proactiva.
3. Relación entre el individuo-el grupo-la comunidad: visión holística del sujeto de intervención.
4. Reflexión-acción-reflexión.
5. Identificar aquello común como aquello compartido: implicación en la mejora de las condiciones sociales.
6. Perspectiva preventiva, promocional y de proximidad.

Fuente: elaboración propia

¹⁵ Forma parte de nuestro compromiso ético, especialmente importante en un momento tan convulso como el actual.

¹⁶ Nota de la autora: Siguiendo a Jaume Funes, los sujetos son llevados a la deriva cuando no es posible tejer una red real de relaciones y complicidades entre los distintos servicios y dispositivos de un territorio. Contrariamente a esta situación es esta red colaborativa la que acoge al sujeto –individual o colectivo– y lo acompaña a lo largo de la intervención.

- **Los equipos se abren en el territorio diversificando la distribución de tareas y funciones frente un nuevo paradigma de la intervención social que demanda nuevas miradas, nuevos marcos referenciales y una adaptabilidad en los roles y las funciones profesionales y técnicas para hacerlo posible.**

Frente a una planificación organizativa total o estática, se contraponen la planificación estratégica o dinámica, con capacidad para flexibilizar los procesos de acción en diálogo con los actores presentes en la situación que se quiere modificar.

Esquema 3

Dimensiones de la estrategia a medio plazo

- Polivalencia de los profesionales
- Sostenibilidad de las acciones
- Flexibilidad en las unidades organizativas y en los procesos de acción
- Adaptabilidad de los procesos y de los procedimientos
- Rentabilidad de las acciones
- Transversalidad
- Integralidad
- Gestión de los liderazgos
- Gestión del conocimiento
- Gestión de “las participaciones” de lo social

Fuente: elaboración propia

La construcción de nuevos espacios de trabajo colectivo que permitan la sistematización de las ideas y de las prácticas, así como de aprendizaje/formación y de lugar de ex-

- **La construcción de nuevos espacios de trabajo colectivo que permitan la sistematización de las ideas y de las prácticas, así como de aprendizaje/formación y de lugar de exploración-experimentación-evaluación.**

ploración-experimentación-evaluación; o lo que llamamos las reuniones de trabajo, deben ser una práctica habitual. Estos espacios de relación profesional permiten redimensionar los hechos e inspirar escenarios más creativos entre todos los profesionales.

En el nivel de la reestructuración de las funciones profesionales se hace necesario pasar de la dimensión disciplinaria –con una lógica de funcionamiento sectorial– a una dimensión más integradora –con lógicas que permitan transversalizar la intervención–,

■ Pasar de la dimensión disciplinaria –con una lógica de funcionamiento sectorial– a una dimensión más integradora –con lógicas que permitan transversalizar la intervención–, propia del trabajo en equipo.

propia del trabajo en equipo. En este sentido, la distribución de funciones no viene predefinida por la disciplina de origen del profesional, sino en relación a la acción a llevar a cabo en coherencia con sus capacidades, habilidades, aptitudes y actitudes. Reconociendo así que existen similares prácticas e instrumentos y métodos, pero es el profesional, a través de la acción, que les da vida, rigor y capacidad de cambio.

Toma sentido, en este proceso, la gestión de las emociones y la gestión de las relaciones al interior de los equipos profesionales y es tarea del responsable organizativo:¹⁷

- Buscar el equilibrio entre las actitudes operativas al respecto de las actitudes resistentes
- Empoderar a todos y cada uno de los profesionales
- Favorecer la multiplicidad de competencias, evitando la especialización
- Dar voz y opinión a todos.

Estableciendo puentes de diálogo¹⁸ entre los profesionales que permitan una visión más global de aquello que les atañe, evitan-do la reactividad y elaborando estrategias desde la proactividad.

A su vez y para la gestión de la dimensión emocional-relacional del grupo, cabe incorporar otros espacios “entre iguales” dónde, dirigidos por profesionales expertos y externos a la organización, gestionen espacios de pensamiento y reflexión. Estos son los espacios de supervisión y de formación dirigidos a todos los profesionales con independencia de su formación o función en la organización. Espacios diseñados como instrumentos para la concienciación y la implicación sobre los cambios, a la vez que espacios que permitan el empoderamiento y la capacitación de los profesionales. Son espacios que forman parte de este proceso global educativo y transformativo del equipo en el interior de la organización.

Este espacio de pensamiento debe permitir incorporar en la praxis profesional un pensamiento complejo y una mirada calidoscópica de la realidad; esto no significa sumar saberes o disciplinas, sino la construcción de un pensamiento común que haga emerger:

- Un pensamiento creativo
- Acciones planificadas y organizadas
- Evaluación continua de las prácticas
- La gestión de los procesos y de las operaciones
- La adaptación y adecuación constante de los diseños de intervención
- La gestión de las dificultades
- El cuidado de los procesos y de los colectivos implicados

En este proceso de cambio, la gestión de los liderazgos¹⁹ aporta especial valor. Lide-

¹⁷ El líder organizativo debe ser capaz de adaptarse a cada situación para poder tomar decisiones dentro del equipo. Debe tener en cuenta la orientación de la tarea, la orientación de la relación y el grado de madurez de la persona.

¹⁸ Dialogar significa compartir experiencias y debatir y negociar sentidos y significados, facilitando la búsqueda de alternativas a las respuestas y nos permite aprender y aprehender nuestra realidad de forma distinta.

¹⁹ Nosotros preferimos hablar de los liderazgos en plural, no sólo de aquellos que están establecidos formalmente,

■ Liderar quiere decir acompañar y planificar procesos y escenarios estimulantes y motivadores para los profesionales.

rar quiere decir acompañar y planificar procesos y escenarios estimulantes y motivadores para los profesionales. Liderar es poder contemplar la complejidad, lo imprevisto y la incertidumbre como principios inspiradores y constructores de las nuevas prácticas innovadoras –creatives– (Navarro, 2004). Esta estrategia de reconocimiento, capacitación y empoderamiento del propio grupo profesional la entendemos como la condición básica e imprescindible para poder conseguir que las nuevas acciones sean pensadas e impulsadas desde la complicidad de los distintos profesionales, desde una división técnica del trabajo en red y no desde una orientación del trabajo basada en la jerarquía y la verticalidad.

Este espacio, que no solo es físico, es sobretudo ético, permite otras acciones que se recrean como una bola de nieve en movimiento, permitiendo al profesional una observación participante con la distancia necesaria para mantener la suficiente objetividad.

■ El papel de los profesionales es privilegiado como facilitador, transmisor y vehiculador de esta realidad cada vez más compleja.

En este sentido el papel de los profesionales es privilegiado como facilitador, transmisor y vehiculador de esta realidad cada vez más compleja. Los procesos de relación impulsados con y desde las poblaciones nos sitúan en escenarios donde es posible replantearse la relación con todos los actores y poder así aproximarse y aceptar las diferencias y definir nuevas posiciones en la relación.

Esquema 4

A MODO DE RESUMEN (1)

CAPACITACIÓN DE LOS PROFESIONALES

- Han sido básicos los espacios compartidos de formación y supervisión dirigidos a todos los profesionales del departamento
- Se han diseñado como parte de un proceso global educativo y transformativo del equipo de profesionales
- La formación y la supervisión se han planteado como **instrumentos** para la generación de procesos de **concienciación e implicación por el cambio**
- Mediante estas cuestiones hemos ido generando **visiones conjuntas y colectivas** de cómo organizarnos, distribuir tareas y gestionar los liderazgos para la intervención en torno a la comunidad
- Ha permitido detectar **potencialidades y carencias** del equipo que se van resolviendo con la programación de nuevos espacios de formación a medida

sino, sobre todo, de aquellos que conducirán hacia los procesos de transformación en todas sus etapas. Cada uno de los profesionales comprometidos en el proceso ejerce un rol de liderazgo.

Esquema 5

A MODO DE RESUMEN (2)

La fórmula de compaginar **formadores internos y externos** ha permitido:

- El hecho de que sean los propios compañeros del departamento los que ejerzan como docentes es una práctica que permite, entre otros, el empoderamiento de los profesionales y el intercambio de conocimientos entre el equipo, además de ser una forma muy sostenible de capacitación de equipos y de enriquecerse mutuamente. Es la esencia del trabajo en equipo: la retroalimentación colectiva de los saberes individuales.
- La colaboración de profesionales externos permite visualizar otras formas de trabajar desde diferentes organizaciones y territorios, así como crear redes entre agentes sociales.

Esquema 6

A MODO DE RESUMEN (3)

- A nivel de visibilización de los servicios sociales en claves públicas queremos estar más presentes en espacios y momentos claves de la ciudad, desde la prevención, la promoción y la proximidad.
- A nivel interno, y como paso previo e imprescindible, es necesario que el cambio, el proceso transformativo, vaya encaminado a reforzar el saber y conocimientos propios del ámbito de la intervención social, la recreación de redes colaborativas y la recuperación del trabajo grupal y comunitario, y para ello nos dotamos de dos nuevos (o viejos) paradigmas: el trabajo integrado y/o colaborativo y la proactividad como elemento para neutralizar o dosificar las acciones puramente reactivas. A la vez que incorporamos en el quehacer profesional una forma diferente de la gestión del tiempo del trabajo y de la intervención.

Fuente: elaboración propia

Bibliografía

- AJUNTAMENT DE GAVÀ. DEPARTAMENT DE SERVEIS SOCIALS. *Els serveis socials com a capacitadors de la convivència veïnal i la integració de la diversitat*. Diputació de Barcelona, 2009. [Formato electrónico]. http://www.diba.cat/documents/17614/894629/Premis_Rueda_Gava_2009.pdf. [Visto el 20 de diciembre de 2014]
- ALEMANY, R.; CORTÉS, F.; LLOBET, M. y AINSA, C. “Presentació d’un projecte de recerca/acció en treball social comunitari: experiència de treball col·laboratiu entre professionals de la intervenció social, ciutadans i professors de la universitat”, en *Quaderns d’Educació Continua*, n° 2. Diputació de Valencia, 2000. ISSN 1575-9016
- ALEMANY, R. *Entender el futuro*. IX Jornadas de Servicios Sociales Básicos. Barcelona 6 y 7 de junio de 2012. [Formato electrónico]. http://www.tscat.cat/index.php?option=com_content&view=article&id=1606&Itemid=360&lang=ca <http://cssb.cat/antecedents/novenes-jornades-de-serveis-socials-basics/> [Visto el 20 de diciembre de 2014].
- ALEMANY, R.; MARTINEZ, R. y VILA, H. *Una propuesta de abordaje desde los servicios sociales municipales*. Congreso Internacional de Intervención Psicosocial, Arte Social y Arterapia. Archena (Murcia), 2012. [Formato electrónico] <http://congresos.um.es/isasat/isasat2012/paper/view/27781> ISSN 978-84-695-6787-6 [Visto el 20 de diciembre de 2014].
- BARBERO, M. y CORTÉS, F. *Trabajo Comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid: Alianza Editorial, 2005. ISBN 9788420647265.
- BAUMAN, Z. *Tiempos líquidos. Vivir en una época de incertidumbre*. Barcelona: Tusquets Ensayo, 2007. ISBN 9788483830291.
- BAUMAN, Z. *Mortalidad, inmortalidad y otras estrategias de vida*. Madrid: Sequitur, 2013. ISBN 9788415707110.
- BRONFENBRENNER, U. *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona: Paidós, 2002. ISBN 8449310865.
- CAMPANINI, A. y LUPPI, F. *Servicio Social y modelo sistémico*. Barcelona: Paidós, 1991. ISBN 97884750997138.
- CEMBRANOS, F. y MEDINA, J. *Grupos inteligentes: teoría y práctica del trabajo en equipo*. Madrid: Popular, 2003. ISBN 9788478842612.
- FREIRE, P. *Pedagogía del oprimido*. Madrid: Siglo XXI, 1975. ISBN 978843230
- GERGEN, K. J. *Realidades y Relaciones. Aproximaciones a la construcción social*. Barcelona: Paidós Básica, 1996. ISBN 9788449303036.
- IANNITELLI, S. y LLOBET, M. “Conflicto, mediación comunitaria y creatividad social”, en *Revista Acciones Sociales e Investigaciones Sociales*. Número extra mayo 2006. Pág. 2679. ISSN 1132-192X [Formato electrónico].
- LLOBET, M.; CORTÉS, F. y ALEMANY, R. “Action–research project on community social work: building creative and collaborative practices”, en *Pensee Plurielle. Parole, Pratiques et Reflexions du social*, n° 15. Bélgica: Haute École Charleroi, 2007. Pág. 49-55. ISBN 9782804154448.
- LLOBET, M.; CORTÉS, F.; ALEMANY, R. y BALLESTEROS, X. “Investigación/acción en trabajo social comunitario: la construcción de prácticas participativas”, en MARTÍ, J.; PASCUAL, J. y REBOLLO, O. (coords.). *Organización social y transformación local y urbana*. Madrid: Ed. Iepala, 2004. ISBN 8489743371.
- MARINA, J. A. *Teoría de la inteligencia creadora*. Barcelona: Anagrama, 2012. ISBN 9788433966520.
- MATURANA, H. *Desde la biología a la psicología*. Argentina: Lumen Humanitas, 2004. ISBN 9789870003878.
- MORIN, E. *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Gedisa, 1994. ISBN 9788474325188.

Bibliografía

- NAVARRO, S. “Contra los puentes levadizos: La formación de trabajadores sociales en clave comunitaria”, en *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 15. Madrid: Universidad Complutense, 2000. Pág. 183-202. ISSN 02140314.
- NAVARRO, S. *Redes sociales y construcción comunitaria. Creando (con)textos para una acción ecológica*. Madrid: Ed. CCS, 2004. ISBN 978843167410.
- PAKMAN, M. (comp.). *Construcciones de la experiencia humana*. Barcelona: Gedisa, 1997. ISBN 8474326109.
- SALA, M. *El encanto de Hamelín: secretos del liderazgo efectivo*. Barcelona: Alienta, 2006. ISBN 9788493485931.
- SANCHO, J. Por una reconstrucción del concepto de comunidad que sea de utilidad para el trabajo social. 2005. [Formato electrónico] http://wdb.ugr.es/~nuevoshorizontes/wordpress/wp-content/uploads/Comunidad_Jordi_Sancho.pdf [Visto el 20 de diciembre de 2014].
- SORIN, M. *Creatividad ¿Cómo, por qué, para quién?* Barcelona: Labor, 1992. ISBN 9788433523013
- VILLASANTE, T. R. “Procesos para la creatividad social”, en VILLASANTE, T. R.; MONTAÑÉS, M. y MARTÍN, P. (coord.). *Prácticas locales de creatividad social. Construyendo ciudadanía*, 2. Madrid: El Viejo Topo, 2002. ISBN 9788495224187.
- WAGENSBERG, J. *El pensador intruso. El espíritu interdisciplinario en el mapa del conocimiento*. Barcelona: Tusquets, 2014. ISBN 9788483838624.
- WATZLAWICK, P. *Cambio*. Barcelona: Herder, 2003. ISBN 9788425406195.

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

Conversación con Rosa Jorba

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

Conversation with Rosa Jorba

Teresa Aragonès i Viñes¹

Resumen

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

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

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

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

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

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

Abstract

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

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

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

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

Características del barrio

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Aprendamos juntos

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

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

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

³ Plan Interdepartamental de la Renta Mínima de Inserción.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Trabajo con grupos y de grupos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Grupo de mujeres que sufren violencia

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

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

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

Está conducido por una trabajadora social.

Gente mayor

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

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

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

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

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

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

Pintando corazones

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

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

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

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

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

Conversación mantenida el 10 de marzo de 2014

Intervenciones comunitarias desde los servicios sociales de atención primaria

Community interventions from primary health care social services

Maira Costa Casas¹

Resumen

Presentamos a continuación dos intervenciones comunitarias impulsadas desde los Servicios Sociales de Atención Primaria en Manlleu (Barcelona) con la finalidad de promover el empoderamiento de mujeres y familias en situación de alta vulnerabilidad social y de facilitarles el acceso a recursos públicos.

La combinación de acciones de formación, de igualdad de acceso a recursos públicos y comunitarios, así como el trabajo en red y la coordinación entre diferentes servicios y agentes sociales, ha sido clave para poder integrar persona-familia-grupo-comunidad.

Palabras clave: Apoderamiento, trabajo en red, igualdad de acceso a recursos, planificación familiar, huerto social.

Para citar el artículo: COSTA CASAS, Maira. Intervenciones comunitarias desde los servicios sociales de atención primaria. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 113-119. ISSN 0212-7210.

Abstract

We present two community interventions driven by primary health care social services in Manlleu (Osona, Catalonia) to empower women and families with high social vulnerability and to facilitate their access to social resources.

The combination of training, equal access to public resources, networking, coordination between different services and social agents has been the key to integrate individual-family-group-community.

Key words: Empowerment, networking, equality in accessing resources, family planning, social garden.

¹Trabajadora social. Técnica del Plan de Desarrollo Comunitario en Manlleu. Asociación para la Investigación y la Acción Social Vinclé. mcosta@vinclé.org

Introducción

Presentamos a continuación dos intervenciones comunitarias, “Nuestro espacio” y “Huertos sociales”, impulsadas desde los Servicios Sociales de Atención Primaria en Manlleu (Barcelona) con la finalidad de promover el empoderamiento de mujeres y familias en situación de alta vulnerabilidad social y de facilitarles el acceso a recursos públicos.

Entendemos el apoderamiento como un “proceso de acción social que promueve la participación de las personas, grupos y comunidades con el objetivo de aumentar su capacidad de control individual y comunitario y la eficacia de la acción política, mejorando así la calidad de vida comunitaria y la justicia social”.²

Las intervenciones han contado con la implicación activa de diversas áreas del Ayuntamiento, y han sido ejecutadas y coordinadas por la Asociación para la Investigación y la Acción Social Vincle.

Antecedentes y contexto actual

La coyuntura económica actual está destruyendo aceleradamente el Estado del Bienestar y excluyendo a miles de familias de los sistemas de apoyo y seguridad social. El municipio de Manlleu, con una población de 20.373³ habitantes, tiene una tasa de paro del 20,63%,⁴ la más alta de la comarca.

El paro de larga duración y la extrema precarización laboral afecta a muchas familias, la situación sociofamiliar de las cuales

se degrada por la pérdida de cobertura de las prestaciones sociales. En 2013, 382 familias eran receptoras de RMI.

Cuando la pérdida del puesto de trabajo continúa con largos tiempos de paro y/o temporadas cortas de trabajo temporal y precario, se entra en una espiral de limitaciones cada vez más agudas: pérdida importante de poder adquisitivo, pérdida total de ingresos, endeudamiento para cubrir las necesidades básicas, pérdida de la vivienda, imposibilidad de acceso a formación debido a su coste, dificultades para movilizarse, problemas de salud mental, etc.

Esto conlleva que las familias y personas que se encuentran en esta precariedad tengan dificultades para su reinserción social y laboral, dispongan de mucho tiempo sin empleo ni actividad y vean afectada su motivación, autoestima y autonomía.

Esta situación incide de manera especialmente intensa y permanente sobre la población de origen marroquí amazigh con bajo nivel de estudios, una red familiar y social reducida, y con dificultades de adaptación social a los cambios.

Muchas familias con este perfil social son dependientes de prestaciones de asistencia social a largo plazo, prestaciones que, por otra parte, no garantizan la subsistencia básica.

A pesar de este descenso de la calidad de vida, desde los servicios sociales de Manlleu se detectó un índice relativamente alto de familias numerosas entre las familias más vulnerables económicamente y que la composición de algunas de las familias continua-

² Laverack y Wallerstein, 2001. Reseña al libro *Trabajo Social Comunitario: afrontando juntos los desafíos del siglo XXI*, de Tomás Fernández García y Antonio López Peláez.

³ Padrón Municipal de Habitantes, septiembre 2014.

⁴ Informe mensual del mercado laboral de Osona. Junio 2014. Observatorio de Osona para el Desarrollo local. Consell Comarcal d'Osona.

ba aumentando y limitando cada vez más las posibilidades de mejora y ascenso social. Se detectaba también un impacto negativo sobre la salud de las mujeres y los niños.

Es en este contexto que desde los Servicios Sociales Municipales plantean ofrecer recursos comunitarios, con dos finalidades:

- fomento de la ocupabilidad y la autonomía personal
- planificación familiar y apoderamiento de las mujeres

En este sentido, pues, se impulsan dos proyectos comunitarios: “Huertos sociales” y “Nuestro espacio”.

Proyecto Nuestro espacio

Objetivos y metodología

Este proyecto se inició en diciembre de 2013 con un taller inicial de nueve sesiones semanales dirigido a mujeres de entre 26 y 39 años con el objetivo de promover el empoderamiento de las mujeres en situación de vulnerabilidad social atendidas por los Servicios Sociales de Manlleu para que dispongan de pleno conocimiento y libertad para decidir sobre su maternidad y modelo de familia en el contexto socioeconómico en el que viven.

Los contenidos del taller se definieron entre las profesionales de los servicios sociales y los servicios de salud reproductiva, atendiendo a las problemáticas y necesidades que detectan a los respectivos servicios, y son los siguientes: derechos sexuales y reproductivos, anatomía y fisiología del aparato reproductor femenino y masculino, anticoncepción, Servicio de Atención e Información a la Mujer, crianza y educación de los hijos, economía doméstica.

Las mujeres participantes eran derivadas desde los Servicios Sociales de atención

primaria y sus expectativas sobre el taller eran aprender sobre “las protecciones anticonceptivas y para educar a mis hijos”, “educación y pautas para los niños, todo lo que pueda aprender de nuevo será positivo”, “quiero saberlo todo sobre la mujer, el cuerpo, todo”, “quiero aprender todo lo que no sé de la educación de los hijos, y todo lo que no sé y me pueda servir”, “poder conocer a otras personas, educación de los hijos, sexualidad, anticonceptivos, etc.”, “aprender catalán”.

■ “Poder conocer a otras personas, educación de los hijos, sexualidad, anticonceptivos, etc.”

En las sesiones se aplica una metodología participativa. La técnica referente hace una breve exposición inicial de los contenidos y conceptos a trabajar, y posteriormente se incentiva la expresión de opiniones, dudas, emociones, sentimientos y dilemas por parte de las participantes a través de dinámicas de grupo y de la conversación.

Dado que las participantes no dominan la lengua catalana ni castellana, participa en el taller una mediadora lingüística y cultural que facilita la comunicación, la expresión y el aprendizaje. La figura de la mediadora es fundamental para asegurar el éxito del proyecto.

Después de las nueve sesiones iniciales, el proyecto continúa con sesiones de seguimiento y profundización mensuales durante las cuales, con la misma metodología y la participación de la mediadora, se refuerzan los aprendizajes y se amplían con temas que proponen las propias participantes.

En septiembre de 2014 se inició la misma experiencia con un nuevo grupo de 15 mujeres de entre 20 y 49 años (en este caso

no se puso límite de edad), que en el mes de diciembre se fusionó con el primer grupo para continuar las sesiones de seguimiento mensual.

El proyecto pretende que las participantes conozcan los diversos servicios públicos que tienen a su disposición, por lo que se hacen visitas a los servicios y algunas de las sesiones han sido impartidas por las profesionales de los servicios de salud sexual y reproductiva (comadrona, enfermera), los servicios de educación (asesora LIC)⁵ y del Servicio de Información y Atención a las Mujeres (SIAD) de Manlleu.

Impactos y valoración

A lo largo del año han participado 31 mujeres en el proyecto y todas lo valoran muy positivamente. A la pregunta sobre qué les ha gustado y los aprendizajes alcanzados, responden: “he aprendido y me he enriquecido de muchas cosas nuevas”, “me gusta cómo nos ha tratado la educadora y cómo lo explica la mediadora”, “todos los temas han sido interesantes, he aprendido cosas que no sabía”, “que hemos hablado de temas de interés diario”, “hemos aprendido cómo poder tener a los niños y cómo educarlos”, “aprendí muchas cosas con la comadrona”, “la información del SIAD”.

Su principal demanda en el proyecto es que continúe e incluso que sea de dos sesiones semanales, porque valoran mucho tener una actividad y un espacio para ellas, un motivo para dejar las responsabilidades familiares y domésticas para dedicarlo a aprender y relacionarse con otras personas que comparten necesidades, inquietudes y/o problemas.

La crianza de los hijos es un tema que les preocupa, y en algunos casos desborda, atendiendo a la situación de pobreza y escasez de recursos y oportunidades que sufren. Por otra parte, la asunción del rol asignado tradicionalmente a las mujeres en la cultura amazigh les limita las posibilidades de desarrollo personal y profesional. El grupo creado a través del proyecto ha logrado establecer vínculos personales y relaciones de confianza sinceras y fuertes entre las participantes, y, a pesar del momento embrionario del proyecto, el grupo podría convertirse en un apoyo comunitario muy importante para las mujeres.

Otro de los logros del proyecto es el hecho de conseguir darle continuidad una vez terminado el presupuesto a través del SIAD. A partir de 2015, el agente de igualdad asume las sesiones de seguimiento mensuales dentro de su servicio. Garantizar la continuidad es esencial para reforzar y consolidar los aprendizajes y las reflexiones sobre la planificación familiar y la crianza de los hijos en el país de acogida, dado que todo proceso de apoderamiento y de cambio o transformación cultural y social requiere tiempo.

■ Todo proceso de apoderamiento y de cambio o transformación cultural y social requiere tiempo.

Por otra parte, y con el liderazgo del Plan de Gestión de la Diversidad de Manlleu, se han establecido canales de coordinación con los servicios de salud sexual y reproductiva y con los servicios de educación para conti-

⁵ Lengua, Interculturalidad y Cohesión Social.

nuar la vinculación de las mujeres con la escuela de sus hijos. Otro de los retos para el año 2015 será la consolidación y sistematización de estos canales de coordinación.

Proyecto Huertos sociales

Manlleu dispone de una red de huertos urbanos comunitarios desde 2005, impulsada inicialmente desde el Grupo de Defensa del Ter con la puesta en marcha de los huertos de Can Sanglas, y desde el año 2009 gestionada directamente por el Área de Medio Ambiente del Ayuntamiento. En el año 2014 esta red (integrada por dos terrenos municipales) se amplió con un terreno más: los huertos de La Coma.

Fruto de la coordinación entre áreas del Ayuntamiento, en este caso, de Medio Ambiente y Servicios Sociales, se decidió que en La Coma se priorizaba el acceso a personas en situación de vulnerabilidad social, principalmente derivadas de los Servicios Sociales.

El proyecto se inició, pues, en marzo de 2014 con el proceso de adjudicación de 30 parcelas, 28 de las cuales para familias y 2 para entidades, escuelas o proyectos colectivos.

Objetivos y metodología

Se plantean dos objetivos generales:

- Promover la autonomía personal, el empoderamiento y el incremento de la autoestima de personas en situación de vulnerabilidad social mediante el ofrecimiento de actividades ocupacionales que potencian el trabajo y vínculo comunitario.
- Fomentar la inclusión social y la mejora de la calidad de vida de las familias beneficiarias a través de la participa-

ción colectiva en la gestión del huerto y el autoconsumo alimentario.

La selección de personas adjudicatarias de una parcela en el huerto de La Coma se llevó a cabo a través de la definición, por parte de Servicios Sociales y Vínculo, de unos criterios socioeconómicos que asignaban una puntuación a cada candidato/a, por lo que se priorizaban las familias con menos ingresos económicos, familias numerosas o monoparentales y situaciones de discapacidad. Los Servicios Sociales motivaron a sus usuarios a participar en el proyecto y solicitar una parcela.

Las familias beneficiarias tienen derecho a disponer de una parcela de 50 m² para el cultivo durante un mínimo de dos años. El cultivo debe ser ecológico. El huerto cuenta con un reglamento de funcionamiento.

El trabajo del huerto comenzó con una reunión con todos los hortelanos a finales de abril, reunión durante la cual se explicó el proyecto y el funcionamiento del huerto como espacio colectivo. A partir de este momento, cada uno se responsabiliza de su parcela según le convenga, y a lo largo de la primavera y el verano se llevaron a cabo cinco sesiones de formación de asistencia obligatoria, impartidas por la cooperativa Sambucus. A lo largo del otoño se han realizado dos sesiones formativas más de profundización.

Durante todo el proyecto, Vinde desarrolla la gestión operativa y el acompañamiento social que pretende estimular valores como el compromiso, la autogestión, la corresponsabilidad, la colectividad, la auto-suficiencia/autoconsumo, el esfuerzo e iniciativa, el apoderamiento comunitario y la autoestima.

El acompañamiento se lleva a cabo a través de reuniones regulares con los hortela-

nos, de la presencia en el huerto para incentivar la cooperación y resolver incidencias, y de la atención individualizada de cualquier duda, incidencia o propuesta que manifiesten los participantes en el proyecto.

Paralelamente a la tarea social, el Área de Medio Ambiente del Ayuntamiento facilita cualquier aspecto de infraestructura y recursos materiales.

Impactos y valoración

La puesta en marcha del huerto de La Coma ha estado marcada por un conjunto de incidencias del terreno (no estabilizado y muy arcilloso), climatológicas (lluvias inusualmente altas durante el verano) y de la infraestructura que han hecho retrasar la producción agrícola, pero por otra parte han promovido la participación de los hortelanos en la preparación y adecuación del espacio.

El huerto se ha convertido en un recurso para desarrollar las habilidades y la motivación de los beneficiarios: tanto por tener la posibilidad de retomar una afición que hace años que no podían practicar o por aprender sobre agricultura ecológica por primera vez, como por tener una actividad con la que ocupar el tiempo en un entorno de socialización o por conseguir productos frescos para la dieta familiar gracias al propio esfuerzo.

Después de un primer ciclo productivo, el proyecto empieza a consolidarse no solo en cuanto a la mejora del terreno, sino en la construcción de un espacio comunitario donde cada uno tiene su parcela particular pero a la vez su aportación al grupo hace que el trabajo sea más fácil, y el espacio y las relaciones personales más agradables. Por otra parte, los hortelanos han elegido a dos re-

presentantes que participan en la Comisión de Huertos Municipales, comisión mixta (Ayuntamiento, hortelanos de todos los huertos del municipio y Grupo de Defensa del Ter) que vela por el buen funcionamiento de los huertos y debate propuestas de mejora y dinamización.

No obstante, el acompañamiento social sigue siendo necesario para seguir velando por el fortalecimiento de los lazos de cooperación intragrupal y para la proyección del huerto hacia la ciudadanía de Manlleu. Asimismo también hay que romper la percepción del Ayuntamiento como “policía” de los huertos y de las normas y generar las habilidades sociales necesarias para que los propios hortelanos se sientan con la responsabilidad y sean capaces de velar, explicar y defender el funcionamiento del huerto entre ellos mismos y con el vecindario, de manera que puedan gestionar posibles incidencias y/o conflictos corresponsablemente, y como ciudadanos activos.

Otro de los retos es fomentar la presencia de las mujeres marroquíes en el huerto. El huerto es, de momento, un espacio muy masculinizado. Las mujeres van al huerto esporádicamente a pasear o a cosechar verduras, pero no trabajan ni permanecen mucho tiempo en él. En este sentido, se ha organizado un taller de cocina que pretende transmitir nuevas propuestas para la preparación de las verduras y para incentivar la participación que ellas puedan tener en la dinámica del huerto. En un futuro habrá que prever más actividades para facilitar e impulsar la participación de las mujeres. El hecho de que las esposas de algunos de los hortelanos participen en el proyecto Nuestro espacio facilita la motivación y la creación de red y conocimiento de recursos.

Conclusiones

Estas intervenciones comunitarias constituyen nuevos recursos y oportunidades que refuerzan la acción social que se lleva a cabo en el municipio desde diferentes servicios y ámbitos. A través del apoderamiento, principalmente a nivel individual, pero también grupal, se ha trabajado para romper el círculo vicioso de la marginación, el empobrecimiento y la discapacitación a la que lleva el sistema económico vigente y de manera acelerada la crisis actual.

■ *A través del apoderamiento, principalmente a nivel individual, pero también grupal, se ha trabajado para romper el círculo vicioso de la marginación, el empobrecimiento y la discapacitación a la que lleva el sistema económico vigente*

La combinación de acciones de formación, de igualdad de acceso a recursos públicos y comunitarios, así como el trabajo en red y la coordinación entre diferentes servi-

cios y agentes sociales ha sido clave para poder integrar persona-familia-grupo-comunidad.

No obstante, las intervenciones comunitarias expuestas han trabajado con más intensidad el empoderamiento individual y familiar, dadas las dificultades comunicativas y sociales de las personas y familias beneficiarias. Es necesaria la continuidad de los proyectos para poder caminar cada vez más hacia el apoderamiento grupal y comunitario.

La principal dificultad, en este sentido, es la falta de recursos económicos o la inestabilidad de estos, que no permiten garantizar ya desde el inicio de los proyectos una continuidad mínima de tres años, y que incluso a medio proyecto se han tambaleado. Este hecho, sin embargo, no es más que la consecuencia directa de la falta de consideración que ha recibido hasta ahora el trabajo comunitario por parte de los poderes públicos. Hay que trabajar, pues, para revertir esta tendencia y concebir el trabajo social comunitario como esencial para el desarrollo de las personas y la ciudadanía no sólo en épocas de crisis sino de manera permanente y como disciplina preventiva de desigualdad social.

Bibliografía

- FERNÁNDEZ GARCÍA, T. *et al. Trabajo Social Comunitario: afrontando juntos los desafíos del siglo XXI*. Alianza Editorial, 2008. ISBN 978-84-206-4860-6
- OBSERVATORI D'OSONA PER AL DESENVOLUPAMENT LOCAL. *Informe mensual del mercat laboral d'Osona. Juny 2014*. Vic: Consell Comarcal d'Osona, 2014.
- UGT. *Informe sobre la destrucció d'ocupació pel període de 2008 a 2013 a la comarca d'Osona*. Septiembre 2013.

Proyecto de Acción Comunitaria Radars para las personas mayores

Radars: a community action project for elderly people

Ernesto Morales Morales,¹ Pablo Peralta de Andrés,² Berta Subirats i Ribes,³ Montserrat Bonafont Castillo⁴ y Elisa Sala Mozos⁵

Se sueña con una ciudad digitalizada y se encuentra uno con una ciudad manoseada, gastada por las vidas que la recorren.

DELGADO, M.

Resumen

Radars es un proyecto de acción comunitaria dirigido a personas mayores que viven solas o acompañadas de personas mayores. El proyecto busca generar una red de prevención en los barrios en la que participen vecinos, vecinas, comerciantes, personas voluntarias y profesionales de entidades y servicios vinculados a los barrios. El principal objetivo del proyecto es facilitar que las personas mayores puedan continuar en su hogar, garantizando su bienestar con la complicidad de su entorno. Los principales objetivos son reducir su soledad y combatir el riesgo de aislamiento y la exclusión social.

El proyecto propone el enfoque de una mirada sensible y respetuosa de la comunidad hacia la gente mayor, que contribuya a reducir el riesgo de aislamiento y a construir un barrio más humano, más solidario y comprometido con su entorno.

Palabras clave: Acción comunitaria, vecindad, barrio, compromiso, participación, prevención, gente mayor, trabajo social comunitario.

Para citar el artículo: MORALES MORALES, Ernesto, PERALTA DE ANDRÉS, Pablo, SUBIRATS I RIBES, Berta, BONAFONT CASTILLO, Montserrat y SALA MOZOS, Elisa. Proyecto de Acción Comunitaria Radars para las personas mayores. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 120-129. ISSN 0212-7210.

¹Trabajador social y sociólogo. Técnico Proyecto Radars.

²Trabajador social. Técnico Proyecto Radars. pperaltad@bcn.cat

³Filósofa. Técnica Proyecto Radars.

⁴Trabajadora social. Técnica Proyecto Radars.

⁵Licenciada en Derecho. Técnica Proyecto Radars.

Abstract

RADARS is a preventive local network in which, neighbours, shopkeepers (local shops and pharmacy's), volunteers, and local services participate and work together in order to construct a more human and supportive neighbourhood. Currently, the project aims to facilitate old people to remain at their homes, if that's their choice, ensuring quality of life and safety, with the complicity of their neighbourhood, local agents and services.

The priority is to reduce the risk of isolation and social exclusion of the elderly, as well as to break up with the "non-desired loneliness" of old persons, by creating a local preventive network.

The project requires all RADARS implied (neighbours, shopkeepers, pharmacy's etc.) to remain with a "respectful and sensitive look" at the elderly, in order to detect any change in their daily routine, behaviour and/or appearance. Once they detect any change that can be a symptom of deterioration or social exclusion, they are responsible to contact the Social Services.

Key words: Community action, neighbourhood, commitment, participation, preventive network, seniors, social work community.

En el cuento *Tonino el invisible* G. Rodari explica cómo un día Tonino llega a la escuela sin haberse aprendido la lección y desea volverse invisible para evitar la pregunta de la maestra. Y he aquí que (atención: *spoiler*) esto que desea se cumple. Pero volverse invisible acaba siendo una experiencia angustiosa, pues no lo es únicamente para la maestra, sino también para sus amigos, sus vecinos e incluso para su familia.

Finalmente Tonino se vuelve visible gracias a la ayuda de una persona mayor que, acostumbrada a ser invisible por su entorno, es capaz de verlo.

Es esta invisibilidad, la exclusión social, el aislamiento y, sobre todo, la soledad de las personas mayores lo que el Proyecto Radars trata de paliar.

Un reto con el que se encuentran los servicios sociales municipales y al que se quie-

re dar respuesta desde el marco de la acción comunitaria con el Proyecto Radars, sumándose así a muchas otras iniciativas de colaboración entre la Administración pública y la ciudadanía.

Radars se basa en el convencimiento de que las soluciones a los problemas sociales deben contar con el liderazgo de la Administración pública, pero también con la imprescindible complicitud de la sociedad civil: las respuestas son más efectivas, la capacidad de actuación se multiplica y aumenta la sostenibilidad de los proyectos en el tiempo. Innovar en la respuesta y la metodología tiene que ser un pilar de las nuevas políticas públicas.

■ **Innovar en la respuesta y la metodología tiene que ser un pilar de las nuevas políticas públicas.**

Los inicios del proyecto

Comenzamos con algunos datos: según el Instituto Nacional de Estadística, en el Estado español el número de defunciones superará por primera vez el de nacimientos a partir de 2015, y el porcentaje de la población mayor de 65 años, (actualmente el 18,2%), llegará al 24,9% en 2029 y al 38,7% en 2064.⁶

En la ciudad de Barcelona, con una esperanza de vida de 82,2 años, el 11,5% de la población son personas mayores de 75 años, y el 31,4% de estas viven solas.

En un contexto de envejecimiento demográfico, en 2008 y a raíz del eco generado por algunos casos de aislamiento de las personas mayores, se plantea y se lleva a cabo una prueba piloto del Projecte Radars en el barrio del Camp d'en Grassot-Gràcia Nova del distrito de Gracia.

En un principio los esfuerzos se dirigían casi exclusivamente a la detección de casos de riesgo, personas mayores que vivían solas o acompañadas de personas mayores y/o dependientes. Se contacta con entidades y servicios del barrio para poder detectar estos perfiles y se trabaja para generar una respuesta desde la comunidad, una llamada de seguimiento periódica con un carácter más afectivo que técnico hecha por personas mayores, del barrio, voluntarias.

En mayo de 2012, ya extendido el proyecto a los barrios del Coll y de Sant Gervasi-Galvany, atendiendo a las buenas valoraciones y resultados (250 usuarios y más de 200 vecinos/as y comercios vinculados al

proyecto), se aprueba la implementación del Projecte Radars en la toda la ciudad de Barcelona, como una Medida de Gobierno, que marca los objetivos principales:

- Contribuir a que las personas mayores que viven solas o acompañadas de personas mayores y/o dependientes puedan permanecer en su hogar con la complicidad de su entorno. La prioridad es reducir el riesgo de aislamiento y de exclusión social.
- Potenciar la corresponsabilidad entre los actores del barrio: Administración pública y sociedad civil, “todos formamos parte de la solución”.
- Concienciar de la importancia del proceso como factor clave de un proyecto de acción comunitaria.

El despliegue de la *ley de la dependencia*⁷ facilitó la detección de muchas de estas realidades gracias al acercamiento de la población interesada en los centros de servicios sociales y áreas básicas de salud, lo cual, juntamente con la experiencia acumulada, hizo que actualmente otros objetivos han cogido mayor protagonismo, como la atención a las situaciones de soledad (vivida o sentida) y el acercamiento de las personas mayores a sus barrios y su oferta social y cultural.

¿Cómo lo hacemos?

La metodología del trabajo del Projecte Radars se fundamenta en la acción comunitaria, entendiendo que esta, en palabras de A. Mesa, *no se centra en el trabajo exclusivo en un*

⁶ En Cataluña el saldo vegetativo proyectado, según la misma fuente, pasará de 7.306 en 2014, a 1.574 en 2016, -12.854 en 2026.

⁷ Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (LAPAD).

sector poblacional ni en un solo ámbito temático. Cada acción que pretenda resolver cualquier inestabilidad, injusticia o situación de desprotección ciudadana debe desarrollarse en diferentes ámbitos y con la implicación de todos los sectores poblacionales [...], y con la promoción de esta acción al resto de ámbitos sociales. Por eso la intervención comunitaria debe incluir desde el entorno cultural, educativo, deportivo, comercial hasta la acción tanto de jóvenes como de mayores (Mesa Méndez, A., 2012).

A pesar de ser un proyecto desarrollado a medida en cada territorio, el proceso inicial de trabajo suele desarrollarse de una manera similar.

Convencidos de la necesidad de que las soluciones a situaciones como la que nos ocupa requieren el liderazgo de la Administración pública, el primer paso es la manifestación de la voluntad y capacidad de implicación del Centro de Servicios Sociales de referencia, pues es quien primera instancia actuará como motor del proceso, haciendo una diagnosis del barrio que tenga en cuentas datos demográficos, criterios de accesibilidad y músculo social del barrio (entidades, servicios, recursos y ciudadanía no organizada).

Los centros de servicios sociales cuentan con el apoyo de un equipo, el equipo Radars Ciutat. Su función es acompañar, apoyar y pensar conjuntamente con el equipo de Servicios Sociales la estrategia a seguir para desarrollar el proyecto en los barrios. Esto se concreta en aportar herramientas y metodologías para que puedan ir logrando autonomía en el desarrollo del proyecto, como apoyo a la organización y dinamización de tablas, definición de estrategias para implicar a entidades y vecinos, la organización de actividades, hasta la elaboración de materiales para explicar el proyecto en el barrio, entre otros.

¿Con quién necesitamos contar?

Con la colaboración y el compromiso ciudadano en general, mediante la figura que da nombre al proyecto, la del Radar. Ya sea vecino/a, comerciante o trabajador/a del barrio, el Radar hace referencia a una persona que, conocedora de sus hábitos y rutinas, con una mirada sensible y respetuosa, puede darse cuenta de que personas mayores están sufriendo una situación de soledad, aislamiento o deterioro significativo. El Radar vecinal o comercial comunica a los Servicios Sociales la situación para que se pueda poner en marcha un mecanismo de intervención que dé una respuesta adecuada a las necesidades, tanto desde una vertiente técnica como desde el ámbito comunitario. Esta doble intervención técnica y comunitaria deviene clave, ya que la soledad no se atiende desde las ayudas técnicas sino desde la propia comunidad.

■ Esta doble intervención técnica y comunitaria deviene clave, ya que la soledad no se atiende desde las ayudas técnicas sino desde la propia comunidad.

El hecho diferencial que aporta que una persona se adhiera formalmente al proyecto como Radar es que facilita sus datos, posibilitando, en caso de necesidad, entrar en contacto con ella para conocer la situación de alguna persona mayor cercana, así como para promover acciones de *fidelización* de esta sensibilidad; *como un contrato de ayuda mutua entre desconocidos* (Delgado, M., 2007). Una actitud que trata de romper con la *desatención cortés* (Goffman, E., 1979), propia de los

espacios *públicos y semipúblicos* (Delgado, M., 2007), que no abandona al otro totalmente sino que la acompaña con una mirada lateral, sensible y respetuosa.

En todo caso será tarea posterior de los y las profesionales encontrar, en función de las voluntades de las personas, *el difícil equilibrio entre el cuidar y el dejar ir* (Navarro, S., 2004).

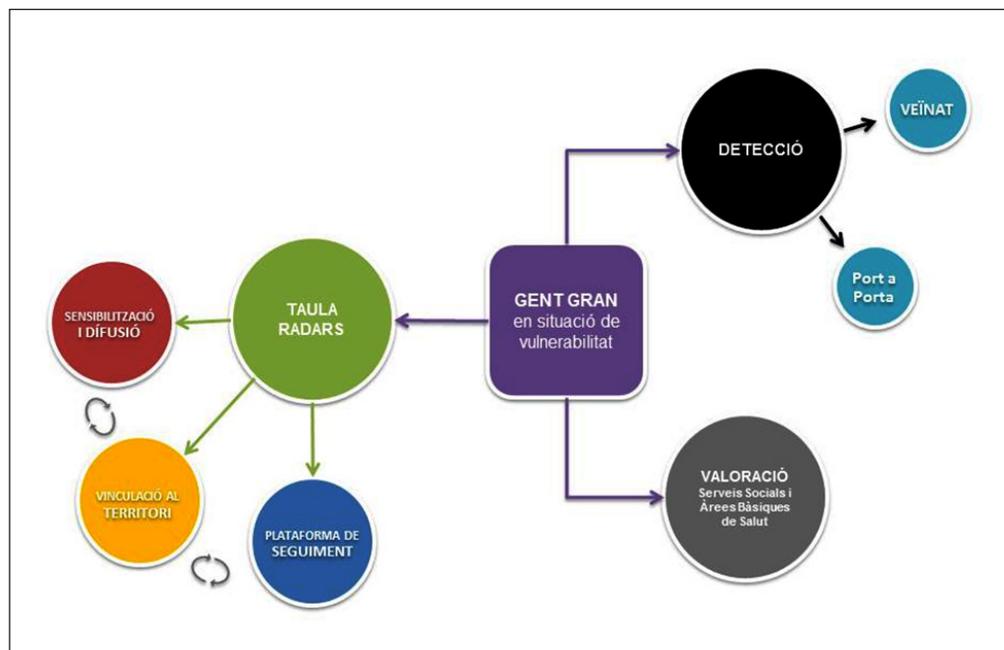
¿Dónde lo hacemos?

La medida de acción es la dimensión barrio, busca la implicación de los actores (servicios, entidades, comercios, grupos de vecinos, etc.) con el fin de definir estrate-

gias y acciones que permitan definir, prevenir, detectar, sensibilizar y dar respuesta a posibles situaciones de soledad y aislamiento de las personas mayores.

Esta dimensión da una capacidad de acción real y cercana, donde el compromiso lo es también no únicamente con unos objetivos sino también con unas personas presentes en su día a día a las que se les presta una atención, y se les da una respuesta que se erige como uno de los *procomunes* del barrio, la *solidaridad como una ética máxima, un posicionamiento personal, opción individual y, a la vez, aventura colectiva, proyecto político basado en el compromiso ciudadano* (Navarro, S., 2004).

Esquema básico de funcionamiento



Elaboración propia.

¿Cuáles son los pasos que damos?

Cuando el Centro de Servicios Sociales de referencia manifiesta su voluntad de promover el proyecto en su territorio y cuenta con la suficiente capacidad de implicación (personal y dedicación horaria) la secuencia de trabajo acostumbra a ser:

- Los actores del territorio son invitados a participar de un espacio de trabajo conjunto (Taula Radars) donde se encuentran vecinos y vecinas, servicios, comercios, etc. para hacer una primera aproximación al hecho del envejecimiento en el barrio y plantear la necesidad de afrontar la cuestión de manera colectiva y desde la propia comunidad.
- Estos actores se organizan en base a las acciones que quieren desarrollar (tareas informativas o de difusión, captación de radares vecinales y comerciales, acciones para generar relación entre la gente mayor sola y su barrio, etc.). Las tareas son asumidas y desarrolladas por las propias entidades, personas o servicios que participan en la Taula Radars en función de las necesidades detectadas o percibidas.
- Estas acciones se van revisando, reorientando, evaluando y reprogramando en el marco de la Taula Radars.

Entre las acciones que se derivan o pasan por la planificación de las mesas podemos destacar:

El Puerta a Puerta vecinal. Acción desarrollada por voluntarios de una entidad del

tercer sector⁸ que, a partir del estudio y localización de las zonas del barrio con una mayor concentración de gente mayor sola (haciendo uso de datos estadísticos, mapas, etc.), hacen una visita a estas fincas con un doble objetivo:

- Informar sobre la existencia del proyecto
- Hacer que personas del barrio se adhieran como Radar vecinal (aportando sus datos, etc.)
- Detectar personas mayores en riesgo de aislamiento. A las personas mayores, se les pasa un cuestionario y se les ofrece ser usuarios del proyecto, incorporándose a la Plataforma de Seguimiento Telefónico.

El Puerta a Puerta comercios y farmacias. Acción desarrollada por los propios miembros de la Taula en la que se visitan los comercios de proximidad y se les pide la adhesión al proyecto, con la misma función que los Radares vecinales. Los comercios y farmacias adheridos reciben un adhesivo distintivo que pretende dar visibilidad al proyecto en el barrio y un reconocimiento a la implicación del comercio.

Dado el papel que tienen las farmacias en los barrios y el conocimiento de su realidad, se firmó un convenio con el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Barcelona para potenciar y facilitar el acceso de las farmacias al proyecto.

Las plataformas de seguimiento telefónico. Acción desarrollada por voluntarios de las entidades participantes en las

⁸Tras diferentes experiencias con entidades de barrio, dada la dificultad y sensibilidad de esta tarea se firmó un convenio con Cruz Roja. La visibilidad y credibilidad que le otorga la población mayor, así como su trayectoria en el ámbito social y experiencia en la gestión del voluntariado, ha facilitado una coordinación de la tarea y una metodología capaz de llegar con el máximo respeto y seguridad en las puertas de las casas.

mesas consistente en hacer llamadas periódicas a las personas adheridas al proyecto con el objetivo de generar un vínculo, combatir su soledad y motivar y posibilitar su participación en servicios y/o actividades que fortalezcan su vinculación con su territorio.

Acciones informativas. Acción desarrollada por los propios miembros de la Taula, que en el marco de actividades comunitarias, festivas o en el espacio público explican el Proyecto Radars, distribuyen información, hacen charlas en equipamientos y servicios del barrio...

Acciones de vinculación de las personas mayores usuarias de Radars con su entorno/comunidad. Acción desarrollada por los propios miembros de la Taula en el marco de actividades comunitarias ya existentes o bien creadas para este fin. Como ejemplo podemos destacar:

- la Chocolatada anual del Radars del Camp d'en Grassot, donde se hace participar a usuarios Radars y voluntarios que participan de la Plataforma de Seguimiento Telefónico
- el encuentro entre los usuarios/as, los voluntarios/as de la Plataforma de Seguimiento, las personas voluntarias del Puerta a Puerta y las personas que conforman la Taula Radars, en St. Ramon Maternitat
- la I Setmana de la Gent Gran de Sant Andreu de Palomar creada a raíz del desarrollo del proyecto en el barrio
- La Pregonera, una herramienta de distribución de información entre profesionales de actividades donde poder dirigir a las personas mayores del barrio de Sant Pere, Santa Caterina y La Ribera

Si las relaciones cumplen una función esencial de apoyo en la adaptación de las personas a su

contexto vital y en la consecución de sus metas y proyectos personales [...] el trabajo social juega un papel clave cuando se orienta hacia el establecimiento y/o fortalecimiento de las redes de apoyo social (Navarro, S., 2004).

Más allá de las acciones impulsadas y planificadas en el marco de la Taula Radars como respuesta comunitaria a la soledad, de la implicación de los Servicios Sociales en el proyecto se derivan otras tareas técnicas:

- La valoración de los casos detectados y, en su caso, una posterior intervención.
- La sistematización de todos los datos recogidos de Radars y usuarios.

Resultados y aprendizajes del proyecto

En enero de 2015 el proyecto Radars está presente, en diferentes grados de desarrollo, en 22 de los 73 barrios de Barcelona (pertenecientes a 9 de los 10 distritos). Ha involucrado a 219 entidades y servicios en mesas de trabajo para impulsar el proyecto, a 266 farmacias y 419 comercios que han participado en la incorporación de 489 usuarios al proyecto, 150 de los cuales han requerido un revisión de su situación por parte de los Servicios sociales y/o Servicios de Salud.

■ El proyecto Radars está presente, en diferentes grados de desarrollo, en 22 de los 73 barrios de Barcelona.

El papel de las farmacias ha mostrado clave en la detección y derivación de casos que a lo largo del primer año de convenio y aún con un pequeño número de farmacias adheridas, generó la intervención de los Servicios Sociales en más de 35 casos.

A lo largo de todos estos años el trabajo de Puerta a Puerta ha llegado a más de 20.000 hogares, donde se ha ofrecido la información sobre los canales de comunicación con la Administración en caso de detectar situaciones de riesgo, que no son solo aquellas para las que se trabaja desde el Proyecto Radars.

Si bien estos serían los datos cuantitativos, y hay que decir que en relación a datos absolutos de población pueden percibirse como exiguas, hay que tener en cuenta diferentes cuestiones.

El ya comentado desarrollo de la *ley de la dependencia* ha hecho que lleguen a ser atendidos casos que de otro modo no hubieran llegado nunca a los Servicios Sociales y que exista un mayor trabajo de coordinación entre los centros de servicios sociales y las áreas básicas de salud.

Igualmente, si bien por datos podemos saber el número de personas mayores que viven solas, no podemos saber cuál es su grado de vinculación al territorio o cuál su sentimiento de soledad. Por tanto, no podemos tener un objetivo numérico de detección, pero sí la generación y mantenimiento de una red técnica y comunitaria que pueda dar una respuesta adecuada en caso de detección.

Hay que continuar con un importante trabajo como la necesidad de acercar los Servicios Sociales a la realidad de los barrios, conocer a los actores para fortalecer, y a menudo regenerar, las redes comunitarias, en un contexto de gran presión asistencial.

Hay que optimizar recursos, establecer circuitos y herramientas de seguimiento que generen seguridad a las personas mayores y posibiliten su acceso a servicios y recursos cercanos.

Pero sobre todo hay que tener presente el potencial y la mejora de la detección a partir de relaciones de buena vecindad y de intervenciones concretas con la comunidad en este proceso de difusión, sensibilización, detección y acercamiento de las personas mayores en sus comunidades y viceversa.

Como principales aprendizajes en el desarrollo del proyecto encontramos:

Detección de las necesidades: la definición de las estrategias de acción para impulsar la detección de casos de personas mayores que viven solas y/o aisladas necesita los datos que se pueden aportar desde Servicios Sociales y padrón, pero estas carecen de valor sin el conocimiento del territorio que pueden aportar los vecinos. En este sentido, además de las recomendaciones de los servicios técnicos, se necesita un diagnóstico basado tanto en los datos de padrón como en otras fuentes que pueden ofrecer entidades y servicios. Partir de un diagnóstico compartido, técnico y ciudadano es clave para lograr la implicación de los actores y posterior desarrollo de las acciones.

Voluntad compartida: además de la voluntad municipal de implementar el proyecto, resulta fundamental compartir esta voluntad con los posibles colaboradores y aliados, pidiendo implicación y corresponsabilidad en la planificación y desarrollo del proyecto. Aprovechar la voluntad y motivación de entidades de barrio y de ciudad facilita la dinamización del proyecto y puede aportar potencial e impulso en las acciones posibilitando su ajuste a las situaciones concretas de los barrios.

Selección del territorio/barrio inicial: la elección del territorio donde desarrollar inicialmente el proyecto es muy importante, porque el éxito o no de su implementación

en este territorio será lo que determinará la posibilidad de extenderlo a toda la ciudad. En este sentido, la elección del territorio debe realizarse a partir de un equilibrio entre las necesidades (porcentaje de población diana) y las posibilidades (posibles alianzas en el territorio y capacidad del equipo de servicios sociales para dinamizar el proceso).

Por otra parte, además de la necesidad hay que analizar las respuestas que actualmente se dan en la ciudad y el grado de complementariedad que podrían tener con el Proyecto Radars.

Es clave para el impulso del proyecto concebir los recursos del conjunto de actores como un activo para impulsar el proyecto en el territorio, desde las propias acciones que desarrollan las entidades (como un espacio de relación potenciador de la difusión y detección de casos de soledad) a la voluntad de participar por parte de sus voluntarios, entre otros.

Algunas reflexiones para terminar

Después de 5 años de impulso del Proyecto Radars se pueden compartir reflexiones, impresiones e ideas que parecen esenciales para poder impulsar el proyecto. Entre estas queremos destacar los objetivos y retos que consideramos que nos permiten hacer frente al proyecto:

- Atender el crecimiento del número de personas mayores que viven solas en situación de vulnerabilidad social.

- Favorecer la opción de decidir vivir en su casa disfrutando de la autonomía que mantienen.
- Mejorar el sostenimiento de la calidad de vida de las personas mayores que consiguen quedarse en casa el mayor tiempo posible.
- Favorecer que las personas mayores se puedan sentir seguras y acompañadas en su vida cotidiana.
- Fomentar la capacidad de la sociedad de mostrarse solidaria y a la vez respetuosa con la intimidad de sus vecinos y vecinas.
- Aprovechar la existencia de entidades que hacen una importante tarea de servicios a las personas para implicarlas en la mejora de calidad de vida de la gente mayor.
- Favorecer que las administraciones públicas puedan dar respuestas efectivas a esta nueva situación y necesidades de la gente mayor.

Radars no es la única respuesta posible a estas necesidades. Es una respuesta basada en unos principios de actuación que hacen hincapié en la prevención de las situaciones de riesgo desde la vinculación de estas personas mayores en la vida comunitaria de su entorno más cercano. Esta y otras iniciativas exigen *aceptar un cánón de responsabilidad pública mínima y recíproca con aquellos con los que nada te une o relaciona* (Subirats, J., 2009).

Más información: www.bcn.cat/radars

Bibliografía

- DELGADO, M. *Sociedades movilizadas, pasos hacia una antropología de las calles*. Barcelona: Anagrama, colección Argumentos, 2007. ISBN 978-84-339-6251-5
- GOFFMAN, E. *Relaciones en pública. Microestudios del orden público*. Madrid: Alianza, 1979. ISBN 978-84-206-2252-1
- Instituto Nacional de Estadística. *Proyección de la Población de España 2014-2064*. Nota de prensa. 28 de octubre de 2014. www.ine.es/prensa/np870.pdf
- MESA MÉNDEZ, A. *Protagonistes del canvi social*. FAVB. *Quaderns de Carrer 6. Moviment veïnal reptes de futur*. Barcelona: Mediterrània, 2012. ISBN 978-84-9979-146-3
- NAVARRO, S. *Redes sociales y construcción comunitaria: creando (con)textos para una acción social ecológica*. Madrid: CSS, 2004. ISBN 978-84-831-6741-0
- RODARI, G. *Tonino el invisible*. Libros del zorro rojo, 2010. ISBN 978-84-924-1272-3

Proyecto Huerta Comunitaria de Ca n'Anglada

Community vegetable garden in Ca n'Anglada

Ramon Petit Estrenjer¹

Resumen

En este artículo se presenta el proyecto de Huerta comunitaria de Ca n'Anglada, su proceso de definición e implantación, y las vicisitudes cronológicas para que éste fuera y sea una realidad.

Se hace hincapié en el aspecto comunitario del proyecto, que es donde recaen tanto los objetivos que se plantean como el éxito de los resultados obtenidos. Como todo proyecto, está vivo y sujeto a la evaluación continua, este es el reto y al mismo tiempo la seguridad que nos hace no dejar de regarlo, abonarlo y velarlo por las inclemencias que lo pueden dañar.

Palabras clave: Comunitario, barrio, huerta, servicios sociales y participación.

Para citar el artículo: PETIT ESTRENJER, Ramon. Proyecto Huerta Comunitaria de Ca n'Anglada. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 130-139. ISSN 0212-7210.

Abstract

This article presents the project of a Community Vegetable Garden in Ca n'Anglada, its definition and implementation process, and the chronological vicissitudes faced for it to become a reality. We emphasize the community approach since the objectives and successful results lay on it. The project is alive and subject to a permanent evaluation, and this is the challenge and also the strength that pushes us to keep on watering it, fertilize it and watch over for the inclemency that may ruin it.

Key words: Community, neighborhood, vegetable garden, social services, participation.

¹ Educador social. Servicios Sociales del Ayuntamiento de Terrassa. ramon.petit@terrassa.cat

Hoy es un día cualquiera en Servicios Sociales del barrio de Ca n'Anglada de Terrassa. La gente espera su turno para ser atendida en un despacho en la primera planta del edificio. Unos vendrán por primera vez con una situación que bien mirado les sobrepasa, otras personas ya deben saber por quién serán atendidas y nos seguirán explicando lo difícil de su situación. Desde la administración del servicio intentarán mantener el orden, que en muchas ocasiones no es nada fácil, y desde los despachos buscaremos la mejor manera de tratar cada una de estas situaciones.

Después, estas personas volverán a su supervivencia diaria. A afrontar su situación particular de emergencia social.

Pero hoy es 15 de mayo de 2013; la fecha no tiene nada de especial para la mayoría de los comunes, pero resulta que 19 de estas personas que han hecho cola explicaron su situación y han iniciado procesos de trabajo ayudadas y orientadas por los profesionales del servicio. A las 11 de esta mañana han sido convocadas en una sala del centro para dar el pistoletazo de salida a un Proyecto.

Sería faltar a la verdad decir que este es el momento de inicio de este proyecto, ya que éste es, y sobre todo, el momento en el que se ven por primera vez las caras las dos partes fundamentales para el desarrollo del proyecto de Huerta Comunitaria de Ca n'Anglada: el planteamiento de la propuesta y los futuros participantes.

Estas 19 personas aún no tienen muchos detalles, saben que sus profesionales referentes de Servicios Sociales del barrio las han propuesto para participar en un proyecto, saben que han trabajado con ellas su motivación y que este proyecto está todavía

en fase de construcción. Pero hoy se verán las caras con tres personas diferentes, las mismas personas que las han convocado en la sala del centro. Quizá a algunas personas las caras les sean conocidas, para otros sean caras nuevas e incluso puede que alguna persona se encuentre a su referente de Servicios Sociales. También compartirán este espacio inicial con el resto de participantes en el proyecto, pueden imaginarse lo que tienen en común con el grupo que se encontrarán, pero en lo que no pueden fallar es en que viven en el mismo barrio que ellos y que todas las personas con las que compartirán mesa son atendidas en Servicios Sociales.

Resulta complicado determinar cuándo empiezan los proyectos. Para las personas participantes tal vez hace un mes, pero para el servicio seguro que ya hace un año que comenzó a caminar.

Hoy intentaremos que las dos tareas se sumen. Los integrantes del grupo hoy sabrán que participarán, si quieren, en un proyecto, que la forma que tendrá será la de un huerto, que tendrá una propuesta organizativa y que sacarán un beneficio. Hoy también sabrán que todavía nos faltarán unos días, concretamente un mes, para tocar tierra (en sentido literal), que el arreglo del espacio todavía no está terminado y que únicamente es por este motivo, por extraño que les parezca, por lo que han sido convocados, para comenzar a participar en la definición del proyecto, del espacio físico y de la organización.

Hoy sabremos si les interesa la propuesta, si están dispuestos a tocar tierra, a definir conjuntamente, a proponer, a discutir, etc. En definitiva, hoy sabremos si quieren, o no, participar.

El resultado de este primer encuentro: tenemos personas dudosas de su participa-

ción, sobre todo de cómo encajar su “buscarse la vida” con algo que tiene estructura. También encontramos personas que no entienden demasiado bien el planteamiento del proyecto, probablemente provocado por la palabra *comunitario*. Nos alienta, y mucho, descubrir que no hay ninguna persona convocada que rechace la propuesta. Pues nada que decir, las dudas y el proyecto ya se irán trabajando, y quedamos en iniciar encuentros semanales para ir definiendo lo que será la Huerta Comunitaria de Ca n'Anglada.

El día de este encuentro inicial no se explicó con amplitud de dónde nacía la propuesta, pero para el lector de este artículo es bueno refrescarlo, así nos situamos en una cuenta atrás para el lanzamiento de este proyecto. Contamos atrás y a ver si después podremos contar adelante. Manos a la obra:

Diez, nueve, ocho...

Siete. **¿Podemos hacer algo más con esta gente?**

Es curioso, pero casi siempre ocurre, se tiene la idea de un proyecto y se adecua a las personas a las que va dirigido. Esta vez no, no sé si lo podremos decir demasiadas veces más, pero esta vez, y que no sirva de precedente, el camino seguido fue el inverso. Desde su origen, este proyecto no tenía nombre, ni forma. No sabíamos si sería una cocina, un taller, o qué metodología final cogería; lo que sí que sabíamos era que tenía que dar empleo, ofrecer un espacio de trabajo y que la participación en el proyecto contemplara alguna contrapartida a la dedicación de los participantes; buscarse la vida pide de mucho tiempo, no se les puede tomar este tiempo a las personas a cambio de nada.

Teníamos claro que queríamos ofrecer algún beneficio, alguna aportación más a

personas vinculadas a Servicios Sociales, sobre todo para intentar tratar sus situaciones de emergencia y necesidad desde otra perspectiva. Coincidíamos, todo el equipo de profesionales de Servicios Sociales de Ca n'Anglada, en la constatación de unas dificultades repetidas y unas situaciones de características similares en las personas tratadas en el servicio. Fue a partir de estas situaciones que se empezó a definir el perfil inicial de las personas participantes en el proyecto, que aún no tenía forma.

Pobreza severa era uno de los denominadores principales a la hora de pensar en futuros participantes, y considerábamos este concepto a partir de las situaciones de cero ingresos económicos. También valorábamos un grado de pobreza cuando la situación era de ingresos insuficientes, o sea, cuando el balance de ingresos y gastos resultara negativo o la parte que quedara en positivo sirviese exclusivamente para la subsistencia. En esta última situación nos podíamos encontrar diferentes fuentes de ingresos, principalmente las vinculadas a subsidios y prestaciones (RMI, prestaciones del INEM, etc.) y al trabajo sumergido, que representaba otra de las fuentes de ingresos. El hecho de tener ingresos no se valoraba en negativo para participar en el proyecto, el denominador común era no ser autosuficiente económicamente. La falta de empleo o el desempleo representaba otro denominador, referido este criterio tanto a la falta de un puesto de trabajo como a la dificultad de empleo del tiempo. Se tendría en cuenta que las personas estuvieran en situación de desempleo (de larga duración, media o corta). También se tendría en cuenta cómo ocuparan su tiempo, o si por otra parte no lo ocupaban. Se valoraría positivamente que las personas

participantes mantuvieran abiertos circuitos de búsqueda de trabajo y empleo del tiempo, tanto si el objetivo era la subsistencia como la formación. Deterioro; este criterio se tenía en cuenta en referencia al deterioro emocional y físico producido por la falta de empleo, de ingresos y el hecho de vivir permanentemente en una situación de fragilidad. La manifestación visible del desánimo, el agotamiento y la apatía por falta de cobertura de las necesidades básicas se valorarían como uno de los criterios de participación en el proyecto. Y por último, la motivación; entendíamos la motivación como las ganas de participar. Como criterios complementarios al de la motivación se tendrían también en cuenta las experiencias previas relacionadas con la participación en grupos y proyectos.

El grupo se construiría teniendo en cuenta que hubiera proporciones entre estas dos variables: la edad, personas comprendidas entre los 18 y los 65 años, y dentro del grupo debería constar el máximo de edades diferentes. Respecto al origen, se velaría para que estuvieran representados diferentes orígenes, con el fin de garantizar un proyecto de amplia diversidad. Teniendo en cuenta la proporción demográfica de Ca n'Anglada, que nos daba una división porcentual en función de las nacionalidades, se siguió este porcentaje para el proyecto: personas de nacionalidad española 60%, y de otras nacionalidades 40%.

Llegado a este punto aprovecharemos para presentaros un poco más el barrio y los Servicios Sociales del territorio. El barrio de Ca n'Anglada, situado en el Distrito 2 de la ciudad de Terrassa, alberga 13.793 habitantes, con un casi 40% de población de procedencia extranjera, es un barrio poblado desde los años 50 hasta la década de los 70 por

personas procedentes de otros puntos de España, y que a partir de los años 90 acoge una fuerte ola migratoria extracomunitaria. Tiene un porcentaje de 15,87% de personas mayores de 65 años en la actualidad. El barrio sufrió un estallido de conflicto xenóforo, que fue muy mediatizado, en 1999. De 2004 a 2008, Ca n'Anglada y los otros tres barrios que configuran el Distrito 2 desarrollaron uno de los primeros Planes de Barrio de Cataluña. Luego vinieron los Programas de continuidad.

Los Servicios Sociales de Ca n'Anglada están formados por un equipo de 12 profesionales. Ubicados en el Centro Cívico Montserrat Roig, la transversalidad con los equipos de profesionales de otras áreas municipales que trabajan en el distrito es continuo e intenso: policía municipal, técnicos de juventud, participación ciudadana, oficina de atención al ciudadano, etc. También lo es con el conjunto de asociaciones y entidades del barrio y el distrito: deportivas, juveniles, de educación en el tiempo libre, solidarias, sociosanitarias, etc., y cómo no con la red de recursos y equipamientos: escuelas, institutos, centros de atención sociosanitarios, deportivos, etc.

Y ahora, descontemos un grado. Estamos en seis. Sabemos cuáles o cómo serán las personas participantes, pero este proyecto sin forma es urgente que la tome. ¿Dónde? ¿Cómo? **Será un huerto.**

No sabemos muy bien quién apuesta por esta forma definitiva, seguramente alguien del equipo, pero esta forma, sobre el papel, cubría todos los contenidos que nos habíamos planteado trabajar. Lo que entonces todavía no sabíamos era la cantidad de contenidos complementarios que el proyecto en ese momento no planteaba y que nos permitiría trabajar esta propuesta.

En Ca n'Anglada, como en otros barrios de la ciudad y de muchas ciudades, existen solares que por diferentes motivos actualmente se encuentran en desuso. Este proyecto sin forma inicial nos hizo descubrir que también tenía el objetivo de ofrecer un uso para alguno de estos solares.

El solar elegido fue, por supuesto, en el barrio, afortunadamente muy cercano, por no decir pegado, al Centro Cívico Montserrat Roig. El solar está situado en la Avenida Barcelona. Se trata de un solar de 1.650 metros cuadrados, entonces en desuso, sin edificaciones y rodeado de vallas, unas condiciones que favorecerían la reutilización temporal del espacio para desarrollar la propuesta de los Huertos.

¿Y cómo lo haríamos entonces? Para llevar a cabo este proyecto inicialmente nos planteamos tres aspectos metodológicos: el trabajo individual, que serviría para la selección de personas y la adjudicación de las parcelas. Lo más interesante que nos aportaba, que el proyecto y el plan de trabajo fijado por los profesionales de servicios sociales se vincularan, pudiendo hacer seguimiento de su situación dentro y fuera del proyecto, atendiendo aspectos como la motivación de los participantes, el trabajo de sus habilidades sociales y el refuerzo en los sus propios itinerarios. El proyecto también preveía la responsabilización individual de tareas concretas. Las aportaciones de las personas tenían que hacer crecer el proyecto y ya desde un inicio se previó su valoración dentro del proyecto pasado un año.

El Pequeño grupo o Consejos se planteó como una unidad formativa específica y de seguimiento del proyecto. El pequeño grupo tenía que convertirse en un espacio comunicativo y una unidad de convivencia. Se pre-

vió organizar estos pequeños grupos integrando a personas con diferentes niveles de idioma y de habilidades, y de generaciones diferentes, a fin de fomentar la cooperación y el apoyo mutuo. Los consejos debían ser el motor real del proyecto, su función principal un medio para identificar las tareas, diseñarlas y programarlas para llevarlas a cabo entre las personas integrantes, o sea, comunitariamente.

Esta unidad de trabajo preveía la propuesta, el diseño, la planificación, la calendarización y la asunción de las tareas a realizar y, posteriormente, una vez ejecutadas, la evaluación de las mismas, tanto si se llevaba a cabo por parte del Consejo como desde el gran grupo.

Y en último lugar la Asamblea; agrupa a todos los/las integrantes del proyecto, con el fin de crear y participar conjuntamente, definir las funciones y la organización del espacio común, el uso de la parcela, las formaciones y los talleres grupales. Este formato velaría por el cumplimiento, revisión y seguimiento de los objetivos del proyecto en general.

Este formato se estructuraba definiendo tres espacios de trabajo: planteamiento de propuestas generales y aceptación, trabajo en consejos (consensuar y validar todas las propuestas hechas desde los pequeños grupos) y desarrollo de los contenidos y de las propuestas generales. De esta manera la Asamblea calendarizaba las actividades, hacía un seguimiento de las programaciones y las evaluaba, para iniciar nuevas propuestas, en su caso.

Este proyecto es una herramienta más para el trabajo social en el territorio, a fin de abordar situaciones personales activamente de manera individual y en grupo, trabajando las relaciones en red y potenciando las habilidades sociales de los participantes. Este

proyecto nos generó diferentes retos; construir un proyecto con los participantes y desde la transversalidad, una proyección hacia el trabajo comunitario y afrontar situaciones desde una dimensión colectiva. También fue, y todavía es, un reto para nosotros plantear este proyecto desde la atención social activa.

Desde Servicios Sociales tomamos conciencia de la importancia que esta propuesta esté totalmente vinculada al servicio, pero creemos que hay que dar valor y fuerza al trabajo transversal que conlleva y genera con otros servicios y áreas municipales (Coordinación y Presidencia del Distrito 2, Medio Ambiente) y otros agentes (profesionales y agentes sociales) del territorio.

El papel del resto del equipo de servicios sociales durante la implementación del proyecto, pues, ya hemos visto que tuvo un protagonismo relevante en la puesta en marcha del mismo, es el de la inclusión en el plan de trabajo individual y/o familiar de los individuos que participan. Dicho de otro modo, la participación en este proyecto es una herramienta activa de trabajo social e intervención socioeducativa.

Los profesionales de referencia del proyecto reciben, por parte de los profesionales de servicios sociales, las indicaciones de aquellas actuaciones individuales que hay que trabajar y/o potenciar. El proyecto reside en todo el equipo, y el objetivo de actuación es no doblar funciones, sino multiplicar su alcance y ampliar las posibilidades de trabajo, teniendo otros puntos de referencia y otros puntos de contacto con las personas participantes.

Dos citas anuales sirven para poner en común con todo el equipo los resultados y evaluar el proyecto. Cada mes y medio los referentes del proyecto se reúnen con los referentes profesionales para hacer segui-

miento individualizado de los participantes, poniendo en común los diferentes puntos de vista y reforzando las líneas de trabajo de cada persona y/o familia.

Dada la proximidad geográfica del espacio que ocupa el Proyecto de Huerta con los despachos de Servicios Sociales, los profesionales de Servicios Sociales tienen la facilidad de estar muy presentes en el espacio y accesibles a los participantes.

Hemos puesto de relieve, a lo largo del artículo, muchos de los objetivos implícitos de este proyecto, pero los más destacados son garantizar la cobertura de las necesidades básicas y el empleo de estas personas. Ofrecer formación ocupacional específica. Participar y crear un proyecto común y vincular a las personas en proyectos de ámbito comunitario.

Puede resultar, como siempre a la hora de fijarse objetivos, pecar de exceso de ambición, pero ¿y qué son si no un sueño o un deseo? La operatividad se canaliza en el cómo; potenciando la ayuda mutua, ofreciendo empleo del tiempo, intercambiando conceptos e ideas, generando grupos de trabajo interculturales e intergeneracionales, vinculándose en procesos formativos, velando entre todas las personas participantes para el cuidado de un espacio común, generando grupos de trabajo para tratar habilidades sociales y comunicativas y trabajando la autogestión y la autonomía personal.

En un breve lapso de tiempo e ilusión ya habíamos creado un monstruo, ya pedía más cosas de las que estaba dando. Pero valía la pena lanzarse.

Cinco, cuatro, tres... quizá es el momento en el que se aceleran más las cosas desde la propuesta inicial. El proyecto circula, se amplía y se redefine.

■ Cinco, cuatro, tres... quizá es el momento en el que se aceleran más las cosas desde la propuesta inicial. El proyecto circula, se amplía y se redefine.

No somos del todo conscientes, a veces las cosas siguen su ritmo pero de repente y como por arte de magia cogen una velocidad inesperada.

Los factores concretos que propiciaron esta aceleración son varios, en primer lugar contar con la propuesta, en segundo término empezar a moverla, y en tercero que esta propuesta gustara. Este último fue el desencadenante. Teníamos una propuesta de proyecto que podía interesar a tres departamentos, a Servicios Sociales, a Medio Ambiente y al propio Distrito 2. En este periodo se decidirán cosas tan importantes como la ubicación definitiva, la aportación económica para el arreglo del solar, el inicio de las obras, y se concretará un tema fundamental para el desarrollo del proyecto: la figura de una persona técnica de la huerta, la cual deberá combinar conocimientos agrícolas con experiencia en el ámbito social.

Este periodo tuvo factores de relevancia importantes, pero uno de los más destacables fue que hasta el momento era un proyecto concebido principalmente para participantes masculinos. El futuro inmediato dará la razón a quien sostuvo que debía ser planteado de manera equilibrada desde una perspectiva de género.

El otro aspecto importante de este periodo es la definición del soporte físico del proyecto, el diseño del huerto. El dibujo resultante nos ofrecía 22 parcelas familiares de unos 40 metros cuadrados para el

autoconsumo y una parcela comunitaria de unos 300 metros cuadrados para la producción comunitaria.

Este espacio debía convertirse en la expresión del proyecto comunitario.

Empiezan las obras (enero 2013). Encaramos la recta final dos, uno...

Si hay períodos en los que todo se acelera y coge un vuelo inalcanzable, hay otros en los que parece que todo se ralentiza. El inicio de las obras, gran momento y esperado, todo apuntaba a que en menos de tres meses la cosa estaría terminada. Por este motivo se inician los procesos de selección tanto de participantes como de personal técnico. Referentes de Servicios Sociales del barrio de Ca n'Anglada en marcha y a falta de asignación específica para cubrir la plaza técnica se recurre a la vía de plan de empleo.

Las obras siguen su curso y se plantea fijar ya la fecha de reunión con el grupo de participantes. La primera propuesta es para marzo de 2013. Al final, entre unas cosas y otras, la convocatoria del grupo participante no fue hasta el día 15 de mayo, y la entrega de la obra el 15 de junio.

Desde el ámbito social tendemos a ver vasos medio llenos, y, a favor del curso del proyecto, la posibilidad de disponer de un técnico de huerta durante tres meses nos permitió definir aspectos del proyecto de forma más precisa. Con los participantes también jugó a favor el retraso de la obra, se pudo plantear el proyecto con más detalle, se trabajó con ellos los conceptos y se definió la duración de una persona en el proyecto. Se definieron los ámbitos de participación y la importancia de la vinculación familiar. Se concretó que se plantaría y se proyectaron las futuras tareas. Se pudo tra-

bajar por la puesta en marcha del proyecto y el resultado fue que las personas participantes se motivaron enormemente.

Con todo esto nos plantamos hoy, día 15 de mayo de 2013, en el momento de explicar al grupo un resumen asumible de este artículo, para empezar a definir con ellos algunos parámetros de este proyecto, para llegar lo más preparados posible al que será el punto cero. Gran momento, el momento en que **tocamos tierra** (junio de 2013).

A partir de este día el futuro nos proporcionará diferentes momentos, reflexiones y valoraciones. Las más significativas son:

Tomates: nadie se lo esperaba, pero el resultado de las cosechas fue espectacular. No lo habría dicho nadie, que de una tierra de aportación pudieran salir tantos tomates. ¿Por qué tomates? Digamos que es el producto máspreciado de este huerto.

Pero no se puede reducir la producción solo a los tomates, todo hay que decirlo, este huerto ha producido tanto producto de invierno como de verano. Las parcelas familiares han contribuido a llenar las neveras, a permitir el consumo alimentario de producto fresco a las familias y a valorar las hortalizas desde su plantación y crecimiento hasta la recolección.

Altamente necesario para desarrollar el trabajo con la tierra está la formación, debemos destacar que había personas que no habían tocado un “xapo” nunca en la vida, y que hoy por hoy son capaces de plantar en un huerto particular, hacer crecer las plantas, tener en cuenta factores como el tiempo, el agua y otras consideraciones agrarias, también pueden trabajar el plantel, guardar semillas y hacer crecer plantas de la nada; y aún más interesante: han podido intercambiar, aprender y compartir todos estos con-

ceptos. De la semilla a la mesa, pasando por despensa, ya que la conserva y otros criterios de mantenimiento de alimentos también han sido convenientemente trabajados.

Cada semana se propone un espacio de formación, una vez por semana se encuentra el Consejo (formato pequeño grupo, hay 4 consejos) y quincenalmente se celebra la asamblea. La formación se imparte y comparte de tres maneras diferentes: técnica (aprendizaje de conocimientos agrícolas, energéticos, ecologistas, climáticos, etc.), mediante el descubrimiento (conocimiento de otros proyectos) y las salidas y otros monográficos formativos (que contemplan otras dimensiones holísticas de la persona).

Por otra parte la parcela comunitaria nos ha enseñado a trabajar conjuntamente, a repartir el producto, a valorar las demás tareas del huerto y del proyecto, no exento de conflictos diversos que se han ido superando.

La temporalización general de las actividades hortícolas viene determinada por el tiempo, la época del año nos programa una serie de trabajos, pero hasta el momento hemos hecho esto con la estructura funcional, los tres espacios de participación fijados se repiten cada semana y cada quince días se celebra la Asamblea.

Dimensiones no planteadas y colaterales: pensábamos en un proyecto de activación social, activábamos un proyecto de relaciones humanas y descubríamos al paso de ir haciendo que estas relaciones saltaban los muros del propio huerto. Pronto se convirtió en un punto de referencia para vecinos y vecinas del barrio, probablemente

■ Dimensiones no planteadas y colaterales

motivado por la curiosidad, pero este hecho, gracias a mantener la puerta abierta, facilitó cada vez más el interés y el acercamiento de vecinas y vecinos del barrio. A partir de ahí se iniciaron intercambios reales de producto, plintel y semillas con miembros de la comunidad.

En una huerta de autoconsumo no se puede hablar de excedentes, pero en momentos de demasiada producción se ha hecho aportación de productos a un comedor social del barrio y a un punto de recogida de alimentos. Lo que más importancia toma es que estas decisiones sean propuestas por los participantes.

Tampoco contábamos con ello, pero los participantes de este proyecto han salido en los medios de comunicación; puede parecer una tontería, pero para estas personas, acostumbradas a vivir en un difícil y a veces exasperante anonimato, este hecho ha tenido mucha relevancia, les ha ayudado a reforzar el sentimiento de pertenencia al proyecto y la identidad de ser del barrio de Ca n'Anglada.

Quizás por cuestiones de referencia, o por la comodidad en la que se sentían muchos de los participantes, enseguida empezaron a superar los límites del proyecto, su interés en proyectos similares, descubriendo otras experiencias, intercambiando conceptos con otras iniciativas de huerta y a mostrar y explicar, sin disimulado orgullo, su proyecto en escuelas, entidades, servicios y centros de diversa tipología que nos solicitaban una visita al proyecto. Muchas nuevas iniciativas se han dirigido a la Huerta Comunitaria de Ca n'Anglada para ser informados y asesorados.

El proyecto también ha ido de gira, un "bolo" invitado a jornadas de pobreza

alimentaria y otro en unas jornadas de innovación social. Teniendo en cuenta el título bajo el que se suscribía esta sesión, quizá sí que ha tenido algo que ver con la innovación, con el apoderamiento, con la transmisión, pero en ningún caso esta premisa estaba prevista inicialmente, podríamos considerarla, por tanto, un motivador y útil desencadenante. Entre todos los participantes sólo tuvimos en cuenta que teníamos que hacer un proyecto del barrio y para el barrio.

Pero lo que sin duda ha ido planteando este proyecto a medida que hacía camino, todavía desde su origen, es la entrada de participantes, pero también su salida. Este no era un tema menor y no dejamos lugar a la improvisación. Entendíamos que no se podía plantear un final de proceso diciendo adiós y punto. Es por este motivo que se planteó a cada uno de los participantes cómo continuar en un proceso de participación en otras iniciativas similares, e incluso se motivó la creación de nuevos proyectos. Por ahora tenemos a algunas personas colaborando en otros proyectos, y no tantas, pero significativas, son las que se encuentran generando un proyecto propio. De momento nos es imposible definir el alcance de estas últimas iniciativas, pero este cuento ya nos lo contarán otro día.

■ No todo en el monte es orégano, ni tomates y calabacines.

No todo en el monte es orégano, ni tomates y calabacines. No es fácil sacar adelante proyectos que dependen de la participación. Las situaciones de las personas con las que tratamos son frágiles y la estabi-

lidad es un concepto que a muchos les queda muy lejos. El ritmo del proyecto también está marcado por estos factores.

El técnico de la huerta se planteó como una figura necesaria, y hasta el momento no ha sido posible mantenerla siempre.

Han pasado inviernos y veranos, pero el proyecto ha continuado, poco se pensaban los participantes que serían el motor real del proyecto, pero es y ha sido así.

Nos acercamos a los dos años de vida del proyecto, han pasado 33 familias, por 22

parcelas. Algunas de las 22 familias actuales se están acercando a su momento de partida, al aire hay sensación de tristeza, para algunos se ha hecho largo, otros continuarían, pero lo que destacábamos en la última asamblea celebrada y en lo que todos los participantes se mostraban de acuerdo es que el proyecto sigue activo y que como todo lo plantado y visto crecer, este proyecto está vivo y crece.

Terrassa, diciembre de 2014.

Bibliografía

Proyecto activo en construcción, desde la experiencia personal y profesional de todas las personas implicadas, sin referencias bibliográficas claras.

En el proceso de elaboración se intentaron buscar experiencias similares y se visitaron algunos proyectos. Nos ayudó mucho, pero no lo valoramos como documentación directa al proyecto. La estructura y definición del proyecto surgió de todos los profesionales implicados, el tema que nos hacía falta documentar más era el hortícola, y es en este aspecto que sí que se busca documentación y referencias claras. El libro que destacamos es:

- BUENO, Mariano. *El huerto familiar ecológico. La gran guía práctica del cultivo natural*. Barcelona: RBA libros, 1999. ISBN 84-7007.367-2.

Trabajamos con la comunidad: la experiencia de salud comunitaria en Roquetes, un proceso de crecimiento

Community work: the experience of community health in “Roquetes”, a growing process

Glòria Muniente Perez de Tudela¹

Resumen

La experiencia de trabajo comunitario desde el ámbito de la salud en el barrio de Roquetes de Barcelona, en el marco del Plan comunitario del barrio, a través del trabajo en red, intersectorial y con la comunidad, un trabajo participativo y transversal que se concreta en el Programa de salud comunitaria *A Roquetes fem Salut*, con objetivos de promoción de la salud y prevención. El EAP Roquetes-Canteres participa activamente desde el inicio, y la trabajadora social sanitaria es su referente. Es un proceso participativo en todas las etapas, y de empoderamiento de la comunidad.

Palabras clave: Salud comunitaria, participación, promoción de la salud y prevención, trabajo en red y empoderamiento de la comunidad.

Para citar el artículo: MUNIENTE PEREZ DE TUDELA, Glòria. Trabajamos con la comunidad: la experiencia de salud comunitaria en Roquetes, un proceso de crecimiento. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 140-147. ISSN 0212-7210.

Abstract

The experience of community work from the field of health, district of Roquetes de Barcelona, in the framework of the Community Plan area, through networking, community and sectoral, participatory work and transverse Program focuses on community health *A Roquetes fem salut* with the objectives of health promotion and prevention. The EAP Roquetes-Canteres singer was involved from the beginning and social care worker is your reference. It is a participatory process at all stages, and community empowerment.

Key words: Community health, participation, health promotion and prevention, networking and community empowerment.

¹ Trabajadora social. EAP Roquetes-Canteres. gmuniente.bcn.ics@gencat.cat

Contexto e historia del proceso de Salud Comunitaria en Roquetes

Situado en Collserola, el barrio de Roquetes forma parte del distrito Nou Barris de Barcelona. Es un barrio con características territoriales de pendientes importantes, calles empinadas, casas de autoconstrucción y grupos de viviendas del antiguo Patronato de la Vivienda. Población inmigrante en los años 50 y 60 de otras regiones españolas (Extremadura, Andalucía, Galicia...) y a partir del año 2000 con población de América Latina (Ecuador, Perú, Bolivia), y en los últimos años también de Rumanía, China y Pakistán.

Es un barrio con una red vecinal muy activa, reivindicativa y con un fuerte sentimiento de pertenencia... El barrio en sí mismo ya nació por el esfuerzo y trabajo conjunto de los vecinos llegados de la ola de inmigración de los años 60. En Roquetes siempre se ha trabajado de forma comunitaria.

Actualmente la población es de 15.843 personas, y tiene el 25,6% de población inmigrada. El índice de envejecimiento y sobre-envejecimiento es inferior al de Nou Barris y Barcelona. Hay un bajo nivel de instrucción que está por debajo de la media de Barcelona y un alto índice de paro, en relación a los jóvenes y también en el paro de larga duración en hombres, que trabajaban en el sector de la construcción y que con la crisis fue uno de los más afectados. Además del problema de vivienda, con familias afectadas por los desahucios.

En este contexto, la Plataforma de Entidades de Roquetes se crea en el año 2000, y está formada, entre otros, por la Asociación de Vecinos y Vecinas de Roquetes, Asociación Grodema, Ton i Guida, Red de Inter-

cambio de Conocimientos (XiC) Nou Barris y la Asociación El Bidó-Ateneo Nou Barris. En las Jornadas de Equipamientos (2002), para marcar las líneas de futuro sobre planificación y gestión sale la propuesta de hacer un Plan Comunitario en el barrio.

■ El EAP Roquetes-Canteres hace 30 años que está trabajando en el barrio, fue un equipo piloto de la Reforma de la Atención Primaria de Salud (1984), y desde el inicio ha tenido como función la salud comunitaria.

El EAP Roquetes-Canteres hace 30 años que está trabajando en el barrio, fue un equipo piloto de la Reforma de la Atención Primaria de Salud (1984), y desde el inicio ha tenido como función la salud comunitaria, ya que dicha Reforma así lo definía en su Decreto 1985, de 21 de marzo, y posterior desarrollo normativo (aunque posiblemente es una de las funciones menos desarrolladas y reconocidas, en general). Es el año 2001-2002, con el primer contrato de dirección clínica, cuando este objetivo se concreta al detectar necesidades de salud comunitaria y hacer un programa de salud comunitaria en el barrio.

Formamos parte de la Red AUPA (Actuemos Unidos Por la Salud) desde 2006. La Red AUPA nace en 2004 y está formada por los equipos y centros que realizan actividades de salud comunitaria en Cataluña, y actualmente son unos 80 adheridos voluntariamente a la red, y últimamente por equipos de salud pública, que poco a poco se van integrando en la Atención Primaria, tal y como prevé el Plan de Salud de Cataluña 2012-2015.

Primera etapa del proceso

Se constituye la Comisión APOC (Atención primaria orientada a la comunidad) y la formamos una enfermera y la trabajadora social. Empezamos a trabajar en el diagnóstico de salud del barrio, convocamos a las entidades vecinales y servicios públicos del barrio (servicios sociales, educativos) y al propio EAP para conocer los problemas de salud percibida por franjas de edad (octubre de 2002); se hacen dos grupos nominales, uno formado por representantes de las entidades y los servicios sociales y escuelas, y el otro formado por los profesionales del EAP. Se pide que cada uno lo trabaje y nos volvemos a convocar al cabo de unos meses, marzo de 2003, cuando ya se inicia el estudio para hacer el diagnóstico de barrio, y con la coincidencia en el tiempo y en el objetivo vamos juntos desde el principio. Fue una oportunidad y un escenario que surgía como facilitador del proceso, con la incorporación de los técnicos comunitarios, contratados por la Plataforma de Entidades de Roquetes, que lidera y gestiona el Plan comunitario de Roquetes (PCR) y es el interlocutor con la Administración de la Generalitat de Cataluña (Dirección General de Acción Social y Comunitaria) y del Distrito municipal de Nou Barris.

Como ya se ha dicho, en 2003 elaboramos el Diagnóstico Compartido, y en 2004 ya con el Plan comunitario: *Participar para transformar*.

La red que conforma el Plan comunitario se ha ido incrementando y la formamos, además de la Plataforma de Entidades, los servicios sociales de la zona, el EAP Roquetes-Canteres, el equipo de salud comunitaria de la ASPB (Agencia de Salud

Pública de Barcelona), las escuelas del barrio (dos guarderías, dos escuelas de primaria y un instituto), el Equipo de Asesoramiento Psicopedagógico Nou Barris, la Biblioteca Les Roquetes y el técnico de barrio; participan también Guardia Urbana, Mossos, Párroquia Santa Magdalena, Fundación Pare Manel, Cáritas (Proyecto PAIDOS)...

Una vez identificados los problemas de salud y elaborado el diagnóstico, que recoge datos demográficos, socioeconómicos, de morbilidad y mortalidad, índice de natalidad, frecuentación y uso de los servicios, más los problemas de salud percibida, se elabora un documento y se presenta en junio de 2004, coincidiendo con el 20 aniversario de la EAP, y se incorpora el Diagnóstico de barrio ya completado, a la vez que el PCR se va estructurando en las diferentes comisiones de trabajo, y se crea la Comisión Técnica de Salud y la Mesa de Salud Vecinal, y uno de los técnicos comunitarios es quien las coordina. Al cabo de poco más de un año se transformó en un único espacio de trabajo mixto, y cambió de nombre, que se mantiene: Mesa de Salud.

En noviembre de 2004 la Comisión APOC volvió a convocar las entidades y servicios del barrio con el objetivo de consensuar la priorización de la intervención en tres de los problemas de salud surgidos del diagnóstico de salud y hacer propuestas de actividades concretas.

Los problemas priorizados fueron problemas de huesos y musculares, falta de hábitos saludables y falta de habilidades de autocuidado.

Participaron representantes de entidades vecinales, de los diferentes servicios y del EAP, y ya entonces la referente era la trabajadora social y el técnico comunitario refe-

rente de la Mesa de Salud.

La Comisión APOC llevó la dinámica de las reuniones, elaboró los datos recogidos e hizo acta para todos los participantes en el proceso. La Comisión APOC se había ido ampliando y ya la formaban dos médicos, cinco enfermeras y la trabajadora social.

Actualmente, 10 años después, la formamos dos médicos, un pediatra, tres enfermeras, una auxiliar de enfermería, una administrativa y la trabajadora social, que sigue siendo la referente. Es importante destacar la implicación y apoyo de la dirección del EAP desde el inicio del proceso.

Conviene destacar también lo enriquecedor de la discusión conjunta Comunidad/EAP vez de consensuar la priorización de los problemas y necesidades de salud percibidos.

Se decidió iniciar el programa de salud comunitaria *A Roquetes fem salut*, integrada plenamente al Plan comunitario.

Objetivos y actividades más destacables

El Programa de salud comunitaria *A Roquetes fem salut* tiene como objetivos generales la promoción de la salud y la prevención.

Los objetivos se definieron inicialmente para el periodo 2005-2008, con voluntad de continuidad: prevenir el dolor de espalda; promover hábitos de alimentación saludables; mejorar las habilidades de autocuidado; prevenir y reducir el hábito tabáquico.

Se dirige a la población de jóvenes y adultos, pero sin olvidar a las personas mayores. En esta primera etapa se definen cuatro talleres: higiene postural, de cocina saludable, para dejar de fumar, de autocuidado, y con la elaboración de una recopilación, “Los re-

medios de la abuela”. Incluye también el apoyo profesional a todas las actividades de sensibilización que quiera hacer el Grupo de Fibromialgia. Programa de salud dental escolar, en colaboración con las escuelas, la enfermera de la ASPB, dentista y auxiliares del EAP, y también la trabajadora social, que participa en la coordinación.

También se hizo presente en las reuniones del Plan Comunitario, que a partir de entonces fueron reuniones sin humo (todavía no se había aprobado la ley actual del tabaco en espacios públicos), además de hacer evidente que el barrio hacemos salud de muchas maneras: cuando se participa en los grupos de la XiC, o se pasea por el barrio, o se bebe agua mientras se hace ejercicio...

El Plan Comunitario informa de todas las actividades a través de los diferentes canales de difusión habituales: boletín *Mes a Mes*, *La Gazeta de Roquetes*, el blog del Plan Comunitario, el blog *aroquetesfemsalut*.

Metodología y técnicas

La metodología inicial está basada en la APOC, que contempla un ciclo de conocimiento de la comunidad, diagnóstico, planificación, intervención y evaluación. A la vez que nos incorporamos plenamente al Plan Comunitario y nos adaptamos, la metodología está basada en la investigación-acción participativa (en la bibliografía que se propone se pueden ampliar estos aspectos técnicos y metodológicos).

■ La metodología está basada en la investigación-acción participativa.

nicos y metodológicos).

Los espacios de participación del PC Roquetes lo favorecen: Mesa de salud, Mesa

socioeducativa, Mesa de franja, Mesa de inserción laboral, Mesa de prevención y convivencia, Comité Técnico (también es mixto a pesar de mantener el nombre), Encuentro de Barrio, así como la formación conjunta y el aprendizaje mutuo, siempre basados en el respeto, el reconocimiento del otro, la relación de confianza, que se ha ido construyendo a lo largo del tiempo de trabajo compartido, de sumar esfuerzos y crear en este modelo de intervención como el más adecuado y efectivo.

La Mesa de salud es mixta, actualmente por parte de las entidades vecinales participan: un representante de la Vocalía de sanidad de la AVV de Roquetes, uno del Grupo de Fibromialgia, y uno de la Red de Intercambio de Conocimientos (XiC) de Nou Barris. Y por parte de los servicios públicos: la Comisión APOC del EAP Roquetes-Canteres, la enfermera de Equipo de salud comunitaria de la ASPB, la psicóloga de los servicios sociales de la zona, la directora de la Biblioteca Les Roquetes, la dinamizadora del Casal de Ancianos Roquetes, el técnico de barrio, y el técnico comunitario, que es quien la coordina. La Mesa de Salud se reúne mensualmente y también trabajamos en Grupos motor por proyectos.

La Comisión APOC se reúne también mensualmente, para después poder aportar la tarea acordada en los diferentes espacios de trabajo y actividades relacionadas. Es el proceso en sí mismo que evoluciona, se amplía y se va evaluando de forma continuada, y también se adapta a la realidad del barrio, que es cambiante. Cuando llegan la Ley de barrios y el Plan educativo de entorno (2004-2005) hay que adaptarse para poder aprovechar todos los recursos que van llegando, para optimizarlos al tiempo adaptarlos al territorio y a las dinámicas ya exis-

tentes, y lo mismo ocurre con programas de salud más amplios que se definen desde el Departamento de Salud, como los de promoción de la alimentación saludable y de la actividad física desde la AP.

Segunda etapa del proceso

Se incorpora el Programa Salud en los barrios (2008), vinculado a la Ley de Barrios, que nos permite hacer el rediagnóstico de salud con más medios y con datos muy recientes, con la participación de técnicos de la ASPB, Consorcio Sanitario de Barcelona, Distrito Nou Barris, y así en pocos meses se puede hacer un diagnóstico de salud comunitaria con entrevistas a informantes clave, tres grupos nominales y seis grupos de discusión por sexo y franjas de edad, con nueva priorización de problemas de salud, en una Jornada participativa en junio de 2008, y con una conferencia sobre desigualdades en salud, por parte del profesor Joan Benach, de la Universidad de Barcelona, muy relacionada con el objetivo de Salud en los barrios, que es reducir las desigualdades sociales en salud.

A partir de este rediagnóstico de 2008, los problemas de salud mental asociados a problemas de la vida diaria pasan a ser el primer problema priorizado. Se mantienen los problemas en relación a los hábitos saludables (alimentación y ejercicio físico), autocuidado, consumo de tabaco y otras drogas, se detectan aumento de los embarazos adolescentes, caries dentales...

Se redefinen los objetivos del Programa de salud comunitaria *A Roquetes fem salut-Salut als barris* para los años 2009-2012: promover la salud mental; fomentar el autocuidado; mejorar hábitos de alimentación saludables; incrementar y promover la actividad físi-

ca; prevenir y reducir el consumo de drogas.

Trabajamos en diferentes proyectos, que tienen objetivos transversales, entre otros: Remedios de la abuela (autocuidado), Lecturas saludables (salud emocional), Alimentación saludable (hábitos saludables), Actividad física (hábitos saludables y salud mental), Cesación tabáquica, Espacio Mayores y Salud (autocuidado y hábitos saludables), Talleres de entrenamiento de la memoria, Apoyo al grupo de Fibromialgia, Hacemos salud para Fiestas mayores y Día de la Piña (día del Plan comunitario), La Karpa (ocio saludable, actividad física, prevención de consumo de drogas).

Tercera etapa del proceso

Actualmente los objetivos son de continuidad (2013-2015). Se han ampliado los proyectos, como Cocinar más con menos (cocina saludable y de aprovechamiento), que también tiene objetivos transversales, apoyo a un grupo de madres adolescentes conjunto con los educadores de A Partir de la Calle con la colaboración del CJAS (Centro Joven de Anticoncepción y Sexualidad). Iniciamos la participación en el PINSAP (Plan Interdepartamental de Salud Pública) en un proyecto transversal que se está definiendo actualmente, formación en salud emocional con la colaboración de la Fundación Congreso Catalán de Salud Mental, proyecto de investigación sobre evaluación del impacto de la intervención en salud comunitaria (presentado en *ReverCaixa*

■ Participativo en todas las etapas de los proyectos, entre profesionales, técnicos y vecinos vinculados a entidades, o no.

y a la espera de resolución).

Cabe destacar, en este punto, el trabajo en red, colaborativo, transversal, intersectorial, interdisciplinario y transdisciplinario, participativo en todas las etapas de los proyectos, entre profesionales, técnicos y vecinos vinculados a entidades, o no. Los proyectos crecen y se transforman a medida que la situación cambia y se evalúan.

Evaluación

La evaluación del proceso siempre se ha ido haciendo por proyectos, por actividad y también globalmente, cada año. La Plataforma de Entidades es quien debe rendir cuentas a través de la evaluación, para poder mantener la continuidad del Plan Comunitario.

La Mesa de Salud (donde participa el EAP) en concreto hace su evaluación de los diferentes proyectos del año, de forma cualitativa, para remarcar aspectos positivos y aspectos a mejorar, y también del funcionamiento de la Mesa. Se aportan al Comité Técnico y al Encuentro de barrio.

También cada servicio participante lo hace en su institución. En el caso del EAP Roquetes-Canteres hacemos actas de las reuniones mensuales de la Comisión APOC que nos sirven para hacer el seguimiento junto con las actas de Mesa de Salud, de las actividades donde intervenimos, sea en Grupo motor o directamente haciendo el actividad. Como referente, la trabajadora social del EAP hace la memoria anual de la actividad realizada, y también hacemos evaluación del funcionamiento de la Comisión.

Se utilizan diferentes instrumentos de evaluación de proceso y de satisfacción que se construyeron, ya en el año 2009, para irlos

adaptando a cada actividad. Respecto de los resultados, no siempre son fáciles de evaluar, según cada proyecto en salud los resultados son a largo plazo y las variables son diversas y no siempre se pueden relacionar directamente con la intervención. Este es un reto que tenemos, y de la misma manera nos gustaría saber el impacto en salud, objetivo del proyecto de investigación antes mencionado.

Sin embargo se puede afirmar que el nivel de logro ha sido elevado, con alta satisfacción de los participantes y también de los profesionales, y en aquellas actividades en las que se preguntó por salud percibida, ésta ha mejorado una vez hecha la actividad.

Conclusiones

Para terminar este artículo me gustaría hacer una reflexión personal en relación a la aportación que el trabajo social puede hacer el trabajo comunitario en una experiencia tan compleja como la relatada, como es el conocimiento del territorio, del barrio, de su población, los servicios que trabajan, especialmente como es mi caso que llegué en 1990... Esta continuidad ha sido un plus de experiencia, un conocimiento de los cambios de primera mano, de las dinámicas del propio equipo de trabajo, donde hay que decir que no todo el equipo participa directamente, pero sí indirectamente, y el modelo va impregnando la forma de trabajar, también

■ **Desde el trabajo asistencial, que toma una dimensión comunitaria, así como el reconocimiento de la tarea por parte de la población.**

desde el trabajo asistencial, que toma una dimensión comunitaria, así como el reconocimiento de la tarea por parte de la población.

Hay dificultades, hay que saberlas y tenerlas en cuenta para poder superarlas: este modelo de trabajo requiere un plus de motivación, tiempo y espacio, formación continuada, tiene su propio ritmo y no siempre se corresponde a los cronogramas que se prevén, ni responde a objetivos a corto plazo, crece y desborda lo previsto...

Cabe destacar el trabajo de los técnicos comunitarios, que hacen apoyo a la Plataforma de Entidades y también para dinamizar y coordinar los diferentes espacios de trabajo, dentro de un proceso participativo en todas las etapas, y de empoderamiento de la comunidad.

La participación comunitaria se convierte en la clave, favorece crear vínculos, red de relaciones, espacios de trabajo conjuntos donde encontrar respuestas a problemas complejos donde todo es más creativo y enriquecedor, y permite afrontar los retos con más fuerza. Un reto es que aumente, que las personas que aún no participan lo hagan de forma activa. La continuidad está garantizada.

Bibliografía

- Ley 2/2004, de 4 de junio, de mejora de barrios, áreas urbanas y villas que requieren una atención especial. *DOCG* n° 4151, de 10 de junio de 2004.
- Amando MARTIN-ZURRO y Gloria JODAR SOLÀ. *Atenció primària i salut comunitària*. Elsevier España SL, 2011. ISBN 978-84-8086-728-3
- Programa marco Plans de desenvolupament comunitari. Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar social i família. Acció Comunitària. Diciembre de 2004.
- Páginas web consultadas entre el 11/12/2014 y el 06/01/2015:
 - Avaluació del Programa Salut als barris. Roquetes 2008-2011: www.aspb.cat/quefem/docs/avaluacio_salut_roquetes.pdf
 - Els Remeis de l'Àvia – Agència de Salut Pública de Barcelona: www.aspb.cat/quefem/docs/Remeis%20Àvia.pdf
 - Programa Salut als barris – Agencia de Salut Pública de Barcelona: www.aspb.cat/quefem/salut-als-barris.htm
 - AUPA. Generalitat de Catalunya: www.gencat.cat/salut/ies-aupa/html/ca/Du63
 - www.placomunitariroquetes.blogspot.com
 - www.aroquetesfemsalut.blogspot.com
 - www.pacap.es

Las TIC y el trabajo comunitario con jóvenes

ICT and community work with youth

Alexandra Bozonet¹

Resumen

Este artículo explica la experiencia de trabajo comunitario con jóvenes en el barrio del Raval de Barcelona haciendo uso de las TIC como herramienta de intervención social y educativa. Diferentes acciones con estas herramientas nos permiten generar nuevas oportunidades y jóvenes más autónomos y comprometidos.

Palabras clave: Participación, comunidad, jóvenes, trabajo en red, TIC.

Para citar el artículo: BOZONET, Alexandra. Las TIC y el trabajo comunitario con jóvenes. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 148-155. ISSN 0212-7210.

Abstract

This article explains our experience in social community work with youth in the Raval neighborhood of Barcelona, using ICT as a tool for social and educational intervention. How threw different actions, these instruments allow us to develop new opportunities and more independent and compromised young people.

Key words: Participation, community, Youth, network, ICT.

¹ Trabajadora social. Asociación para jóvenes TEB. equipeducatiu@elteb.org.

Introducción. Quiénes somos y qué hacemos...

La Associació per a joves TEB i Ravalnet, Xarxa Ciutadana del Raval, son dos entidades que comparten el mismo espacio y trabajan conjuntamente para el fomento de la interacción y convivencia de los vecinos del barrio del Raval con el objetivo de potenciar la integración social de los jóvenes y adultos que viven en situación de marginación y exclusión social.

TEB nace en 1992 como proyecto de educadores de calle que trabajan con una metodología basada en la auto-organización de los jóvenes.

En 1995 el proyecto dispone de un espacio rehabilitado y reformado por los jóvenes en el que centralizar sus actividades siguiendo la metodología planteada por el grupo de educadores.

Se inician, en ese momento, las primeras actividades ligadas a las nuevas tecnologías (informática y radio), que desembocarán, un año después, en una nueva metodología de trabajo basada en el uso de las nuevas tecnologías de la información como herramienta educativa principal.

Actualmente el TEB basa su trabajo en la potenciación de las habilidades sociales y la competencia técnica de las personas participantes en el proyecto a través de una metodología basada en los siguientes ejes o líneas de trabajo:

- Capacitación de los participantes en el diseño y desarrollo de las actividades
- Autoorganización de los grupos de jóvenes
- Acompañamiento socioeducativo a los participantes

El Punt Òmnia Associació per a Joves TEB se podría considerar el corazón de la

entidad, entendiéndolo como punto de encuentro de los diferentes participantes y colectivos, por donde pasan todos los proyectos y acciones formativas, de ocio y comunitarias con jóvenes y adultos del barrio. Las herramientas multimedia y las TIC son parte de este programa preventivo y socioeducativo que trabaja con las nuevas tecnologías, entendidas como una herramienta de mejora, de promoción individual y de cohesión social.

Ravalnet se constituyó jurídicamente en 1998, y desde entonces ha trabajado con el objetivo de favorecer la inclusión social, laboral y tecnológica del vecindario y asociaciones del barrio del Raval de Barcelona y también para capacitarlos hacia la sociedad de la Comunicación y sus avances: conectividad, web 2.0, formación, Wi-Fi, etc.

Como valores básicos de Ravalnet destacan el trabajo comunitario y en red, la participación activa de los participantes en los diferentes proyectos, la implicación de los participantes en la comunidad a través de la participación en la entidad, el aprendizaje colaborativo y a través de la participación y la acción, y la introducción de los recursos tecnológicos y multimedia como herramientas de capacitación y de apoyo de las actividades.

Ravalnet quiere crear una dinámica cooperativa entre las diferentes entidades y asociaciones del barrio para poder trabajar la cohesión social y al mismo tiempo poder favorecer la creación de contenidos en Internet nacidos desde el corazón mismo del barrio. En definitiva, garantizar un uso social de Internet.

Perfil de los jóvenes

Los jóvenes participantes en las intervenciones comunitarias son especialmente del

distrito de Ciutat Vella, de edades comprendidas entre los 12 y los 22 años, la mayoría de procedencia extracomunitaria (Pakistán, África subsahariana, Bangladesh, India, Marruecos, Sudamérica...) y en situación de vulnerabilidad económica y social. Pese a ser éste el colectivo predominante, no podemos hablar de trabajo comunitario sin tener en cuenta al resto colectivos participantes, como personas mayores, adultos y niños del barrio y de la ciudad, escuelas, centros, asociaciones de comerciantes...

Los proyectos comunitarios

El trabajo con jóvenes vinculado a las TIC se hace desde TEB a través de los diferentes proyectos socioeducativos, y la vertiente comunitaria es básica e imprescindible en todos ellos, ya que no entendemos la participación de los jóvenes en la entidad y en los diferentes proyectos educativos sin la correspondiente implicación en la comunidad. Los proyectos educativos en los que participan los jóvenes tienen un fuerte contenido social, con objetivos enfocados al cambio social en manos de los propios jóvenes. Esta tarea llevada a cabo por TEB se ve reforzada y complementada por la labor comunitaria que se realiza en Ravalnet, que como Red Ciudadana del Raval trabaja de forma más específica con adultos, vecinos y vecinas del barrio y con entidades.

Los proyectos desarrollados con los jóvenes de TEB buscan la interrelación de las tres dimensiones de los participantes, como personas, como participantes de grupos y como miembros de la comunidad. Las intervenciones se hacen acompañando a los jóvenes en la búsqueda de sus intereses y motivaciones, con una metodología muy participativa. Se hacen

asambleas y se promueven espacios de debate y de intercambio y se dibujan conjuntamente acciones que les pueden acercar a sus objetivos personales y que repercutirán de forma positiva en la comunidad.

El trabajador social acompaña y analiza los procesos con el joven para facilitar el aprendizaje y la adquisición de competencias personales y profesionales como ciudadano activo y comprometido. Los profesionales tienen el rol de capacitadores y facilitadores, pero el protagonismo y la responsabilidad la tienen que asumir los participantes y/o los diferentes colectivos implicados en el proceso.

Con el objetivo de que los jóvenes se conviertan en ciudadanos activos, participativos y comprometidos con la sociedad hay que promover su interacción y participación en el entorno más cercano: su barrio, la comunidad, su realidad más cercana.

■ **Con el objetivo de que los jóvenes se conviertan en ciudadanos activos, participativos y comprometidos con la sociedad hay que promover su interacción y participación en el entorno más cercano: su barrio, la comunidad, su realidad más cercana.**

Consideramos a los jóvenes y adultos agentes protagonistas en la mejora de su comunidad. Creemos que las intervenciones de mejora de sus competencias y habilidades no son suficientes para asegurar que tengan los mismos derechos y oportunidades que el resto de la ciudadanía. Por este motivo no podemos trabajar solo con el in-

dividuo, debemos tener en cuenta el barrio y la comunidad donde se encuentra. El individuo y los grupos a los que pertenece deben invertir esfuerzos y comprometerse a mejorar su entorno.

Permitir a los jóvenes incidir en su entorno y vivir los resultados de sus intervenciones, responsabilizarse de ellos, rectificarlas, negociar, consensuar y dibujar otros nuevos hará que incremente su participación.

Se consigue una mayor movilización y cohesión de personas, grupos y colectivos, cuando las acciones desarrolladas surgen de su motivación personal y de la comunidad. Los participantes son los que priorizan las necesidades a trabajar para mejorar su calidad de vida, al tiempo que se trabaja la cohesión y convivencia entre diferentes colectivos con intereses y problemáticas comunes.

Las TIC como herramienta facilitadora para el trabajo comunitario

La misión del trabajador social es facilitar que los jóvenes desarrollen plenamente sus potencialidades, prevengan situaciones de riesgo y puedan ser agentes de cambio para su comunidad. Para motivar y facilitar este proceso se utilizan las herramientas multimedia y las TIC como medios y no como fin. Las TIC son instrumentos que facilitan el aprendizaje y el desarrollo de habilidades

■ **Las TIC son instrumentos que facilitan el aprendizaje y el desarrollo de habilidades sociales, permiten trabajar el espíritu crítico de los jóvenes y llegar a un mayor número de personas a la hora de desarrollar acciones comunitarias.**

sociales, permiten trabajar el espíritu crítico de los jóvenes y llegar a un mayor número de personas a la hora de desarrollar acciones comunitarias.

La formación y aprendizaje de las TIC tiene como objetivo disminuir la brecha digital y capacitar a la ciudadanía en general en el conocimiento, investigación y utilización de las TIC como mecanismo para garantizar su autonomía y desarrollo personales. TEB ofrece formación continuada y cápsulas formativas a la ciudadanía en general y a colectivos específicos (personas con discapacidad, mujeres, inmigrantes, jóvenes, personas en proceso de búsqueda de trabajo) para la adquisición de competencias básicas y avanzadas en el uso de las nuevas tecnologías.

Siguiendo con los valores y visión de la entidad, las acciones formativas también se desarrollan con un objetivo comunitario de intercambio. Un taller de alfabetización digital o un PFI (Programa de Formación Inicial de reparación de equipos informáticos), más allá de formaciones sociolaborales son espacios donde se trabaja el barrio; se construyen blogs donde publicar noticias que afectan a la comunidad; se desarrollan las prácticas formativas ofreciendo un servicio de reparación de ordenadores a todas las personas de la red asociativa, educativa y vecinal del Raval. Con estas acciones los jóvenes desarrollan capacidades sociales y líneas de autoempleo que les permiten interactuar con su entorno y dar sentido a sus experiencias y aprendizajes.

Los procesos de participación con jóvenes se trabajan sobre todo desde las asambleas, donde proponen las actividades que necesitan, tanto de ocio como formativas. Se trata de fomentar la participación dando

oportunidades reales de toma de decisiones, despertando la conciencia sobre los problemas que les afectan y cómo pueden contribuir al cambio de la sociedad, encontrar soluciones conjuntas y provocar dinámicas de cambio. Se destaca la importancia de la toma de conciencia de los participantes sobre la situación en la que viven, la necesidad de modificar la sociedad y de la toma de conciencia de sus derechos como personas y como ciudadanos. La metodología exige respeto por los tiempos y ritmos de los participantes, ya que el trabajo social se desarrolla con la comunidad y no para la comunidad. Es importante establecer acciones y objetivos asequibles para seguir trabajando hacia objetivos más globales y a largo plazo; se priorizan siempre los procesos, que poco a poco generan resultados de valor para la convivencia y la ciudadanía activa.

Cabe destacar que las actividades multimedia y TIC tienen un gran atractivo para los jóvenes y permiten motivarlos a colaborar, hasta que hagan suyo el proyecto en el que se han involucrado. Edición de vídeo, radio, maquetas de música educativa o talleres de rimas y producción musical son espacios donde los jóvenes pueden expresar sus emociones, preocupaciones y exponer las injusticias y dificultades de su cotidianidad. Con estas herramientas ven la posibilidad de llegar a la gente y de difundir sus mensajes. La tarea del profesional es conducir a los jóvenes en la gestión de sus emociones, en el aprendizaje de las herramientas técnicas y favorecer espacios de encuentro con los otros grupos, entidades y colectivos que puedan trabajar con ellos y reforzar su mensaje y sus objetivos. Estas acciones que provocan intercambios de aprendizaje y potencian la autoestima tanto individual como colectiva

■ **La tarea del profesional es conducir a los jóvenes en la gestión de sus emociones, en el aprendizaje de las herramientas técnicas y favorecer espacios de encuentro con los otros grupos, entidades y colectivos que puedan trabajar con ellos y reforzar su mensaje y sus objetivos.**

son más efectivas, dan resultados más estables para el crecimiento personal de los participantes, y tienen un impacto muy positivo para el entorno.

El proyecto marco desarrollado con los jóvenes de la entidad se centra en los Derechos Humanos. Estos son la premisa transversal en todos los talleres que desarrollan los jóvenes. Deben conocer los derechos, entenderlos y acercarlos a su realidad, a la vez que encontrar la forma de promoverlos y ponerlos en práctica en los talleres que proponen y dinamizan, pero sobre todo en su día a día, integrándolos en su vida.

De este modo un joven que quiera hacer baile, música o radio tendrá que buscar compañeros para formar un grupo, trabajar los objetivos comunes y buscar espacios de intercambio para poder crecer y dar cada vez más cuerpo y sentido a lo que va construyendo. Se fomentan acciones conjuntas entre los diferentes talleres, donde se generan espacios de creación y de ayuda mutua, donde se trabaja la comunicación, la tolerancia y la mediación de conflictos.

Con estas dinámicas, los jóvenes generan nuevos recursos y gestionan sus actividades de la forma más autónoma posible, aprendiendo a ser críticos, a invertir esfuerzos y a asumir responsabilidades. Aprendien-

do a identificar sus potencialidades, a unir esfuerzos y a trabajar de forma cooperativa y colectiva.

El lenguaje audiovisual es una herramienta muy eficaz para la comunicación de mensajes. Los jóvenes utilizan los videos para reflejar la realidad del barrio desde la perspectiva de los propios participantes, sin intermediarios, trabajando en equipo por un objetivo común.

En los proyectos donde se trabaja la edición de vídeo incluimos todo el proceso de creación audiovisual: idea/creación, producción, guión, grabación de las imágenes, edición, publicación y difusión del producto final a través de Internet.

Pueden proponer los reportajes que les parecen más interesantes y también hacen otros bajo la demanda de vecinos y entidades que les piden este apoyo. También se responsabilizan de la emisión por *streaming* (reproducción en tiempo real) en el caso de productos en directo. A través del vídeo comunitario, TEB ha querido promover el intercambio generacional entre los jóvenes participantes y las personas adultas que participan en la Mediateca de Ravalnet, un proyecto basado en la creación participativa de vídeos que recogen la memoria histórica del barrio del Raval. Jóvenes y mayores colaboran juntos para construir un archivo dinámico y vivo. Con estos proyectos se consigue acercar diferentes realidades, culturas y formas de hacer, construyendo vínculos que repercutirán en la convivencia, fomentarán la interculturalidad y enriquecerán el barrio y la ciudad.

Otro ejemplo de proyecto que se trabaja es el desarrollo de un programa de radio por Internet conducido por los propios jóvenes, con el apoyo del equipo de educadores, so-

bre temas de actualidad del barrio, de la ciudad y de la vida en general, con aportaciones, recopilación de información y propuestas de mejora y de acciones específicas para intentar mejorar situaciones que atentan contra los derechos humanos. Estos programas de radio se hacen extensibles a otras entidades que quieran colaborar, grupos escolares y colectivos interesados con propuestas educativas y sociales.

TEB, como punto de encuentro entre los vecinos del barrio, es conocedor de las problemáticas sociales del territorio y colabora en los procesos de mediación y resolución de conflictos. Se trabaja con los jóvenes la reflexión y crítica constructiva hacia casos de conflicto, así como la responsabilización y toma de conciencia para generar propuestas y soluciones a los problemas detectados. Se trabajan las situaciones conflictivas y de tensión promoviendo el diálogo entre las diversas partes implicadas. La intervención se realiza desde diversas asociaciones o agentes del barrio y mediante la organización de actividades conjuntas en los espacios públicos.

El colectivo joven se implica en el día a día del barrio y de la ciudad, participa haciendo actuaciones en actos y fiestas del barrio y de la ciudad de Barcelona. Los espacios públicos y su promoción son un objetivo compartido de las entidades, colectivos y vecinos del barrio. Las TIC facilitan esta tarea mediante la utilización de las nuevas tecnologías y los audiovisuales y se potencia el diálogo y el debate sobre los problemas de los barrios y de la sociedad actual. A través de los proyectos musicales y de las actividades que se generan en medio abierto, como por ejemplo los conciertos o los rodajes de los videoclips, se consigue dar protagonismo a los jóvenes y al barrio.

El hecho de que ellos mismos puedan transmitir mensajes sobre los derechos humanos y las problemáticas vividas en el día a día, apoyados por entidades sociales del entorno, tiene un impacto muy grande para la comunidad.

Los educadores y trabajadores sociales de la entidad facilitan el contacto con las entidades y la Administración, y paralelamente los jóvenes también promueven las acciones en otros espacios como son los centros, escuelas, plazas y equipamientos deportivos del barrio, y mueven y motivan a la vecindad para conseguir la participación de todos en las diversas acciones sociales que promueven. Hacen uso de las redes sociales, webs y blogs para la difusión de sus acciones. Todas las dinámicas se articulan mediante grupos y proyectos interdisciplinarios dentro del ámbito de la coeducación, la interculturalidad, la no discriminación y los derechos humanos. Son estos grupos los que nos permiten potenciar y fortalecer la creación y gestión de actividades comunitarias, en colaboración con jóvenes de otras entidades socioeducativas, asociaciones de vecinos y colectivos con objetivos similares a los nuestros, que promueven la convivencia, la solidaridad y la prevención de conflictos a través de la educación y dinamización comunitaria.

La realización, desarrollo y dinamización participativa por parte de los jóvenes de la web de TEB con *software* libre y de la plataforma de trabajo colaborativo *online* WordpressMU hace que los jóvenes aprendan otras formas de consumir y trabajar, más igualitarias y colaborativas. La promoción del *software* libre es un rasgo identificativo de TEB, ya que creemos firmemente que facilitar el acceso a las TIC en todas sus vertientes en detrimento del *software* privativo

favorece una sociedad más justa e igualitaria. El dominio en el uso de herramientas como son las tabletas, la fotografía digital o editores de vídeo y sonido permite a los jóvenes ofrecer servicios a la comunidad y sentirse útiles reforzando su sentimiento de pertenencia al territorio, al grupo y a la realidad social y política que los rodea.

El trabajo en red que realiza TEB con los diferentes agentes y entidades socioeducativas en el barrio y en la ciudad de Barcelona favorece la coordinación y optimización de esfuerzos y recursos y aumenta el número y calidad de actividades en medio abierto, en el espacio público y en red, ofreciendo un impacto muy positivo en el trabajo que se realiza con los jóvenes del barrio. Además, hacer el seguimiento de forma conjunta aporta una perspectiva global de las problemáticas y oportunidades del territorio.

Ideas relevantes

Para desarrollar trabajo comunitario con jóvenes encontramos imprescindible hacer uso de metodologías participativas como las asambleas y fomentar espacios de reflexión ante hechos de la actualidad y realidades del entorno cotidiano que provocan interés o inquietudes al grupo de jóvenes.

Las TIC y multimedia son la herramienta motivadora para los jóvenes, para lograr su participación y trabajar la adquisición de competencias tanto personales como profesionales y como plataforma para desarrollar acciones y colaborar con la comunidad y con el entorno.

Es muy importante conseguir generar dinámicas participativas y acciones comunitarias en las que los jóvenes puedan incidir en su entorno y darse cuenta de que tienen el poder para mejorar sus expectativas de futuro.

Webgrafia

- Òmnia presentación, definición, objetivos y ejes de trabajo. Consulta del 30 de diciembre de 2014. <http://xarxa-omnia.org>.
- Historia, objetivos y proyectos de TEB. Consulta del 5 de enero de 2015. <http://www.elteb.org>
- Ravalnet, la Xarxa ciutadana del Raval/Presentación. Consulta del 20 de diciembre de 2014. <http://www.ravalnet.org>
- Bloc jovesteb, herramienta de dinamización de los usuarios de la Associació per a joves TEB. Consulta del 30 de diciembre de 2014. <http://www.jovesteb.org>

Obertament: un proyecto de lucha y empoderamiento en salud mental

Luchar contra la exclusión desde la propia vivencia

Openly: a fight and empowerment project in mental health.
Fighting against exclusion through personal experience.

Noelia Sotus Ramon¹

Resumen

Este artículo presenta la experiencia de una entidad de lucha contra el estigma y la discriminación en salud mental, poniendo el foco en la participación de las personas con trastorno mental. El reto en estos años de arranque del proyecto ha sido desarrollar una campaña de sensibilización dirigida a la sociedad catalana y, a la vez, desarrollar una estructura de participación coherente con la misión de la entidad.

Palabras clave: Organización, participación, activismo, trastorno mental.

Para citar el artículo: SOTUS RAMON, Noelia. Obertament: un proyecto de lucha y empoderamiento en salud mental. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 156-164. ISSN 0212-7210.

Abstract

This paper outlines the experience of an organization that fights against the stigma and discrimination related to mental health. The main focus is on participation of people with mental disorders. The main challenge in the first years of the project has been the deployment of a campaign to raise public awareness. At the same time, a structure of participation according to the goal of the organization is being developed.

Key words: Organization, participation, activism, mental disorder.

¹Trabajadora social y filósofa. Responsable de participación y desarrollo comunitario de Obertament (Associació Catalana per a la lluita contra l'estigma en salut mental). Miembro del Colectivo de Profesionales del Trabajo Comunitario de Cataluña. noesotus@gmail.com

La problemática del estigma social en salud mental

La salud mental no es solo la ausencia de un trastorno mental. La Organización Mundial de la Salud la define como un estado de bienestar en el que la persona es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma fructífera y hacer una contribución a su comunidad.

Tener un diagnóstico de salud mental no supone, por tanto, un impedimento para llevar una vida normalizada en comunidad, y para disfrutar de una buena salud mental.

La tesis de partida (Calviño, 2004) es que la garantía de la salud mental es sobre todo la generación de aquellas condiciones de desarrollo personal, físico, social, educativo y cultural que tiendan a facilitar el crecimiento de hombres y mujeres creativos, con capacidad para la autogeneración del desarrollo, para la toma de decisiones y para la realización de los proyectos personales y sociales.

El estigma social que existe sobre las personas que tienen o han tenido una enfermedad mental es uno de los mayores obstáculos para que se lleven a cabo estas condiciones, y por tanto, para la creación o recuperación del propio proyecto de vida. En España, más de diez millones de personas conviven con un trastorno mental, como depresión, ansiedad, esquizofrenia o trastorno bipolar, y muchas de ellas son rechazadas en su entorno por sufrir este tipo de patologías.

La discriminación se traduce en múltiples obstáculos y consecuencias negativas para la vida de las personas, como por ejemplo la reducción de las oportunidades labo-

rales o la pérdida del puesto de trabajo, dificultades y falta de acceso a los servicios de salud, aislamiento y distancia del entorno social, y en la falta de participación en la vida comunitaria.

Los trastornos mentales son enfermedades de elevada prevalencia: en Cataluña 1 de cada 4 personas vivimos o viviremos con un problema de salud mental a lo largo de nuestra vida, y el impacto en términos de dependencia y discapacidad, y en costes económicos, son muy elevados. Estos indicadores, así como las carencias aún existentes en el ámbito de la salud mental, demandadas desde la sociedad civil (entidades de familiares y de personas con problemas de salud mental), han sido el motor para la elaboración del *Plan integral de atención a las personas con trastorno mental y adicciones (Generalidad de Cataluña 2014-2016)*. La relevancia de erradicar el estigma social y dar voz a los afectados en primera persona se evidencia en el hecho de que el plan sitúe en sus primeras líneas estratégicas la “Promoción de la salud mental e impulso de las acciones necesarias para el desarrollo del programa de lucha contra el estigma” y la “Promoción de la participación ciudadana y social de los personas con problemas de salud mental y promoción de sus derechos en los entornos asistenciales”.

2. Descripción del proyecto

La asociación Obertament se constituye en el año 2010 con la misión de luchar contra el estigma y la discriminación que sufren las personas por razón de tener alguna problemática de salud mental. Obertament se convierte en la alianza catalana de los principales agentes²

²La junta está formada por la Associació Pro Salut Mental de Catalunya ADEMM, Salut Mental Catalunya

del sector de la salud mental, representando las tres partes implicadas: usuarios, familias y proveedores de servicios.

El proyecto planteado por Obertament se propone poner la problemática del estigma y la discriminación en salud mental en la agenda pública: haciendo una labor de incidencia política con la Administración, haciéndola convertirse en un contenido presente en los medios de comunicación y un tema de actualidad para la sociedad.

Se plantea desde el inicio como un proyecto estratégico de largo recorrido que pretende un cambio de creencias, actitudes y comportamientos de la sociedad para la normalización de la salud mental. Para hacernos una idea, podemos pensar en una lucha como la del movimiento feminista o de los colectivos LGTB: hay que evidenciar una realidad escondida y excluida, y conseguir la igualdad de derechos y oportunidades del colectivo.

Luchar contra el estigma para evitar la exclusión

Trabajar junto a las personas que sufren exclusión social, sea por los motivos que sea, para acompañarlos en un proceso de empoderamiento y dignificación de su persona es el objetivo principal del trabajo social. También lo es el hecho de denunciar situaciones, fenómenos o comportamientos que generan dinámicas de empobrecimiento y falta de oportunidades, y trabajar para transformarlas.

La lucha contra el estigma en salud mental y la exclusión social que éste genera es,

por tanto, una oportunidad para el trabajador social de contribuir a la desarticulación de un fenómeno social que reduce las oportunidades de muchas personas de tener una vida normalizada.

Para ello, sin embargo, es necesaria una estrategia para derribar los estereotipos y prejuicios arraigados en la salud mental, y entender cómo funcionan estos mecanismos para desarticularlos.

Los estereotipos más frecuentes se relacionan con la peligrosidad y violencia de las personas diagnosticadas, con la falta de competencias (para trabajar o tener familia, por ejemplo) o con la idea de que son personas impredecibles. Incluso, se llega a pensar que son responsables de tener un trastorno mental (“algo habrá hecho”).

Estas creencias fundamentan los prejuicios que provocan reacciones emocionales de miedo, rechazo y desconfianza. Ante estos, se evita la relación con las personas afectadas por un problema de salud mental y éstas se convierten en aisladas de la sociedad (no dándoles trabajo, no relacionándose con ellas de igual a igual).

Este mecanismo de generalización funciona de la siguiente manera (Corrigan, 2004):

- Primero se resaltan ciertas diferencias (reales o imaginarias) de la persona o el colectivo y se les da atribuciones negativas. Este fenómeno se conoce como «estigmatización» (poner una marca o señal que identifica y distingue). por ejemplo: «Los esquizofrénicos son violentos».
- Este rasgo diferencial convierte la esen-

cia característica de la persona o el colectivo, y las personas con estas diferencias (*ellos*) son separados del resto (*nosotros*). «No quiero tener nada que ver con esquizofrénicos. No contrataré a ninguno».

- Como consecuencia de estos comportamientos negativos generalizados, se genera la exclusión social del grupo.

Efectos de la asunción del estigma

En el colectivo, una de las peores consecuencias de este estigma social es la interiorización personal de la calidad negativa y la asunción de la distancia social. El diagnóstico tiene para algunos un efecto «sanador» en el sentido de entender qué les pasa. Pero para muchas personas resulta el primer paso de un proceso de despersonalización y pérdida de poder.

La persona diagnosticada con un trastorno mental se identifica con el diagnóstico (soy esquizofrénica) y con los valores negativos socialmente atribuidos, y comienza a actuar en función de estos: se cree menos capaz de tener una vida normalizada, de mantener un trabajo, de tener relaciones sociales, de tener pareja o de construir una familia. Un dato relevante es que solo el 14% de las personas con una enfermedad mental crónica tienen pareja estable y un 18% afirma no tener ninguna amistad (M. Muñoz *et al.*, 2009).

El miedo a este marcaje (la palabra estigma viene de la «señal» en el cuerpo que se hacía al ganado con un hierro ardiendo) que puede afectar a cualquier persona sin diagnóstico previo, hace que muchas personas no quieran acudir a servicios de salud por miedo a ser etiquetados con una enfermedad mental. Esta tardanza a la hora de pedir

ayuda empeora el estado de salud y, por lo tanto, dificulta el tratamiento y la recuperación.

El estigma se convierte, por tanto, en un problema de salud pública, ya que los patrones de salud de las poblaciones están determinados por las características de las sociedades en las que viven. Los determinantes en salud (Agencia de Salud Pública 2012) tienen que ver con un modelo de capas en el que, por encima de los determinantes no modificables (sexo o edad), están los hábitos relacionados con la salud individual, que están a la vez determinados por las redes sociales y comunitarias en las que viven las personas.

Una sociedad que discrimina y separa a quien tiene una determinada enfermedad genera desigualdades en la salud, ya que el apoyo social se asocia con un mejor estado de salud y una esperanza de vida más larga.

Cómo se desarrolla la estrategia

Para abordar la deconstrucción del estigma que pesa sobre las personas con trastorno mental y que merma sus condiciones de salud y de vida, desde Obertament se plantea un abordaje metodológico múltiple de la problemática y unas líneas de actuación en diferentes intensidades, definidas por estos principios metodológicos:

- **En primera persona:** las personas que pasan o han pasado la experiencia del trastorno mental deben estar en el centro del desarrollo de las actuaciones (y del propio proyecto).
- **Multinivel:** las actuaciones previstas intervenciones en los ámbitos de los conocimientos, las actitudes y los comportamientos (siguiendo la estructura

de creación de estereotipos, prejuicios y exclusión). Por ejemplo: campañas de comunicación de gran alcance, acciones de sensibilización educativas y proyectos de contacto social.

- **Multidiana:** Para luchar eficazmente contra el estigma, se seleccionan subgrupos específicos de la población general. Las actuaciones tienen en cuenta el contexto y el tipo de población específica sobre la que se actúa.
- **Sostenibilidad en el tiempo:** Romper los prejuicios y los estereotipos sociales de la salud mental requiere años de actividad focalizada. Obertament se perfila como una iniciativa a largo plazo.
- **Territorialidad:** Obertament es una marca paraguas que pretende dar identidad y visibilidad a la lucha contra el estigma, pero que se sustenta en proyectos locales territoriales.
- **Evidencia de resultados:** evaluación de todos los ejes y acciones para mostrar si las intervenciones son efectivas y se están consiguiendo cambios en las actitudes y comportamientos respecto a las personas con problemática de salud mental.

3. Una mirada desde el trabajo social comunitario

La metodología y las líneas de intervención de Obertament son una arquitectura de varios niveles y caras: es una campaña de comunicación social de gran alcance que pretende un cambio de mirada hacia una realidad históricamente rechazada. Pero al mismo tiempo, se convierte en una práctica de organización social, que construye el esqueleto de la propia entidad y fomenta la inclusión del

mismo colectivo excluido en su seno. Dando un último giro, empodera el colectivo y el personaliza para devolver a la sociedad la realidad de las historias y experiencias personales que hay detrás de un diagnóstico.

Se trata de una práctica del trabajo comunitario (Barbero y Cortés, 2005) «si la entendemos como una práctica de organización social que permite comprender que se puede desarrollar en niveles muy diversos (...) y también como parte de las estrategias de intervención contra la exclusión».

A partir del siguiente apartado y hasta el final del artículo, me centraré en el principio de «la primera persona» y como este se traduce en la estructura de participación en Obertament. Otros aspectos que pueden ser interesantes desde la mirada del trabajo social comunitario, como el despliegue territorial y la red de alianzas o la metodología del contacto social –ideada para facilitar a las entidades y servicios un esquema para hacer proyectos que cumplan las condiciones adecuadas para romper de forma efectiva con estereotipos–, quedan fuera de este artículo pero se pueden conocer mediante los materiales desarrollados por la entidad y disponibles en la página web (obertament.org).

La primera persona: legitimar el proyecto y generar movimiento.

Aunque el arranque del proyecto se impulsa desde una alianza que se dota de un equipo profesional, como ya hemos dicho, se sitúa en «la primera persona» en el centro del proyecto. «Son las comunidades los actores real de la posible solución de sus problemas [...] Los especialistas somos los mediadores y facilitadores de dichas actuaciones pero nunca sustituyendo, suplantando la función de los actores» (Calviño, 2004).

La experiencia en primera persona, como muestran estudios y la evaluación de intervenciones de otras campañas con la misma finalidad, se posiciona como la estrategia más efectiva en las acciones de sensibilización para lograr el cambio positivo de actitudes y comportamientos de la sociedad.

■ Cuando las personas que participan defendiendo sus propios derechos se sienten más seguras para poder hablar y hacer frente a la estigmatización y la discriminación que sufren.

La ganancia se produce cuando las personas que participan defendiendo sus propios derechos se sienten más seguras para poder hablar y hacer frente a la estigmatización y la discriminación que sufren, generando con ello el efecto «movimiento»: ellas mismas llegan a más personas que se identifican y se suman al proyecto (ya la idea de colectivo o comunidad).

El acompañamiento en la entrada al proyecto

En Obertament las personas que quieren ser activistas pasan por una formación de unos meses. Este proceso «iniciático» facilita el ajuste de expectativas y procesos (el de la organización y el de la persona) y permite el acompañamiento de la persona en el proceso de ser un «activista de la lucha contra el estigma».

La materia prima con la cual los activistas educan y sensibilizan en salud mental a nuestra sociedad son sus propias experiencias de vida. Un material tan potente como

■ La materia prima con la cual los activistas educan y sensibilizan en salud mental a nuestra sociedad son sus propias experiencias de vida.

este es a la hora frágil, dado que existen también vivencias negativas (previas o en el momento de dar a conocer su diagnóstico de salud mental en su entorno), y puede poner en riesgo la estabilidad de la propia persona que lo ofrece.

Cada persona es el resultado de su historia de vida, y el proceso de etiquetado y la vivencia de la exclusión son procesos de despersonalización, de pérdida de identidad personal. El proceso de intervención (Valverde 2002) «debe ser prioritariamente un proceso de personalización. El diagnóstico ignora la aventura biográfica del paciente, las circunstancias de su proceso de vida, su ambiente, la percepción de sus problemas y se convierte en el inicio de un proceso de despersonalización». Los activistas han de contar su historia, construir de nuevo su aventura biográfica más allá del diagnóstico y de la imagen y la autoimagen de «ser un enfermo mental» y verse como una persona a la que «han puesto un diagnóstico» para recibir un tratamiento.

Conocimiento mutuo y sentimiento de pertenencia: crear comunidad

Para ofrecer a las personas que entran a participar en el proyecto el máximo de información y confianza, generamos oportunidades de conocimiento mutuo e intercambio de vivencias y experiencias entre los activistas y demás personas que formamos parte de la entidad.

Promovemos que en los espacios formativos o de reflexión se encuentren personas de las diferentes ediciones de las formaciones y de los diferentes territorios. En otros encuentros también están presentes los miembros de la junta y del equipo técnico, y en algunos casos concretos, invitamos a proveedores (como es el caso de los creativos de las campañas publicitarias, formadores o facilitadores), a fin de fomentar el sentimiento de pertenencia del proyecto y un cierto sentir de comunidad. Esta comunidad que crece en el seno de la entidad es podría ver como una especie de «espacio de seguridad» (Bauman, 2006) frente a una sociedad que todavía nos discrimina.

Acompañamiento y apoyo en la tarea de activista

La comunidad, como objeto del trabajo social comunitario, tiene esta primera dimensión simbólica que hemos dicho antes, y también una dimensión operativa, que cuenta con elementos esenciales para la intervención comunitaria: el espacio o territorio compartido (en nuestro caso es la experiencia compartida de salud mental), las relaciones, las pautas de interacción, los recursos que tiene la comunidad y las demandas que surgen en su seno (Eito y Gómez, 2013).

Para sentirse parte de una «comunidad», hay que trabajamos la dimensión relacional haciendo que las personas -los activistas- sientan que están acompañadas, que la lucha es colectiva y que todas las partes estamos implicadas. Tanto las profesionales, como los

activistas con más recorrido en los equipos³ o con más experiencia, nos encargamos de acompañar a las personas que empiezan a participar. En algunos casos, esta es una relación que se formaliza mediante parejas de trabajo o bien con una relación de «mentor» que acompaña al recién llegado, le apoya y resuelve dudas. En otros casos, surgen relaciones de amistad o soporte fuera del marco formal de la entidad.

Participación en espacios de decisión y reflexión colectiva-organizacional

Como hemos introducido al inicio, muchas personas con problemas de salud mental viven altos grados de exclusión y ven mermados sus derechos como ciudadanos al quedar muy reducida su capacidad para decidir sobre la propia vida (por el estigma existente pero también en ocasiones se suma el efecto de la medicación o de actitudes extremadamente paternalistas y sobreprotectoras de su entorno). Su poder para desempeñar un papel activo y político en la sociedad queda, por tanto, muy lejano.

En Obertament, hemos buscado la manera de allanar la estructura de la entidad y generar espacios y oportunidades donde todas las personas implicadas en el proyecto puedan reflexionar juntas y aportar su vivencia en decisiones relevantes.

Un ejemplo es la realización de sesiones creativas y de contraste de las campañas de comunicación con los activistas. Otros son los encuentros comunitarias en las que participamos todas las partes de la estructura

³ En Barcelona funcionan tres equipos de proyecto (sensibilización, alerta estigma y portavoces) y también hay equipos en: Girona, Manresa, Tarragona y próximamente en Sant Boi del Llobregat y Lleida. En los territorios de Tarragona y Girona los equipos son anteriores a la formación de Obertament y cuentan con el apoyo de profesionales de entidades y personas de su territorio con más trayectoria en Obertament.

(la junta, los activistas y el equipo profesional) para revisar el rumbo del proyecto y el trabajo realizado desde cada equipo, aportar ideas de mejora y reflexionar conjuntamente desde de la diversidad de miradas.

En este sentido, la última innovación de la entidad es la apertura de la junta a la participación de los activistas. Representantes de los equipos de activistas asisten regularmente a las reuniones de la junta, para aportar su visión y opinión sobre los temas que se trabajan por una mejora de la toma de las decisiones operativas.

Si entendemos la tarea de la activista como el valor fundamental de la entidad, como el que la legitima para avanzar, hay que trabajar para incluirlo en los espacios de decisión y garantizar que estamos desarrollando un proceso de fortalecimiento personal y social del colectivo. Esta es una meta tan importante como el hecho de llegar a mover conciencias de los discriminadores.

Herramientas de comunicación comunitaria: tener información para poder decidir

Actualmente resulta evidente para toda entidad y proyecto de intervención comunitaria la importancia de comunicar hacia fuera lo que hacemos y para buscar alianzas o nuevos miembros. Pero no debemos olvidar la importancia de los canales y herramientas de comunicación interna como mecanismos de participación y vinculación de las partes que forman parte de un proyecto o una entidad.

Volviendo a los elementos de la dimensión operativa del concepto de comunidad, la demanda que aparece en el seno de ésta es clave para determinar su salud. En Obertament un ejemplo ha sido la demanda

por parte de los activistas de más y mejores canales de comunicación interna con el objetivo de conocer mejor el proyecto y poder modelarlo.

Las herramientas de comunicación que se han creado recientemente son el «Boletín de los activistas» y la intranet. Ambas herramientas se dirigen a las personas que forman parte de la estructura de la entidad (activistas, profesionales y miembros de la Junta) y quieren ser un hilo de comunicación específico para los equipos de todos los territorios: el boletín a modo de actualización sintética de información y la intranet como espacio de trabajo y comunicación interna virtual.

Algunas ideas para terminar

La intervención del trabajador social en una entidad como Obertament es un ejemplo del continuo entre los diferentes ámbitos de esta disciplina profesional: el trabajo individual (en el apoyo a las personas que se implican), el grupal (en los equipos) y el comunitario (en la propia organización y en los territorios).

Las personas que viven procesos de exclusión han sido los extras de su propia vida y les toca ser protagonistas. En el trato con personas que han sufrido discriminación por el hecho de tener un diagnóstico de salud mental es clave comprender al otro: no tratarlo como una patología y establecer con él un diálogo bidireccional y de conocimiento mutuo. Los activistas ponen a nuestra disposición su historia de vida y el trabajador social debe poner a su alcance no sólo su profesionalidad, sino también su humanidad. A menudo son ellos mismos que nos recuerdan que «es más importante el trato que el tratamiento».

Trabajar con este colectivo desde la mirada del trabajo social comunitario, poniendo el foco en el concepto de comunidad nos da un valor «de motor ideológico, de cambio, de participación, de contar con las personas, de mejorar, componer o construir relaciones, de hacer fuerte el tejido social, de cambio social y de búsqueda de una sociedad más cohesionada y más justa» (Eito y Gómez, 2013).

Todos podemos tener un problema de salud mental a lo largo de nuestra vida. Cambiar nuestra mirada sobre las personas que ya lo tienen y deben convivir con él significa cambiar nuestra percepción de la salud mental y la visión que tenemos de nosotros mismos. Mirarnos más allá de la relación entre el profesional y el paciente, entre el profesional y el usuario de un servicio, o entre el diagnosticado y el no diagnosticado.

Bibliografía

- BARBERO, Josep Manuel, y CORTÉS, Ferrán. *Trabajo Comunitario, organización y desarrollo social*. Barcelona: Alianza Editorial, 2005. ISBN: 9788420647265
- BAUMAN, Zigmunt. *Comunidad: en busca de Seguridad en un mundo hostil*. Editorial SigloXXI, 2006. ISBN 9788432312724
- CALLARD, Felicity *et al.* *Stigma: a guidebook for action*. Published by Health Scotland Edinburgh Office © NHS Health Scotland, 2008. ISBN 1-84485-406-X
- CALVIÑO, Manuel. “Acción comunitaria en salud mental. Multiplicadores y multiplicandos”, en *Revista cubana de psicología*. Vol. 21. N° 1 (2004). Facultad de Psicología. Universidad de La Habana.
- CORRIGAN, Patrick. American Psychological Association. “How Stigma Interferes With Mental Health Care”, en *American Psychologist*. Vol. 59, N° 7 (october 2004). Pág. 614-625 . Universidad de Chicago.
- EITO, A. y GÓMEZ, J. “El concepto de comunidad y trabajo social”, en *Revista Espacios Transnacionales*. N° 1 (octubre - abril 2013). [En línea]
- MUÑOZ, Manuel; PÉREZ, Eloísa; CRESPO, María y GUILLÉN, Ana Isabel. *Estigma y enfermedad mental. Análisis del rechazo social que sufren las personas con enfermedad mental*. Madrid: Editorial Complutense, S.A., 2009. ISBN 978-84-7491-980-6
- VALVERDE MOLINA, Jesús. *El diálogo terapéutico en exclusión social: aspectos educativos y clínicos*. Editorial Narcea, 2002. ISBN 9788427714052

Consultas:

- Junta de Andalucía. Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales. 1 de cada 4. <http://www.1decada4.es/profmedios/datos/> Consulta: diciembre 2014.
- Like Minds, Like Mine. THE POWER OF CONTACT. Project to Counter Stigma and Discrimination Associated with Mental Illness. The Power of Contact Case Consulting Ltd. 2005. <http://www.likeminds.org.nz/assets/National-Plans/1power-of-contact.pdf> Consulta: diciembre 2014
- Pla de Salut Comunitària i Promoció de la Salut de Barcelona, Lucía Artazcoz, Maribel Pasarín, Elia Díez. Consorci Sanitari de Barcelona i Agència de Salut Pública. Barcelona 2012. http://www.aspb.cat/quefem/docs/pla_salut_comunitaria_2012.pdf Consulta: enero 2015
- Pla integral d'atenció a les persones amb trastorn mental i addiccions. Generalitat de Catalunya. 14 de juliol de 2014 http://salutweb.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/linies_dactuacio/salut_i_qualitat/plans_directors/pla_integral_trastorn Consulta: gener 2015
- Obertament. Associació catalana de lluita contra la discriminació en salut mental. <http://obertament.org/ca/salut-mental-i-discriminacio> Consulta: gener 2015



Otros temas de interés

Crónica de la jornada *Nuevas miradas a la acción comunitaria* celebrada el 28 de noviembre de 2014 en la Casa del Mar de Barcelona

Vidas en crisis(s). Ética, investigación y creatividad. Transformemos el presente, construyendo el futuro

La supervisión profesional en el ámbito social: aprendizaje y formación permanente

Crónica de la jornada *Nuevas miradas a la acción comunitaria* celebrada el 28 de Noviembre de 2014 en la Casa del Mar de Barcelona

Report on the conference “New approaches to community action”, celebrated on November 28th 2014 at Casa del Mar in Barcelona

Ramon Terrassa Cusi¹

Con el objetivo de ofrecer nuevas miradas sobre la acción comunitaria, la Dirección General de Acción Cívica y Comunitaria del Departamento de Bienestar Social y Familia organizó el pasado 28 de noviembre una jornada en la Casa del Mar de Barcelona, en el transcurso de la cual se pudieron escuchar varias ponencias en torno a la cohesión social, la participación y la transformación social a partir de la intervención en los barrios y en sus comunidades.

La jornada se dirigía a técnicos de diferentes programas comunitarios (programa Òmnia, planes de desarrollo comunitario, plan integral del pueblo gitano, acciones comunitarias integrales, etc.) vinculados a la propia Generalitat, los entes locales o entidades sin ánimo de lucro, gestoras de estos programas.

Una vez inaugurada la jornada a cargo de la consejera de Bienestar Social y Familia, que hizo hincapié en la importancia de la

visión comunitaria y la innovación en el diseño de las políticas sociales, el Dr. Salvador Cardús, presentado por la Dra. Anna Forés, ofreció la conferencia principal con una visión sobre la participación y la cohesión, exponiendo el riesgo de que los procesos participativos que se promueven con el objetivo del apoderamiento ciudadano generen grupos sociales hipertutelados y se conviertan en una nueva forma de dependencia; así como el riesgo de que la participación sea algo obligatorio. En este sentido el ponente concluía que el objetivo de la participación no puede ser la participación en sí misma sino el establecimiento de vínculos sociales, el afloramiento del sentimiento de pertenencia y la conciencia de una ciudadanía democrática.

El Dr. Cardús mencionó también la aparición de nuevos instrumentos de cohesión social (por ejemplo las redes sociales), y cómo esta se fortalece con la diversidad; e hizo

Para citar el artículo: TERRASSA CUSÍ, Ramon. Crónica de la jornada *Nuevas miradas a la acción comunitaria* celebrada el 28 de noviembre de 2014 en la Casa del Mar de Barcelona. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 167-168. ISSN 0212-7210.

¹ Director General de Acción Cívica y Comunitaria. Departamento de Bienestar Social y Familia. Generalitat de Catalunya. dgacc.benestar@gencat.cat

referencia también a las resistencias que la gente tiene ante los cambios e invitó a plantear de qué transformaciones hablamos cuando hablamos de transformación social: de los modelos hegemónicos o de otros de tipo adaptativo. Finalmente señaló la necesidad de estar alerta ante discursos adoctrinadores que con el argumento de la cohesión propugnen un modelo de sociedad menos libre.

En respuesta a las intervenciones del público, el doctor Cardús introdujo el concepto de *conflicto social* y advirtió de cómo, muchas veces, no sabemos leer las causas del mismo. También se refirió a la convivencia a partir del respeto a unas convenciones y no tanto como respuesta a un sistema de convicciones.

Para ampliar las visiones sobre la acción comunitaria, en la segunda parte de la jornada se invitó a una ponente inglesa y a otra alemana, que aportaron la visión de otros entornos en relación con la intervención social.

La señora Marjorie Mayo, profesora emérita de Desarrollo comunitario, educación profesional y comunitaria en el Goldsmith College (Universidad de Londres), hizo referencia a dos conceptos principales: cohesión y solidaridad. Explicó el programa “Big Society”, que tiene como finalidad promover la responsabilidad de las personas así como proveer los servicios necesarios en un territorio. La señora Mayo relacionó la cohesión social con la convivencia entre comunidades diversas y la adaptación mutua entre grupos de diferente origen, y habló sobre la islamofobia como elemento que dificulta la convivencia y la cohesión. Finalmente, mencionó algunos puntos débiles de la intervención en los barrios, como la utilización de la participación para cubrir puestos de trabajo o para suplir servicios que debería ofrecer la Administración.

La segunda ponente fue la señora Susanne Glöckner, graduada en Ingeniería de planificación territorial en la Universidad de Dortmund, técnica de programas del ISF (Livable Social City Integration) del Ministerio de Transporte, Construcción y Estudio Urbanístico de Alemania. La señora Glöckner presentó el programa “Social City”, financiado por el gobierno federal y gestionado por los estados federales alemanes.

Este programa, a fin de evitar la polarización social, promueve el desarrollo social urbano y tiene la finalidad de mejorar las condiciones de vida potenciando la cohesión social a partir de los siguientes elementos: medidas de intervención en urbanismo; actuaciones en el ámbito de la construcción y la mejora de las viviendas; estrategias hechas a medida de la comunidad beneficiaria; intervención interdepartamental e interinstitucional (participan fundaciones y empresas); apoyo a la participación de las personas; creación de una oficina del programa en cada barrio donde se interviene, que hace de punto de conexión entre los diferentes actores que participan en el proceso.

La ponente explicó la experiencia del desarrollo del programa “Social City” en la ciudad de Leipzig, en la antigua RDA, donde había muchos problemas estructurales y económicos (alto nivel de desempleo, bajo poder adquisitivo, falta de acceso a la vivienda y al espacio público).

En la clausura de la jornada se presentó la formación de 2015 dirigida a los técnicos de los programas comunitarios vinculados, que girará en torno a la innovación social en la acción comunitaria y que se desarrollará en forma de cinco jornadas repartidas territorialmente, organizadas por el Departamento de Bienestar Social y Familia.

Vidas en crisis(s). Ética, investigación y creatividad. Transformemos el presente, construyendo el futuro

Lives in crisis. Ethics, research and creativity. We transform the present by constructing the future

Pepita Vergara Beltrán y Carlos Alarcón Zwirnmann¹

En 1997 el Col·legi d'Educadors i Educadors Socials de Catalunya, (CEESC), el Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya (COPC) i el Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya (COTSC) organizaron conjuntamente las primeras Jornadas de Servicios Sociales de Atención Primaria.

Estas jornadas se han realizado bianualmente y se han convertido en un espacio de referencia para la formación y el debate profesional en el ámbito de los Servicios Sociales Básicos (SSB) de Cataluña.

Cada edición de las Jornadas ha respondido a un lema consensuado por los comités Organizador, Científico, Asesor e Institucional. Este 2014 era la décima edición y los colegios se han marcado un nuevo reto: ofrecer el primer Congreso de SSB.

Así, los días 22, 23 y 24 de octubre se celebró en el barrio de Sant Andreu, en la sede de la recién rehabilitada fábrica Fabra i

Coats, el primer Congreso de Servicios Sociales Básicos, que en esta ocasión ha sido liderado por el Col·legi d'Educadors i Educadors Socials con el lema *Vidas en crisis(s). Ética, investigación y creatividad. Transformemos el presente, construyendo el futuro.*

El Congreso se planteó en torno a tres ejes: Ética, Investigación y Creatividad, que durante tres días nos permitieron pararnos y reflexionar sobre nuestra situación profesional en el momento actual de crisis hacia estos ejes.

El Congreso se inició con el acto institucional de inauguración, que contó con la asistencia de las autoridades, representantes de la Generalitat de Cataluña, el Ayuntamiento de Barcelona y la Diputación de Barcelona y los máximos responsables de los colegios organizadores, y con más de 500 inscripciones. La decana del Col·legi de Treball Social, Nuria Carrera, en su inter-

Para citar el artículo: VERGARA BELTRÁN, Pepita y ALARCÓN ZWIRNMANN, Carlos. Vidas en crisis(s). Ética, investigación y creatividad. Transformemos el presente, construyamos el futuro. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 169-171. ISSN 0212-7210.

¹ Miembros del equipo de redacción de la RTS.

vención nos instó a mantener el sistema de bienestar social, hoy gravemente amenazado desde la ética y el compromiso, creando vínculos con la ciudadanía y los políticos e incorporando el saber de las personas a la experiencia profesional en la Intervención social.

La primera conferencia, *Cuestiones éticas en los servicios sociales*, a cargo de María Jesús Úriz Pemán, del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra, nos introdujo en el eje del día: LA ÉTICA. La autora nos llevó a reflexionar sobre los principios éticos básicos de la intervención social, desgranando los aspectos del Código ético del trabajo social para llegar al diagnóstico de los dilemas éticos que nos encontramos los profesionales en nuestra tarea diaria, donde el impacto de la crisis y sus efectos (pobreza y exclusión social, aumento de desigualdades, desempleo, dependencia...) agudizan estos dilemas que en la actualidad pivotan principalmente sobre tres ejes: autonomía de la persona, confidencialidad de los datos, y la responsabilidad que tenemos los profesionales de promover la justicia social, alentándonos a ser “activistas éticos” y a situar la ética en el centro de las intervenciones profesionales tanto a nivel institucional como interprofesional.

A lo largo de este primer día los congresistas se distribuyeron en tres espacios, en los que tuvieron lugar nueve mesas, todas ellas alrededor de la reflexión ética en nuestro trabajo (códigos deontológicos de los diferentes colegios profesionales, tratamiento de la información a las redes sociales y los medios de comunicación, en los servicios sociales básicos, decisiones éticas ante casos prácticos...).

El segundo día, el eje de la INVESTIGACIÓN quedó enmarcado con la confe-

rencia *Investigación y conocimiento para las intervenciones sociales: tareas pendientes*, a cargo de Fernando Fantova, consultor social, que de una forma amena nos cautivó con su discurso provocador, haciendo hincapié en diferentes aspectos. Por un lado, la importancia de crear sinergias entre los diferentes tipos de conocimiento (filosófico, científico, tecnológico, el saber hacer y la innovación) para superar la fragmentación en la que a menudo nos encontramos.

Por otra, realizó una revisión de la definición del objeto de los servicios sociales proponiendo que éste debería ser la **interacción** en una doble vertiente: autonomía funcional de la persona (capacidad para desarrollarse) y la integración relacional (creación de vínculos). Fantova nos invitó a superar la idea de los servicios sociales como “camión escoba” del resto de sistemas de protección social y reivindicó la necesidad de posicionarlos como servicios de alto valor añadido para toda la población y como sector de actividad económica.

En último lugar nos propuso de forma provocadora “traicionar” ciertas ideas profundamente instaladas en nuestro mundo mental y que considera obstáculos para la investigación y el conocimiento en la intervención social: la idea de que nos ocupamos de la globalidad (holística, integral, transversal, compleja) de la persona, que nuestra actividad tiene que ver con la transformación, el cambio, o que trabajamos solo con colectivos vulnerables.

Como el día anterior, las mesas se distribuyeron en los tres espacios, donde se presentaron proyectos e investigaciones desde los servicios sociales, y la forma en la que se enfrentan los profesionales a la investigación en diferentes ámbitos.

Por la tarde, el énfasis se situó en la evaluación de los proyectos, la revisión sistemática de la literatura científica, y las decisiones basadas en la evidencia. Se subrayó la importancia de la evaluación y los diferentes tipos. Quedó patente la necesidad de romper con la fragmentación actual entre la intervención y la investigación para ser generadores de conocimiento.

El tercer y último día la conferencia de clausura, *Servicios Sociales: la dimensión ideológica y política*, a cargo de Begoña Roman, profesora de Ética en la Facultad de Filosofía de la Universidad de Barcelona, puso el colofón al Congreso.

En primer lugar, Roman abordó algunos de los cambios más importantes que a su parecer afectan a los servicios sociales, y remarcó la idea de que nos encontramos en un cambio de época. Algunos de los cambios que señaló son que nos encontramos que hay una disonancia entre los derechos y capacidades de las personas y la realidad de los servicios sociales: muchas leyes pero no se cumplen, el familismo, o riesgos de los propios profesionales (miedo a el usuario, miedo a la organización, *burnout*), entre otros.

Subrayó que nos encontramos en un momento de involución histórica, ante una realidad asistencialista que creíamos superada y eso nos desmoraliza. Los recursos económicos son importantes pero no son el todo. Roman abogó por superar los criterios economicistas y trabajar en la política del reconocimiento, no permitir el olvido de las personas.

Posteriormente se centró en el componente ideológico desde donde se aborda la acción social, teniendo en cuenta dos aproximaciones. En primer lugar la ideología entendida como “el ideario” de la intervención.

En segundo lugar, y citando a Marx, entendido como el conjunto de ideas tergiversadoras de la realidad con un deseo de encubrimiento de la estructura económica y connotaciones perversas.

Por último Roman hizo referencia a la cuestión política, haciendo una reivindicación del componente político de la sociedad civil y pidiendo por esta la recuperación de la gestión del espacio público.

La creatividad estuvo presente durante los tres días en forma de espectáculos lúdicos: teatro, poesía, cuentos, poemas, actos ligados a la realidad profesional y de acuerdo con los ejes y el trabajo llevado a cabo en el congreso.

Otro aspecto creativo y muy interesante fue la Relatoría Visual, para recoger el contenido de todas las exposiciones de los diferentes espacios del congreso. De un vistazo se pueden ver de forma gráfica y divertida los aspectos más relevantes de cada espacio.

El acto de clausura contó con la participación de responsables de los tres colegios organizadores. En él se dio lectura a un manifiesto conjunto en relación con el empleo y actos incívicos ocurridos en un centro de servicios sociales del distrito de Nou Barris de Barcelona durante la celebración del congreso. En él se mostraba el reconocimiento tanto a los profesionales como a los movimientos sociales, y se dejó patente la incapacidad de respuesta de los circuitos y sistemas institucionales para garantizar los derechos de las personas y los mínimos para una vida digna.

La celebración del 1er Congreso de SSB supuso un paso más en la consolidación de una colaboración entre los tres colegios organizadores, que dura ya muchos años, y que continúa fortaleciéndose y haciéndose más sólida.

La supervisión profesional en el ámbito social: aprendizaje y formación permanente

Professional monitoring in the social field: learning and continuous training

Yolanda Martínez Roura,¹ Marta Lloret Burcet² y Meritxell Pomés Juncosa³

Resumen

En este artículo presentamos nuestra experiencia de supervisión como servicio de atención social básica (SBAS) en la comarca de El Alt Empordà, además de reflexionar sobre la importancia y la necesidad del espacio de supervisión como espacio de autocuidado profesional, como espacio de aprendizaje y formación continuada y como espacio de mejora de la propia praxis profesional.

Palabras clave: Supervisión de equipos de servicios sociales, rol profesional, mejora de la praxis profesional, trabajo de casos, prevención del *burn out*.

Para citar el artículo: MARTÍNEZ ROURA, Yolanda, LLORET BURCET, Marta y POMÉS JUNCOSA, Meritxell. La supervisión profesional en el ámbito social: aprendizaje y formación permanente. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 172-180. ISSN 0212-7210.

Abstract

We present our monitoring experience as a social care service in the region of Alt Emporà; in addition, we reflect on the importance and the necessity of the monitoring space as a space of professional self-healing, as a space for learning and continuing training, and as a space for the improvement of our professional praxis.

Key words: Monitoring social services teams. Professional role. Improvement of professional praxis. Case work. *Burn out* prevention.

¹ Trabajadora social. Consell Comarcal de l'Alt Empordà. ssocials@altemporda.cat.

² Educadora social. Consell Comarcal de l'Alt Empordà.

³ Pedagoga. Consell Comarcal de l'Alt Empordà.

Introducción

Los profesionales que actualmente trabajan en el ámbito social se ven inmersos en su tarea diaria en una presión personal, política y ciudadana que les es difícil saber gestionar. La supervisión entendida como un metatrabajo que se sitúa entre el aprendizaje, la formación, la educación y el apoyo de la institución hace que los profesionales vivan el espacio de supervisión como una oportunidad, ya sea dentro del sistema institucional como en el profesional.

La supervisión en el ámbito de los servicios sociales facilita a las organizaciones una mejor rentabilidad económica, una prevención hacia el cuidado de los profesionales y una mejora en la calidad del servicio. Al mismo tiempo favorece la capacidad de los profesionales para superarse dentro de una actividad plural y definida, donde se trabajan las relaciones del equipo, las relaciones con los usuarios de los servicios y el análisis de la institución.

Como profesionales de servicios sociales que hemos tenido la oportunidad de participar en las sesiones de supervisión que se realizan en nuestra institución, hemos querido adentrarnos un poco más en este ámbito y poner al alcance de otros compañeros nuestra experiencia.

Nuestro contexto de intervención: la comarca de El Alt Empordà

La comarca tiene 141.351 habitantes (padrón de 2013), distribuidos en 68 municipios. La capital de comarca es Figueres, municipio sede del Consell Comarcal de l'Alt Empordà.

En la comarca de El Alt Empordà encontramos áreas básicas de servicios socia-

les, dos correspondientes a municipios de más de 20.000 habitantes (Figueres y Roses) y el área básica del Consell Comarcal, que agrupa al resto de municipios y se divide en diferentes sub-áreas básicas.

Los servicios sociales están definidos en el apartado III del preámbulo de la Ley 12/2007 como “el conjunto de intervenciones públicas que tienen como objetivo garantizar las necesidades básicas de los ciudadanos, poniendo atención en el mantenimiento de su autonomía personal y promoviendo el desarrollo de las capacidades personales, en un marco de respeto por la dignidad de las personas”.

El equipo profesional que presta y gestiona los servicios básicos lo forman personas diplomadas en Trabajo Social y en Educación Social. Estos profesionales informan, orientan, hacen diagnósticos y valoraciones; elaboran planes de intervención individual, familiar o de convivencia que pueden incluir la prescripción de prestaciones; hacen detección de situaciones de riesgo para actuar de una manera preventiva, y realizan acciones grupales y proyectos comunitarios para la integración social de personas y colectivos en riesgo.

A partir de la entrada en vigor de la Ley de Servicios Sociales 12/2007 de Cataluña, su artículo 45.1 especifica: “Las administraciones responsables del sistema público de servicios sociales deben garantizar a los profesionales la supervisión, el apoyo técnico y la formación permanente que les permita dar una respuesta adecuada a las necesidades y las demandas de la población”.

Desde hace unos años, de acuerdo con el mandato legislativo, el Área de Bienestar del Consell Comarcal de l'Alt Empordà apostó por promover el espacio de supervisión a los profesionales, para facilitar la adquisición

de nuevos conocimientos y nuevos instrumentos que les permitieran nuevas interpretaciones y nuevas lecturas de las situaciones planteadas, haciendo una autoevaluación de sus propias intervenciones.

La supervisión la entendemos, pues, como un proceso de apoyo técnico que nace de la necesidad de un grupo de profesionales expertos de aclarar situaciones de dificultad y alcanzar objetivos de mejora, acompañados de un profesional externo al equipo y a la institución, conocedor del ámbito de los servicios sociales y servicios especializados de atención a la infancia, así como de las dinámicas los equipos. En este artículo hacemos referencia a nuestro propio proceso de supervisión, conducido por el psicólogo experto en psicología *coaching* José Manuel Alonso Varea.

La supervisión como espacio de autocuidado profesional

Los profesionales que trabajamos en el ámbito social nos posicionamos ante el usuario en un contexto relacional de ayuda. Acompañamos al otro para que movilice recursos personales propios, y/o tramitamos recursos para que la persona pueda afrontar sus problemáticas sociofamiliares.

Dentro de este contexto estamos expuestos a escuchar relatos de vivencias personales de alto contenido emocional sobre las diversas problemáticas que suceden en la vida de las personas a las que atendemos (situaciones de violencia, de estrés y dificultades económicas, de enfermedades y/o adicciones... entre otros), que generan un alto grado de sufrimiento. En otras ocasiones se

nos exige y nos delega la solución de las problemáticas o dificultades.

Estas vivencias que escuchamos día tras día, hora tras hora de entrevista, tienen un impacto en nosotros, nos generan sentimientos de rabia, de impotencia, de dolor, de frustración... en definitiva nos conmueven. Según exponen Sabafren y Vega (2004),¹ el hecho de que nos conmovamos (nos movamos con) con los relatos de los usuarios nos pone en una situación de riesgo, y nos puede llevar, si no nos cuidamos, a situaciones de desgaste profesional o *burn out*.

La supervisión se plantea como un buen espacio para poder abordar los sentimientos que afloran ante algunos casos, porque no se puede olvidar que el profesional no se disocia de la persona que es, ni de las vivencias personales y el momento de vida por el que pasa. Así, compartir casos que angustian con otros profesionales, preguntarnos qué nos pasa ante lo que se escucha, cómo nos sentimos y qué efectos tiene lo que escuchamos sobre nuestras vidas puede convertirse en estrategias protectoras y de autocuidado profesional que surgen dentro de los espacios de supervisión.

El acompañamiento basado en la relación de ayuda no puede pasar sólo por comprender lo que le pasa al otro, sino también por escucharnos a nosotros mismos y comprender, identificar y poder expresar y compartir los sentimientos que nos provoca la intervención con el usuario. Para Sabafren y Vega (2004) todo sentimiento que no se detecta es un riesgo, tanto para el profesional como para el usuario.

Un sentimiento no detectado ni identificado en el usuario le llevará a repetir una y

¹Sabafren, R. y Vega, S. Taller presentado en el XXIV Congreso Nacional de Terapia Familiar: "Violencia y Sistemas: Terapia Familiar una intervención eficaz". Santiago de Compostela, 2004.

otra vez las acciones que ya conoce, que generarán los mismos resultados y aumentarán su grado de frustración. Y en el profesional los sentimientos no detectados pueden generar confusión en la persona y alterar su rol profesional, haciendo que disminuya la eficacia y la claridad en sus intervenciones.

La supervisión como espacio de formación y reflexión

Si tomamos la definición que nos proporciona Kisnerman sobre supervisión, “un proceso de reflexión crítica sobre la práctica profesional y una práctica en sí misma, en tanto que utiliza un conjunto de estrategias y tácticas de intervención para llegar a conseguir unos determinados objetivos”, la supervisión debe entenderse como una asesoría, un seguimiento, un apoyo profesional que se construye con las supervisiones en la práctica (Carmina Puig ,2010).

Cuando hablamos de supervisión encontramos que existen numerosas modalidades y variables. Desde la supervisión como aprendizaje, como ayuda, hasta la supervisión como promoción de la autonomía personal. Puede ser externa (consultoría - *coaching*) o interna.

La supervisión interna se centra en el control, es más administrativa y da *feedback* sobre el nivel de realización de los objetivos fijados por la organización para cada profesional.

La supervisión externa tiene como objetivo revisar el trabajo profesional, contrastar marco teórico y práctica cotidiana sin excluir los sentimientos, emociones y valores de la persona y el equipo de profesionales supervisados.

La supervisión externa no es una panacea, una moda o una poción mágica que

solucione todo lo que no funciona en el equipo y la organización. Hay determinadas necesidades profesionales y organizativas que, evidentemente, no pueden ser afrontadas solo con supervisión externa. Esta se debe diferenciar de otras técnicas como la reunión de equipo, la evaluación y la formación, como apunta J. M. Alonso Varea (2013).

La función de supervisión no solo se da en la práctica social, sino que la podemos encontrar en muchos otros ámbitos como la educación, la salud o la empresa. La supervisión es adecuada sobre todo en aquellas profesiones donde las relaciones personales son el eje del trabajo. Así pues, tal y como constata Puig (2011), la supervisión en el ámbito social será indicada para poder discernir el encargo social y el rol profesional y personal. También es útil para poder fortalecer las identidades de los grupos de trabajo multidisciplinar y aumentar la calidad del servicio y de las organizaciones.

Trabajo de caso desde el espacio de supervisión

El espacio de supervisión del Área de Bienestar del Consell Comarcal de l'Alt Empordà es una supervisión basada en el objetivo y mejora de la tarea o intervención sobre casos, establecido para generar un espacio de reflexión y participación, tal y como describe Barenblit (1997). La supervisión, además de este objetivo, tal y como especifica Puig (2011) en su artículo, puede establecer otros objetivos como la resolución de conflictos y la promoción del autocuidado personal.

Se organiza en pequeños grupos formados por profesionales que trabajan en el ámbito de los servicios sociales de atención primaria y profesionales de atención espe-

cializada, que proporcionan un complemento y/o apoyo en la intervención de los casos, ya que en muchas situaciones la intervención se realiza de manera interdisciplinar.

La supervisión que se realiza hace que se acompañe al grupo a reflexionar sobre las experiencias profesionales y facilita la tarea de exploración, análisis, búsqueda del sentido y reflexión crítica de las intervenciones de los casos.

El supervisor complementa la sesión con la lectura de artículos y con orientaciones de intervención (estrategias, técnicas de formulación de preguntas, planificaciones de entrevistas, cierre de casos...).

La supervisión requiere un compromiso por parte de los participantes. Implica incorporar los acuerdos que puedan haber salido de la sesión y en algunos casos poder seguir la intervención del caso quizás con un nuevo plan de trabajo. En las sesiones de supervisión se facilita la reflexión y la crítica del plan de trabajo que se ha llevado a cabo hasta el momento, para dar lugar a una nueva visión y planteamiento del caso. El supervisor, con su metodología, ofrece cuatro tipos de apoyo al grupo: emocional, valorativo, instrumental y formativo.

Aprendizajes (en el trabajo de casos) en el espacio de supervisión del Consell Comarcal

La supervisión que se realiza en el Área de Bienestar del Consell Comarcal de l'Alt Empordà se ha ido estructurando de diferentes maneras a lo largo de los años, con el fin de adaptarse a las necesidades de los profesionales. Tiene un formato temporal a lo largo del año y es preestablecida con la dirección del Área. Anteriormente el formato era

de 10 sesiones de supervisión al año, una por mes, con grupos de más de 10 participantes.

Durante el 2012 se ha pasado a tres sesiones al año, de hora y media de duración, con tres grupos de ocho participantes y una sesión plenaria con todos los grupos participantes para poner en común las conclusiones y experiencias surgidas del grupo para poder compartirlas con el resto de compañeros.

Cuando hay sesión de supervisión algunos profesionales pueden tener sentimientos encontrados. Previamente a la sesión, en los pasillos podemos oír diferentes conversaciones sobre la pérdida de tiempo de la supervisión, sobre la angustia que presenta cierto caso, el miedo a mostrar las dificultades a los compañeros, el trabajo que tenemos pendiente, la sensación de control, cómo el día a día nos absorbe y tenemos muy poco tiempo para la reflexión del trabajo llevado a cabo, el reconocimiento de no haber aprovechado la sesión anterior, o de no llevar la sesión actual preparada. Nuestra experiencia en estos últimos años, y sobre todo en el último, nos corrobora que mayoritariamente al final de las sesiones hay un alto grado de satisfacción de haber participado en ella y que las dudas generadas antes de empezar se desvanecen.

En este apartado intentaremos dibujar el trabajo llevado a cabo durante el espacio de supervisión en relación al análisis de casos y el proceso de reflexión profesional posterior que ha conllevado.

De las tres sesiones presenciales de supervisión grupal que se llevaron a cabo en el año 2012, en dos de ellas se trabajó el análisis de casos, y la última se convirtió en un espacio de reflexión sobre el propio proceso de supervisión grupal.

Analizaremos este espacio desde tres dimensiones diferentes según el lugar en el que pongamos el foco de atención.

Los profesionales que presentan el caso a los compañeros durante el espacio de supervisión

Esta propuesta implica que los profesionales que presentan el caso previamente habrán tenido que organizar su día a día para preparar la presentación del caso; pararse y pensar; organizar las intervenciones que se han realizado; pensar en cómo y qué trabajo en red se ha llevado a cabo y a qué compromisos se ha llegado para consensuar el plan de mejora del caso; qué intervenciones han sido acertadas y cuáles no han dado fruto.

También a nivel personal en estas intervenciones se han movilizado emociones y sentimientos que hacen que vivamos el caso con más o menos intensidad, y en algunas ocasiones pueden dificultar nuestra intervención profesional. A menudo los diferentes profesionales que toman parte en el caso tienen diferentes niveles de exigencia, motivación, angustia, compromiso, miedo a ser juzgados o inseguridad ante el hecho de exponer y compartir el caso con los compañeros y compañeras.

La estructura que se siguió para presentar el caso fue la siguiente:

1. Los profesionales que atienden el caso desde Servicios Sociales del territorio presentan al grupo la problemática social de la unidad familiar. Se explica la composición del núcleo familiar, los servicios y profesionales que están interviniendo, el cronograma de la intervención profesional, los indicadores de riesgo detectados, el plan de trabajo y las acciones llevadas a cabo.

2. Reflexiones y aportaciones por parte de los participantes en la sesión:

- Se identifica quién lidera el caso, te-

niendo en cuenta que dentro del núcleo familiar puede haber diferentes líderes, y que en algunas ocasiones los profesionales no lideramos los casos.

- Se identifican las actitudes boicoteantes por parte del núcleo familiar que pueden dificultar la intervención profesional. Para anticiparnos a estas actitudes se pueden establecer espacios de reflexión con la familia para que ellos mismos puedan proponer soluciones a las problemáticas.
- Se elabora el mapa de recursos que intervienen en el caso, qué actuaciones se han llevado a cabo y qué resultados se han obtenido hasta el momento. Alianzas entre familia-profesionales y entre servicios...
- Se hace la planificación de las actuaciones para poder establecer el plan de mejora y ponerlas por escrito.
- Se realiza el cierre de caso con la familia, y hay que tenerlo documentado, por escrito.

La visión de los compañeros de trabajo participantes en el grupo de supervisión

Esta mirada, ubicada en los compañeros que escuchan y analizan la presentación de caso, facilita que se generen nuevas estrategias y nuevas alternativas de resolución, y pone de manifiesto las dificultades del lugar donde estamos atascados como profesionales en el caso. La visión de los compañeros y del supervisor facilita que salgan nuevas propuestas de intervención, oxigena la mirada que como profesionales podemos hacer del caso y nos permite encontrar nuevas estrategias para continuar con el trabajo con familias.

Por otra parte, se abren espacios de reflexión sobre la propia práctica profesional, como pueden ser:

- Asumir el riesgo de redactar un diagnóstico, ser claros en el diagnóstico.
- Planificar la intervención para evitar/prever actitudes boicoteantes de algunos familiares.
- Poner por escrito los objetivos y el plan de trabajo, y que sea un espacio compartido con la familia, a fin de que se pueda implicar y responsabilizar de su propio proceso de cambio, siendo conocedora al mismo tiempo de sus derechos y deberes.
- Informar a la familia para que pueda saber en qué fase está en la intervención de los servicios sociales. A menudo las familias son conocedoras del inicio de la intervención, pero desconocen si ésta se alargará mucho en el tiempo, por qué fases pasará y cuándo finalizará. Se considera importante informar a la familia sobre estos aspectos.
- Identificar el plan de trabajo de los servicios sociales y el plan de trabajo propio que tiene la familia para sí misma.
- Hacer prospección de los recursos de la familia, la red social y familiar que tiene y qué soluciones y gestiones ha realizado hasta el momento para afrontar su problemática.
- Potenciar los recursos propios de la familia y su red relacional.
- Facilitar los recursos en la familia en el momento idóneo para evitar fracasos en las intervenciones donde el usuario no lo valida como posible ayuda.
- Apoderar y facilitar la toma de decisiones que pertenecen al ámbito familiar,

a fin de poder rentabilizar el trabajo de los profesionales centrandolo el objetivo de la intervención en potenciar la autonomía de la familia.

- Reflexionar sobre cuáles son los límites de nuestra intervención profesional.
- Utilizar técnicas/herramientas nuevas, como las preguntas que llevamos a cabo durante las entrevistas, para que el número de intervenciones profesionales sea mínimo.
- Planificar las preguntas que se utilizarán durante la entrevista, para que sean útiles para obtener la información que requerimos para llevar a cabo nuestra intervención profesional.
- Llevar a cabo el cierre de casos de manera formal, con una entrevista con la familia en aquellos casos donde sea posible, para informar de la finalización de nuestra intervención.

El espacio entre las sesiones de supervisión

El espacio de tiempo que queda entre sesión y sesión es tan importante como las propias sesiones de supervisión. Es cierto que este espacio no siempre se utiliza, ya que a menudo el día a día nos absorbe y la inercia del hacer deja fuera el espacio de reflexión sobre la práctica. En estos casos, la improvisación juega un papel importante en la siguiente sesión de supervisión. No obstante, podemos considerar que la sesión de supervisión es como un impulso que genera en el espacio entre sesiones la integración de lo trabajado. Aunque a primera vista pueda parecer un espacio vacío de contenido, pensamos que es un espacio muy rico,

ya que permite revisar el material facilitado por el supervisor y realizar incorporaciones y cambios en las intervenciones planificadas en los casos.

CONCLUSIONES

Con la experiencia vivida y compartida de supervisión durante este año, hemos podido reflexionar sobre nuestra práctica profesional pero también sobre el propio espacio de supervisión, lo que ha motivado la idea de redactar el presente artículo.

Esto nos ha llevado a poder profundizar sobre algunos aspectos que valoramos como claves para poder mejorar esta praxis.

Pensamos que para que la supervisión sea integrativa en el día a día profesional y genere cambios significativos es necesario un alto sentimiento de pertenencia a la organización, siendo clave la confianza en el grupo y en la figura del supervisor.

También es muy importante comprometerse con el espacio de supervisión, con el fin de generar la confianza y la confidencialidad del mismo. Serán necesarias dinámicas que favorezcan este aspecto y tiempo de dedicación para la preparación del mismo.

La supervisión puede ser vivida por los profesionales como un proceso impuesto de control que evalúa el rendimiento. Para que se convierta en una herramienta para la transformación y mejora de la calidad del servicio, debe ser una necesidad sentida por el profesional, un proceso del propio equipo que genere dinámicas de mejora constante y de aumento de la confianza hacia la organización.

Será importante trabajar tanto desde la perspectiva de casos como desde las dinámicas personales que se generan al trabajar

con personas con dificultades, y desde las dinámicas relacionales que surgen en los equipos profesionales.

La participación en la supervisión nos ha llevado a valorar los aspectos positivos y de mejora de este espacio:

Aspectos positivos:

- Grupos de trabajo reducidos.
- Posibilidad de plantear casos donde los profesionales de referencia están estancados.
- Facilita un espacio de reflexión sobre la propia tarea profesional y la metodología de intervención.
- Facilita nuevo material y metodologías innovadoras.
- Potencia el trabajo sobre la autonomía personal del caso y la mínima intervención desde servicios sociales.
- Se convierte en un espacio de motivación para los profesionales.
- Alta participación de los diferentes compañeros de trabajo en el equipo de supervisión durante las sesiones.

Aspectos a mejorar:

- Procurar espacios de supervisión más específicos por equipos de trabajo (SBAS u otros...) y también espacios de supervisión más individual donde se trabajen más aspectos de gestión personal (cómo nos posicionamos ante los casos, qué nos afecta).
- Planificar qué objetivos de trabajo como equipo nos queremos plantear a nivel de supervisión (qué se trabajará en la próxima sesión, quién presentará el caso, qué objetivos de trabajo nos planteamos).
- Aumentar la responsabilidad y confianza como grupo.

En resumen, valoramos muy positivamente estas sesiones de supervisión como un espacio de reflexión sobre la práctica profesional, ya que abre otra mirada y amplía el planteamiento de las intervenciones que realizamos, enriqueciendo el trabajo con nuevas metodologías y material. Asimismo, es un espacio que genera dinámicas de trabajo

en equipo y de confianza entre profesionales y bienestar al profesional, previniendo el *burn out*. Consideramos que este espacio ha sido muy útil tanto por los casos trabajados como para compartir con los compañeros y compañeras opiniones y propuestas de intervención diferentes ante las problemáticas planteadas.

Bibliografía

- ALONSO VAREA, J. M. *Support tècnic (consultoria i coaching) per a equips i comandaments*. 2013. www.alonsovarea.com [02/03/2014]
- BARENBLIT, V. *Supervisión de equipos sanitarios en distintas instituciones*. San Sebastián. V Jornadas Nacionales de APAG – Asociación de Psicoterapia Analítica. <http://www.apagnet.net/publicaciones/textos/grup10.html>.
- *Guia per a la implementació de la llei 12/2007, de serveis socials als ens locals del Departament d'Acció Social i Ciutadania*. Generalitat de Catalunya, 2009. Colección Eines 2 (febrero). ISBN 9788439379416
- Parlament de Catalunya. *Ley 12/2007, de Servicios Sociales, de 11 de octubre*. Publicacions del Parlament de Catalunya. DL: B.41249-2008
- PUIG, C. “Del supervisar y de la supervisión en la intervención social”, en *Revista de Treball Social*, nº 189 (2010). Pág. 49-64. Col·legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents socials de Catalunya. ISSN 0212-7210.
- PUIG, C. “La supervisión de los equipos de servicios sociales. Una oportunidad para la reflexión y el pensamiento y el cuidado de los profesionales”, en *Cuadernos de trabajo social*, nº 24 (2011). Pág. 123-133. Universidad Complutense de Madrid. ISSN 0214-0314.
- PUIG, C. “Trabajo social y supervisión: Un encuentro necesario para el desarrollo para las competencias profesionales”, en *Documentos de trabajo social*, nº 49 (2011). Pág. 47-71. Colegio profesional de Trabajo Social de Málaga. ISSN 0214-0314.

A decorative graphic consisting of several overlapping rectangular blocks. On the left, there are two light green squares stacked vertically. To their right, a darker green square is positioned. Below these, a wide, horizontal green bar spans across the page. Underneath the green bar, a vertical grey bar extends downwards. The title 'Miscelánea' is centered within the green bar.

Miscelánea

Una mirada al mundo de las
trabajadoras familiares,
reflexión de una coordinadora
técnica de atención domiciliaria

Una mirada al mundo de las trabajadoras familiares, reflexión de una coordinadora técnica de atención domiciliaria

A look into the world of Family Support Workers. Reflections of a technical coordinator in home care

Natàlia Sánchez Delgado¹

Queridas y admiradas compañeras,

Esta reflexión escrita en forma de carta nace principalmente de un profundo agradecimiento hacia vosotras, mujeres maravillosas que formáis parte de una figura profesional que, a decir verdad, no es muy visible ni está suficientemente valorada.² Así que estimadas, esta carta la podéis leer desde dos vertientes, ya que por un lado está escrita desde la necesidad de reflejar una realidad que a menudo es ajena y que vosotros conocéis muy bien, y por otra, la importancia de tomar conciencia sobre el trasfondo que existe en el seno de vuestra profesión.

Como sabéis, vuestra tarea se focaliza en el servicio de ayuda a domicilio (SAD), una

de las prestaciones a las que da derecho el reconocimiento oficial de grado de dependencia.³ Vuestra profesión es proporcionar asistencia y atención a gran cantidad de personas mayores con cierto grado de dependencia y personas de otras edades (niños, jóvenes, personas con discapacidad, colectivos con riesgo de exclusión social, etc.) que viven solas o con pocos recursos o red social, donde la asistencia en el domicilio se convierte en un servicio vital para poder disfrutar de un mínimo o de una mejor calidad de vida en el domicilio, y en multitud de casos evitar el ingreso residencial.

Aunque formáis parte de un equipo interdisciplinario, me gustaría reivindicar vuestra profesión y vincular vuestra presen-

Para citar el artículo: SÁNCHEZ DELGADO, Natàlia. Una mirada al mundo de las trabajadoras familiares, reflexión de una coordinadora técnica de atención domiciliaria. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 182-186. ISSN 0212-7210.

¹ Trabajadora social y *Counsellor*. Barcelona. natalia.sanchez.ts@gmail.com

² Mencionamos a las mujeres porque mayoritariamente e históricamente es una profesión asociada a la mujer, aunque hay excelentes profesionales hombres ejerciendo de trabajadores familiares.

³ Ley de Promoción para la Autonomía Personal y Atención a las personas en Situación de Dependencia.

cia en la sociedad con la necesidad de tomar conciencia. Según mi punto de vista, vuestra profesión nos recuerda y nos muestra una dimensión esencial de la vida, la importancia del afecto y tener cuidado del otro. Las que sentís la profesión de forma vocacional sé que lo hacéis más allá de la retribución económica y/o el reconocimiento profesional que tenéis, que como hemos hablado más de una vez tiende a ser escaso.

Vuestro rol como trabajadoras familiares⁴ tiene varias finalidades, vuestra profesión no se reduce al asistencialismo, a servicios relacionados con la realización de atención a las tareas domésticas o del hogar, del apoyo en las actividades de la vida diaria, tenéis también una importante función preventiva, educativa y socializadora, así que sin duda tenéis una tarea de considerable complejidad, las relaciones humanas ya de por sí lo son.

En mi opinión, vuestra profesión, al igual que la mía, nos abre la puerta a, como mínimo, reflexionar sobre la necesidad esencial de reencontrar y/o fomentar verdaderamente el cuidado hacia el otro, la relevancia del vínculo profundo y la ética del cuidar. Es decir, dar y proporcionar atención a los demás, preocuparse e interesarse en el otro. En última instancia, estamos hablando de humanizar las relaciones.

Todas podemos y debemos mejorar, tratar de ir hacia la excelencia profesional, pero en estos últimos años he tenido la suerte de aprender, compartir y crecer a través vuestro, muchas me habéis dado el tesoro de vuestra confianza y me habéis explicado

parte de vuestras historias personales, por eso sé que sois unas grandes cuidadoras, que intentáis cuidar de la mejor forma posible de las personas que atendéis, de vuestro hijos, padres, amigos, etc. ¿Quién cuida de vosotros? Humildemente esta carta tiene el anhelo de ser una suave caricia de empoderamiento y reconocimiento hacia vosotras y vuestra contribución diaria. Paralelamente, es un canto a la semilla del cuidado, el potencial cuidador, que creo que va más allá de los conocimientos y habilidades teóricas-prácticas, es la sabiduría que brota del corazón.

Cuidar

*“Vivimos en el mundo cuando amamos.
Únicamente una vida vivida para los demás
vale la pena ser vivida”.*

ALBERT EINSTEIN

¿Qué entendemos por cuidar? Entiendo que el cuidado es un estado afectivo y un elemento básico de la vida humana. Todas las personas, en mayor o menor medida, necesitamos ser cuidadas. Es por este motivo que el cuidado es una actitud ética, un deseo de bien que surge del ejercicio de ponerse en el lugar del otro y de la memoria y el agradecimiento del cuidado que otros han tenido hacia nosotros.

El cuidado como fundamento de las decisiones éticas, de la mutua consideración, el respeto, la solidaridad y la confianza como elementos básicos del amor. El cuidado que forma parte de la relación de acogida, de la relación significativa, la que te toca por den-

⁴ Actualmente la figura profesional de la trabajadora familiar tiene la obligación de acreditarse a través de competencias que da la titulación de Técnico en atención socio-sanitaria.



Encuentro 30 noviembre 2012⁵

tro y te modifica, la que tiene que ver con la apertura y con la disponibilidad y con la medida de ambas. Hablamos de aquel cuidado que otros han tenido hacia nosotros, ya sea en contexto profesional o no, ese cuidado que nos ha dejado, al menos, un buen recuerdo, una huella e incluso, en ocasiones, una semilla.

Según mi experiencia como coordinadora técnica, vuestra mirada es realmente interesante en relación a las necesidades de las personas que atendéis, y en relación a la ya dicha complejidad de vuestro trabajo.⁶ A menudo hacéis mención y ponéis de relieve la necesidad de las personas de sentirse acompañadas y de no caminar solas o sentirse aisladas, a pesar de vuestro entorno, en aquellos procesos de la propia experiencia

vital, como por ejemplo el hecho de hacerse mayores y las posibles limitaciones que llegan, la soledad, la enfermedad, el miedo a la muerte, compartir y poder expresar vuestros valores, las dificultades, las pequeñas alegrías cotidianas, básicamente sentirse escuchadas y confortadas. En definitiva, habla de la importancia del ser y no del tener, de afecto y de todo lo común que sencillamente nos une, nos hace ser humanos.

Otra de las reflexiones que he podido extraer es que, independientemente del contexto de la profesión en la que desarrollamos nuestra labor, humanizar las relaciones es apostar por el cuidado para con el otro. Esto, posiblemente, pasa por el hecho de promover comportamientos cuidadores, y si de algo estoy convencida y reitero es que

⁵ En representación de un gran colectivo de profesionales de atención directa.

⁶ Para la elaboración de esta carta-reflexión se han realizado 15 entrevistas a trabajadoras familiares.

vosotros mayoritariamente lo hacéis, reflejáis la esencia de este cuidado y por eso os quiero dar las gracias. Vuestro testimonio es una gran fuente de aprendizaje, vuestra experiencia una escuela de vida.

Un cuidado que creo que resulta prioritario en la transformación de una sociedad que si se basa o sostiene en el capitalismo, uno de los peligros es la instrumentalización de las personas como objeto de consumo.

Tal vez, tal y como dice Rovira (2013), uno de los retos actuales es humanizar la humanidad; coincido con él en que para lle-

gar a este estado lo más poderoso es el amor. El amor entendido como la voluntad de cuidar. Hacer del amor el eje que vertebré el eje social.⁷

Por último, estaría bien tener en consideración que tal vez todos en algún momento de nuestra vida necesitaremos el cuidado de la trabajadora familiar. Démosle, pues, la escucha, la voz, el valor y el cuidado que se merece.

¡Muchas, muchas, muchas gracias compañeras!

⁷ Entrevista: “What sobre el futuro: Álex Rovira”. Disponible en: <http://whatonline.org/i/what-sobre-el-futuro-alex-rovira/>

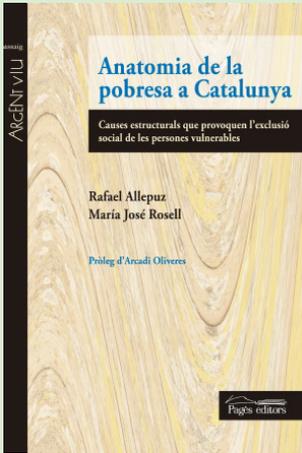
Estante de libros

Anatomia de la pobreza a Catalunya

Las prácticas curriculares en el grado de trabajo social.

Supervisión y construcción del conocimiento desde la práctica profesional

Sexual Orientation and Gender Expression in Social Work Practice: working with gay, lesbian, bisexual and transgender people



- ALLEPUZ, Rafael; ROSELL, M. José. *Anatomia de la pobresa a Catalunya*. Barcelona: Editorial Pagès, 2014. ISBN 9788499755298.

Para citar el artículo: ALLEPUZ, Rafael; ROSELL, M. José. Anatomía de la pobreza a Catalunya. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 189-191. ISSN 0212-7210.

Anatomía de la pobreza a Catalunya

Causes estructurals que provoquen l'exclusió social de les persones vulnerables

'Poverty anatomy in Catalonia. Structural causes of social exclusion in vulnerable people'

El libro que tengo el gusto de reseñar lo han escrito dos profesionales –amigos y compañeros docentes– con una larga vinculación al mundo de la pobreza, aunque desde ámbitos muy diferentes como son la economía y el trabajo social, lo cual por sí mismo ya representa un reto bastante atractivo.

Rafael Allepuz es doctor en Economía y profesor del Departamento de Economía Aplicada de la Universidad de Lleida (UdL), así como presidente de Justicia i Pau en Lleida. María José Rosell es graduada en Trabajo Social, hace de trabajadora social y es responsable del área social de Cáritas Diocesana de Lleida, y además es profesora asociada de la Facultad de Educación, Psicología y Trabajo Social. Ambos imparten docencia de sus respectivas disciplinas en el Grado de Trabajo Social. El prólogo corre a cargo del profesor y activista social Arcadi Oliveres.

El libro va dirigido a todas las personas que quieran reflexionar sobre el fenómeno de la pobreza en el marco de nuestra sociedad de principios del siglo XXI, asolada por una crisis económica aún vigente y que va dejando cada vez a más personas en la cuneta de un Estado del Bienestar en un claro proceso de derribo si nadie lo detiene. Pero entre las muchas personas a las que pueden interesar estas cuestiones yo destacaría a los/las profesionales del trabajo social, así como a las

de otras disciplinas que hacen intervención de primera línea desde los servicios sociales, educativos, de salud, de vivienda o de empleo.

El libro describe en qué consiste y cómo se materializa la pobreza hoy en día teniendo en cuenta la complejidad que comporta un fenómeno tan poliédrico. A partir de esta cartografía, entra a hacer una exploración en profundidad tanto de los aspectos económicos de la pobreza y de la exclusión como de otros aspectos más relacionales y emocionales de las personas afectadas.

Para hacer ordenadamente esta exposición, la obra se estructura en tres partes. En la primera, después de conceptualizar qué se entiende por pobreza y exclusión, se abordan las principales causas estructurales que han provocado el actual estado de privación. Se tratan aspectos como el avance del neoliberalismo, el insuficiente desarrollo del Estado del Bienestar, el deterioro del trabajo, los cambios demográficos y en las estructuras familiares, el problema de la vivienda o el fenómeno migratorio. En esta parte predomina el discurso reflexivo, se argumentan las tesis que defienden los autores sin necesidad de recurrir a otras fuentes ni de hacer una profusión de citas, seguramente porque consideran que la situación es bastante conocida por la población en general y no se quiere sobrecargar el discurso para el lector de perfil profesional.

El segundo apartado gira en torno a la pobreza y la exclusión social en Catalunya. Empiezan haciendo referencia a los diferentes ámbitos que inciden en el desencadenamiento de los procesos de empobrecimiento, concretamente el ámbito económico, el laboral, el formativo, el ámbito de la vivienda, el sociosanitario, el relacional y el participativo. Hecho esto, se dedican a ha-

cer un exhaustivo análisis de la realidad social de Cataluña, utilizando –ahora sí– una batería de indicadores cuantitativos de tipo económico algunos y sociales los otros, que demuestran los cambios producidos en nuestro país. El período de análisis, a pesar de la limitación que suponen las fuentes estadísticas, abarca en la mayoría de los casos desde el inicio de la crisis (2008) o antes, hasta 2012, último año del que se tenían datos en el momento de elaborar el libro. También se aportan, en muchos casos, los datos comparativos entre Cataluña, el conjunto del Estado y la Unión Europea. Para finalizar esta parte, los autores analizan cómo han sido en Cataluña las políticas de protección social que han emprendido las administraciones públicas para luchar contra la pobreza y la exclusión.

La tercera y última parte de la obra se dedica a hacer una especie de recapitulación de lo que se ha ido desgranando en las páginas anteriores y que justifica, a ojos de los autores, la necesidad de cambios. Son multitud las perversiones del sistema que se han puesto de relieve: las trampas del liberalismo, el desmantelamiento del Estado del Bienestar, el paro estructural y la precarización del trabajo, la especulación en la vivienda, la vulnerabilidad de la enseñanza y de la asistencia sanitaria, la insuficiencia de las pensiones y los servicios sociales, o las discriminaciones hacia los recién llegados, por poner solo algunos ejemplos.

En última instancia, el libro no se limita a la crítica, sino que se cierra con una serie de propuestas que tocan desde el sistema fiscal en la creación de empleo, desde la necesidad de proteger el Estado del Bienestar hasta fortalecer la calidad democrática; ideas que no pretenden tanto ser originales como su-

marse a las que, en el mismo sentido, han ido cristalizando en la sociedad para dar salida a los graves desajustes que provoca el sistema económico.

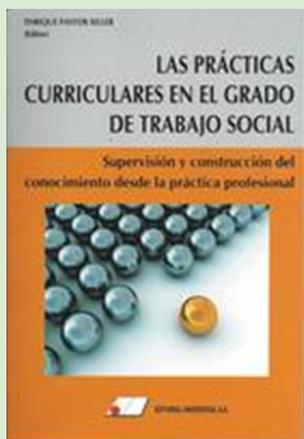
Pero lo que ha llevado a los autores a enfrentarse con esta dura realidad y tratar de aportar una brizna de luz no es solamente la virulencia de la situación de crisis actual, sino una motivación más permanente y ética. Dicho con sus palabras: “Nuestra inquietud sobre el tratamiento de la pobreza como un porcentaje que crece debido a la situación económica está en el hecho de que la convierta en un número que invisibiliza una realidad que no tiene voz y que cada vez va afectando a más personas”. Es, por tanto, la opacidad del tratamiento que se hace de la pobreza en los discursos oficiales lo que quieren romper los autores, sumándose a las iniciativas ciudadanas que trabajan junto a los que sufren las necesidades. Y es precisamente esto lo que hace que esta obra tenga un recorrido más allá del tiempo que dure la crisis, porque, no lo olvidemos, la pobreza y las desigualdades vienen de antes de la crisis y no se extinguirán cuando la crisis se haya superado.

No obstante, el libro es fácil de leer pese a estar escrito desde el rigor y la profundi-

dad justa en el tratamiento de temas no siempre fáciles de comprender. Se nota que se ha tenido buen cuidado de hacer atractivo el discurso, sobre todo en cuanto a la vertiente más económica, que no cae en la tentación del lenguaje críptico al uso. Toda la obra fluye de una pátina de sensibilidad para con las personas vulnerables y de un compromiso social que surge, una y otra vez, como un valor natural que los autores llevan incorporado de serie. Al mismo tiempo, sutilmente o descaradamente a veces, aflora la crítica punzante a las estructuras sociales, y no se ahorran reproches a los flagrantes causantes de tanto sufrimiento.

Arcadi califica el libro como “un ensayo impresionante” y al mismo tiempo reconfortante porque se van señalando propuestas transformadoras. Es por ello que os recomiendo encarecidamente este libro, en el que, además de encontrar sistematizados, bien razonados y explicados de forma clara y sencilla conceptos básicos que tienen una vigencia indeterminada para nuestro trabajo social, podréis profundizar en la raíz de las múltiples causas que nos han llevado al actual estado de malestar social en que nos vemos inmersos tanto personal como profesionalmente.

Xavier Pelegrí Viaña



- PASTOR, E. (Coord.) *Las prácticas curriculares en el grado de Trabajo Social Supervisión y construcción del conocimiento desde la práctica profesional*. Murcia: Editorial Universitas, S.A. ISBN: 9788479914332.

Para citar el artículo: PASTOR, E. (Coord.) Las prácticas curriculares en el grado de Trabajo Social Supervisión y construcción del conocimiento desde la práctica profesional. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 189-191. ISSN 0212-7210.

Las prácticas curriculares en el grado de Trabajo Social

‘Practicum in the Social Work degree. Supervision and knowledge building from the professional practice’

Las prácticas curriculares en el Grado de Trabajo Social son, sin duda, objeto de deseo de la gran mayoría de estudiantes de Trabajo Social. Sin embargo, el inicio de este periodo docente resulta tan deseado como complejo: la incertidumbre, las inseguridades, el desconocimiento y otras muchas variables, relativas tanto al alumnado como a las instituciones colaboradoras y a las propias universidades, entran en juego en este periodo tan esencial para la formación de buenos profesionales. El libro que presentamos cumple con creces la intención de ser un manual operativo para todos los agentes implicados en las prácticas de trabajo social, aporta un marco de acción docente con el que se facilita la adquisición y consolidación de conocimientos profesionales, la vinculación entre la teoría y la práctica, la evaluación y otros muchos aspectos trascendentales para el desarrollo de la identidad profesional.

El libro consta de nueve capítulos firmados por destacables nombres dentro del mundo del trabajo social, avalados por su expertez en las temáticas específicas de la supervisión educativa, la ética y el abordaje profesional a través de la metodología individual/familiar, grupal y comunitaria. Más concretamente, el primer capítulo resulta una interesante introducción en la que se aborda el propio concepto de *prácticas curriculares externas*, la significación que estas adquieren en el caso de nuestra disciplina desde una perspectiva historicista, los objetivos y competencias que persiguen, su ubicación dentro de la globalidad de los estudios y la relación

con otras asignaturas. También sitúa al lector/a en el entramado organizativo de las prácticas, esto es la relación de los tres actores implicados (alumno/a, tutor/a, supervisor/a), la supervisión y la planificación del proceso de enseñanza-aprendizaje.

El segundo capítulo da a conocer la supervisión educativa, que, al igual que las propias prácticas, también genera cierta incertidumbre, por ser una asignatura desconocida para el alumnado. Con un formato diferente a las otras materias cursadas en el Grado, los alumnos/as se inician en la supervisión desde el desconocimiento, y en este sentido este capítulo ayuda al alumnado a entender la supervisión como un espacio de acompañamiento en el que se favorece la reflexión sobre la experiencia profesional, la vivencia personal, la relación entre la teoría y la práctica, la consolidación de conocimientos previamente adquiridos, así como la adquisición de conocimientos nuevos a través de las estancias en los centros.

El tercer capítulo está orientado a dar pautas para facilitar la contextualización del alumnado en las instituciones. Concretamente se dan pautas para realizar un análisis descriptivo de las organizaciones donde se inscriben los centros de prácticas, así como de su entorno social, para poder llegar a un diagnóstico institucional, de centro y de contexto social.

El cuarto capítulo versa sobre la figura del trabajador/a social. Mediante el análisis de la definición de conceptos clave como *profesión*, *disciplina* y *práctica profesional*, así como de los objetivos de la profesión y los ámbitos de actuación, la lectura invita a reflexionar sobre el rol del trabajador/a social y la construcción de la identidad profesional en el contexto social actual.

Los tres siguientes capítulos se centran en describir y dar herramientas y metodologías para la intervención con las personas y/o familias, los grupos y las comunidades. Se presentan los elementos clave para cada uno de los tres métodos de intervención tradicionalmente descritos en trabajo social. Se trata de una valiosa pauta orientativa teórica-práctica para cualquier persona que se inicie en el desempeño de la profesión.

El octavo capítulo plantea algunos aspectos éticos que más comúnmente aparecen en la práctica del trabajo social, como son la confidencialidad y el tratamiento de la información profesional, el conflicto entre autonomía y bienestar, y la elaboración y utilización de los informes sociales. A través de casos extraídos de la realidad se ejemplifican procesos de resolución de situaciones de dilema ético relacionadas con los aspectos descritos.

Finalmente, el noveno capítulo presenta la importancia de las habilidades sociales y comunicativas en el quehacer profesional, y da unas pautas muy concretas y útiles a los lectores/as para poder desarrollar una comunicación más efectiva teniendo en cuenta el tipo de interlocutores con los que se está interaccionando.

Cada uno de los capítulos ofrece una bibliografía específica a la que el alumnado puede recorrer para ampliar conocimientos. Se trata de una bibliografía cuidadosamente elegida, más allá de la que cada autor/a ha utilizado para sustentar teóricamente la explicación práctica de cada temática tratada.

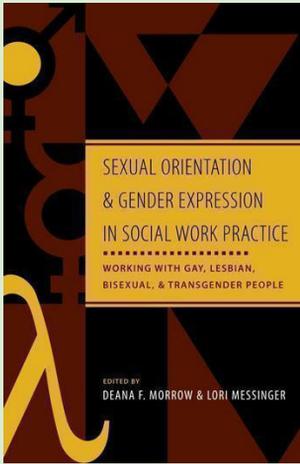
Otro aspecto de la lectura que contribuye a su valor como herramienta pedagógica es que dota a los alumnos/as de pautas de autoevaluación imprescindibles tanto para

reorientar su propio proceso de aprendizaje como para consolidar los conocimientos adquiridos a través de la acción profesional y desarrollar la competencia de autocrítica tan necesaria para la calidad profesional.

En conclusión, el libro que nos ocupa es

una invitación a la iniciación de las prácticas de trabajo social tanto para el alumnado como para los/as docentes y profesionales que tienen la suerte de acompañar a los futuros/as trabajadores/as sociales por el preciado espacio de la supervisión.

Ariadna Munté Pascual



- MORROW, Deana; MESSINGER, Lori. *Sexual Orientation and Gender Expression in Social Work Practice: working with gay, lesbian, bisexual and transgender people*. Columbia: Columbia University Press, 2006. ISBN 9780231127295.

Para citar el artículo: MORROW, Deana; MESSINGER, Lori. Sexual Orientation and Gender Expression in Social Work Practice: working with gay, lesbian, bisexual and transgender people. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2014, n. 203, páginas 195-197. ISSN 0212-7210.

Sexual Orientation and Gender Expression in Social Work Practice: working with gay, lesbian, bisexual and transgender people

‘Orientación sexual y expresión de género en la práctica del trabajo social: trabajando con personas gays, lesbianas, bisexuales y transexuales’

Nuestra profesión siempre se ha caracterizado por buscar formas de intervención específica para problemáticas o colectivos concretos. Así, el trabajo social ha sabido ofrecer respuestas a las personas atendiendo a sus características y, sobre todo, a las circunstancias problemáticas que les afectaban.

Muchas veces, cuando se habla de las personas homosexuales, transexuales y bisexuales como posibles beneficiarias del trabajo social, se utilizan diferentes discursos contrarios a esta posibilidad. En algunas ocasiones se dice que no es necesario pensar en intervenciones concretas porque una práctica individualizada ya debería contemplar todas las circunstancias que rodean a cualquier sujeto. Cuando se utiliza este razonamiento nos olvidamos de que esto también debería ser cierto para otros grupos sociales como las personas mayores, las mujeres o los que acaban de llegar a nuestro país, pero nadie se cuestiona la necesidad de acciones específicas dirigidas a cualquiera de estos colectivos. Otras veces se utiliza el argumento de que la sexualidad forma parte de la dimensión privada de las personas, como si se tratara de una cuestión que no puede tener ninguna conexión con el dolor de los que hemos sufrido formas de violencia, opresión y marginación. Inclu-

so algunas y algunos colegas de profesión usan el concepto de igualdad para justificar la ausencia de intervenciones en el ámbito de la diversidad sexual, sin recordar que solo tiene sentido hablar de igualdad cuando se reconocen las necesidades y potencialidades particulares de las personas, los grupos y las comunidades.

Deane F. Morrow es trabajadora social y profesora en la Winthrop University, en el estado norteamericano de Carolina del Sur. Tiene experiencia profesional en los terrenos de la salud mental, el trabajo social sanitario y el trabajo social en dispositivos de larga duración. Sus intereses en el ámbito de la investigación incluyen la práctica clínica del trabajo social, las minorías sexuales, la salud mental y las personas mayores.

Lory Messinger es trabajadora social y académica en la Kansas University. Profesionalmente ha trabajado en proyectos relacionados con el acoso sexual, la violencia de género, la sensibilización en temas de salud pública y la planificación de programas sociales. Como investigadora ha publicado varios trabajos que profundizan en el conocimiento de los procesos de planificación comunitaria, la competencia cultural en la formación en trabajo social, las teorías feministas y también la diversidad sexual.

Ambas son las coeditoras y autoras principales del libro *Sexual Orientation and Gender Expression in Social Work Practice: working with gay, lesbian, bisexual and Transgender people*,¹ publicado en 2006 en Estados Unidos.

Se trata de un extenso trabajo monográfico que puede ser considerado un ma-

nual sobre las posibilidades de la profesión en el terreno de la diversidad sexual. Es decir, habla del trabajo social con gays, lesbianas, bisexuales y transexuales y con sus familias y grupos de referencia.

El texto se divide en cuatro grandes secciones en las que se insertan las aportaciones de veintidós investigadores/as especialistas en diferentes aspectos relacionados con la práctica profesional con estos colectivos. Concretamente, la primera parte se dedica a profundizar en el contexto en el que se desarrolla la acción con las personas LGTB.² Se definen algunos conceptos, se realiza un recorrido por su historia contemporánea y se analizan las dimensiones teóricas de la opresión, los prejuicios y la discriminación.

El segundo apartado, que también tiene un carácter eminentemente conceptual, hace hincapié en aspectos relacionados con el desarrollo de las identidades de las personas que pertenecen a las diferentes minorías sexuales, describiendo las especificidades que ayudan a entender sus circunstancias personales y sociales.

A continuación se desarrollan dos secciones que abordan aspectos más aplicados, centrados en las situaciones o problemas que afectarían al colectivo en diferentes escenarios o momentos vitales y que conforman los núcleos de interés para la profesión. Así, la tercera sección lleva el título “Relaciones personales y familiares” e incluye los capítulos dedicados al apoyo a las familias de personas LGTB, a los jóvenes del colectivo, a las familias formadas por pa-

¹ La traducción al castellano sería *Orientación sexual y expresión de género en la práctica del trabajo social: trabajando con personas gays, lesbianas, bisexuales y transexuales*.

² Es el acrónimo utilizado para hablar de gays, lesbianas, transexuales y bisexuales.

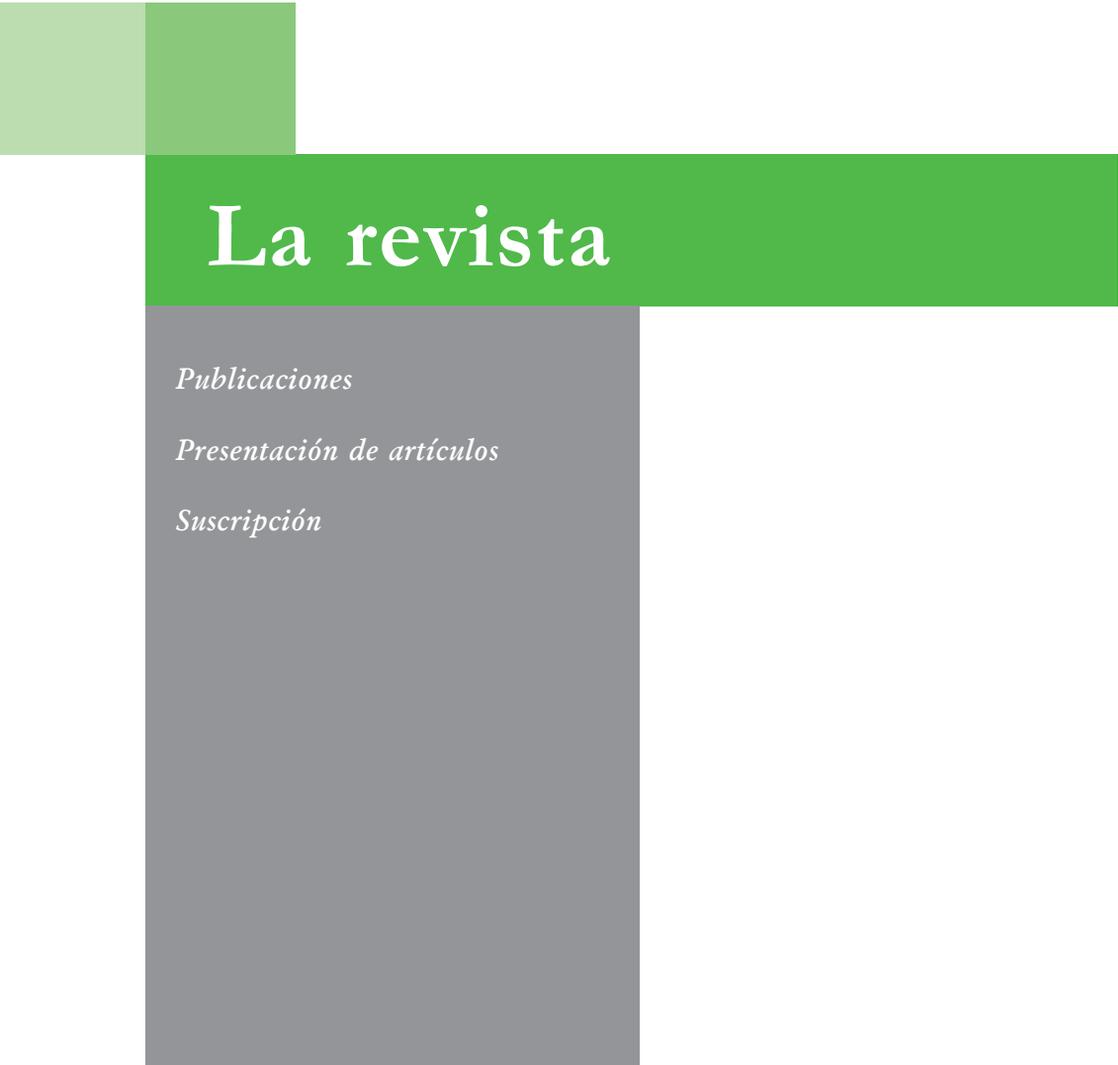
dres LGTB así como a las personas mayores.

La cuarta parte tiene el título de “Sociedad y Cultura”. Habla de aspectos de salud, de la forma de trabajar con el acoso y la violencia homófoba, de aspectos que tienen que ver con la religión y la espiritualidad, de cuestiones laborales, y de estrategias concretas de abordaje de la diversidad sexual desde planteamientos emancipadores como la defensa, el empoderamiento y la práctica afirmativa del trabajo social.

En conjunto es un texto de referencia sobre aspectos escasamente tratados en nuestro país. Otras tradiciones culturales se han aproximado al tema de la diversidad sexual como objeto o ámbito de intervención para el trabajo social. Es precisamente esta ca-

rencia la que hace que resulte interesante para los lectores, tanto para aquellos interesados en encontrar herramientas para la intervención desde su vertiente más práctica como para aquellos que quieran profundizar a un nivel más académico, incluyendo estudiantes de grado o de postgrado. Está escrito en inglés, pero es de fácil comprensión para las personas que tienen un nivel de suficiencia en cuanto al dominio de esta lengua, y se puede consultar y obtener en préstamo el centro documental DIXIT, a destacar como un servicio que hasta el momento ha realizado una excelente labor de difusión de las necesidades del colectivo LGTB así como de las posibles vías de intervención desde las profesiones del ámbito social.

Josep M^a Mesquida González

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. Below these, a horizontal green bar spans across the page, containing the main title. Below the green bar is a vertical grey bar on the left side, which contains three lines of text.

La revista

Publicaciones

Presentación de artículos

Suscripción

Números anteriores

- **La investigación, una realidad en trabajo social**
Número 192 - Abril 2011
- **El tercer sector en el marco de las políticas sociales**
Número 193 - Agosto 2011
- **La profesión ante la crisis y el malestar social**
Número 194 - Diciembre 2011
- **Desigualdades a propósito de género**
Número 195 - Abril 2012
- **Formación y compromiso, bases para el crecimiento profesional**
Número 196 - Agosto 2012
- **Repensando el trabajo social con familias (I)**
Número 197 - Diciembre 2012
- **Repensando el trabajo social con familias (II)**
Número 198 - Abril 2013
- **Diálogos entre la ética y el trabajo social**
Número 199 - Agosto 2013
- **Divisando nuevos horizontes para el trabajo social**
Número 200 - Diciembre 2013
- **La fuerza del trabajo social con grupos**
Número 201 - Abril 2014
- **Trabajo social en clave internacional**
Número 202 - Agosto 2014
- **Compromiso con la comunidad**
Número 203 - Diciembre 2014

Próximos temas

- **Infancia**
- **Salud**
- **Derechos sociales**

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 comunicarán los motivos.
- Extensión. Los artículos de la sección “**A fondo**” tendrán una extensión máxima de 15 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. 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 tercia; 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.
- 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). Edición. 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 por correo electrónico a: rts@tscat.cat

Tarifas

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

Datos personales

Nombre y apellidos: NIF:

Dirección: C.P.:

Población:

Teléfono: Tel. móvil: E-mail:

Datos Bancarios

Banco o Caja:

Domiciliación Agencia:

Población:

Titular:

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

Firma:

Fecha:

Lo podéis enviar por correo electrónico o por fax.

