

Dossier

**Trabajo Social
Comunitario**

Trabajo Social comunitario, participacion y calidad democratica local.

Dimensiones de análisis e intervención para intensificar la participación

Enrique Pastor Seller

Resumen

El artículo presenta los valores estratégicos y transversales de la participación ciudadana para la gobernanza local y la mejora de la acción profesional. En su desarrollo se incide en las enormes oportunidades que nos ofrece la participación para la profesión, concretamente en el trabajo social comunitario en el ámbito municipal, aludiendo al desarrollo teórico y normativo que lo sustenta, enriquecido con prácticas participativas. En una segunda parte del artículo, se presenta una sistematización, desde la práctica y los estudios empíricos realizados, de las dimensiones de análisis e implementación de prácticas participativas orientadas a intensificar la calidad democrática en el ámbito local.

Palabras clave

Participación ciudadana, intervención comunitaria, ciudadanía, capital social, gobierno relacional, dimensiones de evaluación de la participación.

Abstract

The article presents the strategic values and cross-citizen participation in local governance and improving the professional action. In its development impact on the enormous opportunities offered by participation for the profession, particularly in community social work at the municipal level, referring to the theoretical development and policy behind it, enriched with participatory practices. In the second part of the article presents a systematic, from the practical and empirical studies, the dimensions of analysis and implementation of participatory practices designed to enhance the quality of democracy at the local level.

Key words

Public participation, community involvement, citizenship, social capital, government relational dimensions of evaluation of participation

Autor

Enrique Pastor Seller.

Trabajador Social. Doctor en Sociología. Profesor Titular de Universidad de Murcia. Director de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Murcia.

Trabajo Social comunitario, participación y calidad democrática local.

Dimensiones de análisis e intervención para intensificar la participación

1. Democratizar el gobierno local intensificando la participación ciudadana

En la actualidad emerge una progresiva demanda por conciliar/compatibilizar la democracia representativa (en crisis según muchos autores) con la democracia¹ participativa/directa y la participación ciudadana en la gestión de las políticas públicas. De esta forma, la participación adquiere un valor transversal y central en el debate político, social y académico y con un significado sustantivo en los políticos, gestores y profesionales vinculados (directa o indirectamente) con las Políticas públicas en general y sociales en particular.

La complejidad e interdependencia de los fenómenos y hechos sociales, así como las situaciones de dificultad que atraviesan personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades requiere de compromisos, competencias e interacciones de los diferentes actores sociales (públicos y cívicos), convirtiéndose la participación en un elemento consustancial en este nuevo contexto pluralista y relacional.

La ciudadanía “reclama” una nueva “forma” de gobernar y de relación e influencia recíproca y continua entre administración local y ciudadanía. Una profundización democrática, entendida como ampliación, en términos cuantitativos y cualitativos, tanto de los actores (número y pluralidad representativa) que pueden intervenir en los procesos participativos, como de las cuestiones y los niveles de influencia y producción de políticas sociales por parte de los diferentes actores implicados (políticos, organizaciones, téc-

nicos y ciudadanos). De ahí el indiscutible crecimiento de las experiencias participativas y de las políticas orientadas a impulsar la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos, especialmente en el ámbito local. Una progresiva y evidente renovación y adaptación de las estructuras democráticas que por medio de la participación e implicación más directa de la ciudadanía, contribuye a mejorar la democracia, fomentar una mayor transparencia, legitimidad, eficacia, eficiencia e influencia en las decisiones públicas; optimizar el rendimiento institucional y formar a mejores ciudadanos y políticos. Pero esta progresiva oferta de oportunidades de participación en las políticas públicas convive con contextos políticos e institucionales reticentes al impulso de políticas orientadas a promover la participación y la apertura de nuevos espacios y procesos participativos y prefieren circunscribirse a mecanismos tradicionales de la democracia representativa/delegativa.

2. Una nueva gobernanza local para una ciudadanía activa

Uno de los desafíos más importantes de nuestra época consiste en elaborar una teoría y una práctica de la gobernanza para coordinar las instituciones que están en un mundo de complejidad sin precedentes. La nueva gobernanza apunta a una forma de coordinación entre los agentes políticos y sociales caracterizada por la regulación, cooperación y horizontalidad. La mayor parte de los problemas políticos a los que nos enfrentamos tienen un carácter transversal, lo que aumenta la necesidad de coordinación interinstitucio-

nal, lo que podría entenderse como una “organización de las interdependencias”, como señala Renate Mayntz.

En la actual sociedad del conocimiento disminuye la disposición a aceptar las decisiones adoptadas de manera jerárquica o poco transparente. Se demandan, por el contrario, nuevas formas de participación y comunicación. Gobernar ya no puede ser una acción unidireccional y jerárquica desde los poderes públicos hacia los ciudadanos y el tejido social. Gobernar requiere cada vez más capacidad de implicación y compromiso, tanto en la definición de problemas y políticas, como en la gestión de centros, servicios y programas. El nivel local es un ámbito experimental para probar nuevos procedimientos de cooperación, así como formas innovadoras de articular liderazgo político y participación social (inteligencia cooperativa).

Las novedades y debates en torno al municipalismo se concretan en el tránsito desde el tradicional gobierno local hasta la actual “*governance*” local – gobierno en red o gobierno/administración/municipio relacional² –. El contexto municipal proporciona un ámbito privilegiado para revitalizar la democracia, es donde encontramos los primeros y mejores ejemplos de las nuevas formas de entender la gobernación de los asuntos públicos desde el modelo de municipio relacional. Un gobierno local caracterizado y legitimado por lo relacional, por la capacidad de crear e impulsar redes, por estimular la participación de la sociedad civil y ejercer su liderazgo gubernamental (representatividad) desde un nuevo modelo de gestión municipal más relacional y abierto y, por tanto, basado en la profundización democrática en clave más ciudadana y participativa. Este modelo de “hacer política” y gestio-

nar los asuntos públicos, junto con la proximidad local, favorece construir identidades/pertenencias comunitarias, sentirnos implicados en los conflictos, en las necesidades y en la convivencia común y, por tanto, en las alternativas y decisiones finalmente adoptadas. Los gobiernos locales ya no dialogan con una comunidad homogénea, sino con múltiples comunidades e identidades que conviven y/o se interrelacionan en, desde y con el territorio. Por otra parte, la ciudadanía exige calidad y eficacia en la prestación de los servicios públicos pero también, participar en la misma definición y articulación de las políticas públicas que orientan el desarrollo local. De ahí que el reto sea crear condiciones y espacios de participación/implicación ciudadana que generen oportunidades reales y favorables para la deliberación y construcción colectiva de las políticas sociales a partir de la conformación de preferencias sólidas e informadas entre la ciudadanía en el complejo universo relacional local.

La cuestión estriba en torno a cómo debe participar la ciudadanía en la definición del modelo de ciudad y de su territorio. Gobernanza significa cada vez menos la capacidad de tener preparadas soluciones para cualquier problema como el desarrollo de las capacidades para la solución de los problemas. Al sistema político se le plantean así exigencias que tienen que ver con la capacitación de su ciudadanía. Put-

notas
1 “Una democracia sólo hace honor a su nombre si los ciudadanos tienen verdadero poder para actuar como tales, es decir, si son capaces de disfrutar de una serie de derechos que les permitan demandar participación democrática y considerar dicha participación como un título” (Held, 2001: 355):

2 Brugué, Font y Gomá (2003:14) plantean, en este sentido, la superación del municipio de bienestar y la llegada del municipio relacional, revalorizando así el papel de la participación ciudadana en el ámbito local.

nam (2002,2003) sintetiza esta exigencia en la idea de capital social local, cuya calidad de vida pública depende en buena medida de las normas aceptadas, la confianza social y las redes de compromiso formadas por una ciudadanía activa. La mayor riqueza de nuestras ciudades, pueblos, barrios, etc, es precisamente la calidad de su espacio público, como ámbito para el ejercicio de la ciudadanía, donde se acredita la capacidad de las democracias para configurar espacios de legitimidad, participación y responsabilidad (“*governance capacity*”). Esto es así porque las ciudades son lugares del diálogo y del conflicto, un “espacio” que debe contar con una infraestructura “hard” (estructural/tangible) y “soft” (relacional).

El gobierno local se nos presenta como un escenario privilegiado de participación, siendo especialmente visibles la emergencia de los espacios / mecanismos participativos en éste ámbito. Esta escala de gobierno menor facilita el desarrollo y evaluación continua de políticas y prácticas participativas, en tanto permite el diálogo y la interacción personal, interorganizacional e interinstitucional más cercana a los intereses e inquietudes cotidianos. La proximidad de los temas a los ciudadanos provoca una mayor disposición por su parte a implicarse y participar; por lo que es necesario innovar en órganos, mecanismos y prácticas participativas que permiten escuchar las voces de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones a nivel local. La mayor parte de los gobiernos locales europeos se hallan, como señalan diferentes investigaciones y autores (Löffler, E., 2005; Colino y Del Pino, 2008; Ganuza y Frances, 2008) desde hace al menos dos decenios, inmersos en procesos de reforma. Los objetivos que se han perseguido con estas reformas pueden sintetizarse en dos; por una parte, las administrativas

orientadas a lograr la eficiencia, la eficacia y la calidad de las estructuras administrativas locales y sus resultados en su relación con los deseos ciudadanos y, por otra, las políticas pretenden lograr el enriquecimiento de la democracia local, normalmente en forma de mayor inclusividad y acceso de la ciudadanía a las decisiones públicas que les afectan.

3. Participación ciudadana y trabajo social

La participación ciudadana es un elemento definitorio del Trabajo Social desde sus inicios y que se plasma en la misma definición del Trabajo Social y en el código deontológico de la profesión. La preocupación del Trabajo Social por la participación ha sido y es una constante; situándose el dilema principal en torno a decidirse por una intervención profesional que asume la responsabilidad directa en la resolución de los problemas sociales, o bien, con un enfoque centrado en el proceso.

El modelo de participación de la población en la toma de decisiones que adoptemos en la práctica profesional, es un elemento crucial y transversal en la consideración de uno u otro enfoque de la intervención social. La participación se puede considerar y gestionar desde diferentes formas e intensidades. De manera sustantiva o como proceso, promoviendo el acceso real de los hombres y de las mujeres a la toma de decisiones en la elaboración, ejecución y evaluación de políticas y programas, o por el contrario, subordinada a las actuaciones profesionales y directrices políticas; siendo un simple medio cuyo objeto es legitimar políticas, programas y actuaciones profesionales. De esta forma,

la participación puede variar en un continuo, desde el puro simbolismo a la integración completa en todas las fases de los procesos de toma de decisiones. Contestar al para qué, cómo, cuánto y cuándo (definición y priorización de necesidades, determinación de estrategias y objetivos, seguimiento y evaluación, etc.) integremos la participación en la toma de decisiones es determinante en el modelo y la perspectiva de la intervención profesional.

La participación como forma de poder social se ejerce tomando o influyendo en decisiones vinculadas con las políticas, organismos y programas sociales, lo que requiere, en muchas ocasiones, desbloquear accesos al poder. Pero existen otros escenarios menos visibles de poder, concretamente: restringiendo el debate de determinados asuntos, invisibilizando conflictos, salvaguardando intereses de determinados grupos manteniendo para ello los sistemas participativos que en nombre de la “representatividad” perpetúan su “status quo”; dedicando recursos insuficientes; estructurando sistemas y lenguajes de participación que impiden que esta se produzca de manera efectiva y real por determinadas personas y colectivos; y obstaculizando a determinados individuos y grupos el acceso a la arena de toma de decisiones públicas; logrando así la exclusión de intereses y personas.

Una intervención profesional orientada al “empowerment” comunitario, a impulsar el capital social local implica tres dimensiones estratégicas participativas: a) crear y fortalecer redes de relaciones inclusivas; b) generar un compromiso colectivo en torno a necesidades sentidas, a través de la coordinación interinstitucional e interdisciplinar y c) promover y organizar procesos de participación descentralizada a través de

toma de decisiones ascendentes (gobernabilidad ascendente) (Pastor, 2009, 2010).

La participación ciudadana es un proceso dinámico, lento, complejo y activo, dónde las dimensiones social e individual actúan de manera transaccional, dando “luz” a una compleja amalgama de interacciones, orientadas a favorecer el crecimiento cualitativo de los sujetos involucrados, con sus propias dinámicas y niveles de expresión y en orden a la intensidad de la percepción de sus necesidades.

4. Niveles y sentidos de la participación

La participación ciudadana puede contener diferentes significaciones, atendiendo a los múltiples objetivos a los que puede dirigirse un proceso participativo y, en razón de estos, diseñar los mecanismos e indicadores que pueden facilitarlos y evaluarlos, respectivamente. La clasificación de los objetivos –del porqué– de la participación puede realizarse en función de diferentes criterios, destacando dos: papel otorgado a la ciudadanía y resultados que los gobernantes/responsables esperan obtener.

Respecto al criterio de *poder otorgado (niveles y procesos)*, podemos distinguir:

Información y formación. Es habitual confundir participación con dar información; sin embargo, ésta es sólo el primer nivel o requisito previo (perspectiva del “continuum”), dado que disponer de información es imprescindible para que pueda existir participación pero no es suficiente. La información circula en dos sentidos: ascendente, desde los ciudadanos hacia la autoridad o representantes públicos y des-

Trabajo Social comunitario, participación y calidad democrática local. Dimensiones de análisis e intervención para intensificar la participación.

cidente, desde los responsables públicos a los ciudadanos. Lo importante no es solo la cantidad de información, sino el momento (antes o después de haber adoptado las decisiones) y la calidad (relevancia para sus intereses y forma de ofrecerla) de ésta. Un ejemplo de este nivel de participación es el sistema de quejas y sugerencias, reconocido y muchas veces sustentado con una base legal. La gestión activa de de las quejas puede permitir un sistema dinámico de comunicación entre administración y necesidades y preferencias de los administrados. En este sentido, este mecanismo de participación puede ofrecer un cierto poder participativo cuando las sugerencias y quejas inciden de formar “palpable” en las dinámicas de dirección y organización de políticas y servicios...

Consulta. Implica que la población no sólo conoce propuestas y decisiones, sino que tiene opciones de expresar opiniones, sugerencias y alternativas y será eficaz cuando la ciudadanía disponga de evidencias de que se le ha escuchado de manera concreta. Se produce cuando las autoridades/responsables deciden mejorar sus decisiones teniendo en cuenta la opinión de determinados grupos o individuos afectados (usuarios/as) o del público en general. Requiere que los temas planteados se encuentren en proceso de diseño o bien puedan ser potencialmente modificados, lo que implica una clara voluntad política y/o técnica en incorporar dichas opiniones y la capacidad institucional y normativa para introducir dichos cambios. La calidad de los datos obtenidos en la consulta dependen en gran parte de la información que disponga el ciudadano para emitir su juicio u opinión acerca del tema consultado. El más alto nivel de consulta deliberativa es aquel basado en la interacción constructivista, o transacción, lo que

supone intercambios circulares, en los que la persona, grupo y entorno se moldean recíprocamente en continuos e indeterminados procesos de influencia mutua.

La consulta puede ser preceptiva o discrecional. En el primer caso, los responsables públicos tienen la obligación legal/normativa de consultar previamente a la ciudadanía con anterioridad a tomar una determinada decisión, mientras que en el segundo supuesto la autoridad decide si la ciudadanía es consultada o no. Puede también ser voluntaria y no vinculante y tener un carácter general, cuando la decisión se somete a consulta al conjunto de la colectividad local (referéndum) o circunscribirse al conjunto de los grupos o ciudadanos directamente afectados por la decisión que se quiere tomar (usuarios/as de un centro). Aunque la decisión pública no quede legalmente vinculada por la posición de la ciudadanía consultada, queda al menos influenciada por la misma, al menos políticamente. Para que esta influencia sea más neta, es necesario contar con cauces para que la respuesta de la ciudadanía sea conocida públicamente, y que no quede circunscrita únicamente a la esfera administrativa. En este sentido, se puede considerar la consulta pública como un estadio superior de participación ciudadana en las políticas públicas, aunque en ocasiones reactiva, puesto que en la gran mayoría de las ocasiones las entidades civiles y sociales son llamadas a pronunciarse sobre un centro/proyecto cuando ya ha sido diseñado por la autoridad pública.

Delegación y cogestión. Supone el tercer grado en la escalera e implica la intervención ciudadana, usuarios/as y/o representantes en el proceso de elaboración de las decisiones mediante estructuras establecidas, bien territoriales, sectoriales u organi-

zacionales. Los participantes o usuarios, mediante acciones directas o a través de organizaciones, hacen efectiva su poder y capacidad de escoger una o varias alternativas en función de sus propios intereses y necesidades. Un nivel que tiende hacia formas de concertación, control de la administración, cogestión y autogestión ciudadana, al darse una participación directa en la gestión de políticas y/o en el diseño de las mismas.

La concertación consiste en la participación sistemática y estable de representantes ciudadanos (asociaciones vecinales o sectoriales) en los procedimientos administrativos o en la formulación de políticas públicas. Implica la puesta en marcha de un proceso de participación, que requiere de una sistematización de la aportación realizada por la ciudadanía. La co-decisión implica en cierta medida un reparto del poder legislativo local entre las autoridades públicas y los ciudadanos. Se articula a través de un proceso claramente establecido en todas sus etapas. Su reglamentación suele adquirir una forma legal. Pueden tomar la forma de asambleas en las que las decisiones de los representantes de los ciudadanos generan una obligación de ejecución por parte de la administración pública local.

5. Políticas de participación ciudadana en el ámbito local: referentes internacionales y nacionales

En el ámbito supranacional, las reflexiones, recomendaciones y declaraciones en torno a la participación de los ciudadanos

en la vida de sus entidades locales tienen como referente importante las propuestas realizadas por la Unión Europea y la OCDE. Ambos organismos promueven acciones orientadas a fomentar la participación ciudadana en el ámbito local, compartiendo el mismo diagnóstico: la falta de interés por la política y las dificultades de implicar al ciudadano en lo público a través de los mecanismos tradicionales de participación.

Tanto la Unión Europea como la OCDE plantean propuestas concretas, a través de recomendaciones, así como principios y medidas para estimular la participación de los ciudadanos. Respecto a la Unión Europea, uno de los primeros actos públicos y normativos importantes referentes a estas cuestiones fue la Recomendación N° R (81) 18 del Comité de Ministros a los Estados miembros, referente a la participación en el nivel municipal. Las líneas directrices de ésta marcaron profundamente el marco estratégico de la participación en la vida local, entre otros aspectos en la necesidad de: intensificar la comunicación entre ciudadanía y representantes; mejorar las posibilidades de participación; especialmente de ciudadanos con mayores dificultades en participar activamente; incrementar la influencia de la ciudadanía en la planificación municipal, en las decisiones estratégicas para la entidad local y en sus condiciones de vida y favorecer la participación de los residentes extranjeros. Esta Recomendación es reemplazada por la Rec. (2001) 19 aprobada por el Comité de Ministros el 6 de diciembre de 2001, sobre la participación de los ciudadanos en la vida pública en el nivel local.

El Consejo de Europa (2001) considera que la falta de interés por la política y las dificultades para implicar a los ciudadanos

Trabajo Social comunitario, participación y calidad democrática local. Dimensiones de análisis e intervención para intensificar la participación.

en lo público no implica un declive de la participación de los ciudadanos en la política local, sino un cambio en los modos de implicación que se expresa en la preferencia por formas directas, informales, flexibles y puntuales de participación. En el ámbito local, plantea la necesidad de adaptar los procesos de toma de decisiones, utilizando mecanismos de participación tanto indirecta como directa y asociativa. Por otra parte y atendiendo a las oportunidades y desafíos que plantea la actual sociedad de la información, el Consejo de Europa, viene impulsando recomendaciones vinculadas a la “e-democracia”, ante las oportunidades que esta ofrece para fortalecer la democracia, las instituciones y los procesos democráticos.(Rec. 2009 sobre “e-democracy”)³.

Por su parte, la OCDE (2001) plantea, además, la preocupación por la capacidad de las entidades locales para asumir el papel que se les asigna en el contexto de la sociedad global. Plantea tres niveles de implicación de los ciudadanos en la política local: la información, la consulta y la participación activa. Según ésta institución, los tres niveles se configuran como pilares de todo buen gobierno, al permitir a los poderes públicos obtener nuevas fuentes de información y recursos para la toma de decisiones, y contribuyen a desarrollar la confianza del público en la administración, lo que incrementa la calidad de la democracia y fortalece el civismo.

Es necesario destacar que diferentes Programas Europeos incentivan la participación ciudadana en su elaboración, gestión y evaluación⁴ Así mismo, existen organizaciones, grupos universitarios de investigación, asociaciones y redes de municipios nacionales e internacionales que difunden e

intercambian experiencias participativas, asesoran a los municipios; elaboran códigos de buenas prácticas y reglamentos-tipo de participación ciudadana y promueven acciones para dar viabilidad a las buenas prácticas en las cuales se han experimentado formulas participativas.

Por último, mencionar la “Agenda de Barcelona” 2010 fruto de la Cumbre Europea de Gobierno Locales que bajo el lema de “Gobiernos locales en red para una nueva Europa” desarrolla un conjunto de recomendaciones y propuestas que contribuyen a avanzar hacia una Agenda Local Europea, en la estela de aportaciones precedentes tales como la Declaración de Bristol de diciembre del 2005 y la Carta de Leipzig sobre Ciudades Europeas Sostenibles de mayo de 2007.

En el ámbito nacional, la Constitución Española de 1978 realiza un mandato a los poderes públicos para promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. En el desarrollo de estos derechos, las referencias legales básicas en el ámbito estatal son la Ley 7/1985, reguladora de las Bases de Régimen Local; el Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales y la Ley 57/2003, de 16 de diciembre de medidas para la Modernización del Gobierno Local. Esta última el Estado español trata de incorporarse a las tendencias europeas que proponen reforzar las posibilidades de participación y de

incidencia de los ciudadanos en el gobierno local para evitar o corregir el alejamiento de éstos de la vida pública. Se destaca la necesidad de incrementar la participación y la implicación de los ciudadanos en la vida local, por lo que se establecen unos estándares mínimos y concretos que permitan hacer efectiva esa participación. Concretamente pretende mejorar los mecanismos de participación: reglamentos orgánicos en materia de participación ciudadana que determinen y regulen los procedimientos y mecanismos participativos, impulsar la creación de nuevos mecanismos de participación ciudadana, la combinación de éstos y la aplicación de procedimientos más ágiles con la incorporación de las nuevas tecnologías al servicio de la participación y la comunicación. La Ley contempla, además, tres novedades, concretamente la creación de distritos, del Consejo Social de la Ciudad⁵ y de una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones⁶.

Finalmente la Federación Española de Municipios y Provincias ha venido desempeñando un papel fundamental en la defensa de los intereses del municipalismo español, como en su esfuerzo de coordinación y cooperación con las otras Administraciones Públicas del Estado. En éste sentido, cabe resaltar la Carta de Derechos Ciudadanos y entre sus contenidos el Reglamento-Tipo de Participación Ciudadana, aprobada en 2006 y canalizada a través de la Agenda Local de la Participación (ALARPAR) que contempla 45 líneas de actuación y recoge las tareas a desarrollar para su implementación.

6.- La participación en la reforma de las Leyes autonómicas de Servicios Sociales en España

El conjunto de leyes autonómicas de Servicios Sociales contemplan, aunque a diferentes niveles, el principio de “participación ciudadana” o “cívica”, mediante la creación de los cauces y las condiciones para impulsar la participación de la ciudadanía en la gestión del Sistema Público de Servicios Sociales, así como en la planificación, seguimiento, control y evaluación de los centros, planes y programas sociales. Las leyes más recientes identifican la promoción de la participación como finalidad y/o principio (Ley de Cantabria 2/2007⁷; Ley 12/2008 del País Vasco⁸) objetivo (Ley

notas

3 La e-administración e Internet pueden ser canales de transformación relacional y organizativa, aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios y proveer a las acciones de gobierno de un marco más transparente.

4 Tales como la Agenda Local 21, URBAN, LEADER+, EQUAL, Hábitat, etc.

5 El Consejo Social de la Ciudad en municipios de gran población –aquellos con una población superior a los 250.00 habitantes, los municipios capitales de provincia, capitales autonómicas o sedes de instituciones autonómicas, así como municipios con población superior a los 75.000 habitantes que presenten circunstancias económicas, sociales, históricas o culturales especiales– un mecanismo participativo de carácter consultivo de las principales organizaciones económicas y sociales, centrado en el desarrollo local y la planificación estratégica urbana.

6 En el ámbito organizativo la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, formada por todos los grupos del Pleno municipal debe garantizar la participación de los ciudadanos y la defensa de sus derechos.

7 Ley de Cantabria 2/2007, de 27 de marzo de Derechos y Servicios Sociales – B.O.C. núm.: 66 de 3 de abril.

8 Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales del País Vasco B.O.P.V. núm: 246 de 24 de diciembre

Trabajo Social comunitario, participación y calidad democrática local. Dimensiones de análisis e intervención para intensificar la participación.

Foral 15/2006⁹; Ley 12/2007 de Cataluña¹⁰; Ley 13/2008 de Galicia¹¹; Ley 5/2009 de Aragón¹²; Ley 4/2009 de las Illes Balears¹³; Ley 7/2009, de la Rioja¹⁴), prestación (Ley del Principado de Asturias 1/2003¹⁵) de las políticas de servicios sociales, competencia municipal y/o función específica de los servicios sociales de base.

Así mismo, contempla la creación de mecanismos que canalicen los derechos y deberes de las personas usuarias de centros, servicios y programas, bien directamente de manera individual o a través de entidades sociales representativas (no lucrativas, iniciativa y voluntariado). Ambos ejercicios de ciudadanía se plasman, especialmente en las leyes promulgadas a partir de 2005 que refuerzan la protección de los usuarios, con un principio de garantía de la participación y una descripción detallada de derechos y deberes, entre los que se identifica la participación de las personas como agentes de su propio cambio y de los grupos y entidades de la sociedad civil en el funcionamiento del Sistema de Servicios Sociales.

Con el fin de garantizar la participación en la planificación y gestión del Sistema Público de Servicios Sociales contemplan la creación de órganos asesores y consultivos de participación ciudadana y asociativa: Consejos Locales de Bienestar Social, Territoriales, Locales y Sectoriales de Servicios Sociales, según los casos.

Respecto a la participación de las personas usuarias, las leyes de “segunda” y “tercera” generación les atribuyen, al menos formalmente, un papel más activo, concretamente participar en todas las decisiones que les afecten de forma directa o indirecta, individual o colectiva. Todas las entidades y centros de Servicios Sociales deberán con-

tar con procedimientos de participación democrática de las personas usuarias, o de sus representantes legales, de acuerdo con lo que se determine reglamentariamente; a tal efecto establecen como mecanismo el Consejo de usuarios.

Resulta de interés destacar los derechos y deberes de los usuarios/destinatarios que incorporan las recientes leyes, concibiendo los servicios sociales como derecho subjetivo y con una clara sintonía/influencia/integración de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. (B.O.E. núm.: 299 de 15 de diciembre). Entre los *derechos* destacar la importancia concedida al usuario respecto a la toma de decisiones en el proceso de diagnóstico e intervención.

7. Dimensiones y mecanismos de participación en las políticas sociales municipales

A pesar de la heterogeneidad de mecanismos de participación existentes, unido a su incesante evolución e innovación, es posible sistematizar este complejo escenario de experiencias atendiendo a las diferentes tipologías de clasificación: nivel de institucionalización; formalización y estabilidad; nivel jurisdiccional al que afecta la decisión; nivel de participación ofrecido; fuente de la iniciativa; carácter de sus competencias (territorial o sector); fase del proceso de actuación política sobre el que se proyecta; interés u objetivos que se tengan o base de la participa-

ción. Centrándonos en la última por su utilidad comparativa y de análisis posterior, podemos distinguir:

a) Asociativa, se canaliza a través de grupos organizados de ciudadanos. Son mecanismos muy extendidos en los municipios españoles, especialmente urbanos, en el diagnóstico y la formación de la agenda local, así como en la gestión de equipamientos, servicios y programas. Se articula, fundamentalmente, a través de: Consejos Municipales de participación ciudadana; Consejos Territoriales o Sectoriales; Comités de usuarios de los servicios y Agrupaciones de Desarrollo Local.

b) Personal directa, son espacios de participación para los ciudadanos individualmente considerados. En ocasiones se establecen criterios representativos en la selección de los participantes, mientras que otros es aleatorio. En éste ámbito podríamos citar experiencias tales como: presupuestos participativos; jurados ciudadanos o núcleos de intervención participativa; asambleas de ciudadanos; reuniones vecinales, comunales o de servicios; referéndum o consulta popular; encuestas de satisfacción; encuestas deliberativas; grupos de discusión; etc.

c) Mixta, combinan los dos anteriores: planes estratégicos territoriales; agendas²¹; consejos, foros o asambleas territoriales, sectoriales o de servicios; plataformas ciudadanas; talleres de prospectiva de territorios y servicios.

Del análisis de las investigaciones sobre participación en el ámbito local en el ámbito europeo y nacional, podemos constatar, como señala Navarro (2008), que la oferta de oportunidades de participación política que impulsan, inicialmente,

los Ayuntamientos, fundamentalmente urbanos, se basan en el modelo tradicional y típicamente asociativo (consejos territoriales y sectoriales), aunque cada vez más se vienen poniendo en marcha mecanismos de participación directa –modelo de orientación ciudadanista– bien de información y/o consulta (encuestas, defensor del ciudadano, referéndum, Internet) y/o deliberativa, que suponen un proceso de discusión pública en torno a decisiones y/o iniciativas concretas (presupuestos participativos, consejos ciudadanos) .

8. Dimensiones de análisis e implementación de prácticas participativas orientadas a intensificar la calidad democrática

A continuación se presentan algunas dimensiones y variables de utilidad práctica para un análisis e intervención profesional orientada a intensificar la participación ciudadana en mecanismos, organiz-

notas 9 Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de servicios sociales – B.O.E. núm.: 27 de 31 de enero.

10 Ley 12/2007, de 11 de octubre de Cataluña – B.O.E. núm.: 266 de 6 de noviembre.

11 Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia – D.O.G. núm.: 245 de 18 de diciembre

12 Ley 5/2009, de 30 de junio, de servicios sociales de Aragón B.O.A. núm.: 132 de 10 de julio.

13 Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears B.O.B.B núm.: 89 de 18 de junio.

14 Ley 7/2009, de 22 de diciembre, de Servicios Sociales de la Rioja B.O.R.. de 28 de diciembre.

15 Ley del Principado de Asturias 1/2003, de 24 de febrero, de servicios sociales B.O.P.A. de 8 de marzo.

Trabajo Social comunitario, participación y calidad democrática local.
Dimensiones de análisis e intervención para intensificar la participación.

mos y procesos participativos. No se trata de un listado exhaustivo, sino de una mera sistematización desde la práctica y estudio empírico.

8.1 Desarrollo normativo

– Institucionalización/ formalización: órgano/s de la Administración Local que aprueba la normativa reguladora de la participación; acuerdos alcanzados; acuerdos pactados entre partidos políticos diversos; voluntad política.

– Nivel y grado: nivel de la norma aprobada (estatutos, reglamentos, ordenanzas, etc.) y grado de vinculación afectado por los órganos del gobierno local, concejalías y técnicos.

8.2 Transparencia y coordinación

– Capacidad de control en agenda y procesos participativos por el gobierno local: grado de discrecionalidad política en la introducción de asuntos en la agenda; autonomía de los órganos y mecanismos de participación en la determinación de agenda respecto de los actores políticos en gobierno local.

– Supervisión y evolución de acuerdos: sistemas de garantías de cumplimiento de la ejecución de los acuerdos, órganos de seguimientos, responsabilidades y compromisos políticos de transparencia y de rendición de cuentas respecto de la ejecución de los mecanismos de participación aprobados.

– Grado de transversalidad entre instituciones y áreas.

– Integración del proceso en dinámicas participativas locales.

– Liderazgo (administrativo, técnico, compartido, etc.).

– Compromiso político con los resultados.

8.3 Actores participantes, motivaciones, representatividad e interdependencias

– Composición: identificación de los actores que tienen/no tienen la oportunidad de participar, cantidad de participantes en los mecanismos y procesos participativos, tipo de participación (base asociativa, individual, mixta) y carácter de los participantes (público, privado no lucrativo, privado lucrativo, técnico)..

– Grado de representatividad: diversidad, heterogeneidad, Análisis no solo estadístico/estratificado, sino cualitativo en cuanto a la integración de las diferentes y divergentes colectivos/problemáticas/intereses coexistentes en territorio.

– Ámbito de la representación: sectorial/territorial.

– Caracterización actores.

– Motivaciones de los actores a participar en mecanismos y procesos participativos.

– Relaciones de dependencias respecto de la Administración Local.

– Relaciones de competencias/cooperación entre actores.

8.4 Objetivos, funciones y expectativas

- Objetivos explícitos que se pretenden alcanzar con los mecanismos y procesos de participación: dar y recoger información; intercambiar puntos de vista; informar a la administración de las acciones que realizan las entidades; disponer de un espacio de encuentro y colaboración entre entidades sociales que les permita conocer la existencia y el trabajo que cada una realiza, coordinar servicios y actuaciones y trasladar necesidades y reivindicaciones de colectivos. consulta; colaboración; diseño de proyectos, etc.
- Conocimiento, claridad e identificación de actores con los objetivos.
- Objetivos que se alcanzan en la práctica percibidos por cada tipología de participantes (políticos, sociales, técnicos).
- Percepciones divergentes entre actores implicados.
- Objetivos que deberían cumplir (expectativas) según actores.

8.5 Metodología y dinámica comunicativa

- Periodicidad de las sesiones.
- Tiempo disponible para el análisis previo de la información y documentación.
- Cantidad (número de temas suficiente/excesivo para su análisis y tratamiento adecuado) y calidad de la información y documentación suministrada: asequible, entendible (lenguaje tecnocrático/popu-

lar) y desde posiciones/argumentos divergentes.

- Actores con posibilidades y competencia de determinar los asuntos.
- Agenda: asuntos y temas abordados: técnicos/administrativos (presentación e información de servicios, proyectos actuaciones, presupuesto; normativas reguladoras de prestaciones y ayudas y casos) y/o políticos (elaboración de diagnósticos, proyectos y toma de decisiones compartidas).
- Asuntos que generan mayor preocupación y demanda y su relación con la composición de actores.
- Existencia de condiciones que permitan salvaguardar la capacidad desigual de las personas para producir opiniones políticas.
- Grado de participación, calidad de la deliberación, capacidad de propuesta de los participantes (formulación razonada de propuestas e iniciativas concretas sobre los asuntos sociales públicos que en estos se tratan).
- Sistemas de seguimiento, control y evaluación de acuerdos.
- Participación de actores en la activación de la agenda: posibilidad de incluir asuntos y problemas.

8.6 Información, acceso y canalización de la demanda política

- Conocimiento que la ciudadanía en general y las organizaciones sociales no

**Trabajo Social comunitario, participación y calidad democrática local.
Dimensiones de análisis e intervención para intensificar la participación.**

participantes disponen acerca de la existencia y/o funcionamiento de los mecanismos y procesos participativos.

– Difusión realizada y medios empleados antes, durante y después del proceso de formalización y funcionamiento de los mecanismos de participación.

– Existencia de espacios bilaterales de adopción de decisiones.

– Canales que canalizan la demanda a los órganos y mecanismos de participación.

8.7 Niveles de participación ciudadana concedida, utilidad e impacto

– Niveles de participación concedida: información, consulta o co-decisión.

– Impactos alcanzados: temporales (coyuntales o sostenidos), sustantivos o simbólicos; relacionales o materiales.

– Percepción de los actores respecto de la vinculación de los acuerdos y la percep-

ción de influir en la política social local de manera práctica.

– Grado de satisfacción de los participantes en relación al tiempo y fuerzas invertidos.

– Resultados visibles de la participación.

– Auto-valoración de los actores: usuarios, consumidores, clientes, receptores o destinatarios de servicios, ciudadanos, actores políticos capaces de intervenir e influir en la gestión de los asuntos y las políticas públicas.

– Capacidad evidenciada de intervenir de manera efectiva en las decisiones de la administración.

8.8 Evaluación

La evaluación requiere de una planificación detallada desde el principio de la práctica participativa y no con posterioridad a la misma. Las dos cuestiones clave son, por un lado, quién evalúa y cómo lo hará. Existen diferentes posibilidades. Como síntesis se plantea:

Evaluación interna y evaluación externa

	<i>Evaluación externa o auditoría</i>	<i>Evaluación interna o autoevaluación</i>
<i>Quién evalúa</i>	Evaluadores externos reconocidos (científicos, agencias, etc.)	Personas involucradas (políticos, técnicos, asociaciones, ciudadanos)
<i>Ventajas</i>	Transparencia Objetividad Rigor Comparabilidad	Aprendizaje Explicación de valores Reconocimiento de pluralismo y adaptación Asunción de responsabilidades
<i>Inconvenientes</i>	Recelos internos Conocimiento técnico elevado	Subjetividad Complejidad

Fuente: Jorba y Anduiza (2009:152)

9. Aprendiendo de la práctica hacia un diálogo significativo

A partir del análisis de los discursos de actores participantes en mecanismos participativos y de los resultados finalmente obtenidos, podemos extraer algunas conclusiones y aportaciones prácticas orientadas a transferir los conocimientos aportados por los propios protagonistas de los procesos participativos.

El análisis constata que los procesos participativos deben:

- Ocuparse de la complejidad: social (perspectivas e intereses diversos), dinámica (causas y efectos sin tiempo y espacio) y generativa (futuro incierto/indeterminado).
- Coordinar significados/entendimientos diversos: confianza y aceptación mutua, lo que implica transparencia de procesos y resultados.
- Producir innovación: respuestas novedosas, diferentes y tangibles a la ciudadanía.
- Posibilitar la deliberación: dialogar, sistematizar opiniones, encuadrar opciones alternativas y adoptar decisiones firmes acordadas.
- Diálogo sostenido: producir procesos/resultados sostenibles a largo plazo.
- Generar capacidades: empoderar, capacitar, crear grupos de trabajo, generar y apoyar líderes y su rotación, etc...

Los procesos participativos requieren empezar con un mínimo de apoyo garantizado para asegurar posibilidades de éxito.

Los aspectos a considerar en los procesos, prácticas, actores y resultados podemos sintetizarlos en los siguientes:

1º) Preparación adecuada. Los contextos institucionales moldean significativamente los roles que adoptan los actores, los procesos y, por tanto, los resultados y la satisfacción de los actores. De ahí la necesidad de una coherencia en la organización municipal en escuchar y vincular los asuntos y acuerdos a la acción de gobierno. Por tanto, estructura administrativa, desarrollo normativo, recursos de apoyo a organización y desarrollo y por supuesto, voluntad política. Una responsabilidad definida, un liderazgo sólido que vincule la acción de gobierno local en su conjunto.

2º) Planificación inclusiva y criterios de proceso. Supone acordar “reglas de juego”, claridad en contexto, finalidad, propósitos, diseño en procesos y tareas. Deben cuidarse los ritmos, lugares de realización y criterios y selección de actores a participar. Los mecanismos de participación existentes en un gobierno deben estar conexados entre sí con el fin de dar una visión integradora de ciudadanía. El proceso participativo debe satisfacer lo emocional (capaz de que los participantes y la ciudadanía en general se sientan reconocidos, respetados y escuchados), el interés legítimo de los participantes que obtienen resultados y sentir/percibir/objetivar que el procedimiento es legítimo, justo, valioso. Estas cuestiones requieren evitar la improvisación, la fatiga del diálogo y “simulacros”.

3º) Inclusión y diversidad de actores/territorios. Supone la incorporación equitativa de actores, no solo desde la representatividad, sino especialmente de la integración de

Trabajo Social comunitario, participación y calidad democrática local. Dimensiones de análisis e intervención para intensificar la participación.

todas las posiciones/voces. Ello requiere la igualdad en consideración/reconocimiento en los debates desde una comunicación horizontalizada. Los criterios y procesos de selección de actores deben ser transparentes, evitando privilegiar a “grandes corporaciones”, ignorar a opositores, o bien, privilegiar en exceso a los “expertos”. La máxima inclusión/representatividad implica que la ciudadanía en general tiene que tener la posibilidad de acceder e implicarse en las decisiones políticas y no solamente las personas y grupos cualificados. No resulta eficaz los mecanismos y procedimientos que excluyen de los procesos de toma de decisión a las personas o grupos por falta del “capital” (social, cultural, económico, tecnológico) considerado necesario para ello.

4º) Equipo dinamizador y dinámica facilitadora. Los facilitadores deben ser imparciales y cualificados, cuya tarea principal es cultivar sensación compartida de apropiación, empoderando a la ciudadanía mediante un diálogo significativo. Esto requiere promover la indagación, la transparencia comunicativa y la autorreflexión. Ingredientes que potenciaran la comunicación, generando un ambiente de confianza orientado a identificar coincidencias y diferencias argumentadas. En este sentido cabe incidir en que participar no es solo asistir a reuniones, sino apropiarse de los procesos de toma de decisiones desde los diferentes mecanismos y medios que disponemos para escuchar y dar salida a la voz de los ciudadanos individualmente considerados, como grupos no organizados y como entidades sociales.

5º) Dinámica motivadora. Los mecanismos deben motivar y estimular para participar. Los participantes deben tener la sensación y certeza de que sus esfuerzos van en serio

y que sus propuestas no se quedan en “papel mojado”, sino que van a ser tomadas en consideración a la hora de tomar las respectivas decisiones. Las experiencias muestran el riesgo de utilizar los mecanismos para justificar decisiones adoptadas previamente, instrumentalizándose la opinión pública. En éste contexto también es importante pasárselo bien.

6º) Colaboración y propósito compartido. Supone trabajar en la planificación, recogida y presentación de la información, compartir la información, etc. evitando promover opciones principales y secundarias.

7º) Apertura y aprendizaje. Ayudar a escucharse, explorar nuevas ideas sin restricciones, generar nuevas opciones. En definitiva un espacio de aprendizaje, distensión, autorreflexión. Para ello es importante cuidar ritmos, generar momentos de inflexión que permita a los participantes mostrarse vulnerables y hacer vulnerables y permeables al resto de actores

8º) Funcionamiento deliberativo. El proceso debe ser deliberativo. Los participantes no deben discutir sobre la base de la información que traen (y normalmente carecen), sino que se debe disponer de información extensa y diversa sobre los pros y contras, los diferentes intereses y opciones de la cuestión a tratar. Se trata de plantear todos los aspectos de un tema, hacerlo transparente, presentar los diferentes intereses, las soluciones alternativas, los costes y las repercusiones sobre la resolución de otros temas (ranking de prioridades) como sobre las personas afectadas. Ofrecer oportunidades para la participación en decisiones políticas no puede significar que haya cada vez más gente que decida cada vez más a menudo sobre cada vez más temas

de los cuales sabe bastante. Es preciso transferir esas capacidades a la ciudadanía para que esta disponga del capital y poder para adoptar decisiones autónomas. Pero el "imput" de información no se debe confundir con su utilización para conseguir el apoyo de la ciudadanía a una decisión adoptada por la Administración.

9º) Transparencia y confianza. La información debe ser accesible / multidireccional / policéntrica y desde diferentes medios. Se trata de generar procesos claros y flexibles tanto en la información como en la recogida de opciones, análisis de las mismas y generación de alternativas analizadas desde la viabilidad y la perspectiva de futuro.

10º) Apoyo del bien general. Los participantes deben apoyar el bien común, es decir la adopción de decisiones importantes para el futuro de la comunidad y no solamente de determinados grupos. Ello requiere de un diagnóstico comunitario basado en criterios de priorización adoptados de manera participativa.

11º) Impacto y acción. Asegurarse de que cada esfuerzo participativo tiene potencial real, lo que implica mecanismos de participación interconectados, adecuados, efectivos y capacitantes. Los participantes deben evidenciar que su participación es significativa/influye/impacto, una sensación de apropiación real sobre procesos, tareas y decisiones.

12º) Compromiso sostenidos-cultura participativa. Los procesos participativos deben vincularse entre sí con el fin de ir generando una cultura participativa en el contexto local que involucre a todos los ámbitos de la vida cotidiana y agentes socializantes, en orden a generar una ciudad participativa.

En resumen, la transparencia e innovación real y efectiva de la participación ciudadana en el diseño, gestión y evaluación de las políticas de servicios sociales se configura como elemento esencial para generar/reforzar/reconstruir la calidad democrática en el nivel territorial y organizacional más próximo. Su incorporación permitirá mejorar la eficacia y eficiencia de las políticas públicas y la prestación de los servicios sociales y adoptar decisiones significativas y vinculantes para los actores sociales y usuarios de centros/servicios, provocando una progresiva vitalización del capital social de los municipios y organizaciones sociales donde trabajamos desde las sinergias transaccionales.

Bibliografía

BRUGUE, J.; FONT, J. Y GOMA, R. (2003): "Participación y democracia. Asociaciones y poder local", en Funes, M. J. y Adell A.: Movimientos sociales: cambio social y participación. UNED. Madrid

COLINO, C. Y DEL PINO, E. (2008): "Democracia participativa en el nivel local: debates y experiencias en Europa". En: Revista catalana de dret públic, núm. 37, PAG. 247-283; Escola de Administració Pública de Catalunya. Generalitat de Catalunya. Barcelona.

F.E.M.P. (2002): *Encuesta sobre la participación ciudadana en los Ayuntamientos*. FEMP.Madrid.

FONT, JOAN (2001): *Ciudadanos y decisiones políticas*. Ariel. Barcelona

GANUZA, E. Y FRANCES, F.J.. (2008): "¿A qué llamamos participar en democracia?: Diferencias y similitudes en las formas de participación". Revista Internacional de Sociología,

**Trabajo Social comunitario, participación y calidad democrática local.
Dimensiones de análisis e intervención para intensificar la participación.**

Vol .LXVI, núm.: 49; pag. 89-113. Consejo Superior de Investigaciones Científicas CSIC Instituto de Estudios Sociales Avanzados. Madrid.

HELD, D. (2001): *Modelos de democracia*. Alianza Editorial. 3ª Ed. Madrid

JORBA, L. y ANDUIZA, E. (2009): "Por qué y cómo evaluar la participación". En: Parés, M. (coord.): *Participación y calidad democrática. Evaluando las nuevas formas de democracia participativa*: Ariel Ciencia Política, págs. 139-166. Barcelona

LÖFFLER, E. (2005): "Experiencias internacionales de participación ciudadana en Europa". Texto publicado en el libro del 1ª Congreso Internacional de Democracia Participativa. Roneo.

MONTERO, JOSÉ RAMÓN, FONT, JOAN Y TORCAL, MARIANO (ed.) (2006): *Ciudadanos, asociaciones y participación en España*. C.I.S. Madrid

NAVARRO YÁÑEZ, CLEMENTE, J., (2008): "Participación Local" en Estudio C.I.S. nº 2.661. Madrid.

O.C.D.E., (2001): "Implicar a los ciudadanos en la elaboración de políticas: información, consulta y participación pública" en PUMA, Nota de Políticas Públicas sobre Gestión Pública, 10. Paris

PASTOR SELLER, E.: (2009): *Participación ciudadana y gestión de políticas sociales municipales*. Editum. Murcia.

- (2010) *Trabajo Social Comunitario*, Diego Marín. 3º Ed. Murcia.

PUTNAM, R. D. (2002): *Solo en la bolera. Colapso y resurgimiento de la comunidad norteamericana*. Galaxia Gutemberg-Circulo de Lectores. Barcelona.

- (2003): *El declive del capital social. Un estudio internacional sobre las sociedades y el sentido comunitario*. Galaxia Gutemberg-Circulo de Lectores. Barcelona

Participación ciudadana, el reto de la mejora democrática

Mariona Lladonosa Latorre

Resumen

La democracia implica por esencia la presencia de los ciudadanos en la *res pública*. Hoy en día nuestro sistema político se encuentra cuestionado en este sentido y se observan altas cuotas de desafección. Los factores que han condicionado este hecho son distintos y complejos: la crisis del Estado del Bienestar, el papel de los partidos políticos y de la administración, entre otros. La desafección política ciudadana bebe del desgaste del modelo y de la incapacidad de generar vías válidas como instrumento político. También la pérdida de sentido comunitario y de la noción de bien común afectan directamente al tipo de participación ciudadana que se da. ¿Qué papel juega la nueva participación en este complejo entramado de relaciones? Democracia y participación, dos caras de la misma moneda.

Palabras clave

Democracia, participación ciudadana, sistema político, partidos, desafección, asociacionismo, movimientos sociales, ciudadanía.

Abstract

By essence, democracy involves the presence of the citizens in the public system. Nowadays our political system is questioned at that sense and high quotas of indifference are observed. This fact is determined by different and complex reasons: the crisis of the State of Well-being, the rol of the political parties and the rol of the administration. The political civil indifference drinks from the decline of the model and from the disability to generate valid routes as political instrument. Also the loss of community sense and the notion of common good affect directly to the type of civic participation. What is the rol of the new participation in this complex network of relations? Democracy and participation, two faces of the same coin.

Key words

Democracy, civil participation, political system, parties, indifference, associationism, social movements, citizenship.

Autora

Mariona Lladonosa Latorre

Politóloga. Socióloga. Técnica en participación ciudadana y profesora de Trabajo Social de la Universidad de Lleida.

marionalladonosa@gmail.com

Participación ciudadana, el reto de la mejora democrática

Introducción

La democracia implica por esencia la presencia de los ciudadanos en la *res pública* y en la organización y la dirección de los distintos órganos de gobierno: en primer lugar mediante las libertades individuales y los derechos colectivos, y en particular el derecho de expresión, la separación de poderes, la formación de partidos políticos y las elecciones para designar los representantes populares en los distintos niveles de decisión. Estos rasgos de la democracia son relevantes por doquier, pero sin duda de especial consideración en el territorio español, donde, en los dos últimos siglos, las etapas de convulsión han marcado el pulso del Estado: golpes de estado, guerras civiles, dictaduras y los regímenes parlamentarios fraudulentos.

Sin embargo, después de más de 30 años de recuperación de la democracia se observan cambios en las dinámicas democráticas de expresión y participación política. Hasta ahora, y en el actual escenario de democracia representativa, se afirmaba que la participación política de los ciudadanos permanecía reconocido a través de mecanismos como el voto o la participación en los partidos políticos. No obstante, es cada vez más visible que este tipo de mecanismos, que hasta ahora habían situado al ciudadano en un plano activo, resultan claramente insuficientes para hacer frente a las demandas de participación ciudadana e indican carencias democráticas que se ponen de manifiesto en una mala articulación democrática entre políticos y ciudadanía. Desde el punto de vista sociológico estos cambios señalan rasgos de interés analítico en la evolución histórica de la realidad política del Estado, no sólo en cuanto a las dinámicas de

representación social, sino también en relación a un nuevo modelo de representación comunitaria. Es necesario sin embargo ver la historia para interpretar el presente.

Evolución del concepto de participación ciudadana: algunos apuntes históricos

La diversidad de formas participativas se ha dado a lo largo de la historia de acuerdo con la correlación de fuerzas y situación de la sociedad de cada época concreta. Ejemplos tenemos en Atenas, las ciudades medievales italianas o, con sus matices, en las fórmulas corporativas de muchos municipios del Antiguo régimen en Cataluña. Grecia fue la cuna de la idea de democracia como gobierno del pueblo y, a la vez, la política como búsqueda del bien común. En este sentido Platón consideraba que la ciudad debía realizar la idea del hombre, debía desarrollar algo superior al hombre concreto: el bien común. Aristóteles por ejemplo veía la política como la deliberación sobre cómo ordenar la vida de los individuos conjuntamente. El hombre es un ser social por naturaleza: es un animal político. Su naturaleza más profunda lo trae a vivir en sociedad, a la sociabilidad y la socialización.

Haciendo un salto histórico poco correcto valdría la pena sin embargo avanzar hasta el modelo parlamentario liberal y democrático. En la época contemporánea el asociacionismo como fórmula de participación ciudadana se diversifica y democratiza, política, social y culturalmente. Los momentos de cambio, sobre todo los políticos, cuando se dan procesos de democra-

tización, estimulan la multiplicación de organizaciones asociativas. Esto puede observarse en la Revolución Francesa, en las revoluciones democráticas y nacionalistas europeas del 1848, en las etapas de ruptura liberal del antiguo absolutismo en España o en las situaciones de dinamización política y social en general. En estas ocasiones vemos el incremento y el pluralismo de ideas y de iniciativas de periódicos, clubes, corales, ateneos, asociaciones, grupos de artistas, grupos de mujeres, etc. hasta llegar a las más variadas manifestaciones temáticas. Por lo tanto, hace falta subrayar una idea primordial: el asociacionismo va unido a la democracia. Un estallido de libertad y de expectativas generales se hace patente en el asociacionismo y la participación.

En el siglo XIX, Alexis de Tocqueville, observó que en los Estados Unidos de América había un gran número de entidades y asociaciones, las cuales traducían la voluntad participativa de sus ciudadanos y confirmaban la imbricación existente entre la sociedad civil y la democracia. Esta relación es algo importante, como hemos dicho, puesto que demuestra, por un lado, que el asociacionismo florece en épocas democráticas, pero también, por otro lado, que forma gente que después puede actuar en el nivel democrático e institucional y genera liderazgos. Es una relación que se retroalimenta mutuamente. Es muy significativo, en este sentido, que la democracia haya adelantado más en aquellas sociedades del planeta donde ha existido la base de una sociedad civil rica, y menos en otros territorios donde la falta de esta sociedad civil, junto con su estructura autoritaria, hacía más difícil un cambio y un avance democrático como la Rusia del siglo XIX e, incluso, la Rusia de las últimas décadas.

El desarrollo asociativo se da, así pues, cuando los ciudadanos se han podido reunir y organizar al margen e independientemente del poder. En el Antiguo Régimen las posibilidades eran inferiores en sentido liberal, pero el hecho de la diversidad de poderes civil y eclesiástico (que estaban en relación, pero también en competencia) y la diferenciación corporativa podían permitir crear ciertos espacios que facilitaban el asociacionismo, aunque su orientación y conformación se hubiera de amoldar al tipo de sociedad de aquella época.

Será, aun así, la época contemporánea cuando los regímenes liberales y democráticos permitan un estallido de pluralismo de grupos. Habrá otro factor que permitirá la vitalidad asociativa del siglo XIX, aparte del régimen jurídico de libertad asociativa, o del deseo de obtener unos beneficios concretos: se trata de la convicción de muchas personas y colectivos que creían en las posibilidades de liberación que podían generar sus actividades. Existía la idea según la cual, frente a una situación social de opresión (la clase obrera es uno de los mejores ejemplos) o de exclusión política (cuando sólo votaban los grupos acomodados), si las personas que sufrían aquella situación se unían, coordinaban y asociaban, podrían defender sus derechos, podrían modificar el carácter desigual e injusto de la sociedad o democratizar la participación política. Así se crearon sindicatos reivindicativos, agrupaciones de transformación revolucionaria como las Internacionales obreras, o entidades y periódicos a favor del sufragio universal masculino y femenino.

También muchas personas creían, especialmente entre las clases populares, que, si se unían, podrían crear cooperativas (de consumo, agrarias, etc.) y podrían propor-

Participación ciudadana, el reto de la mejora democrática

cionarse cultura a sí mismos y a sus hijos, bajo la clara convicción de que la cultura podía liberar y emancipar. De aquí parte el hecho de que tanto en el siglo XIX como en el siglo XX aparezcan corales obreras, que podemos encontrar en varios países y territorios, desde Gales a Cataluña. Sólo hace falta recordar en este último ejemplo los coros formados en torno a Josep Anselm Clavé, de origen popular, obrero y menestral, las escuelas de enseñanza para adultos por la noche, o los ateneos, revistas y periódicos en la misma dirección, publicaciones que hasta entonces sólo había disfrutado la burguesía. El asociacionismo, pues, apareció unido a la idea de que las personas, por negativa que fuera su situación social, si se unían con otras podían modificar la realidad social y su día a día.

Detrás de la idea de promoción popular de la cultura encontramos una clase de mística, unas ideas que bebían en el republicanismismo, el socialismo y el anarquismo. El anarquismo tuvo una gran importancia en la configuración de la idea de liberación cultural, de una nueva pedagogía que hoy llamaríamos activa y antiautoritaria. Todo esto puede multiplicarse a todos los niveles: pertenece a una época en la que existía el orgullo del trabajo bien hecho, un orgullo de oficio, surgido de la autoestima y de aquella cultura popular que creía que la realidad social injusta podía modificarse. Un amplio sector de las clases populares, y los trabajadores, en particular, se sentían cohesionados alrededor de una idea de cambio y transformación social. También el movimiento obrero, tanto en su vertiente sindical como política, se orientaba en una dirección de transformación social de la realidad. Al margen de las características de cada respuesta ideológica y programáti-

ca todos parecían coincidir en una propuesta emancipadora.

Desgraciadamente, en España los resultados de la guerra civil con el establecimiento de la dictadura franquista tuvieron unas consecuencias nefastas para el movimiento asociativo. Las muertes, el exilio de tantas personas de todas las clases sociales y la represión, que afectaron a muchos de los personajes claves y esenciales que habían impulsado y dirigido muchas de estas asociaciones (partidos políticos, trabajadores, sindicatos) supusieron, desgraciadamente, la pérdida de un enorme y valioso tejido. Los primeros veinte años tras 1939 serían los más duros de la dictadura, aunque, a nivel cultural y deportivo, algunas entidades pudieron obrar con tal de que tuvieran dirigentes de “confianza” o alguna estructura de cobertura bien vista por el régimen

Es indudable, por otro lado, que en los años sesenta y setenta surge una nueva conciencia en toda Europa (novedades musicales, renovación de la juventud, mayo del 68, et c.) que cada vez hace más difícil a la dictadura poder controlar las mentalidades y los movimientos populares del país. Hay un ambiente y, nuevamente, una “mística” social y ciudadana de hacer ciudad para todos, de cambios y de catarsis. Es un momento de expectativas e ilusiones: los jóvenes quieren expresar su revuelta juvenil, empieza a surgir otro tipo de vida, el movimiento obrero es cada vez más fuerte y organizado, y crece el número de grupos culturales. Al fin y al cabo todo apunta hacia una renovación social que acontece cada vez más fuerte y escapa de los controles del régimen, controles que progresivamente se van debilitando.

La reanudación democrática en España: ¿una oportunidad perdida?

Durante la dictadura franquista, como ya hemos dicho, los grupos clandestinos manifestaban su voluntad de ser también agentes de difusión de ideología, de promoción de una pedagogía participativa y de transformación de la realidad. Todo esto parece haber entrado en crisis desde la última década del siglo XX. Observamos un cambio significativo entre las grandes movilizaciones y las numerosas organizaciones de resistencia social, cultural o sindical que se vivieron y potenciaron en cualquier parte del Estado. Las expectativas en la transición democrática serían grandes en muchos sectores sociales: algunos de estos se vieron desengañados con el mismo proceso de transición; otros apostaron por la propuesta renovadora que se presentaba.

Si hasta aquel momento las muestras de participación ciudadana se daban mayoritariamente en el plano de entidades sociales y culturales y grupos de resistencia al régimen, sobre todo de cariz marcadamente político en el último caso, en los años previos a la transición y durante la transición afloraron gran cantidad de movimientos. El movimiento vecinal tenía un papel importante, pues vertebraba buena parte de las reivindicaciones locales en todos los municipios. También fue un periodo en el que el movimiento estudiantil tuvo un papel destacado, desde otro ángulo social, pero con un compromiso social global al mismo tiempo.

Paralelamente, la transición política supuso un periodo de redefinición del sistema. Los

actores políticos abocaron sus esfuerzos en la consecución de un proyecto constitucional pactista entre los actores políticos dominantes herederos del franquismo y los de la oposición antifranquista. A nivel político la Constitución del 1979 intentó reforzar la falta de tradición democrática y participativa apostando por vertebrar unas instituciones como centro de articulación y representación política, con los partidos políticos como protagonistas de una actividad social que debía legitimar el sistema. Con los antecedentes previos de dónde se salía y la todavía evidente inestabilidad del sistema, pocas experiencias de otro tipo de participación se podían dar. Así se reconoce constitucionalmente cuándo se destaca el papel de los partidos como instrumento fundamental para la participación política. Si políticamente el sistema apostaba por impulsar sus instituciones como elemento principal de la vida política y convertir los partidos en instrumento de participación, ¿cuál era el papel de la sociedad civil en este engranaje?.

Con la llegada de la democracia, este sector participaba activamente en los asuntos locales: sus miembros se consideraban actores de primer orden en la configuración de los nuevos modelos sociales que se debían dar. No obstante, se produciría un hecho que no dejaría de tener consecuencias a la larga y que reflejaba un cambio en la relación entre política y sociedad civil. Los ayuntamientos democráticos, fuesen del color que fuesen, impulsaban iniciativas y servicios que nunca se habían realizado o lo habían estado de manera insuficiente (escuelas cuna, servicios, equipamientos, etc.), fruto precisamente de las reivindicaciones de los vecinos y las entidades. Análogamente, aun así, a medida que los municipios intervenían más, la

Participación ciudadana, el reto de la mejora democrática

gente empezaba a desmovilizarse. Fallaba uno de los binomios de democracia y asociacionismo, y este hecho no ha dejado de plantear un problema importante con consecuencias evidentes en la actualidad. Hay un segundo elemento estrechamente relacionado: el asociacionismo, y por lo tanto la participación ciudadana, potencian la creación de un capital social altamente eficiente. Este capital social se convierte en un puntal de la renovación democrática fomentando la aparición de debates, construyendo proyectos de cariz colectivo y promoviendo líderes en constante formación. Desde los años setenta esta tendencia tendió a crecer, pero con los primeros ayuntamientos democráticos se vio cómo muchos de los representantes de estos sectores de la sociedad civil daban el salto a la arena política. Paralelamente, aun así, el mundo asociativo no acabó de encajar un recambio en este doble proceso.

La democracia y el éxito del sistema democrático van estrechamente vinculados, como hemos subrayado, a la capacidad de mantener e impulsar una sociedad civil rica. Por más que la administración se haya hecho cargo de un gran número de servicios que antes no existían, una democracia no se construye solamente con una administración superprotectora que todo lo abarca. Los mecanismos de base asociativa son mecanismos participativos que se caracterizan por tener cierta formalidad de interlocución, estabilidad y representación sectorial destacable. Las organizaciones de cariz asociativo ofrecen información relevante sobre la participación a nivel meso, sus redes asociativas se convierten en un espacio de formación de habilidades cívicas y de desarrollo de recursos facilitadores de participación. Las asociaciones se erigen así como escuela

“de democracia” y centro de reflexión para la defensa de intereses colectivos, se fomenta actitudes de *no free rider* y, sobre todo, generan confianza y reciprocidad a favor de la acción colectiva.

En este sentido, pues, nos encontramos, en los años 80 y 90 del siglo XX y en esta última década, con una administración que progresivamente ha adoptado un rol de omnipresencia en el escenario de la acción social, un discurso latente pero constante en que se apostaba por los partidos políticos como espacios de participación política, un inicio de desmovilización ciudadana y un apoderamiento casi absoluto de las funciones clásicas de entidades y asociaciones del tejido social. ¿Cuál es el lugar y el papel de la sociedad civil en este punto?.

Por otra parte es indudable que el papel de los partidos políticos marcó profundamente la etapa de recuperación democrática del estado español. El hecho de que el sistema político naciera al mismo tiempo que la creación de los mismos partidos, hizo que, constitucionalmente, estos tuvieran un papel preeminente, pese a nacer con muy poca estructura y con una cultura política todavía débil. Los partidos españoles se fijaron en los partidos europeos. Tras la Segunda Guerra Mundial y el desafío fascista las potencias europeas empezaron a desarrollar un proceso de fortalecimiento de los poderes ejecutivos y, de manera destacada, en la organización de los mismos partidos. Justo es decir, sin embargo, que a mediados de los años 70 los partidos europeos son desafiados debido a la caída de afiliados, la volatilidad creciente y el aumento de movimientos sociales no basados en el sistema de partidos. Estos elementos influirían en el caso español, el cual, teniendo en cuenta que

todavía no había conseguido consolidar el sistema político, viviría, al mismo tiempo como propio, un cuestionamiento que se daba a nivel europeo. Este factor será seguramente uno de los motivos por los cuales tan pronto encontramos problemas estructurales en el sistema de partidos español.

Un tercer elemento a tener en cuenta es que desde las crisis del petróleo del 1973 y 1979, se entró en una crisis del Estado del bienestar. Por esta razón ha habido una tendencia, más temprana o más tardía según los países, a adoptar una línea de privatización de los servicios; se ha reajustado la economía, se han abandonado algunos servicios sociales o se ha parado su progresión. Este hecho también ha producido un proceso de individualismo creciente a nivel social. Si durante la dictadura franquista, como ya hemos dicho antes, numerosos grupos manifestaban su voluntad de ser también agentes de difusión y de promoción de una pedagogía participativa y de transformación de la realidad a nivel colectivo, todo esto parece haber entrado en crisis.

Es un hecho significativo que esta crisis ha acompañado un proceso de fortalecimiento de los poderes ejecutivos en la administración y, de manera destacada, en la organización de los mismos partidos. En los años 80 del siglo XX se estableció un modelo de democracia local que enfatizaba la eficiencia de la dirección política y la consolidación de la representatividad de sus instituciones. Pero es también un hecho significativo que el desencanto de los ciudadanos con respecto a la militancia política, el abstencionismo, la formación de plataformas muy finalistas y de alcance concreto, así como las resistencias corporativas a cualquier cambio, han avanzado

paralelamente a la quiebra de los partidos políticos como estructuras que reúnen ciudadanos y ciudadanas interesados por la *res publica*, que recogen estados de opinión y que hacen propuestas al conjunto de la sociedad.

Un modelo a mejorar: crisis de partidos y efectos del abstencionismo

La idea de que el sistema de partidos está en crisis es una idea criticada pese a haber algunos elementos analíticos de esta situación que varios expertos sociales y políticos han remarcado en estos últimos años. Es una realidad que la participación política a nivel general ha disminuido, también dentro de los partidos políticos: actualmente, el 1% de los votantes actuales están afiliados a partidos políticos. Menos gente se siente involucrada en la política institucional. Se observan altas cuotas de desafección democrática y resignación, la distancia entre instituciones y ciudadanía es creciente y hay una carencia de identificación con las instituciones. En el nivel interno de las estructuras de los partidos políticos hay poco debate también. Además, las prácticas gubernamentales están a favor del asociacionismo y la participación ciudadana en la teoría, pero en la práctica el cuestionamiento político incomoda de manera preocupante a la clase política. Las élites políticas que públicamente afirman rechazar la falta de entusiasmo hacia la participación no apuestan por la dinamización del tejido o la participación ciudadana.

Hoy en día el sistema político parece mostrar síntomas de agotamiento a la hora de cumplir con las expectativas de la gente. ¿Es fruto de la mala imagen de las instituciones, o bien se trata de que los mecanismos de participación ya no satisfacen las

Participación ciudadana, el reto de la mejora democrática

necesidades ciudadanas? ¿El huevo o la gallina? Tal y como se plantea Subirats: ¿la desafección hacia las instituciones de la democracia produce un descenso en los mecanismos de participación convencional? ¿O son los mecanismos de participación convencional los que no acaban de satisfacer las expectativas de los ciudadanos y esto los conduce a utilizarlos cada vez menos y desconfiar de las instituciones representativas? El sistema de democracia representativa no da respuesta a las demandas de participación y a nivel social hay un malestar creciente ante la impresión de que el sistema es incapaz de responder eficazmente a los problemas que la gente vive en su día a día.

Desde el punto de vista sociológico, elementos como la crisis de valores, la pérdida de la noción de bien común o los efectos de la postmodernidad (el fin de los metarrelatos, la liquidez de las relaciones y los compromisos sociales) pueden explicar parcialmente la carencia de participación política vigente y la erosión de la base social de la democracia. Topamos con reacciones sociales que van directamente contra la ética de base de la democracia y graban una caída de valores públicos solidarios. El incremento del abstencionismo es un síntoma, como también lo es la corrupción política de nuestros días, que todavía desgasta más la imagen pública del sistema político en su globalidad. Aun así justo es decir que, tal y como dice Subirats, la inercia institucional, la burocratización política, y un cierto miedo al riesgo de las élites políticas han generado también este distanciamiento, así como la insatisfacción con los sistemas de selección de las élites, un excesivo ritualismo en las vías de representación y la monopolización de los partidos políticos en el

escenario de la participación de la cual ya hemos hablado.

Desde las escuelas de pensamiento político que trabajan la participación se destacan dos tesis contrapuestas sobre el porqué de la baja participación: por un lado se cree que ésta responde a la necesidad de optar por nuevas vías que canalicen la vinculación ciudadana con los asuntos relativos a la esfera pública que las actuales instituciones no saben gestionar; por otro lado, desde la teoría elitista de la democracia se defiende la idea de que un cierto grado de desafección y apatía indica un buen estado del sistema porque demuestra que las personas tienen otras preocupaciones y prioridades.

Hay, sin embargo, varias causas de desconfianza ciudadana que explican en buena medida el abstencionismo y la insatisfacción política vigente. Por un lado, el nivel de información existente es mayor y tenemos un acceso rápido y mucho más directo a los asuntos públicos así como al conocimiento de las posiciones políticas de los partidos y de los agentes políticos, económicos y sociales. Somos más exigentes con respecto a la información que se nos da. Los medios de comunicación juegan un papel importante en la generación de estados de opinión y el juego político se expresa con mayor intensidad a través de estos en esta última década. En segundo lugar, la exigencia individual y colectiva con la política es mayor; progresivamente la cultura política del estado español se ha ido consolidando, la influencia y espejismo con los sistemas políticos europeos continúa siendo importante, al mismo tiempo que esta idea se contrasta con la incapacidad de dar respuesta a los problemas cotidianos y el hecho de que esperamos mayores compromisos reales en las prácticas

políticas. Por último, y de manera destacada, no podemos dejar de reiterar la importancia del capital social en las sociedades democráticas y la crisis que vivimos hoy en día en este sentido.

Justo es decir, también, que del mismo modo que se explican estos factores como causa de la baja participación, ésta se ve también afectada por varios condicionantes explicativos: factores micro, meso y macro relacionados por este orden con las características de capital social y cultural de las personas, las redes sociales y recursos grupales y la relación de los individuos con las estructuras de oportunidad políticas y los espacios de movilización. Sin duda las características socioeconómicas de las personas tienen alto valor explicativo, teniendo en cuenta también la valoración de costes y beneficios que perciben los individuos en su implicación a determinado grupo, actividad o red.

Recapitulando, en los conceptos expuestos observamos tres niveles de factores que determinan el modelo de participación mayoritario. En primer lugar una crisis del Estado del Bienestar que conjuntamente con el cuestionamiento del papel de los partidos políticos a nivel europeo influye directamente en el modelo español. En segundo lugar, un sistema político marcado por la necesidad de consolidar como primera necesidad la democracia y que utiliza los partidos políticos como instrumento principal de estabilidad. España hace una apuesta firme en este sentido con el objetivo de canalizar cualquier tipo de disidencia política y dar cabida a la mayor parte de grupos a través del sistema de partidos. Con un papel casi exclusivo de los partidos como espacio principal de participación política y un creciente monopolio de la administración en el diseño y ejecu-

ción de toda la acción pública aparecen los primeros síntomas de desmovilización social. La desafección política ciudadana bebe del desgaste del modelo y de la incapacidad de generar vías alternativas de participación que canalicen este desencanto y sean igualmente válidas como instrumento político. Por último, los factores que determinan los comportamientos individuales, las causas de desconfianza señaladas, así como la pérdida de este sentido comunitario estrechamente vinculado con los espacios de creación de capital social, acaban de delimitar la panorámica del estado de la cuestión. Como un pescado que se muerde la cola, a medida que el sistema delimita rígidamente su modelo de participación, crece la desafección y la carencia de alternativas. Se produce un círculo de la desresponsabilización.

La carencia de capacidad democrática hacia la administración toma el nombre de modelo circular o "the loop of democracy"; a nuestro juicio, es este término el que engloba la idea central de donde parte la cuestión de los nuevos modelos de participación actuales. La legitimidad del sistema político pierde fuerza y, como resultado, los niveles de interés y participación. Buscar nuevos mecanismos que los revitalicen es el objetivo central, entonces, de la creación de fórmulas y oportunidades novedosas de participación.

¿Es posible una regeneración política en sentido participativo y democrático?

En el imaginario colectivo hemos asumido inconscientemente el hecho de que los partidos políticos eran el instrumento principal de participación política, progresivamente hemos interiorizado este modelo de participación sin cuestionarnos la existencia de otras vías igualmente válidas

Participación ciudadana, el reto de la mejora democrática

y sólidas de participación –o cuanto menos complementarias-. Pese al desesperanzador panorama antes planteado lo cierto es que las propuestas a este clima han aparecido con fuerza apuntando hacia dos direcciones. En cualquiera de los dos casos hace falta advertir que la participación no es concebida como un fin sino como un medio propiamente para el desarrollo comunitario y la resolución de conflictos.

Por un lado encontramos los nuevos marcos de participación ciudadana formal en el seno de los procesos democráticos que la administración impulsa directamente; en segundo lugar no podemos dejar de hacer mención al resurgimiento del asociacionismo tradicional a través de nuevas formulas que adoptan el nombre de nuevos movimientos sociales, algunos de estos de cariz local, y otros de cariz transnacional. Las dos formas, a pesar de las diferencias substanciales, indican indicios de regeneración política que hace falta analizar. La aparición de estas tendencias no tendría que extrañar: son herramientas que permiten nuevas vías participativas que canalizan la vinculación ciudadana con los asuntos públicos que las actuales instituciones no saben gestionar. La tarea de estas experiencias no es fácil: generar un espacio de actuación en este contexto, romper clichés y legitimar estas nuevas vías participativas como opciones válidas en el seno de un sistema que no las contempla. Seguramente los éxitos de estas nuevas experiencias para recuperar la confianza social y la regeneración política no serán inmediatos, pero parecen indicar que determinan los nuevos vínculos sociales y políticos de los inicios del siglo XXI.

Al mismo tiempo nuestras administraciones no pueden quedar indiferentes ante

estos hechos: hace falta una revisión crítica a fondo sobre las responsabilidades que tienen en relación a esta desafección y también sobre la posibilidad de vertebrar espacios de participación reales más allá del voto cada cuatro años. A nivel municipal, que es el ámbito más próximo a los ciudadanos, hay numerosos canales para posibilitar esta participación activa y el apoderamiento social ante las decisiones públicas, mecanismos de participación ciudadana que permiten una nueva forma de entender el sistema político. La participación política estable debe pasar de ser entendida como una forma de democratizar las decisiones públicas a devenir una herramienta de gobierno porque implica decisiones de más calidad, de más eficacia en la implementación y que permiten una mayor capacidad de gestión.

Hace falta apostar decididamente por crear espacios y órganos de participación y de apoderamiento ciudadano como consejos territoriales, consejos sectoriales, presupuestos participativos, jurados ciudadanos, entre tantas otras fórmulas existentes. Hace falta responder a los problemas de eficacia del sistema democrático también a nivel local, y hace falta desarrollar un marco normativo que fije los objetivos participativos de nuestras ciudades. Fomentar, pues, la cultura de la participación, sumar la acción pública en este sentido utilizando los mecanismos que la administración tiene a su alcance. En cierta medida, y a pesar de las diferencias sustantivas en cuanto a la concesión de la categoría de ciudadano, podríamos pensar que esta propuesta de participación formal nos devuelve al ideal de la democracia griega basada en la participación directa de todos sus ciudadanos y ciudadanas.

Subirats propone un desplazamiento de la participación que pase de tratar la política a trabajar en las políticas. El cambio es sustantivo. La participación clásica de cariz político puede convertirse en participación directa sobre las políticas: un modelo de acercamiento de temáticas concretas a la ciudadanía y de generar opinión favorable y legitimada, al mismo tiempo que la administración puede extraer importantes conocimientos y conclusiones basados en la experiencia propia de los actores ciudadanos. Las oportunidades de participación ofrecidas por los gobiernos pueden tener dos explicaciones: por un lado, vincular a los ciudadanos en los proyectos políticos que se llevan a término puede ayudar a fomentar actitudes de consenso así como a evitar posibles conflictos entre actores aislados; por otro lado, incorporamos un segundo concepto importante, y es que democracia y eficiencia no son términos antagónicos. La incorporación de la voz de varios actores ciudadanos puede crear importantes beneficios para la consecución de una política pública determinada, y a la vez los rendimientos que surjan pueden ser más altos que los que la administración por sí sola habría extraído. En este caso, ambas partes resultan beneficiarias al mismo tiempo que el valor de la participación, el que implica creación de capital social, se empieza a difundir.

Observamos cómo, cada vez más, los actores cívicos dejan de ocuparse sólo de la demanda y pasan a contribuir en la prestación de servicios, se pasa de producir gobernabilidad a aumentar la capacidad de gobierno (*governance*) a través de la creación de redes de actores públicos y privados para el diseño y desarrollo de políticas públicas a través de la concesión de subvenciones o convenios con asociaciones particulares para la realización de activida-

des determinadas o prestación de servicios. Estos mecanismos permiten la creación de vínculos directos de la administración con la comunidad local. Aun cuando hace falta tener en cuenta que también existe un interés de maximización del voto por parte de los partidos, que puede traducirse en la participación y colaboración de un determinado tipo de asociaciones más o menos afines al partido gobernante, hace falta tener cuidado en este aspecto para evitar una forma de sesgo participativo y de pérdida de las capacidades críticas que puede aportar la participación de actores cívicos. La debilidad y dependencia estructural de los actores civiles facilita al gobierno municipal modificar las pautas de interacción en función de sus intereses y agenda. Por otro lado, existe un importante grado de dependencia entre recursos y servicios; como ya hemos dicho, hace falta evitar que se pierda la capacidad de debate en las asociaciones si éstas se ven asimiladas por las instituciones municipales.

Las principales ventajas de los mecanismos de participación ciudadana son el incremento de la legitimidad en las decisiones públicas si la participación es efectiva y real, y que el sistema democrático se ve reforzado y adquiere características aperturistas que proporcionan mejoras reales de gestión a la administración y de resultados a la ciudadanía; los contactos entre ambos aumentan y, por lo tanto, la representatividad del sistema es más real. Se da opción a escuchar la voz de aquellos grupos que a menudo quedan infrarrepresentados. Por otro lado, como ya hemos dicho, el aumento de las fórmulas de participación permite incorporar un componente pedagógico como los valores del compromiso político en el seno de una población que cada día parece estar más

Participación ciudadana, el reto de la mejora democrática

desmovilizada en este sentido. Hace falta incidir en la cultura de la participación a través de un compromiso potenciado ya desde la escuela a través de iniciativas que fomenten este tipo de prácticas. En esta línea hace falta mejorar la visibilización y la apertura de los procesos participativos a través de los medios de comunicación. El coste económico y organizativo de este tipo de actividades se manifiesta muy elevado si observamos las diversas experiencias que se han llevado a término y se han documentado: este aspecto también debería ser repensado si se quiere fomentar y dinamizar este tipo de iniciativas ciudadanas.

¿Aun así es posible combinar el modelo de democracia deliberativo con los niveles actuales de participación e implicación ciudadana? Se observan dos tendencias paralelas en este aspecto: el sistema político utiliza mecanismos como los consejos consultivos y sectoriales a modo de puentes de información, mientras que desde los consejos se pide un compromiso mayor en la aplicación de las propuestas que surgen. Algunos teóricos han planteado propuestas de reforma de los mecanismos actuales existentes como la estandarización de las consultas ciudadanas (Stewart) o el diseño institucional de estas (Buge), que toma el nombre de democracia “directa de partidos”: por este camino se propone un sistema de partidos similar al actual pero con un apoyo ciudadano de codecisión en la formulación de propuestas e iniciativas. Esta es una cuestión que hará falta repensar con rigor si se quiere fortalecer un modelo democrático participativo más real y menos simbólico.

Por otro lado, y a pesar de que en este artículo nos concentramos en el análisis del

modelo de participación formal estable que acabamos de desarrollar, no podemos dejar de mencionar este segundo modelo de participación: la participación que se da a través de movimientos sociales. Los movimientos sociales responden a manifestaciones de ruptura política ante profundos cambios estructurales, trabajan desde la transversalidad. Y también desde la globalidad. Toman gran relevancia a partir de Seattle 99, que se considera el nacimiento del movimiento antiglobalización con grandes eventos como los Foros Mundiales de Porto Alegre.

Los movimientos sociales reflejan las preocupaciones por amenazas reales de supervivencia, no están al servicio de intereses particulares. Encarnan problemáticas básicas de los países industrializados adelantados. A diferencia de los movimientos anteriores, despliegan actividades en la arena política y se han convertido en representantes de intereses de amplias mayorías. Tienen más capacidad de intervención en la agenda política, y hacen un uso más flexible de los medios institucionales o de redes de colaboradores. Los mismos movimientos experimentan un proceso de institucionalización. Adoptan múltiples formas de acción y tienen un gran acceso a los medios de comunicación. Conforman un amplio tejido pero tienen poca articulación entre sí: se observa cierta atomización de los diferentes movimientos que, pese a que adoptamos compromisos comunes, a menudo son de cariz puntual.

Los elementos distintivos de los nuevos movimientos sociales son sus fórmulas de organización y estructura, los métodos de influencia que utilizan. Por ejemplo, en el caso de la movilización, que no es un objetivo como el de los actores políticos con-

vencionales (los partidos y las instituciones), sino que lo utilizan estratégicamente, al mismo tiempo que las redes sociales multiplican el efecto de la movilización directa. Los orígenes o finalidad de los movimientos sociales rompen con los esquemas tradicionales, así como su ideología, que aparece, en cierta medida, como fruto de la carencia de renovación de discursos o, como comentábamos antes, de la carencia de metarrelatos que dan sentido calidoscópico a la realidad social.

Así pues, ¿es posible una regeneración política en sentido participativo y democrático? Hay nuevas formas de participación emergente tal y como hemos señalado, y todo indica que hay cambios que se han iniciado en el seno de nuestra cultura política. Una de las primeras afirmaciones que hemos hecho al inicio de este texto era la idea de que democracia y participación son elementos indisolubles. Esta relación hace falta promoverla de manera renovada y constante en la administración pública, en los partidos políticos, en la misma sociedad civil y sus diversas formas de expresión, teniendo en cuenta que estos últimos actores sociales han de ser complementos de la vida política y no mera comparsa del sistema político. El tercer elemento que va atado a la democracia y a la participación es el concepto de ciudadanía como proyecto emancipador que pretende la igualdad de recursos y oportunidades en la esfera pública. La mejora de la legitimidad del sistema político pasa por fortalecer las capacidades de incisión de los ciudadanos: si se fomentan este tipo de iniciativas y el ciudadano percibe su participación como algo inútil, el desgaste que se produce es contraproducente para el objetivo de legitimación que en principio se pretende. Sintomer plantea cinco cues-

tiones básicas a resolver en el modelo participativo europeo: el problema de la eficiencia bajo la idea de que los ciudadanos de a pie no cuentan con suficiente formación y conocimientos como para ocupar espacios de decisión, el desafío de la participación por conseguir una amplia participación de todos los sectores sociales, y el desafío de la instrumentalización, es decir, la utilización de los partidos al gobierno o a la oposición por capitalizar estas iniciativas así como para presionar a los grupos organizados en pro de sus intereses, hecho que supone una pérdida de autonomía de estos. El desafío de la deliberación para crear un verdadero mecanismo de discusión crítico y eficaz y, finalmente, el desafío de la democracia que supone plantear el modo de combinar los mecanismos de la democracia directa con los de la democracia participativa de forma que los mecanismos consigan cumplir objetivos y no permanezcan en un plano de buenas voluntades. En definitiva, hace falta potenciar desde todos los ámbitos sociales, económicos y políticos la cultura de la participación, la democracia y la ciudadanía activa.

Bibliografía

BENEDICTO, Jorge. (1997): *“Las bases culturales de la ciudadanía democrática en España”*, en CRESPO, I (ed.): *Cultura Política. Enfoques teóricos y análisis empíricos*; Tirant lo Blanch; Valencia.

COLOMER, Josep M. (1998): *La transición a la democracia: el modelo español*; Anagrama; Barcelona.

DALTON, Rusell (2002): *Citizen Politics*; Chatham House Publishers; Nova York.

Participación ciudadana, el reto de la mejora democrática

FONT, Joan (coord.) (2001): *Ciudadanos y Decisiones Públicas*; Ariel; Barcelona.

HEATER, Derek. (2007); *Ciudadanía, una breve historia*; Alianza Ed.; Madrid.

OLSON, Mancur (1991): *“La lógica de la acción colectiva”*, a VVAA: *Diez Textos Básicos de Ciencia Política*; Ariel; Barcelona.

PUTNAM, Robert (2000): *Per a fer que la democràcia funcioni*; Proa; Barcelona.

SUBIRATS, Joan (2002): *“Los dilemas de una relación inevitable. Innovación democrática y tecnologías de la información y la comunicación”*, en *Papers sobre Democràcia* n°24; www.democraciaweb.org.

SUBIRATS, Joan (ed.) (1999): *¿Existe sociedad civil en España? Responsabilidades colectivas y valores públicos*; Fundación Encuentro; Madrid.

VALLÈS, Manuel y BRUGUÉ, Quim (1997): *“Los Sistemas de Representación y Gobierno”* a AA.VV. *Informe Pi i Sunyer sobre el Gobierno Local en Espanya*; Fundació Pi i Sunyer; Barcelona.

Indaga, Crea, Construye: Participación Ciudadana y Trabajo Social Comunitario

Javier Escartín Sesé

Resumen

Para el trabajo social y su dimensión comunitaria, la participación ciudadana es algo vital, nudal. Vivimos en tiempos complejos, con necesidades estructurales y emergentes, tiempos críticos en los que organizarse y participar son más imprescindibles que nunca. En este camino, partimos de la histórica labor de muchas y muchos, y de las propias comunidades por mejorar su bienestar social, enfrentar sus problemas y luchar por sus derechos; gestando, en definitiva, inteligencia social y colectiva. Pero es aquí y ahora cuando nos toca ponernos manos a la obra, seguir creando y construyendo otras realidades posibles, y a través de la participación de una ciudadanía de la que somos parte. La Participación ciudadana y el trabajo social comunitario tienen mucho en común, forman un tándem sugerente y enriquecedor. Para su impulso, se plantean cuatro poderes comunes y potenciales: el que otorga el sentido elegido y la palabra; el enfoque la participación como derecho; la riqueza de los vínculos y aprendizaje desde los criterios; el convencimiento y apuesta por una acción transformadora.

Palabras clave

Participación ciudadana. trabajo social comunitario. Participación social y comunitaria. Comunidad.

Abstract

Civil participation is something vital for Social Work and its community dimension. We live complex time with structural and emergent needs and we need more than never organization and information. We depart from the historical work from many people and from the communities for improving their social well-being, facing their problems and fighting for their rights; preparing social and collective intelligence. But it is here and now when we have to work, continue creating and constructing other possible realities, and through civil participation as we are a part of it. Civil participation and community social work have several common characteristics. They form a suggestive and wealth-producing tandem. There are four common and potential powers: the one that grants the chosen sense and the word; participation as a right; the wealth of the links and learning from the criteria; the conviction and bet for transformer action.

Key words

Civil participation. Community social work. Social and community participation. Community.

Autor Javier Escartín Sesé

Trabajador Social. Asesor técnico de la Dirección General de Participación Ciudadana / Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón.
jescartins@aragon.es

Indaga, Crea, Construye: Participación Ciudadana y Trabajo Social Comunitario

Este artículo pretende estimular la reflexión sobre la importancia que tiene la Participación ciudadana para el trabajo social comunitario y viceversa, intentando poner en valor el rol del colectivo de trabajadores/as sociales como agentes de transformación y mejora de la Comunidad desde y con la gente de la Comunidad. Pretende ir más allá del rol prestacionista¹, tan inducido en los últimos años por las Administraciones y tan rápidamente asumido por nuestro colectivo, especialmente en servicios generalistas tanto públicos como privados.

Estas líneas nacen de un convencimiento, independientemente del marco institucional donde trabajemos: somos constructores/as de profesión desde nuestro ejercicio diario, visibilizando avances, reconduciendo errores, incorporando más calidad y calidez, promoviendo iniciativas y dinamismo, participando en y de los cambios sociales que se producen y generamos. Participación ciudadana y trabajo social están vinculados, especialmente en la comunidad. Son, en el fondo, dos **instrumentos al servicio** del desarrollo de una sociedad más cohesionada, más democrática e inclusiva y menos fragmentada.

*“El horizonte está en los ojos
y no en la realidad”.*
Ángel Ganivet (1865 -1898).

Indaga, crea, construye:

Quiero compartir tres pilares que creo saludables para poder avanzar en materia de participación, tanto en los procesos de trabajo social comunitario que deseemos impulsar o los que ya desarrollamos, como en los procesos de participación ciudadana

en los que “participemos” como profesionales en los entornos concretos, locales y/o autonómicos.

Se trata de tres verbos, que nos inducen a la acción: Indagar, crear y construir. Según la Real academia de la lengua española este es su significado: **Indagar** es intentar averiguar, inquirir algo discuriendo o con preguntas; **crear** es producir, establecer, hacer nacer algo o darle vida; **construir** es fabricar, edificar.

Nuestro colectivo profesional está acostumbrado, capacitado y necesita estudiar y diagnosticar la realidad para intervenir en ella. Lo hacemos respecto a la situación y realidad de los casos individuales y familiares, de los grupos, e incluso de realidades más amplias a través de investigaciones de diverso tipo. Para aproximarnos o impulsar trabajo comunitario y participación ciudadana uno de los principios puede ser la “**indagación**”, no entendida desde un prisma policial ni coercitivo (que no sería trabajo social), sino desde la **sana curiosidad** por la realidad en la que vivimos y en la que está inserta nuestra práctica diaria. En este sentido, la población y los usuarios/as de los servicios y proyectos nos deben percibir como figuras profesionales y cercanas, accesibles, asequibles, respetables y con gran capacidad de escucha, de servicio y de promoción de cambio². Además, para que esta sana indagación se de, nuestra actitud debe ser positiva, abierta, próxima, reflexiva, pausada y utilizando las habilidades comunicativas más adecuadas.

Al tema de la participación es bueno aproximarse con naturalidad y prudencia, pues se trata de un tema amplio, de variados contenidos y enfoques. Hoy por hoy, es lugar común en la mayor parte de dis-

cursos políticos, sociales y profesionales, y conforma –además– un mapa propio (BLAS e IBARRA; 2006), que hará que debamos afinar la mirada e identificar el recorrido que interesa al trabajo social comunitario, para poder transitar por él con menos despiste.

El segundo pilar o principio es el de la “**creación**”. Las gentes del trabajo social sabemos mucho, dominamos la palabra *crear* (dar existencia, formar). Hemos creado nuestra propia historia profesional, desde los antecesores (filósofos, humanistas, filántropos) hasta nuestras pioneras del trabajo social (Octavia Hill, Mary Richmond, entre otras). En España, y de manera mucho más próxima en el tiempo, hemos contribuido a la creación e implantación de los Sistemas públicos de **protección social** (especialmente el de Servicios Sociales) y también el desarrollo de nuestra **figura profesional** en salud (un espacio también pionero), justicia, educación y otras áreas diversas y emergentes; también gracias a muchos/as colegas en lo autonómico y lo local. En la década de los setenta y ochenta, especialmente, nos sumamos y promovimos la **acción social comunitaria** en los barrios y barriadas españolas (tema poco estudiado, por cierto). Y en estas dos últimas décadas hemos contribuido a la creación de numerosas redes, entramados, iniciativas, planes, programas y proyectos innovadores, participativos y generadores de desarrollo social, tanto desde la iniciativa pública como desde el tercer sector. Somos una profesión que sabe, debe y puede desarrollar el sentido creador, participativo y comunitario.

El tercer pilar es la “**construcción**”, que deposita la fuerza en el proceso, en el método, en la manera de diseñar, desarrollar y ejecutar lo que hemos creado. La par-

ticipación ciudadana y el trabajo social comunitario tienen mucho de construcción colectiva, y en esa esfera de lo colectivo hemos tenido y tenemos bastante que decir, hacer, aportar e impulsar. Nuestra **formación técnica**, a pesar de la escasa oferta especializada en el ámbito académico, nos permite contribuir de manera básica, muy activa y rigurosa a esta importante labor que es construir comunidades con mayor bienestar, cohesión e inclusión. Se trata de una **empresa más necesaria** si cabe en estos tiempos de crisis económica mundial y regional que estamos viviendo, con las graves repercusiones que ya está teniendo en la población de los barrios de nuestras ciudades y en los pueblos de nuestros territorios.

notas

1. Por rol “prestacionista” entiendo aquel cuyas funciones y tareas están centradas mayoritariamente en la gestión de prestaciones económicas y recursos, derivación sin seguimiento, etc. Este rol, marcado por la inercia, la presión asistencial o la institución, no favorece un trabajo de casos adecuado, con dedicación de tiempo y energía al estudio y diagnóstico, a la elaboración participada de los planes de intervención social, al seguimiento y acompañamiento social, etc. El prólogo de M. Gaviria en la traducción al español de “El caso social individual”, constata como la pionera Mary E. Richmond ya se hacía eco en 1922 del riesgo de acabar convertidos/as en “telefonistas sociales”.

2. Cuando promovemos foros, espacios y lugares (estructurados y con sentido) que dan voz a usuarios/as y otros técnicos o voluntarios sobre nuestra labor, sobre la percepción de papeles y tareas...encontramos claves muy interesantes de mejora por las que transitar. En el cuaderno del I Seminario Espacios sobre Inmigración, interculturalidad y trabajo social organizado por el Colegio de T.S. de Aragón en Abril de 2010, se sistematiza la reflexión compartida entre personas migrantes y trabajadores sociales, con un gran interés cualitativo. Una compañera migrante, Isabel Pomar, planteaba sobre nosotros la siguiente reflexión: “son profesionales que por formación, experiencia y vocación están preparados para ser verdaderos transformadores de la sociedad y que en éste sentido están infrautilizados. Como también entendemos que son profesionales expertos y de referencia de la ciudadanía que tienen mucho que decir y aportar en cuanto a la educación de nuestra sociedad y sus cambios”.

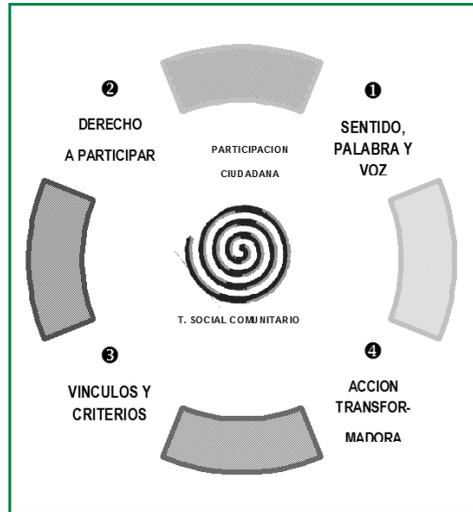
1. Un tándem interesante y algunos poderes para su impulso

Participación ciudadana y trabajo social comunitario forman un tándem muy interesante y beneficioso. Son dos elementos e instrumentos que se complementan perfectamente y que juntos cuentan con mucha más fuerza, capacidad de incidencia y transformación social.

Hablamos de un tándem porque el trabajo social comunitario y con la comunidad necesita, se nutre y utiliza la Participación como medio principal de sus procesos de intervención, tanto en los planes integrales como en programas o iniciativas de desarrollo comunitario más concretos. Por su parte, la Participación ciudadana, tanto entendida desde un modelo estratégico para la construcción de políticas públicas (PINDADO: 2009), como desde otras formas (p.ej. los planes e iniciativas comunitarias antes mencionadas, etc), también necesita, se nutre y utiliza los mismos mimbres técnicos, humanos y vitales de los contextos donde se desarrolla un trabajo social comunitario con la comunidad.

Creo que hay muchos poderes positivos y susceptibles de ser utilizados para impulsar los proyectos en los que creemos. Os propongo aproximarnos a cuatro poderes (entendidos como fuerza, capacidad y posibilidad) para impulsar este particular tándem.

Esquema 1: Cuatro poderes potenciales.



Elaboración propia

2. El poder del sentido, la palabra y la voz

A lo largo de la historia del trabajo social y de nuestro devenir como profesión, hemos estado y estamos vinculados a la participación como algo **transversal** e **inherente** a los procesos humanos y sociales, a la intervención social individual, familiar, grupal y/o comunitaria. Sin participación no es posible transformar la propia vida, pues el principal “recurso” de nuestra labor (independientemente de cómo y en qué pongamos el acento), son las personas y somos los agentes implicados.

Pero ¿qué es participación? ¿cuántos tipos hay? ¿se entiende lo mismo por participación social, ciudadana, comunitaria?. Habitualmente utilizamos la palabra “par-

ticipación” para nombrar o identificar cosas diferentes; y además, por la inercia de la cultura organizativa o el modelo de gestión política de las instituciones donde trabajamos, lo cuantitativo suele eclipsar a lo cualitativo, la participación se asimila a los indicadores que la miden o valoran y la asistencia suele ser el rasero del éxito o fracaso. En otras ocasiones se la sacraliza o se le otorga competencias que no tiene.

La palabra “**Participación**”, proviene del latín *participatio*, *-ōnis*, que es la acción y efecto de participar, que referido a las personas significa: **Tomar parte** en algo. Denota decisión y/ o acción, intervenir y compartir.

Para nosotras y nosotros, se trata de un término que refiere claramente un conjunto de procesos que tienen relación directa con la toma de decisiones de las personas, y que es transversal a numerosas disciplinas, encontrándose (como muchos otros temas) en un centro común de interés, aunque desde una gran riqueza de matices.

Por **participación social**, entendemos, tal y como plantean algunas autoras, un elemento esencial para la consecución del Bienestar social de la colectividad, inherente a la intervención del trabajo social comunitario, generadora de responsabilidad individual y colectiva, posibilitadora de opinión e influencia sobre la propia vida colectiva y todo lo que la afecta, promotora de conciencia (LILLO Y ROSELLÓ: 2001; 141-143).

Además, por participación social, se suele entender también dos cosas contrapuestas: de un lado, lo que vengo a llamar la **participación – proceso social** y de otro lado lo que hemos visto todos y seguimos viendo en nuestros pueblos y ciudades, la **participación movilizadora**.

La primera centra su valor en el mismo proceso que conduce a participar, que lleva a tomar parte a las personas en espacios de socialización colectivos, en espacios comunes e identitarios, en espacios de interrelación y interacción más allá del núcleo de la propia vida y de lo más cercano. Este proceso de trabajo cuida lo metodológico, lo actitudinal, el acompañamiento y el crecimiento personal, el aprendizaje progresivo de habilidades sociales y comunicativas...En él y con las personas/grupos concretos, jugamos un importante papel las y los trabajadores sociales de proximidad³, y además es de ida y vuelta. Esta concepción sostiene un hilo directo con el “empoderamiento”.

La segunda entiende por “participación social” un saco sin fondo en el cabe todo lo que “moviliza” clientes o posibles votantes, usuarios o colectivos numerosos. Se trata de una concepción más superficial y utilitarista, que favorece la asistencia sin importar el sentido, los valores, ni el objeto. En ocasiones, un determinado Ayuntamiento o Administración aglutina en áreas de participación social (o lo que es peor aún, ciudadana) todas las actividades socioculturales, viajes o programas de ocio, etc, que realiza, mezclando fines y medios, fondo y forma, el cómo y el para qué de la participación. A veces, realmente el objetivo de las acciones de participación social es que “aparentemente” parezca que ha existido mucha, que “la gente se vaya contenta” independientemente de todo lo demás. De esto pueden dar cuenta bastantes trabajadores/as sociales, sobre todo de

notas 3 Incluyo, en este sentido, a todo profesional del que realice una labor de atención/acción directa, individual, grupal o comunitaria, en institución pública, privada o social, y desde una relación contractual o voluntaria. Los caminos y estrategias que promueven la participación social o acompañan, son diversos, sinérgicos y casi inabarcables.

servicios sociales comunitarios, ong's, etc. Solo hacer al respecto dos comentarios:

a) Pese al marcado carácter utilitarista que hay tras este tipo de participación (casi siempre, además con los mismos colectivos), podemos técnicamente introducir, sugerir o incorporar elementos que logren darle un pequeño giro al enfoque.

b) Quiero aclarar que no toda actividad o evento que suponga convocar y movilizar a un gran número de personas es de este tipo. Por el contrario, un alto número de asistentes puede ser un indicador positivo, pero no el único ni el más importante.

En definitiva, el trabajo de base en participación (el encuadre, diseño, enfoque, concepción, filosofía) es muy importante, y nuestra formación, capacidad de persuadir, motivar y creer en que las cosas pueden cambiar (a mejor) ayudan a caminar en una u otra dirección.

Participación comunitaria: "Vivir en comunidad o sociedad es participar. Política es básicamente participación. Todo comienza con la participación en la palabra, en el diálogo, en las decisiones" (BOFF, 2003: 30) Por participación comunitaria entendemos aquella participación social centrada en un marco referencial concreto: la propia comunidad donde alguien vive, donde ese "tomar parte" tiene traducción clara y visible. Así, la participación comunitaria sería un tipo de acción individual y colectiva, capaz de agrupar a personas con el ánimo y la decisión de enfrentar una situación concreta, de buscar una mejora para la colectividad.

Participación Ciudadana: Se trata de un término muy presente en la agenda profesional y política de –me atrevería a decir–

casi todas las entidades públicas y sociales. En términos globales y en palabras de Fernando Pindado, "cuando nos referimos al ámbito de la política, entendida como gestión de la cosa pública, como gobierno de los intereses colectivos, como medio de resolver los conflictos sociales, adjetivamos la participación y la llamamos "Participación ciudadana". En este caso, el "sentirse parte de" significa el ejercicio del derecho a ser miembro de la comunidad política: ciudad, país,...en la que se organiza la sociedad. A pesar de la manifestación formal de ese derecho a "ser parte", si no se produce el efecto de "sentirse parte", difícilmente se podrá ejercer la ciudadanía activa" (PINDADO, 2009: 125 - 126).

En definitiva, el sentido de la participación social, comunitaria y ciudadana, es generar "**inteligencia colectiva**" o social como bien apuntan numerosos autores y responsables políticos en materia de participación ciudadana (CELAYA, 2009: 109). La inteligencia individual y aislada se queda corta para poder incidir en lo colectivo, para poder acceder al campo de los valores de la comunidad y poder generar formas de convivencia. Todos dependemos de la inteligencia social, que además es generada por las personas y su calidad cívica, por las personas y la calidad de sus interacciones (MARINA Y RODRIGUEZ, 2009: 17-19). Este es el principal espacio de trabajo y fin de la Participación y sus modalidades, el ser capaz –desde los procesos y las múltiples formas de participar–, de genera inteligencia colectiva, desde el ejercicio de nuestro rol ciudadano para la renovación, mejora, cambio y construcción de sociedad/ comunidad.

Directa o indirectamente la participación tiene que ver siempre con lo común, con lo colectivo, con lo comunitario, con el

modelo de sociedad que soñamos y hacia el que caminamos.

En los últimos años se ha generado un importante repunte de la participación ciudadana, como algo a contemplar necesariamente en la gestión y gobierno de lo público. Un ejemplo en 2010 es que siete Comunidades autónomas cuentan con Direcciones Generales específicas de participación ciudadana, numerosas Diputaciones Provinciales o forales tienen servicios de participación, y miles de Ayuntamientos en toda España (de distintos signo y color político) cuentan con áreas, concejalías o delegaciones sobre este tema.

La participación ciudadana para la construcción de políticas públicas es una de las más interesantes e importantes. Puede implementarse y entenderse desde diversos modelos, que proyectan las diversas formas de entender y hacer política, aunque el horizonte de fortalecimiento democrático sea común. Estos **modelos de participación** nos harán entender la actuación de los diversos actores: políticos, técnicos, ciudadanos individuales, asociaciones e instituciones, etc. Todos los actores son/ somos responsables, en la medida y nivel que corresponda, del tipo de modelo que se implementa en el propio contexto. Como plantea Fernando Pindado – con algo de ironía pero de manera identificable y clara - (PINDADO, 2009: 136 - 139), algunos de esos modelos (que en algunos casos pueden darse de manera mixta):

- El **despotismo ¡ilustrado?**, donde ni políticos ni técnicos tienen interés en generar medios para la participación y para incorporar propuestas/ ideas de la población. Los técnicos, en especial, opinan que saben hacerlo todo y que no necesitan que nadie les diga nada,

que sus jefes son los políticos y que ellos gestionan. La ciudadanía y el asociacionismo, por su parte, están centrados en sí mismos, dependientes de la política de subvenciones y con muy poco desarrollo de una actitud proactiva en términos participativos.

- El **normativista**, centrado en el entendimiento de la participación como cumplimiento de las leyes, reglamentos y normativas. El discurso cuidado, se contradice con prácticas muy verticales, encorsetadas, etc. que tienen poco en cuenta además al ciudadano/a individual. Pesa más la forma que el fondo.

- El **ciudadano – cliente**, que refleja un modelo centrado en la atención y buena gestión frente a la ciudadanía, que acaba teniendo buenos servicios pero que no reclama nada y a la que no se le pide ninguna colaboración o compromiso individual o grupal con lo colectivo.

- El **estratégico**, un modelo que entiende la participación como un elemento transversal a la política y la gestión concreta, un valor añadido para ganar en calidad democrática y en fortalecimiento de la ciudadanía, del tejido asociativo, del trabajo en red. Desde la Administración, o en coordinación directa con propuestas “abajo – arriba” se plantean e implementan propuestas e iniciativas de participación adaptadas al territorio, entorno, contexto e intereses colectivos. En este modelo, como ya se apuntó anteriormente, es donde más sentido tiene engarzara iniciativas y proyectos de trabajo social comunitario o en la comunidad.

3. El poder de la normativa...el derecho a participar

Participar es un derecho. Hoy ya nadie cuestiona esta frase, pero todos y todas sabemos que lograr el derecho a participar en distintas vertientes y ámbitos ha formado parte de muchas luchas a lo largo de la historia, especialmente de los últimos dos siglos y todavía en la actualidad (mujeres, obreros/as, niñas y niños, migrantes sin papeles, etc).

Las gentes del trabajo social tenemos **muy clara la importancia** de la normativa para el avance y retroceso de las sociedades y contextos comunitarios en los que trabajamos, para las personas con nombre y apellido, para grupos y colectivos enteros. Hemos sido pioneras y pioneros en la defensa de los derechos sociales en España en las últimas décadas, y quizá tengamos que incorporar con más fuerza en nuestro discurso y acción para los próximos años la **defensa del derecho a participar** y del **ejercicio real** a la misma por parte de gran parte de la población con la que trabajamos. Con gran acierto, a mi modo de ver, ha quedado reflejada esta propuesta en una de las muchas conclusiones del XI Congreso Estatal de Trabajo Social⁴, en las que más adelante abundaré.

La participación es, además de lo mencionado anteriormente, como un **derecho positivo** que se ha ido estableciendo a lo largo de la historia en los principales textos del ordenamiento jurídico (GOBIERNO DE ARAGON, 2009: 7 - 21). Haciendo un somero recorrido desde el Derecho Internacional al Derecho local, nos encontramos con:

- La Declaración Universal Derechos Humanos 1948 (Art. 21.3)

- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966 (Art. 25).

“Todos los ciudadanos gozarán, (.....), de los siguientes derechos y oportunidades: a) Participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes libremente elegidos”.

- El Tratado de la Unión Europea, (Art. 1 TUE) “resaltando la necesidad de adoptar las decisiones de la forma más abierta y próxima a los ciudadanos” (Art, 6).

- El Libro blanco de la Gobernanza europea (2001), cuya esencia es abrir las decisiones públicas a la participación ciudadana, con principios de consulta, participación y transparencia.

- La Constitución española en sus artículos 9.2. y 23.

- La Legislación administrativa en general (Ley de procedimiento administrativo y la normativa autonómica en la materia).

- Los mecanismos de democracia directa en el ordenamiento jurídico español, que hay que tener presentes: ILP Iniciativa legislativa popular; referéndum; derecho de petición; participación en los diferentes poderes del Estado (judicial, administrativo, legislativo, sectorial, etc).

- Los Estatutos de Autonomía, que en sus últimas reformas incorporan la participación con más fuerza y relevancia.

- Las Leyes autonómicas sobre participación ciudadana, que son bastante

recientes y minoritarias por el momento (Comunidades Valenciana y Canaria)

- Las **Leyes y normativa sectorial** (especialmente la de Servicios Sociales, Salud, Educación, Consumo, etc) que contemplan la participación y los órganos específicos para ejercer este derecho. En casi todas las normas se establecen dos tipos de participación:

a) La orgánica: definiendo los órganos de consulta, evaluación o seguimiento participado en las materias que se establezcan.

b) La procedimental: dando opción o regulando la participación pública en los Planes, decretos, etc.. a través de procedimientos participativos.

- La **Ley 7/85. reguladora de las Bases del Régimen Local**, que incluyen el reconocimiento de la participación como derecho vecinal y la obligación de los Ayuntamientos a instituir normas y órganos para el ejercicio de este derecho.

En este mismo lineamiento normativo, se incorporan las diversas **Leyes autonómicas sobre la Administración local**.

- Los **Reglamentos locales de Participación Ciudadana**.

4. El poder del vínculo y los criterios

*Las fuerzas que se asocian para el bien no se suman, se multiplican.
Concepción Arenal
1820-1893. Escritora española.*

Participación y trabajo social van de la mano, y participación ciudadana y trabajo social comunitario no solo van de la mano, sino que hacen muy buena pareja. En este maridaje no nos importa tanto la fuerza de lo formal, ni la apuesta porque “está de moda” lo participativo, o porque políticos o gestores “fuerzan” la realización de procesos...es mejor, a mi modo de ver, que planteemos y vivamos esta relación como una *pareja de hecho* que se amolda, se complementa, avanza en libertad y sin rigideces, inventando y reinventándose. El vínculo en esta relación será más poderoso, si además se afianza en una serie de posibles criterios:

- El **enfoque abajo – arriba**, un enfoque protagónico (que cree y potencia el protagonismo de las personas y comunidades), inclusivo, transformador (creyente en los cambios y mejoras).

- La **participación se aprende**: Hay un refrán muy común que dice que “nadie nace aprendido”. Es cierto, *a participar se aprende participando*⁵: todas las personas tenemos diversas trayectorias e itinerarios participativos, aprendemos a participar, tenemos referentes vitales en este sentido, y

notas
4. Algunas de las Conclusiones del XI Congreso plantean que desde el trabajo social: “Se exija el cumplimiento normativo en relación a la participación, y promover espacios de participación directa, impulsar los mecanismos de participación institucional, como función propia de trabajo social” (XI CONGRESO ESTATAL DE TRABAJO SOCIAL, CONCLUSIONES; 2009: Página 20) Se evidencia de esta manera el deseo de incorporar en nuestro rol profesional la atención, apoyo, exigencia e impulso del derecho a la participación y acceso a su ejercicio, en los mayores niveles y ámbitos posibles.

5. Una frase muy utilizada, en casi todas sus conferencias y presentaciones por Nacho Celaya, Director General de Participación Ciudadana del Gobierno de Aragón. No hay recetas ni trucos de magia, viene a decir Nacho, es imposible generar participación sin participar, aprender sin experimentar.

conformamos / proyectamos nuestra identidad individual/ colectiva desde esos itinerarios. Los y las profesionales del trabajo social partimos en nuestra intervención comunitaria con el bagaje personal y vital que tengamos en esta materia, y podemos / debemos tener muy presente que sin el desarrollo constante de aprendizajes y retroalimentación nos será mucho más costoso impulsar procesos participativos, o caeremos fácilmente en la comodidad o frialdad de los modelos burocrático – normativistas, menos empoderadores. Este criterio plantea la “necesidad de aprendizaje común”, de formación permanente, de planificar/ evaluar/ planificar. Y, en este sentido, estamos todas/os implicados: políticos, vecinos, comunidades, tejido social y el personal técnico.

- **Pertenencia:** La pertenencia nos habla del vínculo a la comunidad, y de la importancia de “sentirse parte”, de lo emocional proyectado del interno al externo vital. Para potenciarla antes hay que hablar de identidad, hay que construir identidad común, y esta va naciendo de las definiciones, miradas y actitudes que vamos compartiendo en común, construyendo juntas y juntos sobre la vida, el contexto y las cosas que nos pasan o rodean. Esos mimbres compartidos, nos hacen sentir “grupo”, “barrio”, “distrito”, “pueblo”, “comarca”, “comunidad”...

- **Honestidad y coherencia:** Dos de los criterios que, a mi modo de ver, tienen más valía. Honestidad: en el trato y relación con los actores y personas implicadas; en los mensajes y límites; en el cumplimiento de acuerdos y en la

claridad sobre las expectativas /compromisos. Coherencia: entre el fin y los medios utilizados; en la metodología utilizada; en cada fase, actividad, medida y momento del proceso (tan importantes como el objetivo mismo).

- **Complicidad y transparencia:** La transparencia tiene mucho que ver con la difusión, la información, la publicidad y el conocimiento de lo que hacemos, lo que proponemos, lo que decidimos, lo que se plantea,... nos habla de apertura a los demás, sugiere una actitud ante la vida y en los procesos de trabajo. También nos habla del compartir de la información, de la fidelidad de lo trabajado y acordado...y a la postre, de la “trazabilidad” que permite visualizar. La complicidad nos habla de sinergia, de unión, de ir trazando lenguajes comunes (formas de entender y ubicarnos ante la realidad), de generar alianzas estratégicas, inclusión del mayor número de sectores y sensibilidades de la población, nos habla de respeto y confianza, de generación mutua de apoyos.

- **Las y los actores:** La representatividad y la significatividad de los actores es importante. Debemos cuidar y potenciar su pluralidad en los procesos, promover la voz de todos y todas, y atender con especial cuidado la de determinados colectivos, siendo conscientes de que su participación está avalada por la normativa, pero no se potencia lo suficiente en la práctica. Hablamos de los niños y la niñas (participación infantil), de personas y colectivos especialmente vulnerables, de la participación de las mujeres y los hombres en igualdad, etc..

• **Metodologías a nuestro servicio:** La tiranía de lo metodológico hace tiempo que nos dejó claro que no funciona en los procesos de participación con la comunidad, pues trabajamos con experiencias, momentos, contextos y personas/grupos únicos, irrepetibles. Las fases metodológicas suelen ser comunes, una vez madurado el diseño del proceso o iniciativa de participación que desea ponerse en marcha: Presentación/ Información; Deliberación (el nudo gordiano e intenso de la participación); el contraste y el retorno (momentos clave que hay que cuidar al máximo). La metodología y tipología de actividades deberán adaptarse, reajustarse y saber que están al servicio de la gente y de la finalidad del proceso, y no a la inversa.

5. El poder de la acción transformadora...

Mi deseo en este apartado hubiese sido desgranar las experiencias más significativas relacionadas al tándem participación ciudadana-trabajo social comunitario, identificando algunas líneas fuerza que les fueran comunes y los colores que las matizan. Será para otra ocasión, pues casi sería el origen y objeto de una interesante investigación social.

Creo que será un buen colofón a este artículo, rescatar y reformular algunas conclusiones que no son mías, pero son de todos y todas. Nuestras reflexiones y opciones son las que nutren la práctica, el poder de la acción transformadora.

Nuestros sentidos al servicio de la Comunidad y con Participación:

En Mayo del año 2009 celebramos en Zaragoza el XI Congreso estatal de trabajo social bajo el título "*Trabajo Social: sentido y sentidos*". Para todas las personas que participamos como congresistas, ponentes, comunicantes, colaboradores/as o miembros de algún Comité, fue una experiencia única e intensa, un gran evento tanto en lo cuantitativo como en lo cualitativo. Mil trescientas personas, reflexionaron sobre el sentido del trabajo social y nuestra profesión en un contexto tan complejo como el actual, rescatando – desde todos los sentidos – nuestras miradas, prácticas, horizontes y retos. Quiero rescatar algunas de las ideas y conclusiones más sugerentes que, relacionadas con la comunidad, la participación y el trabajo social, fueron sistematizadas en el documento de Conclusiones provisionales de este XI Congreso estatal de Trabajo Social. En términos generales, nos plantean que –como colectivo profesional– seguimos creyendo en un trabajo social posibilitador de cambios sociales, que debe reencontrarse con la comunidad y rescatar la participación de personas, colectivos, agentes diversos y profesionales como algo nudal, imprescindible, inherente, necesario y sano.

El siguiente cuadro resume y engarza una selección de esas ideas, horizontes y propuestas, especialmente vinculadas a los ejes II y III del Congreso (Los sentidos y el sexto sentido del Trabajo social) y los grupos de trabajo de los mismos.

Estos compromisos, propuestas y horizontes nos hablan de nuestra realidad y de nosotros mismos, del poder que nuestra acción puede tener si tenemos en cuenta lo que decimos y compartimos. Si interiorizamos y caminamos en la dirección que

nuestro *sentido* y nuestros *sentidos*...sugieren, podremos avanzar más y mejor en

materia de participación ciudadana y trabajo social comunitario.

Cuadro 1: Algunas claves sobre Participación y comunidad

(Extractadas y reformuladas en base a la selección de algunas Conclusiones provisionales del XI Congreso de T. Social)

Compromisos necesarios del T. Social con la Comunidad y la Participación
<ul style="list-style-type: none">• Revisar la identidad rígida de la gestión y reflexionar sobre las relaciones de poder en la profesión.• Promover ciudadanía activa si queremos hablar de un verdadero Trabajo social.• Actitud transformadora: de la queja en cambio, de la limitación en posibilidad o reto, del acomodamiento en la institución a la ilusión por la tarea bien hecha, etc.• Trabajar desde otras perspectivas:<ul style="list-style-type: none">a) La superadora del binomio Necesidad – Recursos.b) La promocional de bienes relacionales.c) La redistributiva de bienes y recursos.• Actitud científica y formación.• Actitud creativa y propositiva, innovando, leyendo, escribiendo y publicando.• Actitud “reivindicativa”: Trasladamos la voz de usuarios y necesidades a quienes desarrollan las Políticas sociales...e ir más allá.• Creer y cuidar los ritmos participativos, integrando lo micro y lo macro, como proceso y no como acciones puntuales.• Desarrollo de la actitud y la capacidad crítica. Así como la reflexión, potenciando la relación para mejorar la participación social.



Propuestas de actuación posibles y viables
<ul style="list-style-type: none">• “La participación en las políticas de Servicios Sociales en el ámbito municipal: escuchar, dar voz y salida a las necesidades, oportunidades y aspiraciones ciudadanas”.• Empoderamiento y la garantía de derechos para los colectivos mas vulnerables.• Exija el cumplimiento normativo en relación a la participación.• Promover espacios de participación directa, de impulsar los mecanismos de participación institucional, como función propia de Trabajo Social.• mantener un compromiso colectivo para proyectar de forma planificada una imagen positiva y un compromiso con al escucha.• potenciar el trabajo en grupo y comunitario desde las potencialidades y capacidades de los profesionales y de los ciudadanos.• Trabajo Social “generalista” (comunitario), dónde la gestión de prestaciones aparezca vinculada a la producción de bienes relacionales, especialmente desde los Centros y Servicios Sociales de base o comunitarios.• Importancia de desarrollar proyectos que fomenten el acompañamiento, la creación de redes sociales, el calor, y la búsqueda de proyectos sinérgicos que atiendan necesidades plurales.• La necesidad de tener en cuenta las miradas, olores, sabores, tactos,...de otras culturas.• Trabajo Social vinculado a participación social a través de los planes estratégicos para diseñar políticas en materia de servicios sociales.

- Intervención comunitaria en el ámbito de Salud, con al finalidad de prevenir y reducir riesgos en personas en situación de exclusión Social, adaptándonos al entorno, y potenciando las capacidades individuales y el derecho a la autonomía.
- Crear una red de apoyos para el trabajo comunitario (desde los colegios, desde las universidades).
- Crear un banco de experiencias y proyectos impulsado-tutelado, desde el Consejo General para revalorizar, las prácticas, el intercambio, la comunicación y la sistematización.
- Trabajar generando tejido social/REDES.
- recuperar el Trabajo Social Comunitario y el papel del voluntariado.
- Importancia de contar con todos desde el principio.
- Implementar proyectos pilotos donde las personas destinatarios puedan participar en todo el proceso de forma crítica..oportunidad sobre todo desde la iniciativa social.



Horizontes hacia los que caminar

- Es preciso un reencuentro del Trabajo Social con la realidad social actual. Percibir, a partir de las emergentes, nuevos ámbitos y contextos de intervención del T. social.
- Relevancia de la participación comunitaria / ciudadana como eje transversal de nuestras competencias,
- Una participación que acepte la dimensión humana de lo social.
- Dimensión política y cambio de estructuras. Con horizonte en la Justicia social universal / estructural
- Reivindicar el Trabajo Social Comunitario, elevando su potenciación en la Administración Pública con el apoyo técnico y económico desde el Ministerio.
- La participación debe apostar por el trabajo comunitario y más en estos tiempos de crisis.

Bibliografía

BLAS, Asier; IBARRA, Pedro (2006): *La participación: estado de la cuestión. Cuadernos de trabajo de Hegoa*, N° 39. Universidad del País Vasco - HEGOA; Bilbao.

BOFF, Clodovis (2003): *Cómo trabajar con el pueblo*, N° 11. Fundación Verapaz; Managua (Nicaragua)

CELAYA, Ignacio: *La participación ciudadana como política pública; (2009) Participación ciudadana... para una Administración deliberativa. Pág 109.* Gobierno de Aragón. Departamento de Presidencia, Dirección General de Participación Ciudadana; Zaragoza.

FAMP (Federación andaluza de municipios y provincias). (2008) *Grupo técnico de Participación ciudadana: Glosario abierto de participación ciudadana.* Edita FAMP. Sevilla.

GOBIERNO DE ARAGON (2009): *Cuaderno normativo de participación ciudadana N° 1, Régimen jurídico de la Participación ciudadana.* Gobierno de Aragón. Departamento de Presidencia, Dirección General de Participación Ciudadana; Zaragoza.

MARINA, José Antonio; RODRIGUEZ DE CASTRO, M^a Teresa (2009): *La conspiración de las lectoras.* Editorial Anagrama, Biblioteca de la memoria; Barcelona.

LILLO, Nieves; ROSELLÓ Elena (2001): *Manual para el trabajo social comunitario.* Editorial Narcea; Madrid.

Indaga, Crea, Construye:
Participación Ciudadana y Trabajo Social Comunitario.

PINDADO, Fernando (2009) : *La participación ciudadana, la vida de las ciudades; Página 125 - 126 en: Participación ciudadana... para una Administración deliberativa.* Gobierno de Aragón. Departamento de Presidencia, Dirección General de Participación Ciudadana; Zaragoza.

RICHMOND, Mary E (1917 y 1922): *El caso social individual y El diagnóstico social (textos seleccionados);* Prólogo: Mario Gaviria (1995). Talasa Editorial; Madrid.

La optimización de los recursos comunitarios, a través de la experiencia del centro para el desarrollo rural “El Sequillo”

Esmeralda Martínez Martínez

Resumen

El objetivo de este artículo es dar a conocer la experiencia de desarrollo comunitario, promovido por el Centro para el Desarrollo Rural “El Sequillo”.

Se trata de una iniciativa social sin ánimo de lucro, que nace en el territorio rural donde interviene, a finales de los ochenta, para promover con el resto de agentes sociales de la comarca de Medina de Rioseco (Valladolid), un proyecto de desarrollo rural integral y sostenible.

Hemos optado por un modelo de acción-participación con los distintos colectivos que intervienen en el territorio y un enfoque comunitario, basado en la optimización de los recursos e implicación de la administración local.

Nuestra asociación desde su inicio ha apostado por mejorar la calidad de vida de la población y de su medio, promoviendo servicios de proximidad innovadores, adaptados a la realidad del medio rural, tratando de favorecer la dinamización social y económica del territorio.

Palabras clave

Desarrollo rural, comunitario, integral, integrado, sostenible, endógeno, local, equilibrado, calidad de vida, innovación, participación, coordinación.

Abstract

The aim of this article is to let the people know an experience of community development, promoted by the Rural Development Center “El Sequillo”.

This experience is a social non-profit-making initiative and it was born in the rural territory at the end of the eighties to promote with the other social agents of the region of Medina de Rioseco (Valladolid) a project of rural integral and sustainable development.

We have chosen a model of action-participation with the different groups that intervene in the territory and a community approach based on the optimization of the resources and implication of the local administration.

Our association from the beginning has bet for improving the quality of life of the population by promoting innovative services of proximity adapted to the reality of the rural way, trying to favor the social and economic dynamization of the territory.

Key words

Rural development, community, integral, integrated, sustainable, endogenous, local, balanced, quality of life, innovation, participation, coordination.

Autora

Esmeralda Martínez Martínez

La optimización de los recursos comunitarios, a través de la experiencia del centro para el desarrollo rural “El Sequillo”

Introducción

En la segunda mitad de los ochenta y hasta hoy se está imponiendo a escala internacional una noción de microdesarrollo, que centra la atención en el hombre como objeto y sujeto de su propio desarrollo y esta idea anuncia la aparición de un nuevo paradigma, el **desarrollo comunitario integrado**.

Este enfoque se define como “un modelo a través del cual se busca nivelar de forma dinámica, interrelacionada y armónica los componentes esenciales del desarrollo humano de los habitantes de las comunidades, con la finalidad de mejorar la calidad de vida, a partir de potenciar la autosuficiencia local y aprovechando las ventajas que les proporciona el entorno en cuanto a bienes, servicios y recursos” (Ferry 1998).

Se estaría hablando de un “desarrollo comunitario a escala humana” y ello supone reseñar los principios del modelo, la finalidad y la metodología.

Este modelo se sustenta en los siguientes principios fundamentales:

- El hombre como principio y fin, como sujeto y objeto de su propio desarrollo.
- Relación dinámica entre lo que se planifica a nivel del país y lo que se diseña en la comunidad.
- La comunidad entendida como un territorio, organización, inteligente.
- El hombre entendido como un recurso estratégico de desarrollo.

- Considera la participación, la integración, la cooperación, y la evaluación como palabras clave.

Las finalidades de este modelo están basadas en :

- Mejorar la calidad de vida de los miembros de la comunidad.
- Capacitación de los recursos humanos y su utilización como recurso estratégico de desarrollo.
- Favorecer los procesos de participación de la población con la identificación de problemas y en la toma de decisiones para su solución.
- Reforzar los sentimiento de arraigo y pertenencia hacia la comunidad, a partir de la consolidación de la identidad cultural local.

Este modelo de desarrollo comunitario requiere definir la metodología, que tiene que nacer de una necesidad y una situación específica, y la realidad en la que nace. Tal y como apunta Hart (1996), el modelo no puede ser reproducción mimética, sino exclusivamente punto importante de referencia para el análisis de nuevas realidades.

Teniendo en cuenta estas consideraciones, el proyecto de desarrollo rural integrado promovido por el Centro para el Desarrollo Rural “El Sequillo”, (en adelante C.D.R. “El Sequillo”), comparte estas mismas finalidades pero ha desarrollado su propia metodología, definida por el momento histórico en el que se desarrolla y la realidad en la que interviene. No debemos olvidar que en el año 1988 los Servicios

Sociales casi comenzaban a nacer, que la idea del Turismo Rural como nuevo yacimiento de empleo para las zonas rurales era solo una idea, que los programas socioculturales promovidos desde la administración, no habían llegado a la zona rural, y que el tejido asociativo era prácticamente inexistente. Por otra parte las características sociológicas, estructurales y culturales del medio rural donde se desarrolla nuestra experiencia van a determinar la puesta en marcha de los programas.

Contextualización de la experiencia

El acercamiento a las condiciones de bienestar, de los servicios y de las acciones a llevar a cabo en el medio rural, requieren de análisis y propuestas diferentes que integren y optimicen los escasos recursos disponibles.

El C.D.R. El Sequillo ha pretendido ejercer un papel intermediario entre la población y la administración, poniendo en contacto las necesidades y los servicios, al constatar que en el medio rural la dispersión de los núcleos, el envejecimiento y la baja densidad de población de los municipios, reduce la oferta de servicios, equipamientos e infraestructuras, e incrementa el desamparo y las dificultades para la fijación de la población del territorio.

A pesar de que los sistemas de protección social como la sanidad, la educación, la vivienda y el empleo cubren al conjunto de la sociedad, y de los esfuerzos de la administración regional, entidades provinciales y locales por satisfacer las demandas de la población, no han sido

capaces de adaptarse a la realidad de lo rural, caracterizada por la atomización, fuerte envejecimiento y creciente sobre-envejecimiento (personas de 80 años y más años); deficiencia de servicios, de transportes públicos, e infraestructuras; insuficientes redes de telecomunicación, débil estructura social y económica, y debilitamiento cada vez mayor de la red de apoyo informal (familia, vecinos, y amigos), debido a la incorporación de la mujer al mundo laboral y sobre todo a la constante emigración de los jóvenes.

A las dificultades indicadas se suma el predominio de la mirada urbana, lo que impide poner de manifiesto las oportunidades y posibilidades de estos entornos y la creación de vínculos y compromisos con lo rural. A esta realidad hay que sumar otra que es el origen de gran parte de los problemas a los que se enfrenta el medio rural, el desmantelamiento del sector primario y la llegada de los fondos de la P.A.C. (Política Agraria Comunitaria), que no han servido para mejorar las estructuras agrarias y favorecer la cohesión social en el mundo rural, pues un montante notable de las ayudas se han desviado hacia el mundo urbano y la especulación.

La ausencia creciente de los responsables y actores sociales de los núcleos rurales, y sus vínculos residenciales y vitales con el medio urbano, producen sensación de lejanía con los habitantes del medio rural, y una asociación entre el medio rural con la exclusión y la vulnerabilidad social, por la insuficiencia de recursos para hacer frente a las necesidades personales y familiares, y por la privación de oportunidades y de derechos.

La zona de intervención del C.D.R. El Sequillo la componen 30 pequeños pue-

La optimización de los recursos comunitarios, a través de la experiencia del centro para el desarrollo rural “El Sequillo”

blos del norte de la provincia de Valladolid, que suman en la actualidad 12.304 habitantes, de los cuales 5.023 residen en M. de Rioseco, cabecera de comarca de la zona. Pueblos dispersos que ocupan una superficie de 1.155,06 km² y con una densidad de tan solo 10,6 habitantes/km². Además estos pueblos tienen más de un 25% de personas mayores que principalmente viven solas. Por otra parte estas poblaciones carecen de espacios dotacionales, y presenta serias dificultades de comunicación intercomarcal. Un medio en el que la población mas joven comenzó a emigrar en los años 70 y los mayores no cuentan en muchas ocasiones con familias próximas que les presten los apoyos necesarios para poder permanecer en su domicilio.

La necesidad de conocer las demandas subjetivas de la propia población, y contrastarlas con las objetivamente verificables, por las características descritas, van a condicionar la metodología de intervención, apostando por un modelo de acción-partición con los distintos colectivos que integran el territorio, y un enfoque comunitario, basado en la optimización de los recursos del territorio, tanto los humanos, como las infraestructuras con las que cuenta, e implicando a la administración local.

Origen de la experiencia

El C.D.R. “El Sequillo” es una Entidad Social, declarada de Utilidad Pública, sin ánimo de lucro. Forma parte de la ONG COCEDER (Confederación de Centros de Desarrollo Rural), constituida por una Red de Centros extendidos por distintos puntos de la geografía española.

La misión del C.D.R. “El Sequillo” es trabajar con la comunidad rural en un proceso de desarrollo integral y sostenible, en coordinación con el resto de agentes sociales del territorio, para generar mejores condiciones de vida de la población rural y de su medio.

Cuando nace la asociación en Tordehumos (Valladolid), en el año 1988, su objetivo en un primer momento era emprender dos proyectos ocupacionales, uno basado en lo que denominamos como “Nuevos Servicios Sociales” y otro en “Turismo Rural”.

Se pretendía además de resolver el problema ocupacional de algunos jóvenes que no habían abandonado la zona, aportar nuestro granito de arena a la decadencia del medio rural, al envejecimiento y la despoblación.

Intentamos buscar alternativas de desarrollo, poniendo en valor las potencialidades de la zona, tanto los recursos medioambientales como los patrimoniales, y viendo las necesidades de la población como una oportunidad, en vez de como un problema. Desde estas premisas empezamos a trabajar en torno a dos ejes de desarrollo, **la creación de servicios de proximidad**, que respondieran a las necesidades de distintos sectores de población, y **en la recuperación del patrimonio y la cultura local**, como estrategia necesaria para el desarrollo del turismo rural en la zona.

Hacia un proyecto de turismo rural

Crear en las posibilidades del Turismo Rural, es compartir una filosofía de apro-

vechamiento racional de los recursos, que por encima de ser explotados, sean reconocidos y recuperados. Significa crear en un proyecto, donde lo más importante es el respeto y el cuidado del patrimonio histórico-artístico, medioambiental y cultural que poseemos en el medio rural y posicionarnos como población ante este patrimonio.

Ello exigía sensibilizar a la población local, crear las infraestructuras de alojamiento y restauración necesarias, recuperar la arquitectura popular y el patrimonio local... , y lo que es más importante, concienciarles de la riqueza cultural que poseen, y de las posibilidades que ofrece el turismo rural.

En Febrero de 1990, nuestra asociación inauguraba un bar-mesón, como el primer proyecto, de los tres que pretendían ubicarse en la casa de labranza, adquirida por la asociación. Junto a él un Ecomuseo sobre los oficios y la casa rural tradicional de Tierra de Campos, y un albergue-pueblo escuela, que más tarde se adaptándose a la normativa de turismo rural, pasaría a convertirse en el primer centro de turismo de la provincia de Valladolid.

La publicación de esta primera normativa sobre turismo rural, fue impulsada por ACALTUR (Asociación Castellano Leonesa de Turismo Rural), de la que fuimos miembros fundadores, junto a otras experiencias de desarrollo rural de Castilla y León con las que comenzamos a trabajar en red, y a la que seguirían otras a nivel europeo, en las que nos integramos más tarde como Vía Mediterránea y RECOTOUR.

En Mayo de 1997 abrió sus puertas el Ecomuseo de Tordehumos . Este proyecto cultural une museología y ecología, y estudia

una forma de vida fuera de los límites del museo, y lo enseña en su medio concreto. Además pretende que la comunidad se sienta arraigada a su patrimonio, como herramienta de desarrollo social, cultural y económico.

Después de un largo trabajo de investigación y de sensibilización de la población, conseguimos implicarla en su creación, aportando sus saberes y donando las piezas que aun conservaban, para ser rehabilitadas y posteriormente expuestas.

La idea del Ecomuseo se vincula a la de un museo dinámico y de acción, de ahí la programación de talleres sobre los oficios tradicionales y quehaceres de la mujer rural, dirigidos por las personas mayores de la zona, abiertos a la participación, que se organizan anualmente con motivo de la celebración de los “Días de Puertas Abiertas”, y de los “Encuentros Intergeneracionales”.

El Ecomuseo también pretende ser didáctico, dando la posibilidad de mostrar y enseñar el patrimonio cultural de la zona, por ello surge el programa dirigido a grupos de escolares, con talleres sobre tareas y oficios tradicionales, en los que participan cada año más de mil niños, procedentes de distintas provincias de nuestra comunidad.

Paralelamente a estos proyectos de turismo rural, se desarrollaron otras intervenciones en la zona, necesarias para abordar la idea de **turismo rural sostenible**. Se desarrolló un inventario de recursos turísticos-medioambientales y patrimoniales de cada uno de los pueblos. Se difundió la idea del turismo rural como una alternativa de desarrollo para la zona, junto a la necesidad de crear infraestructuras turísticas

La optimización de los recursos comunitarios, a través de la experiencia del centro para el desarrollo rural “El Sequillo”

cas, y la oportunidad que significaba el Programa LEADER Tierra de Campos.

También se elaboraron guías y folletos con fines promocionales, sobre rutas y productos de turismo rural. Y se desarrollaron varios campos de trabajo sobre recuperación del patrimonio natural e histórico-artístico, en colaboración con los ayuntamientos de Castromonte-La Santa Espina, Uruña y Tordehumos.

El servicio de ayuda a domicilio, un proyecto ocupacional y un reto social

Todos sabemos que las personas mayores quieren envejecer en su casa y en su pueblo, y si es posible ser atendidas por sus familias. Por eso era preciso buscar alternativas para que las personas mayores pudieran permanecer en su entorno habitual de vida, prestándoles servicios como Ayuda a Domicilio. Además era necesario implicarlas en el proyecto, creando espacios de encuentro y participación social. Estas razones motivaron la puesta en marcha en el año 1990, del programa “Café-tertulia”, como primer programa en la zona, de Envejecimiento Activo. A través de él se promovieron las primeras asociaciones de personas mayores en varios pueblos, consiguiendo que los ayuntamientos, cedieran los espacios necesarios para ubicar las sedes sociales de dichas asociaciones.

El **Servicios de Ayuda a Domicilio**, fue el primer proyecto desarrollado por nuestra Asociación con personas mayores, y considerado un proyecto piloto e innovador, implantado posteriormente por la Diputa-

ción de Valladolid en el resto de la provincia. Concebía la ayuda domicilio desde un nuevo modelo organizativo, adaptado a las circunstancias del medio rural. Pretendía mejorar las condiciones laborales de las auxiliares, abandonando la situación de economía sumergida, y llegar a todos los pueblos por pequeños que fuesen, ya que hasta ese momento algunas personas mayores, aún teniendo reconocido el derecho a la ayuda, no podían disfrutarla porque no había ninguna persona en edad activa, que de forma profesional realizase el servicio de Ayuda a Domicilio. Además nos propusimos diversificar las atenciones, complementando los servicios que se venían prestando, con servicio de catering y lavandería a domicilio.

Evolución del proceso

Servicios Sociales, Atención Educativa, Proyectos Ocupacionales, Proyectos Culturales, etc. iniciativas todas ellas de esta Asociación, en las que se ha ido implicando la población y la administración. Esto solo es posible cuando los programas responden a los intereses sentidos por la población, intereses personales o de los colectivos sociales del territorio, y además son valoradas por la administración como respuestas innovadoras y eficaces.

Programas de servicios sociales con personas mayores

El proyecto ocupacional basado en los Nuevos Servicios Sociales, nos facilitó la intervención con el colectivo de mayores,

con el que hemos ido dando respuesta de forma conjunta a distintas necesidades que nos han ido planteando, tratando de adaptar los recursos y servicios a la realidad del medio rural.

La intervención integral con los mayores se ha ido desarrollando a través de Programas de Envejecimiento Activo, servicios de proximidad, y la puesta en marcha de otros recursos socio-asistenciales.

Los programas de Envejecimiento Activo, entre los que destacan los Encuentros Intergeneracionales en torno a los oficios y quehaceres tradicionales, y el Programa de Voluntariado Social entre personas Mayores, pretenden prevenir la dependencia y favorecer la participación social de las personas mayores. Buscar momentos y espacios de encuentro han sido fundamentales tanto para conseguir este objetivo, como para lograr la implicación de los mayores en los proyectos de desarrollo comunitario, como El Ecomuseo o el Programa de Respirio Familiar.

Los mayores a través de los Encuentros Intergeneracionales, desarrollados anualmente, o durante la celebración de los Días de puertas abiertas en el Ecomuseo, han ayudado a encontrarnos con nuestras raíces culturales, reviviendo una cosecha tradicional de trigo, el rito de la matanza, la recuperación de los juegos tradicionales o mostrarnos los quehaceres de la mujer rural. Además han servido de reclamo para consolidar el proyecto de Turismo Rural de la zona.

Los **servicios de proximidad** puestos en marcha por el C.D.R. “El Sequillo”, enmarcados dentro del programa “Vivir en casa con calidad”, pretenden acercar los servicios a los mayores y a los mayores a los ser-

vicios que necesitan, para poder satisfacer necesidades básicas. Destacan junto al servicio de comida y lavandería a domicilio, el de podología, peluquería, transporte a la carta, dirigido a personas mayores con dificultades de movilidad; y el de compañía en el domicilio.

El Servicio de podología y peluquería, intenta complementar el programa que desarrolla la Federación de Jubilados y Pensionistas en la zona, atendiendo a los pueblos que no cuentan con Asociación de Personas Mayores, y que por su puesto nadie del pueblo presta este servicio de manera privada. Colaboran un podólogo y dos peluqueras que acuden a los pueblos o a los domicilios en función de la demanda.

El Servicio de transporte a la carta, dirigido a personas mayores, usuarios de algunos de los servicios sociales que se prestan en la zona, como ayuda a domicilio o servicio de respiro familiar, con dificultades de autonomía, se utiliza para gestiones y asistencia a servicios básicos dentro de la comarca. Este servicio tiene también como objetivo que estas personas no se queden en casa y se aislen, además de facilitarles el acceso a estos servicios. Para el desarrollo del transporte a la carta se cuenta con la colaboración de dos taxistas de la zona.

El objetivo fundamental de estos servicios de proximidad es además de mejorar la calidad de vida de los mayores, favoreciendo su autonomía y la permanencia en su domicilio y en su pueblo, contribuir a fijar la población y al desarrollo rural del territorio a través de la creación de empleo.

Para la puesta en marcha del programa se hicieron reuniones en todos los pueblos y se contactó con las asociaciones de las personas mayores, grupos de voluntariado

La optimización de los recursos comunitarios, a través de la experiencia del centro para el desarrollo rural “El Sequillo”

social, alcaldes, médicos, profesionales del CEAS y los profesionales de los servicios que incluye el programa: peluqueros/as, auxiliares de ayuda a domicilio, taxistas, podólogos/as, etc. para darles a conocer la iniciativa e implicarles en el proyecto. Además se envió información del programa a todos los usuarios de ayuda a domicilio, respiro familiar y tele-asistencia de la zona y se realizaron entrevistas para darles a conocer el programa. Con ello se pretendía conocer la demanda de los servicios propuestos y conseguir la colaboración de los Ayuntamientos, Asociaciones y profesionales de la zona.

Una vez puestos en marcha los servicios, tras haber realizado los acuerdos necesarios con los profesionales de la zona, haber adquirido los materiales necesarios para el desarrollo de los servicios, y haber conseguido contar con espacios en cada uno de los pueblos para su desarrollo, cedidos por los ayuntamientos o asociaciones de personas mayores; se evaluó el programa mediante entrevistas a usuarios y familias, así como a otras personas mayores de forma aleatoria, en los pueblos en los que se había implantado el programa. También participaron en la evaluación a través de una encuesta, los profesionales del CEAS, alcaldes, personal de los Centros de Salud y representantes de las asociaciones.

Este programa ha recibido el reconocimiento del Ministerio de Sanidad y Política Social de “buenas prácticas” en entornos rurales, pasando a formar parte de una página web del Ministerio, denominada www.enclaverural.es

Dentro de los recursos socio-asistenciales dirigidos a personas mayores, se han puesto en marcha los programas de “Vivienda Tutelada” y el “Servicio de Respiro Fami-

liar”. Estos dos programas, aunque están dirigidos a un grupo muy pequeño de la población mayor del territorio, son modelos de recursos sociales adaptados a la realidad del medio rural y a las necesidades de los mayores más vulnerables, que son por una parte los mayores dependientes y por otra los mayores sin vivienda.

La Vivienda Tutelada nace con el ánimo de experimentar un alojamiento alternativo con mayores que conserven un buen nivel de autonomía, carecen de vivienda y presentan problemas sociales y económicos importantes. Es apoyada con recursos y servicios sociales comunitarios, como ayuda a domicilio y tele-asistencia. Para su mantenimiento los usuarios contribuyen con el 75 % de su pensión, como si de una residencia pública se tratara.

El Servicio de Respiro Familiar y prevención de la Dependencia, pretende atender las necesidades en las personas mayores dependientes o con alto riesgo de perder la dependencia, posibilitando el respiro familiar a sus cuidadores, a través de un servicio de atención terapéutica, que facilite el mantenimiento de los mayores en su medio habitual, y mejore su calidad de vida y la del cuidador que le atiende.

Este programa surge por la ausencia de recursos específicos de atención diurna en la zona, y la necesidad de promover un recurso más intensivo de apoyo a las familias cuidadoras que el prestado en el domicilio por los voluntarios sociales y el equipo de apoyo a familias que venía desarrollando el C.D.R. “El Sequillo”. Previo a ponerse en marcha, se realiza un estudio de la demanda social en todos los pueblos con mayores dependientes, adaptando el servicio a las necesidades de atención y de

respiro, manifestadas por las familias, y a las circunstancias económicas de estas.

Se inician las conversaciones con las distintas Administraciones previo a experimentar el servicio, solicitando un local a los Ayuntamientos para su ubicación. La idea que se transmite es la de crear un centro de atención a mayores dependientes, aprovechando los espacios comunitarios, dotándole del personal necesario que garantice la calidad del servicio prestado. Las actividades que se desarrollan buscan la atención integral del mayor dependiente y sus cuidadores. Se presta atención sanitaria e higiene personal, actividad física y funcional individualizada, un programa de entrenamiento de las actividades de la vida diaria, de psicomotricidad y memoria, junto a actividades recreativas y de animación sociocultural. Además de desarrolla un programa de intervención con los cuidadores a los que se presta apoyo psicológico individualizado, formación en grupo, un programa de entrenamiento de la memoria, motivado por la elevada edad de los propios cuidadores, y un programa de ocio recreativo.

El Programa de Respiro Familiar y Prevención a la Dependencia, se desarrolla de lunes a viernes en Medina de Rioseco en horario de tarde, y a él acuden personas mayores dependientes del resto de poblaciones de la comarca. En el resto de poblaciones donde se desarrolla el programa, se realiza semanalmente, tanto con personas dependientes, como con personas mayores con alto riesgo de padecer dependencia, por su elevada edad, por vivir solos, por padecer enfermedades crónicas, etc.

Programas dirigidos a niños/as y sus familias

El Programa educativo 0-3 años, pretende responder a las necesidades educativas de los niños de 0-3 años, y facilitar la incorporación de la mujer rural al mundo laboral.

Parece paradójico, pero es precisamente a los pueblos más pequeños, y con menor índice de natalidad, a los que hemos querido llegar con los Programa Socio-Educativos promovidos por el CDR “El Sequillo”, intentando primar a aquellos pueblos con menos posibilidades de una oferta educativa de estas características.

El proyecto de Escuela Infantil, desarrollado en espacios comunitarios, cedidos por los ayuntamientos, aprovechando locales municipales en desuso, es por tanto una consecuencia y una necesidad surgida del proyecto ocupacional basado en los Nuevos Servicios Sociales y el de Turismo Rural, con los que inició nuestra asociación la intervención de desarrollo comunitario en la zona.

El Programa de Tiempo Libre Infantil, este programa se comienza a desarrollar semanalmente con los grupos de niños de la zona, en horario extraescolar, desde el principio de la experiencia. Pretende crear espacios de ocio y encuentro entre los niños/as, fomentar la ocupación creativa y positiva del tiempo libre, y la participación en actividades de educación no formal y sensibilización medioambiental. También sirve de espacio para la organización de actividades de animación sociocultural a nivel comarcal, como la fiesta de Carnaval que cada año se organiza en uno

La optimización de los recursos comunitarios, a través de la experiencia del centro para el desarrollo rural “El Sequillo”

de los pueblos del programa, con la participación del resto de los grupos.

El **Programa de Escuela de Padres**, se desarrolla de forma paralela a los programas educativo con niños. Nace como un espacio de encuentro y participación, donde se pretende implicar a los padres, y compartir con ellos el proyecto educativo, más allá de los objetivos curriculares de educación infantil. Se pretende incidir sobre objetivos transversales como la igualdad de oportunidades, promover valores como la solidaridad, la no violencia, el cuidado del medioambiente, el respeto a la diversidad, el consumo responsable, etc.

Una apuesta solidaria

Considerar a las personas como recurso estratégico de desarrollo, exige promover la participación activa de la población local, mediante la cooperación y el voluntariado social, por ello incorporar a voluntarios sociales dentro de los programas sociales que emprende la entidad, valorando la solidaridad como actitud en todo proceso endógeno y participativo, es un objetivo fundamental de nuestra asociación.

Con este fin surge en el año 2000 el **Programa de Voluntariado Social entre Personas Mayores**. Pretende cubrir las necesidades psicosociales y afectivas de mayores que viven solos y de aquellos mayores dependientes que viven con sus familias. Los voluntarios sociales de este programa posteriormente se han incorporado a los Servicios de Respiro Familiar, apoyando a los mayores dependientes en las actividades de atención terapéuticas.

Años más tarde y a petición de los padres de jóvenes con discapacidad de la zona, y de los trabajadores sociales del CEAS, se inicia el **Programa de Apoyo al Ocio y Tiempo Libre de Jóvenes con Discapacidad**. Pretende mejorar la calidad de vida, y contribuir a la inserción social de las personas con discapacidad psíquica del entorno del CEAS de Medina de Rioseco, y promover su desarrollo personal, emocional y social, a través del disfrute de un ocio activo y positivo.

Los voluntarios de este programa, colaboran en la programación mensual de actividades, y acompañan al grupo de jóvenes con discapacidad en las actividades del club de ocio que se desarrollan los fines de semana, habitualmente el sábado por la tarde. Algunos de los voluntarios también colaboran en el traslado de los jóvenes desde sus pueblos, para participar en las actividades de ocio con el resto del grupo.

El **Programa de Acompañamiento Escolar**, surge a petición de los equipos educativos de la zona que vieron la necesidad de iniciar un Programa de Compensación Educativa, para atender las necesidades educativas y de integración social de los niños de la zona, asociadas a situaciones familiares, sociales o culturales desfavorables, implicando a voluntarios sociales en actividades semanales de acompañamiento escolar.

Los Programas de Voluntariado Social se llevan a cabo a través de actividades de sensibilización, desarrolladas mediante la distribución de carteles, trípticos y charlas informativas, en cada uno de los pueblos donde es necesario el apoyo de voluntarios sociales.

Paralelamente se desarrollan actividades de formación inicial, especializada por

programas, y la celebración de un encuentro anual de voluntariado social, abierto a la población en general, lo mismo que las sesiones de formación realizadas con los grupos, en las distintas poblaciones.

Los programas de voluntariado social, también incluyen actividades de seguimiento y coordinación tanto con los voluntarios, como con los usuarios, familias y entidades de la zona.

Programas con mujeres

Nuestro objetivo es apoyar a las mujeres del medio rural a través de programas encaminados a fomentar su participación social y laboral mediante acciones socio-educativas, cursos de formación, acciones de guarda y custodia de las personas a su cargo, etc. Para lograr este objetivo se desarrolla distintos tipos de actividades:

- Conmemoración del Día Internacional de la Mujer, con un encuentro comarcal que se organiza anualmente en colaboración con el CEAS y los ayuntamientos de la zona.
- Guardería a la carta. Se trata de un servicio dirigido a la mujer para favorecer su participación en las sesiones de Escuelas de Padres, cursos y jornadas formativas.
- Cursos de Formación Ocupacional y Reciclaje Profesional sobre atención a personas mayores, turismo rural, transformación agroalimentaria, nuevas tecnologías...

Otras intervenciones comunitarias

En este apartado se inscriben distintas actividades de dinamización sociocultural que pretenden promover la participación de los distintos colectivos sociales y asociaciones de la zona, y establecer cauces de comunicación y encuentro, tales como la conmemoración a nivel comarcal de la fiesta de Carnaval, la publicación que realizamos semestralmente de la revista denominada "Vivir aquí merece la pena, Sequillo", o la colaboración con otras entidades en la organización de actividades lúdico festivas.

Dentro de otras intervenciones también se inscriben las actividades de recuperación de las tradiciones y el patrimonio medioambiental, como investigaciones, publicaciones de la colección "Cosas de mi pueblo" o las campañas de sensibilización medioambiental.

Un apartado especial merecen los cursos de formación ocupacional dirigidos a parados y población activa sobre nuevos yacimientos de empleo y reciclaje profesional.

Consideraciones finales

Desde la experiencia de intervención social del C.D.R. "El Sequillo", se ha intentado responder de forma innovadora a las necesidades de la población rural, adaptándose a la realidad del medio rural y a las necesidades de los distintos colectivos sociales que viven en él, promoviendo su participación en los programas puestos

La optimización de los recursos comunitarios, a través de la experiencia del centro para el desarrollo rural "El Sequillo"

en marcha, y la implicación y coordinación con el resto de entidades del territorio. Su intervención comunitaria ha generado nuevos servicios de proximidad, adaptados al territorio rural y a las personas que en él viven, con el fin de mejorar su calidad de vida y el desarrollo del medio rural.

Su trayectoria le ha hecho merecedora del reconocimiento como Entidad de Utilidad Pública, y modelo de buenas prácticas de intervención social con personas mayores en el medio rural, reconocida por el M^o de Sanidad y Política Social.

Es a la población y al medio rural al que queremos reconocer en estas páginas, el esfuerzo por creer en sus posibilidades, en su sabiduría, y en los modos y maneras de hacer y de vivir.

Bibliografía:

CABERO DIÉGUEZ, Valentín, con la colaboración de M^a Celestina Trejo Jiménez y Vanessa Fernández Fernández (2010): *"Mundo rural y Servicios Sociales"*. Proyecto Europeo A favor de la inclusión social-IntegrACTUA. Fundación Luis Vives. Madrid.

LEY 45/2007, de 13 de diciembre, para el desarrollo sostenible del medio rural. BOE n^o 299, de 14 de diciembre de 2007.

MINISTERIO DE MEDIOAMBIENTE Y MEDIO RURAL Y MARINO. MARM, (2009): *"Plan Estratégico Nacional de Desarrollo Rural 2007-2013"*.: Dirección General de Desarrollo Sostenible del Medio Rural. Madrid.

MINISTERIO DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL. IMSERSO. (2010). *Cuadernos 60: Seminario "Envejecimiento, Servicios Sociales y Desarrollo Rural"*. El Escorial, 15 y 16 de julio de 2009. IMSERSO Madrid.

REAL DECRETO 752/2010, de 4 de junio, por el que se aprueba el primer programa de desarrollo rural sostenible para el periodo 2010-2014 en aplicación a la ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el desarrollo sostenible del medio rural. BOE n^o 142, de 11 de junio de 2010.

RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, Pilar. (2004): *"Envejecimiento en el medio rural: necesidades singulares, políticas específicas"*. *Perfiles y Tendencias*. Portal Mayores, Boletín n^o 11. Pág 30. IMSERSO y Observatorio de Personas Mayores. Madrid.

TERRY GREGORIO, Jose Ramón y José Antonio (2010): *Artículo de Desarrollo Comunitario Integrado: Una aproximación estratégica*. Universidad de Ciego de Avila. Avila.

TRIADO TUR, M^a del Carmen (2003): *"Envejecer en entornos rurales"* IMSERSO, Estudios I+D+I, n^o 19. IMSERSO. Madrid.

Conversaciones liberadoras en la intervención psicosocial: resiliencia y terapia narrativa en acción

M^a Dolores García Hernández

Resumen

Este artículo tiene como objetivo presentar los fundamentos teóricos y metodológicos de las intervenciones psicosociales basadas en el enfoque de la resiliencia y la terapia narrativa. La resiliencia se relaciona con la capacidad de una persona o colectivo para generar desarrollo humano a pesar de condiciones de vida difíciles o de hechos traumáticos. El enfoque de la resiliencia ha propiciado un cambio de perspectiva en la investigación social, al mostrarse más preocupado por trabajar desde las capacidades y fortalezas que desde las debilidades o dificultades, pasando de un enfoque de riesgo, a otro enfoque basado en el desafío y en las potencialidades. Los estudios sobre resiliencia señalan que el significado otorgado a la adversidad es clave en el abordaje de la misma, por lo que para promoverla debemos trabajar el marco narrativo personal, comunitario y cultural. En este sentido, las intervenciones narrativas (White y Epston, 1993) se convierten en una alternativa interesante y viable para el trabajo social porque ofrecen claves sobre cómo mantener conversaciones liberadoras con los individuos y los grupos.

Palabras clave

Resiliencia, terapia narrativa, acción social y comunitaria

Abstract

The aim of this article is to present the theoretical and methodological foundations of the social psychology interventions bases on approach using resilience and narrative therapy. Resilience refers to the ability of a person or group to develop in spite of difficult living conditions or traumatic events. Focus on resilience brings about a change in perspective in social investigation showing a greater interest in working from the perspective of abilities and strengths rather than weaknesses or difficulties, no longer focusing on risk but on challenge and potential. Studies on resilience demonstrate the meaning given to adversity is key and we must therefore deal with the personal, community and cultural narrative. In this respect, narrative interventions (White y Epston, 1993) become an interesting and viable alternative for social work because they offer the key to how to have liberating conversations with individuals or groups.

Key words

Resilience, narrative therapy, social interventions.

Autora

M^a Dolores García Hernández

Psicóloga. Profesora Titular de Psicología Educativa en La Universidad de La Laguna
mgarciah@ull.es

Conversaciones liberadoras en la intervención psicosocial: resiliencia y terapia narrativa en acción

NARRATIVA Y RESILIENCIA: El poder de las palabras.

Parece existir un cierto acuerdo en la idea de que la intervención psicosocial tiene, como uno de sus objetivos fundamentales, promover la calidad de vida de las personas implicadas en la misma. Sin embargo, también existe la evidencia de que esta, al depender en parte de los recursos y apoyos sociales disponibles, se verá mermada en condiciones adversas; de ahí que un debate persistente en las ciencias sociales ha sido cómo promover el bienestar en contextos de vulnerabilidad. De tal manera que cuando, en la práctica se diseña la intervención, aparecen cuestionamientos centrales para la toma de decisiones profesionales: ¿cómo abordar los problemas e impactos vitales de la gente?, ¿es posible proteger y alentar su felicidad cuando la realidad nos devuelve dificultades, desigualdades, adversidades?, ¿nuestra intervención debería centrarse en detectar y neutralizar los factores de riesgo que son la causa de los problemas?, o por el contrario ¿debemos centrarnos en la parte sana de las personas, en sus recursos y fortalezas, en las experiencias que le han protegido ante la adversidad? Para responder a estas preguntas quizá lo más eficaz sea observar qué ocurre en la vida de la gente que ha logrado abordar con éxito los problemas, es decir qué hace que se mantengan sanas e incluso extraordinariamente fortalecidas y transformadas a pesar de contar con situaciones fuertemente adversas. A las personas y colectivos que lo logran, se les ha venido a llamar *resilientes*.

En relación con el concepto de *resiliencia* existe lo que se ha venido a llamar un “*consenso blando*” (Manciaux, 2004; pg.

25), no solo porque su definición es abordada desde disciplinas muy diversas, sino porque ha ido evolucionando en función de los datos obtenidos en las investigaciones y estudios desplegados a lo largo de estos últimos tiempos. En general, se suele relacionar con la capacidad de una persona o colectivo para generar desarrollo humano a pesar de condiciones de vida difíciles o de hechos traumáticos, por lo que es algo más que sobrevivir a la adversidad y adaptarse, sino que supone la capacidad de salir fortalecidos y transformados de la misma. Como nos recuerda Cyrulnik (2009), la resiliencia pone a funcionar lo mejor de nosotros para defendernos, lo que nos lleva a producir más humanidad.

El enfoque de la resiliencia ha propiciado un cambio de perspectiva en la investigación social, al mostrarse más preocupado por trabajar desde las capacidades y fortalezas que desde las debilidades o dificultades, pasando de un enfoque de riesgo, a otro enfoque basado en el desafío y en las potencialidades. Desde las premisas de la resiliencia, el proceso de ayuda debe poner el acento en los recursos y habilidades de las personas, más que en los problemas y en las causas de estos. En primer lugar porque hay evidencia acerca de que si preguntamos y nos focalizamos en rastrear problemas, no solo aparecerán sino que constituirán un escollo para avanzar hacia lo mejor; pero si preguntamos por fortalezas e historias de éxito, estas también aparecerán y terminarán convirtiéndose en el motor del cambio que se moverá también en esa misma dirección positiva y apreciativa (Copperider y Whitney, 2005). En segundo lugar porque se asume que los fenómenos son multicausales, así que difícilmente podemos determinar qué es causa y qué es efecto, de tal manera que los fenómenos de riesgo y los de protec-

ción se encuentra mutuamente influidos, lo que requiere que se ponga énfasis en la interacción entre las distintas dimensiones que están presentes (Cyrułnik, 2009).

La apuesta decidida por focalizarse en las experiencias de éxito, en las habilidades y recursos como la mejor manera de desafiar la adversidad es, sin lugar a dudas, la aportación más determinante realizada a la intervención social desde esta visión apreciativa, colaborativa y reflexiva propia del enfoque de la resiliencia.

Hoy en día sabemos que la resiliencia se construye “entretejiendo” factores afectivos, comunitarios y verbales (Manciaux, 2004; Cyrułnik, 2009). Afectivos porque se requiere la presencia de los “otros” significativos que nos proporcionan vínculos seguros. Comunitarios porque se necesita una comunidad que responda de forma acogedora ante el sufrimiento y reconozca la aportación positiva que los procesos resilientes tienen para la sociedad. Y verbales porque las personas resilientes son capaces de darle un sentido a la su experiencia, abordándola como un desafío y una oportunidad. Los estudios sobre resiliencia señalan que este factor verbal es clave en el abordaje de la adversidad, convirtiéndose en el hilo que entreteje la identidad, las relaciones y la calidad de vida. Por lo que, desde este enfoque, la acción social, educativa y psicológica (sobre todo aquella que se desarrolla en contextos de vulnerabilidad y riesgo), debe asumir que una de sus tareas fundamentales será ayudar a las personas a encontrar las palabras que les permitan dar un sentido a sus historias vitales.

Los seres humanos somos contadores de historias, historias que dan un sentido de continuidad a nuestras vidas (White y Eps-

ton, 1993), una coherencia, una imagen reconocible y aceptable, en definitiva, una identidad. Hay historias vitales limitadoras que matan la esperanza e historias liberadoras que alientan la resiliencia, todos los relatos caben y lo importante es que se puede ayudar a la persona a transitar desde el victimismo y la vergüenza a la autoría y el orgullo. Ahora bien, hay que tener en cuenta que el sentido de la experiencia es socialmente construido (Gergen, 2006), por lo que no será suficiente con ayudar a de-construir los relatos internos, sino además debemos ayudar a cambiar los relatos sociales que limitan la competencia y el poder de las personas. Para Cyrułnik (2009), no atender a las interpretaciones que el entorno social hace de las personas que viven la adversidad, que pueden manifestarse en forma de rechazo, paternalismo o estigmatización, supone no protegerlos del “segundo golpe”, agravando su sufrimiento.

En definitiva, para promover resiliencia debemos trabajar el marco narrativo personal, comunitario y cultural, pero ¿cómo hacerlo desde la intervención social? Actualmente, el enfoque narrativo (White y Epston, 1993) se convierte en una alternativa interesante y viable porque ofrece claves sobre cómo mantener conversaciones liberadoras con los individuos y los grupos. Este enfoque posmoderno sobre el ser humano y su manera de entender y relacionarse con el mundo, supone un giro en relación con otros enfoques cognitivos. Observemos algunas diferencias que tienen implicaciones no sólo terapéuticas, sino también sociales y educativas.

Desde los enfoques más cognitivistas que guían la acción social, el lenguaje refleja la realidad. Las palabras son por tanto réplicas de la misma y la historia narrada es la

única posible. Es por ello que profesionalmente dedicamos tiempo a:

1. Comprender de forma exacta y lo más objetiva posible el problema.
2. Buscar las causas que lo han provocado, explorando el interior de las personas, su mente individual.
3. Darle un nombre a la causa del problema, eligiéndolo de entre el amplio número de términos diagnósticos que las ciencias sociales ponen a disposición de los expertos.
4. Comunicar al cliente, desde la autoridad que le otorga la cultura a los técnicos, qué le ocurre y cómo se debe abordar el tratamiento.
5. Iniciar el proceso de intervención con el objetivo de eliminar la causa y ayudar a avanzar hacia la identidad de un individuo coherente y autónomo y autorrealizado.
6. El éxito del proceso de intervención dependerá de la habilidad del técnico para sustituir la historia de la persona por la historia del experto.

En definitiva, desde esta perspectiva la clave de la intervención psicosocial estará en detectar con precisión la causa subyacente o raíz del problema. Ahora bien, esas causas están previamente determinadas desde un grupo cultural al que se le supone autoridad y experiencia contrastada para decirle a los "otros" qué les ocurre y cómo deben solucionar dicho problema para que sus vidas funcionen adecuadamente. Entendemos que esta visión de las personas y de la intervención psicosocial, puede tener consecuencias nefastas (Gergen, 2006), en primer lugar porque se pro-

porciona a las personas una lección de inferioridad, aprendiendo a devaluar su propio lenguaje y sus conocimientos a favor de la visión de los expertos, reduciendo su protagonismo y autoría. En segundo lugar porque ubica el problema en el interior de la persona, negando el papel de la cultura en la vida de la gente. Y en tercer lugar porque defiende que la única forma de abordar las dificultades es fortaleciendo al individuo, que debe superar en solitario toda una serie de requisitos (determinados objetivamente desde el conocimiento científico) para lograr construir una vida significativa y feliz.

Desde las perspectivas posmodernas y en concreto desde el enfoque narrativo, se asume que el significado no es un producto directo de la realidad, sino que las personas la construyen a medida que le otorgan significado. Por tanto, el lenguaje no refleja la realidad, ni el relato elegido para explicarla es el único posible, existiendo otras historias alternativas a las que se puede acudir para dar sentido a la experiencia. Ahora bien, la estructura narrativa elegida como dominante conforma la identidad de las personas, por lo que piensan, perciben, sueñan y toman decisiones de acuerdo con esas estructuras; de tal manera que no solo describen nuestras vidas, también las prescriben (Gergen y Kaye, 1996). Las historias dominantes están fundamentadas en las "verdades normalizadoras" de la cultura (White y Epston, 1993) ya que, como señala Packman, *"todo proceso de comunicación y por tanto del uso del lenguaje, no es ajeno a intereses políticos, económicos, ideológicos y sociales ..."* (Packman, 1996:18). El enfoque narrativo anima a las personas a ser desleales con los discursos dominantes de la cultura que les roban la autoría y el protagonismo, que les dirigen la vida para que se confor-

men con la historia saturada de problemas, y les desaniman al hacerles creer que no es posible crear unos relatos alternativos que cuestionen el orden social establecido. Así por ejemplo, la terapia narrativa ayuda a que sus clientes se conviertan en activistas políticos y a que recuperen el control sobre los acontecimientos que están influyendo negativamente en sus vidas, a retar el orden dominante, o a acompañarles en la lucha contra la opresión femenina o contra los estereotipos de género.

Es por ello que cuando se interviene desde el enfoque narrativo, profesionalmente se dedica tiempo a:

1. Escuchar la historia dominante (saturada de problemas) que conforma la identidad de la persona.
2. Situar el significado de la historia en un marco relacional y social, que surge a través de las conversaciones que mantenemos con los demás. No es un significado construido en el interior de la mente individual, sino colectivamente, pues son los “otros” los que nos ayudan a darles un sentido, nos indican los marcos desde donde interpretar y decidir lo adecuado o inadecuado de nuestras historias.
3. Deconstruir las verdades normalizadoras de la cultura que matan la diversidad y que dan o quitan poder en función de un único modelo de individuo y sociedad. Ayudando a desarrollo no tanto un yo autónomo como un yo relacional, situándolo en una posición de interdependencia con los otros.
4. Promover la construcción de una relación participativa, donde el diálogo

y la negociación permite que las personas asuman la autoría de sus vidas y amplíen las posibilidades de elección.

5. Acompañar en la búsqueda de formas útiles de re-narrar la historia dominante para trascenderla y lograr que emerjan historias liberadoras, relatos más ricos y esperanzadores que contribuyan a recomponer de nuevo la satisfacción y la calidad de vida.

6. El éxito del proceso de intervención dependerá de la utilidad de la nueva historia para hacer avanzar a las personas hacia la vida soñada, que ha decidido elegir entre otras muchas posibles.

En definitiva, desde el enfoque narrativo la intervención psicosocial debería centrarse en propiciar conversaciones que favorezcan relatos e historias liberadoras. Ahora bien, ¿qué caracteriza esas conversaciones?

Conversaciones externalizadoras

En muchas ocasiones, la identidad de las personas que nos piden ayuda está dominada por una narración “saturada de problemas” (White y Epston, 1993). Son historias atormentadas, confusas, desgraciadas que descalifican, paralizan, niegan o limitan la identidad, el bienestar y el sentido de la eficacia.

“Casi siempre es la historia difícil, desconcertante, dolorosa o iracunda de una vida o de una relación ya arruinadas. Para muchos se trata de una historia de hechos calamitosos que conspiran contra su sensa-

ción de bienestar, de autosatisfacción, de eficacia. Para otros, la historia suele aludir a fuerzas invisibles y misteriosas que se introducen en las organizadas secuencias de la vida para perturbar y destruir. Y para algunos es como si, en su ilusión de saber cómo es, cómo debería ser el mundo, hubieran tropezado con dificultades para las que su relato preferido no los había preparado,” (Gergen y Kaye, 1996: 199).

Pero, aunque saturadas de problemas, son también historias únicas, genuinas, muy valiosas, que nos las ofrecen, permitiéndonos que “toquemos sus vidas”. Ante este honor, lo menos que se puede hacer es dedicar tiempo a escucharlas con atención, ofreciéndoles un escenario en el que las personas sientan reconocimiento, protagonismo y autoría. Supone prestarles atención desde una actitud crédula (no me preocupa la verdad de la narración, me preocupa su utilidad para la vida de las personas), de curiosidad genuina (me ofrece una historia de la que nada sé pero que me fascina, me dejo atrapar por el relato) y de responsabilidad (porque deposita en mí una fe en que puedo ayudarle a recuperar el control de su vida). Supone establecer una relación de experto a experto, donde como señala Andersen (1987) el técnico gobierne no desde la jerarquía sino desde la hetarquía, es decir no de arriba a abajo sino “a través de ...”, de forma igualitaria.

Desde el enfoque de la narrativa, una vez narrada la historia “saturada de problemas”, el desafío es lograr promover la personalización separando la identidad de la persona del problema. Externalizar supone identificarlo y “sacarlo fuera”, porque “el problema es el problema, las personas no son el problema” (White, Epston y Lovoti, 1993). Cuando nos relacionamos externalizando, ayudamos a quitarle poder a las

etiquetas patologizantes y al diagnóstico experto que normalmente se marca “a fuego” en la identidad de las gentes: “Somos una familia disfuncional”; “Tengo una personalidad dependiente”; y a validar los intentos genuinos que hacen las personas para resolver sus problemas.

Externalizar requiere cambios en la gramática profunda, requiere cambios en la forma en que nos comunicamos (White y Epston, 1993): “Parece que la desgana se ha apoderado de ti”; “el apoyo y el cariño desaparece en esta familia cuando aparecen las peleas”; “la agresividad te hace olvidar lo que quieres a tu madre”, “la desconfianza logra apartarte de tu pareja”, etc. Los beneficios de la externalización en la calidad de vida de las personas son diversos, así, externalizar reduce los conflictos acerca de quién es el responsable y la sensación de fracaso, reconoce los intentos de las personas para resolverlo, favorece la cooperación, se abordan los problemas de forma más desenfadada y eficaz, promueve autoría, etc. Cuando las personas logran separarse del problema, no solo se identifica cómo funciona, cuáles son sus tácticas y sus aliados; sino además permite recuperar relatos acerca de cómo es la vida de la persona al margen del problema, se visibilizan sus habilidades, recursos y competencias, fortaleciéndola de esa forma para abordar con éxito la adversidad. Pero sobre todo la externalización ayuda a asumir la autoría, ayuda a que las personas se sientan capaces de intervenir en sus vidas y en sus relaciones.

Para externalizar se deben realizar preguntas que ayuden no tanto a obtener información, como a que las personas aclaren el relato, buscando que se genere experiencia. Hay que dedicar tiempo a descubrir cómo logra el problema derrotar los

intentos de la persona por “sacudirselo”, con que aliados cuenta y por tanto, con que otros problemas aparece, en definitiva se debe dedicar tiempo a hablar acerca del efecto que tiene en problema en la vida y las relaciones de las personas: *¿Crees que la desgracia te quiere?; ¿crees que es injusto que la desesperación les obligue a pelearse y a dejar de ser una familia? ¿Crees que a la agresividad le gusta verte como te peleas con tu madre? ¿Qué opinas acerca de lo que el problema quiere hacerle a tu vida?; ¿cómo consigue obligarte hacer cosas que no te gustan?* En estos momentos interesa además que la persona relate cómo está contribuyendo a la supervivencia y al fortalecimiento del problema: *¿Cuando te ataca la frustración como sueles reaccionar, intentas defenderte, te distraes con otras cosas, te dejas llevar?* También por la influencia de la cultura y las normas sociales hegemónicas que culpabilizan, y reducen la búsqueda de recursos creativos, inusuales, extraños pero útiles para la superación del problema: *¿Cómo puede una mujer conservar su trabajo y disfrutar de él, sin que se le considere una madre negligente?; ¿cómo han logrado hacerle creer que su rebeldía y coraje es propio de personas desagradecidas? ¿a quién le interesa que usted siga siendo una “esclava” de los demás?.*

Externalizar el problema permite darle voz a la parte sana de las personas, a la parte que ha logrado mantenerlo alejado, permitiendo contraponerla a la voz del problema. De ahí que es importante interesarnos acerca de qué es capaz de hacer la persona al margen del problema, en qué ocupa su tiempo, qué le gusta hacer, cuáles son sus intereses, etc., con el objetivo de “iluminar” los procesos resilientes, haciendo acceder recuerdos y experiencias positivas que la acción del problema ha logrado hacer olvidar. Rastrear los intereses y cualidades de las personas obliga a

focalizarse en historias de éxito y se comienza a poner los cimientos para reestablecer la esperanza y la autoría en el cambio: (*“¿les parece bien si dedicamos un poco de tiempo a conocer a Elisa al margen del problema, cuando no se encuentra bajo la influencia de la Tristeza?”*).

Por tanto, externalizar el problema, e identificar sus tácticas y aliados ayuda a deconstruirlo y a que la persona comience a darse cuenta que el relato saturado de problemas es uno más en el mapa, abriéndose una puerta a la posibilidad de re-narrar su identidad y recuperar el sentido de agencia personal y de autocompetencia. La externalización se logra de forma más eficaz si, una vez que conocemos cómo funciona el problema y qué planes tiene para arruinarle la vida a la gente, se le visualiza e identifica con claridad; y a modo de diagnóstico basado en el nuevo conocimiento del problema, se le da un nombre (White, Epston y Lovoti, 1993). Desde el enfoque narrativo se busca que las definiciones estén basadas en el conocimiento “popular”, teniendo como premisa básica que experimenten una sensación de agencia personal: *“Los tembleques”, “El idiota”, “El Genio”; “La injusticia”; “La dominación”*.

Conversaciones que se atreven a desafiar al problema

La terapia narrativa está sustentada en los planteamientos del construccionismo social que defiende que las ideas, los conceptos y los recuerdos están mediatizados por el lenguaje, de tal manera que no definimos el mundo que vemos, sino que

Conversaciones liberadoras en la intervención psicosocial: resiliencia y terapia narrativa en acción

vemos el mundo que definimos. De esta manera, las narraciones seleccionadas para hablar de mi identidad o de mi vida, no son más que una posibilidad entre otras muchas formas de narrar, por lo que las historias que contamos seleccionan unas experiencias y dejan fuera otras, buscando crear narrativas que sean coherentes con los relatos de la cultura en la que la persona está inmersa (*“Es bueno que cada cual tome sus propias decisiones y haga las cosas a su manera”; “es un pelele porque no se impone y se sacrifica por los demás”; “es una mala madre porque prefiere que se le reconozca profesionalmente que dedicarse a cuidar de sus hijos”*).

Por muy detallista que sea la historia saturada de problema, es imposible que abarque toda la experiencia vital de las personas y colectivos con los que conversamos. Sin lugar a dudas, la experiencia vital es más rica que el discurso, siempre hay sentimientos, recuerdos, momentos, destellos, ... que el relato dominante no puede abarcar. Normalmente dejamos fuera experiencias vividas que el relato dominante no sabe donde encajar porque contradicen o no tienen en cuenta los relatos dominantes en la cultura. De ahí que uno de los objetivos de las conversaciones liberadoras es hacer acceder historias y narraciones culturalmente silenciadas, ocultas, no contadas, que desafían el discurso hegemónico, sin matices, de las “verdades normalizadoras” y que se visibilicen otros relatos más ricos y optimistas. De ahí que se invite a las personas a indagar las excepciones o desenlaces inesperados (White y Epson, 1993), es decir en relatos extraordinarios donde el problema ha salido derrotado o se ha mantenido alejado, recuperando experiencias olvidadas pero cruciales para cuestionar las historias saturadas de problemas: *¿en algún momento has logrado mantener el problema alejado de tu vida?*

¿cómo pudo resistirse a la influencia del problema en alguna ocasión?

Las excepciones o desenlaces inesperados son una de las claves de la intervención psicosocial desde el enfoque de la narrativa, pues ayuda a las personas a construir una historia alternativa más útil de sí mismo y de sus relaciones. La historia alternativa permite a la persona o colectivos “re-escribirse” a sí misma de forma más positiva *¿cómo puede este descubrimiento afectar a tu manera de verte?*. Pero también ayuda a revisar la relación con otras personas *¿cómo podría este descubrimiento afectar a tu relación con...?*. E incluso a revisar su relación con el problema (*al negarte a colaborar con el problema ¿cómo crees que se está sintiendo?*). Cuanto más profundicemos en la historia alternativa, más posibilidades se abren de poder abordar con éxito la historia saturada de problemas.

Conversaciones que ayudan a soñar

Por fin, las personas que en un principio se sentían totalmente abrumadas por la adversidad, han podido sacudirse de la influencia del problema y hacer un hueco a la posibilidad de una historia alternativa más satisfactoria, encontrándose en disposición de elegir otra realidad. Es el momento de alentar los sueños, de colaborar en la construcción de futuros nuevos, de imaginar cómo será la vida sin la influencia del problema, los cambios que se producirían, los nuevos roles y relaciones que aparecerían.

Alentar a las personas a que sueñen la vida que desean al margen del problema es uno

de los aspectos más importantes de la intervención social, pues el que las personas se visualizan triunfantes ante la adversidad tiene un efecto positivo en la acción y en el resultado final. De tal manera que el relato alternativo, la historia liberadora se asienta en las posibilidades que ofrece la imaginación, donde cualquier realidad es posible y donde se permite la realización de proposiciones provocativas (Coperrider y Whitney, 2005) que desafían el desenlace que el problema tenía pensado para la persona. Conversar acerca de los sueños ayuda además a determinar los objetivos de la intervención, a decidir de forma colaborativa que hacer para avanzar hacia el sueño, proporcionándonos indicadores de la utilidad de la intervención para la vida de las personas.

La mayoría de las intervenciones posmodernas para conversar sobre los sueños y que se visualicen en un futuro sin problemas, hacen uso de la "pregunta milagro", propiciando un diálogo donde la prioridad es crear realidades deseadas.

"Supón que una de estas noches, mientras duermes, ocurre un Milagro, y no te enteras de que ha ocurrido porque estás dormido, y todo lo que quieres conseguir al venir a esta consulta se cumple ¿Cómo te darías cuenta que el milagro ocurrió?" (O'Hanlon y Weiner-Davis, 1990, pp.119).

Más que una pregunta es una secuencia de ellas que pone en marcha un proceso generativo que amplía el potencial vital de las personas, invitándolas a crear algo nuevo y mejor. Es una invitación a la creatividad, a pensar fuera de los procesos y experiencias que nos anclan en el pasado. A través de la pregunta milagro invitamos a las personas a crear lo que se quiere, primero en el plano del lenguaje para des-

pués movilizar la energía en construir el puente hacia el sueño (Coperrider y Whitney, 2005). Las posibilidades de los sueños se basan por un lado en el convencimiento de que en algún momento se ha podido vivir de ese modo (acontecimientos extraordinarios) y por otro lado en los recursos y fortalezas presentes en las personas y que surgen cuando somos capaces de conocerla al margen del problema.

Conversaciones que re-integran socialmente la historia alternativa

Las narraciones son logros relacionales y se validan en el contexto social donde se debaten, pues nuestras relaciones crean nuestro self, en lugar de que nuestro self crea las relaciones (Gergen, 2006). Por eso, un paso importante para la construcción de narrativas liberadoras es ayudar a las personas a que revisen, identifiquen y decidan qué grupos de pertenencia van a ser invitados a acompañarles en la historia alternativa que define ahora su identidad. Esta genera nuevos roles, responsabilidades, derechos, deberes, etc. que provocan una transición social de un estatus de identidad a otro, por lo que hay que buscar que la nueva historia sea legitimada y reconocida por la comunidad. Tiene que ver con lo que White y Epston (1993) llamaron el "club de vida", basándose en la idea de que hay personas que han tenido un papel importante en la construcción de nuestra identidad y de nuestras historias vitales; en este sentido, se anima a la personas a re-pensar acerca de los miembros de ese "club de vida", reorganizando no solo su presencia, sino también su rango y estatus. Estos autores organizan celebra-

Conversaciones liberadoras en la intervención psicosocial: resiliencia y terapia narrativa en acción

ciones, dan premios en presencia de los seres queridos, diseñan “ritos de paso” que anuncian la transición de una historia a otra, etc. En estas conversaciones debemos interesarnos sobre la persona que más se alegrarían de su “triumfo” sobre el problema, la que menos se sorprendería porque siempre creyó en su fortaleza, la que más ha tenido que ver con que la habilidad o conocimiento que le ha ayudado a afrontarlo, etc.

Así mismo, las conversaciones que ayudan a re-integrar socialmente la historia alternativa, animan a que se haga uso del nuevo conocimiento construido para ayudar a otras personas que estén pasando situaciones similares de adversidad. En este sentido, los estudios sobre las personas resilientes coinciden en identificar el altruismo como uno de los factores protectores más potentes, observándose el interés de estas personas y colectivos por buscar formas de que su experiencia pueda servir para generar bienestar comunitario.

Conversaciones que favorecen un contexto de seguridad y creatividad

Alentar a las personas a deshacerse de las narrativas que no le están siendo útiles, puede ser visto como una amenaza a su identidad, construida con esfuerzo a lo largo de mucho tiempo. Por tanto, nuestra tarea fundamental es diseñar un escenario donde se sientan seguras para atreverse a narrar y renarrar su vida. Esto requiere, como ya explicamos anteriormente, una actitud atenta y crédula pero también curiosa ante la historia relatada, y una cre-

encia genuina en que las personas no solo desean mejorar sino que se esfuerzan para ello. En este escenario no cabe apelar a la resistencia o al sabotaje cuando la intervención no avanza hacia donde los profesionales entendemos que debería avanzar, y en caso de que sea así debemos asumir que la gente tiene todo el derecho del mundo a decidir si desea o no colaborar con la realización de acciones que consideran que podrían poner en peligro su identidad, la de su familia o la de su entorno. Hacer participe a la persona de cualquier decisión, apoyarnos en el significado que atribuyen a las acciones y en sus experiencias de éxito ante la adversidad, constituyen las actitudes que guían la relación terapéutica desde la narrativa y la resiliencia. Si las personas se sienten consultadas, tenidas en cuenta reconocidas por sus intentos de buscar solución a sus problemas, probablemente la colaboración se desarrollará y permitirá el que se “atrevan” a construir historias liberadoras que desafíen las dificultades y la adversidad.

La intervención desde este enfoque narrativo también debe ayudar a que la gente reinvente sus vidas, construya el guión, le dé fuerza a determinados personajes y oscurezca la presencia de otros; por tanto narrar y renarrar también requiere de un escenario que invite a la creatividad, al juego, que permita poner en tela de juicio lo que es común y corriente, que haga creíble lo imaginario invocando el sentido poético y estético de vida.

Conclusiones

Las conversaciones que mantenemos con personas y colectivos que han salido triunfantes del dolor, de la adversidad y a las que

se le ha dado la oportunidad de reflexionar sobre su experiencia, nos dejan claro lo que les ayuda y lo que no les ayuda:

No les ayudan los expertos neutrales que no les reconocen sus intentos de buscar salida, confundiendo los manotazos desesperados (que cualquiera que se esté ahogando daría) con resistencias, retrocesos o mucho peor, alguna enfermedad mental. No les ayudan los diagnósticos acerca de su "identidad", "de su self", "de su mente individual" que les hacen sentir culpables, que no responsables, de sus problemas y sufrimientos. No les ayuda la búsqueda frustrante de las causas, que les obliguen a centrarse en la realidad del pasado, que les recuerda las batallas perdidas y les roba la fuerza para seguir "peleando" por los sueños esquivos.

En cambio, si les ayuda contar con expertos que colaboren con ellas en la búsqueda de posibles salidas, que reconocen que los estados mentales "patológicos" no son más que convenciones sociales. Expertos que son capaces de mostrar admiración por la sabiduría de las personas para abordar los problemas, que reconocen la diversidad que conforma su identidad, que se centran en el "para qué" más que en el "por qué", que les ayudan a recuperar sus sueños y se focalizan en los recursos y las fortalezas presentes en los individuos y en sus relaciones. Además de ayudarles a cuestionar identidades que se han vuelto limitadores e incoherentes y a construir significados alternativos más ricos y coherentes.

En definitiva, desde las tesis de la resiliencia y de la narrativa, la intervención psicosocial debe enfatizar el reconocimiento y comprensión de la vida de la gente a partir del poder de las palabras, de las relaciones

y de la cultura. Implica asumir que las personas vivimos a través de nuestras historias y reconocer que existen "verdades normalizadoras" (White y Epton, 1993), que tienen poder para decidir las historias que debe vivir la gente, por lo que debemos apoyarles para que se atrevan a cuestionarlas y crear nuevas realidades a través del lenguaje de los sueños y de las fortalezas. Ahora bien, para incorporar este enfoque al trabajo y la intervención social, es preciso asumirlo no tanto como una técnica o metodología concreta, sino como una mirada auténtica hacia el ser humano como constructor de mundos posibles.

Bibliografía

ANDERSEN, T. (1987): *The reflecting team: dialogue and metadiologue in clinical work*. *Family Process*, 26, 415-428.

COPERRIDER, D. y WHITNEY, D. (2005): *A positive revolution in change*. San Francisco: Berret-Koehler Publishers. San Francisco.

CYRULNIK, B. (2009): *Autobiografía de un espantapájaros. Testimonios de resiliencia: el retorno a la vida*. Gedisa. Barcelona.

FREEMAN, J.; EPSTON, D. y LOBOVITS, D. (2001): *Terapia narrativa para niños. Aproximación a los conflictos a través del juego*. Paidós. Buenos Aires.

GERGEN, K. (2006): *Construir la realidad. El futuro de la psicoterapia*. Paidós. Buenos Aires.

GERGEN, K. y KAYE, J. (1996). *Más allá de la narración en la negociación del significado terapéutico*. En McNamee, S. y Gergen, K.: *La terapia como construcción social*. Paidós. Barcelona.

**Conversaciones liberadoras en la intervención psicosocial:
resiliencia y terapia narrativa en acción**

MANCIAUX, M. (2004): *Conclusiones y perspectivas*. En B. Cyrulnik, T. Guenard, S. Vanistendael, S. Tomkiewicz y M. Manciaux (comp.). *El realismo de la esperanza.*: Gedisa. Barcelona.

O'HANLON, S. y WEINER-DAVIS, M. (1993): *En busca de soluciones, un nuevo enfoque de psicoterapia*. Paidós. Buenos Aires.

PACKMAN, M. (1996): *Construcciones de la experiencia humana*. edisa. Barcelona.

WHITE, M. y EPSTON, D. (1993): *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Paidós. Buenos Aires.

De interés
Profesional





La visita a domicilio: Instrumento de diagnóstico, de seguimiento y de aprendizaje

Lola Toledano González

Resumen

El artículo aborda la intervención del trabajador/a social en la visita a domicilio. Concretamente, la experiencia de la autora se refiere a los ancianos atendidos por el SAD (Servicio de Ayuda a Domicilio), a lo largo de más de veinte años de ejercicio. A partir de ello, se ofrece una reflexión sobre los objetivos de la entrevista domiciliaria, y también sobre la necesidad de prepararla y desarrollarla con atención y esmero, pues es una herramienta imprescindible de la labor profesional, así como una gran posibilidad de enriquecimiento personal.

Palabras clave

Visita domiciliaria, entrevista domiciliaria, ayuda a domicilio, observación, comunicación no verbal, escucha terapéutica.

Abstract

The article approaches the intervention of social workers in the home visit. Concretely the author refers to the elders attended by the SAD (Service for Home Assistance) throughout more than twenty years of exercise. The article offers a reflection on the aims of home interview as well as on the need to prepare it and to develop it with attention and conscientiousness, since it is an indispensable tool of the professional work, as well as a great possibility of personal enrichment.

Key words

Home visit, home interview, home assistance, observation, not verbal communication, therapeutic listening.

Autora

Lola Toledano González

Trabajadora social. Antropóloga. Negociado de Promoción y Participación de las personas mayores del Ayuntamiento de Hospitalet – Barcelona.
lotogo55@yahoo.es

La visita a domicilio: Instrumento de diagnóstico, de seguimiento y de aprendizaje

1. Introducción

La visita a domicilio, en la profesión de trabajador/a social -y en otras de carácter social o sanitario- es un poderoso instrumento con que contamos y que, sin embargo, no siempre es así considerada, cuando no ignorada, temida y evitada cuanto es posible.

Entrar en la casa de otro nos permite observar la situación desde un prisma diferente. Para empezar, salimos de la barrera prestigiosa y protectora del despacho y nos situamos al otro lado, el del usuario, donde permanecemos un tiempo compartiendo su espacio y su intimidad sin la coraza protectora que nos brinda la mesa y el sillón.

Al acudir al hogar del otro se enfrentan -se ponen frente a frente- dos realidades bien diferentes, dos biografías personales lejanas, dos universos culturales en ocasiones distantes años-luz. En principio, y pese a que cada una de las partes tiene claro cuál es el motivo de la visita, existen ciertos momentos de incertidumbre, ciertos espacios de penumbra, que pueden generar en ambos un estado de ansiedad y de temor ante lo desconocido nada despreciables, de expectativas que pueden llegar a ocasionar malestar físico, pues el cuerpo aumenta la segregación de adrenalina en previsión de una situación de peligro y lo pone en guardia. Evidentemente, salvo excepciones, nuestro trabajo no conlleva peligro real, al menos en lo cotidiano.

Cuando entramos en un domicilio, en principio, estamos invadiendo su intimidad, aunque sea de forma prevista, con-

sentida y necesaria. Y eso, qué duda cabe, provoca tensión. No tenemos más que pensar en las situaciones en que nosotros mismos lo hemos vivido. Es igual que se refiera a visitas de técnicos, o del médico: un desconocido va a violar ese espacio para nosotros sagrado, aunque sea un profesional.

Bien. Salgamos ahora de nuestra piel de usuario y volvamos a la de trabajadores sociales. He querido mostrar esta pincelada para ponernos en el lugar de esos ancianos y sus familias, a quienes hemos anunciado nuestra visita, y para no despreciar el hecho de que ir a una casa implica muchos más factores importantes y nada banales que deberíamos tener en cuenta. Desde que se conecta con la persona, generalmente mediante llamada telefónica, ya se elabora inconscientemente una imagen (por su tono, timbre, volumen de voz, por la coherencia de su conversación, por su nivel de ansiedad, por la simpatía, o no, que muestra, por el grado de expectativas que transmite). Concertada la visita, ambos poseemos ya algunos argumentos que pueden condicionar la entrevista, desde prejuicios a juicios de valor, sean éstos positivos o negativos.

Puede que al entrar en el ascensor o según subimos la escalera, el corazón lata algo más acelerado, como ante cualquier incógnita, un mundo desconocido y ajeno por completo, ser humano que se adentra en el de otro ser humano.

Los ancianos han podido vivir su propio proceso de espera con una imagen previa, que se han formado a raíz de la conversación telefónica, y que desde que ha sonado el timbre anunciando que ya subíamos han podido sentir también desasosiego. Afortunadamente, pasados esos instantes

de incógnita e inquietud previos al encuentro personal, en la mayoría de ocasiones ambos nos sentimos más relajados y cómodos.

A partir de esta primera visita al domicilio pienso que está hecho el trabajo más delicado: romper el hielo, abrir una pequeña grieta por donde poder penetrar a lo largo del tiempo, mientras dure la intervención. Por eso es tan importante cuidar esta primera vez en que uno va a un domicilio (me gusta decir que “no hay más que una oportunidad para causar una primera buena impresión”).

2. La visita a domicilio

2.1. Instrumento de diagnóstico y de tratamiento

Ello se infiere de lo que vengo exponiendo hasta ahora. Tenemos el privilegio de ver la realidad *in situ*. Desde dentro se ofrecen más oportunidades para poder incidir en la vida de ese anciano proponiendo pequeños cambios, modificando pautas nocivas, asistiendo en primera fila a los pequeños pero importantes avances que se logren, así como valorando desde la cotidianeidad la necesidad de reorientar actuaciones y medidas. El Servicio de Ayuda Domiciliaria (en adelante SAD), es la principal herramienta para conseguir todo esto, pues el hecho de tener una trabajadora familiar incorporada dentro de esa intimidad que comentábamos nos proporciona información real de primera mano, nos permite seguir las oscilaciones del ciclo vital y familiar de esas personas, así como las necesidades que las lacras de la edad y las enfermedades van creando.

2.2. Seguimiento del servicio

A partir de las visitas a domicilio comprobamos si se van cumpliendo los objetivos previstos al planificar la intervención o si el diagnóstico inicial se debe modificar por la concurrencia de factores no previstos. También nos muestra el grado de satisfacción de quien recibe el SAD, si las condiciones del servicio –periodicidad, franja horaria, aportación económica del usuario– siguen siendo las adecuadas, si existe un deterioro importante en su estado físico o psíquico, así como la sospecha de un agotamiento de los familiares cuidadores que nos hagan prever una claudicación. Este seguimiento permite conocer posibles puntos de fricción con la trabajadora familiar, y muchos otros factores que nos sirven de indicadores de calidad del trabajo y del cumplimiento de los objetivos.

2.3. Oportunidad de aprendizaje

Las visitas a domicilio son valiosas, cada una en sí lo es, aunque no siempre nos interese o estemos receptivos a la lección que nos brinda. En mi personal estadística calculo haber realizado cerca de mil primeras visitas a domicilios de ancianos, y aseguro que he tenido esas mismas ocasiones de aprender algo. ¿Ya no aprendo por ello en mis visitas? Continuamente. Siempre. Sólo que con los años se pueden “revivir” situaciones, episodios, conflictos, en la propia familia, cuando tus propios padres son como ellos. Se acabaron las teorías: la vida te lleva de nuevo a hacer “trabajo de campo”. Y la observación, cada vez es más participante.

¿Dónde están los límites entre ellos -su grupo familiar- y nosotros -el mío-? Men-

talmente, siempre te recuerdas -y crees tenerlo bien asumido- que no quieres/puedes/debes implicarte en la vida de esos ancianos que atiendes. Pero cada día y en cada nueva casa que entras, hay algún momento en que te sorprendes situada al otro lado, el de ellos, pensando: “En su caso yo haría”, “yo creo que tendrían que”, “si fuera mi padre... mi madre...”.

En cualquier caso, reconozco como una fortuna el haber tenido tantas oportunidades para contactar con las personas en el nivel de intimidad que te da su propio hogar, así como el poder “pre-ver” en muchas ocasiones tu propia vejez, tus vínculos familiares, tus lazos de apego, tu concepto del tiempo, de la solidaridad, de la soledad, de la muerte.

2.4. Contacto personal en el domicilio

El contacto personal que se establece en las visitas está enmarcado y condicionado por factores que debemos tener presentes: la cultura de origen del anciano, que prevalecerá sobre la de adopción, y también por la situación y por las propias características de cada uno. Muchas ancianas se muestran más afables en la visita a sus domicilios, como signo de cortesía, de agradecimiento y de hospitalidad, que si la entrevista se realiza en el centro de trabajo.

Al entrar en un domicilio siempre tendremos en cuenta que es un territorio privado; por eso es importante preguntar “¿dónde se sienta usted?”, ante todo para mostrarle respeto; o también, decir, “con su permiso, me siento”. Con esta sencilla fórmula de cortesía probablemente garantizamos comenzar la entrevista con buen pie.

Durante la visita a domicilio “invadimos” la zona personal de los ancianos. Es producto de una necesidad, de acuerdo, y podríamos decir que esa “intromisión” es forzada, aunque resulta tolerable para ambas partes, precisamente porque se produce en aras de un resultado positivo. (En cuanto al tema del espacio personal, no voy a entrar en la importancia de respetarlo. Al respecto, existen diversas clasificaciones, repetidas en cada curso sobre comunicación).

El domicilio se puede considerar un espacio terapéutico más efectivo que el centro de trabajo. Favorece el poder apreciar las condiciones generales en las que vive esa persona; también es *in situ* donde se estudiarán las posibilidades reales para efectuar cambios, sobre el terreno, no sobre el papel. Por otra parte, el usuario está más relajado en un ambiente que domina, y a partir de ahí, más receptivo a nuestras propuestas. Se ponen en relación dos mundos, dos personas hasta entonces extrañas, por lo que no nos cansaremos de recordar que ocupamos su espacio íntimo, y que por tanto hay que ir con la debida precaución.

Cuando nos encontramos frente al otro, en este caso, el anciano, se activa el mecanismo de la comunicación -cuyas reglas, de alguna manera, ya se accionaron al establecer el primer contacto telefónico, previo a la visita-. Pero ahora estamos físicamente cara a cara. A lo largo de la entrevista somos los *emisores* de una información (*mensaje*), que ellos (*receptores*) van a escuchar y asimilar, si hacemos bien nuestro trabajo. Tales mensajes estarán mediatizados, tanto para los ancianos como para los profesionales, por el bagaje personal, cultural, circunstancial de cada uno. Todos recordamos el proceso de la comunicación.

De entrada, nos referimos a mensajes transmitidos mediante la palabra, es decir, de la **comunicación verbal**. Pero sabemos que hay gestos perceptibles que pueden indicarles, por ejemplo, nuestra admiración, nuestro escepticismo o nuestro malestar. Es decir, desde que iniciamos la visita todo comunica a ambos, todo les aporta y nos aporta datos, todo nos es útil. Este “todo” se refiere a gestos, posturas, miradas, englobadas en el concepto conocido como **comunicación no verbal**.

La comunicación no verbal está muy relacionada con el mundo inconsciente. Al igual que la verbal, conecta directamente con las emociones, pudiendo producirse contradicción e incoherencia entre ambas (es decir, el anciano te dice que está muy bien mientras mueve sus manos nervioso, baja la mirada, o le tiembla la voz). En las visitas, tanto ellos como nosotros emitimos mensajes no verbales que favorecen o dificultan la comunicación. Claro que este modo de transmisión de la información está menos estructurado y, por tanto, es de más difícil interpretación.

Nuestra profesión no nos dota, por sí misma, de unas cualidades especiales para saber leer lo que las personas no nos expresan con palabras, pero sí que nos formamos para ello, porque es muy importante para las relaciones profesionales de ayuda. Es de gran importancia ejercitar la capacidad o predisposición para percibir esas señales, para observar mínimos gestos, miradas, silencios... aunque exista el riesgo de no interpretar correctamente esos signos inconscientes, que conectan con el mundo emocional de la persona. Y, sobre todo, para confrontarlos con la información que verbaliza y que puede ser contradictoria.

Por ello, desde que entramos en el domicilio, es de gran ayuda la observación. Para mí lo ha sido en dos aspectos. Por una parte, porque en las visitas apenas tomo notas; creo que interfiere en la delicada comunicación, por lo que intento retener un sinfín de detalles, a veces imperceptibles para el resto de presentes. Por otra, de cara a los ancianos y/o sus familias, porque con discreción estoy muy atenta a todos y cada uno de los componentes de la comunicación no verbal que me aportarán valiosa información: las posturas, los gestos, las miradas, el tono de voz, su ritmo, volumen o vehemencia, y la sonrisa, cuya práctica siempre nos ayudará a infundir confianza, a relajar un ambiente tenso o una conversación violenta, y también para animar a quien se muestra deprimido. Sus efectos terapéuticos son de todos conocidos.

2.5. El tuteo y el respeto

El tratamiento de “usted” es considerado una fórmula de cortesía. Nunca tuteé a mis usuarios, ni lo hago con las personas que no conozco y que me superan en edad, o creo que merecen ese trato por su cargo o condición. En muchos casos no tiene nada que ver con el mayor o menor respeto.

A las personas mayores no les gusta que se las trate como a niños pequeños ni que les dirijan diminutivos, ni exclamaciones artificialmente familiares. En muchas ocasiones, los confundimos en el trato con nuestros propios abuelos, y no lo son, lo mismo que no debemos dejarles que nos identifiquen con sus nietas o hijas, incluso en el caso en que sea para alabar nuestras supuestas virtudes.

Utilizando de entrada “el usted” se facilita abordar cuestiones más delicadas. Igual sucede si se van intercalando coletillas del tipo “si me permite”, “con su permiso”, “como a usted le parezca”, “disculpe que le pregunte por este tema tan delicado”, “la decisión es suya”, etc.

Eso también es válido para cada movimiento que hagamos en cuanto entramos en una casa: desde cambiar una silla de sitio, al lugar en el que sentarse durante la entrevista; dejar que sea la dueña quien abra las puertas para mostrarte su vivienda y quedarse siempre en un respetuoso segundo plano; que sean ellos los que te inviten a entrar, a avanzar, a sentarte, dejándoles claro con tu actitud que sabes que estás en su terreno y allí la persona mayor es la protagonista, y te sientes agradecida porque te abre su casa y a veces su intimidad. Un paso desafortunado, un gesto inoportuno en la primera visita puede dar al traste con todo un excelente plan de trabajo futuro.

3. Nuestras herramientas básicas

¿Cuáles han sido las herramientas principales para desarrollar nuestra labor en los domicilios de ancianos? Básicamente, las propias del trabajo social individual: la entrevista -la palabra- y la observación, a las que yo añado, la escucha terapéutica.

3.1. La entrevista

En nuestro caso está previamente concertada y tiene unos objetivos muy concretos:

conocer *in situ* la situación real de la persona mayor que ha solicitado el servicio. A medida que se repasa la documentación se van comentando con ellos en qué consiste el SAD, sus objetivos, sus prestaciones, su coste, sus límites... También, los derechos y las obligaciones de los usuarios, al respecto. A veces preguntan por recursos o información de la misma u otras instituciones públicas. En general, y como media, suelen ser visitas de una hora de duración. A veces, las menos, las condiciones ambientales, familiares o de salud del anciano hacen que se reduzcan, y otras, sobre todo cuando asisten hijos o es una persona en riesgo, pero que rechaza todos los servicios, se excede de ese tiempo.

Cada entrevista, como cada persona, es única, y aunque por el tiempo de ejercicio ya se han establecido ciertos rasgos comunes que se repiten, casi invariablemente, en todas ellas, siempre hay matices que obligan a personalizar cada visita. Desde mi experiencia puedo decir que hay entrevistas tensas y relajadas, cómodas y molestas, exitosas y desastrosas, agotadoras y placenteras, espontáneas y forzadas, respetuosas y ofensivas... En cualquier caso siempre habría que marcar unos límites que en ningún modo se podrían traspasar. Pienso que nos falta información sobre la protección a adoptar en estas profesiones de ayuda, aunque la realidad siempre va por delante y, como en tantas otras situaciones, a la hora de la verdad vamos “a pecho descubierto”, con más ímpetu y celeridad que prudencia.

Hay algo importante a considerar: aunque estemos en su terreno (donde, sin duda nos llevan ventaja), los profesionales tenemos otra, infinitamente superior, y es que ellos son quienes “piden” -un servicio,

una subvención, un recurso-, y nosotros quienes “damos”. Esto marca toda la relación asistencial, se le llame como se le llame. Es el otro quien tiene un problema, un conflicto, una necesidad. En ese estado es vulnerable. Seguro que sufre cierto nivel de ansiedad, que probablemente ha aumentado desde que tramitó su solicitud, hace ya algún tiempo. Creo que es una premisa a tener en cuenta, ya que muchas veces nos reciben irritados si se ha demorado mucho la visita, si no han sido bien atendidos o informados previamente, si han tenido que acudir varias veces a los centros por falta de documentación, etc.

En entrevistas difíciles, siempre me suele dar buen resultado preguntarles, como de pasada, por su lugar de procedencia. En la experiencia profesional muchas veces me ha servido para “entrarles” cuando tienen problemas de comunicación, o cuando se muestran huraños y desconfiados. Entonces les pregunto detalles de su pueblo, los productos que cultivan, la Virgen que veneran, en qué mes celebran la fiesta mayor, cuánto hace que no van, si aún tienen allí casa o familia, etc. En no pocas ocasiones, ancianos serios, recelosos, manifiestamente molestos por mi presencia y mis preguntas, acaban bajando la guardia. Aún en los casos más duros resulta infalible.

La entrevista se desarrolla mediante la palabra. Es la herramienta fundamental para la comunicación entre las personas: los ancianos y la trabajadora social. Recordamos nuevamente que el lenguaje está muy conectado con nuestras emociones inconscientes, así que a ellos y a nosotros se nos pueden escapar palabras o expresiones cargadas de contenido, que son también importantes a la hora de la comunicación.

De cara a la población que atendemos desde el SAD (en ocasiones personas de edad muy avanzada), debemos añadir un plus de paciencia y tenacidad a la que ya se precisa en toda profesión de ayuda, pues sus dificultades auditivas, cognitivas, culturales, personales... son trabas añadidas que tenemos que conocer, considerar y superar.

También por ello el lenguaje se debe adaptar a sus características. Mi concepto del respeto me lleva a evitar emplear cuanto puedo nuestra terminología. Opino que los profesionales empleamos, a veces hasta la saciedad, expresiones tan familiares y cotidianas que les presuponemos una comprensión evidente y universal. En nuestros servicios, como en todos, tenemos algunas, frecuentes y favoritas: derivación, dependencia, baremo, expresión verbal, limitaciones, sociópatas, AVC, abordaje, actividades instrumentales, nivel cognitivo, estrategias, patologías, disfunciones, psicósomáticos, dieta hiposódica, *éxitus*, y un largo etcétera.

3.2. La observación

Utilizada de manera habitual y discreta proporciona valiosa información. Todo lo que se observa en el domicilio del anciano comunica. Desde la posición de los objetos en las casas, las fotos, los tamaños de los marcos –que nos informan del puesto que ocupa el personaje representado en el “escalafón” sentimental del anciano-, recuerdos de excursiones, de festejos familiares, copas y trofeos, dedicatorias del alcalde, o del concejal de turno.

La observación es una gran herramienta valiosa para nuestro trabajo, pero requiere práctica, habilidad, prudencia y discre-

ción. Evidentemente, lo que he detallado con respecto a los domicilios se extiende al anciano, objetivo de mis visitas. Se debe captar el máximo número de detalles sobre su aspecto físico, sus ropas, las de la cama y de la casa; el estado de los muebles y de los equipamientos que se pueden observar a simple vista, de la limpieza o suciedad del hogar, de la acumulación de trastos inservibles, de la ostentación, de la posesión de objetos valiosos, de la adaptación del domicilio a sus necesidades específicas, etc.

3.3. La escucha terapéutica

Una de las mayores necesidades de las personas es la de la comunicación. Si hay algo que necesitan los ancianos, precisen ayuda a domicilio o no, es que les escuchen. Pero eso es algo bastante difícil de conseguir hoy en día, tanto por viejos como por jóvenes. Incluso, por aquellos cuyas familias atienden las necesidades básicas de los padres. Pero, que les escuchen, no se considera como tal en las sociedades modernas occidentales.

La escucha es una técnica, puesto que se puede aprender y practicar. Para mí, también es un arte. Tanto a nivel personal como profesional, la considero una herramienta valiosa que nos enriquece en ambos aspectos. Es un modo de aprendizaje gratis, vivo, mucho más potente y pleno que el que ofrecen los textos escritos. Estar capacitados para ello nos permite comunicarnos a otros niveles.

Los profesionales no siempre les escuchamos cuando nos hablan. En ocasiones, aunque hayamos realizado nuestra entrevista correctamente, y obtenidos los datos e informaciones necesarias para el expe-

diente, no hemos logrado comunicarnos con el anciano. O hemos estado hablando todo el tiempo dos lenguajes diferentes. Por eso, cuando “escuchamos” las palabras de ese anciano tan vulnerable, o del que se muestra orgulloso y autónomo, si estamos atentos a los signos no verbales de los que hablábamos, podremos percibir tal vez sus pensamientos, su orgullo herido, sus quejas encubiertas, su soledad o su miedo. Y entonces comprenderemos su mensaje, su verdadera necesidad.

Carl Rogers, psicólogo humanista, nos invita a escuchar, a oír, O IR al fondo de las personas, lo que favorece sobre todo los procesos de cambio, ya que escuchar trae consecuencias. Cuando ofreces una escucha atenta, respetuosa, tras la cual realizas una devolución sobre su situación, le haces sentir que has captado la problemática que sufre, que puede contar contigo, y que se están poniendo las primeras piedras para ese proceso de cambio.

Si no llega a materializarse la demanda, en cualquier caso, el acto de la escucha en sí es terapéutico. Aunque todos los profesionales sabemos que no es fácil. En principio, nos acecha el peligro constante de transferir nuestras propias experiencias mezclándolas con lo que estamos escuchando. Frases como “yo en su lugar...”, consejos del tipo “lo que debería hacer...” o interpretaciones gratuitas “eso quiere decir que...” hacen que usurpemos de algún modo el protagonismo a quien lo ejerce en ese momento, pues es el motivo de que nos encontremos en ese domicilio. Eso no quiere decir que no debamos intervenir y nos limitemos a asistir al monólogo del anciano.

Finalmente, es importante señalar que la base para que una escucha sea sanadora

para ellos y no desgaste a los profesionales está en el autoconocimiento y en tener el mecanismo de alerta siempre a punto, Me refiero a las situaciones que se empañan por la autoescucha, por la propia emotividad, las interferencias personales, por la identificación con el otro, sin mantener los límites, esa distancia necesaria para que la relación profesional sea auténticamente terapéutica.

En definitiva: aunque existen manuales con técnicas de entrevistas especializadas para diversas profesiones, diría que en nuestra tarea cotidiana, como vengo repitiendo, es necesario saber observar, saber preguntar y saber escuchar. Me refiero a captar la oportunidad para ello en cuanto al momento, a la forma, a la receptividad o resistencia que muestre el anciano. Se trata de conseguir su confianza, de ponerse en su lugar, de seguir su ritmo, sobre todo, y de no mostrar signos de superioridad y sí de máximo respeto.

Sin embargo, existen una serie de condicionantes ambientales, personales, institucionales o profesionales que pueden afectar el desempeño profesional. Veremos algunos de ellos.

4. Límites para la intervención

4.1. Límites físicos: espacio, condiciones, ambiente

Que un profesional entre en el ámbito privado de un hogar no significa que lo tenga que hacer de modo incondicional. Por

tanto, igual que nosotros respetamos, aunque no compartamos sus hábitos y costumbres, así también debemos hacernos respetar. Esto podría referirse igualmente a algunas visitas tensas, cuando no claramente agresivas. Veamos algún ejemplo de situaciones en la que no se puede hacer una entrevista.

Además del anciano/a están los hijos. Da igual el número si lo que sucede es que no están de acuerdo, ni entre sí ni con los padres, sobre la necesidad real, sobre la demanda, el horario, las tareas, los objetivos, algo de esto o todo a la vez. Y lo discuten acaloradamente. Es una situación que se da con bastante asiduidad. Antes, esperaba a que se calmasen, o tomasen aire, para poder intervenir yo. Ahora les digo claramente que es mejor que se pongan de acuerdo y lo discutan todo, pero en la intimidad. La experiencia me impide entrar en una dinámica que me resulta desconocida y que es la que ha construido esa familia durante toda su vida, y que a ellos les es válida.

Claro que a veces les brindo mi opinión o alguna sugerencia, pero nunca hago una entrevista si se da un ambiente como el descrito. Aunque una segunda visita pueda parecer un derroche del escaso tiempo que tenemos, unas malas condiciones, tensión y agresividad, pueden confundirnos, hacer un diagnóstico equivocado y lo que es peor, implicarnos personalmente. Es preferible, pues, repetir la visita, que asistir a esa representación teatral en la que es muy arriesgado intervenir y muy estresante permanecer impasible.

4.2. Límites personales: el burn-out, factores de riesgo, las resonancias

El fenómeno de “quemarse”, conocido con el término inglés de *burn-out*, se reconoce por un conjunto de síntomas físicos y psicológicos y es consecuencia de un trabajo que requiere una gran dosis de energía personal, dándose cada vez con más frecuencia y con especial intensidad en las profesiones de ayuda. Podría decirse que es un agotamiento emocional al haber acabado con todos los recursos personales con que uno cuenta. En muchas ocasiones conlleva un cuestionamiento de la valía profesional, con el resultado más negativo que uno pueda imaginarse: no hallamos en nuestra labor ninguna satisfacción, ningún logro, ningún avance, nada que salvar, nada por lo que merezca la pena esforzarse y seguir.

Decía que el profesional social precisa ejercitar continuamente un proceso de autoconocimiento que le permita descubrir y analizar las interferencias que un determinado usuario o situación puedan provocar, y saber marcar los límites precisos para que la relación sea terapéutica. Estamos hablando de las resonancias.

Las resonancias son esos ecos emocionales que retumban en nuestro interior ante un usuario, una situación o una relación profesional. La trabajadora social se adueña de lo que acontece al otro, lo sufre y goza en sus propias carnes, pierde perspectiva y distancia emocional, confunde lo suyo con lo mío (“me recuerda a mi madre, mi padre, mi marido, seré como él o como ella cuando sea viejo o vieja, yo en su lugar..., si por mi fuera...”). Existe el peligro de invadir al otro con nuestros

propios sentimientos y llegar a interferir en el proceso de intervención, pues impide actuar con la objetividad y la “frialidad” necesaria para poder valorar los errores y los aciertos.

En este aspecto tienen mucha importancia la personalidad, la trayectoria vital y otros factores personales, así como el grado de autoconocimiento de los profesionales en cuestión. De este modo, uno puede interpretar las emociones que le despiertan la relación con el otro -de hostilidad, admiración, compasión, rechazo- así como reconocer los aspectos que pueden afectarle hasta el punto de convertirse en síntomas. Los profesionales, en las relaciones de ayuda, somos vulnerables, especialmente permeables a las situaciones de crisis y conflicto que están sufriendo nuestros usuarios, por lo tanto debemos aprender a protegernos.

En resumen, tras mi visita al domicilio intento que:

- Queden claros los objetivos, los límites y las condiciones del servicio que han solicitado y que ahora vamos a tramitar.
- La entrevista haya sido para ellos productiva, pero también agradable, distendida, “balsámica” -terapéutica-, ya que en muchos casos es la única visita que han recibido durante mucho tiempo.
- Si el servicio no cubre sus expectativas, si están defraudados, si sienten agresividad hacia su situación personal, su familia, su soledad, los profesionales, el responsable político, el gobierno actual, el anterior, la vida en general, Dios... intento que no lo personalice,

para que ninguna de las dos partes se sienta lastimada. Algo extremadamente difícil, en muchas ocasiones.

Conclusión

Desde el primer momento el tipo de relación que se establezca entre el profesional y el usuario será fundamental en el proceso de intervención, cuyo objetivo, no lo perdamos de vista, es **que se produzca un cambio**. Se debe partir ante todo de un compromiso de respeto no explícito entre el usuario y el profesional. Algo que nos parece obvio puede ser fuente de conflictos, y no me refiero a los modos de tratamiento, sino más bien a aceptarlos de manera incondicional, incluso aunque no podamos entenderlos, y mucho menos juzgarlos.

En cualquier caso, lo que he querido compartir es que podemos sentirnos afortunados por haber elegido trabajar con las personas, por merecer su confianza, por ser recibidos en sus casas, en sus pequeños e íntimos paraísos, por compartir aquellas situaciones extremas que son fuente de riqueza y de crecimiento personal, y porque con una mirada positiva podemos apreciar este privilegio por encima de todo, aunque conlleve sufrimiento, períodos de abatimiento, de agotamiento, de conflicto. Ésta es la grandeza de nuestra profesión.

Bibliografía

BEAUVOIR, Simone de (1983): *La vejez*; Edhasa; Barcelona

ESTRADA, Irene (1993): *Autonomía personal y ayuda a domicilio*; Editorial Librería Certeza, (Colección Intress/6); Zaragoza

FERICGLA, José María (1992): *Envejecer. Una antropología de la ancianidad*; Editorial Anthropos; Barcelona

GIL CALVO, Enrique (2003): *El poder gris; Arena Abierta*; Barcelona

ICASS (Generalitat de Catalunya). *Reflexions sobre l'atenció domiciliària dintre la xarxa de serveis socials d'atenció primària a Catalunya*, 1990.

OLZA, M. y J. HERNÁNDEZ ARISTU (compil) (2002): *Trabajo Social: (Cuestiones sobre el qué y el cómo)*; Librería Certeza; Zaragoza

PEASE, Allan (1981): *El lenguaje del cuerpo*; Paidós; Barcelona

ROGERS, Carl (1987): *El camino del ser*. Kairos. Barcelona

RUBIOL, Gloria (1984): "El agotamiento (*burn out*) en las profesiones de ayuda", RTS nº 94. Barcelona

— (1984): "Cuestiones sobre terminología. Trabajo Social y Servicios Sociales", RTS nº 96. Barcelona

TOLEDANO GONZALEZ, Lola (2008): "¿Se puede?" Trabajo social en domicilios de ancianos; Col.legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya; Barcelona

La escala de valoración social de la dependencia como instrumento para la coordinación sociosanitaria

M^a Jesús Erice Aristu
Ainhoa Arraztoa

Resumen

La elaboración y validación de una escala de valoración social aplicable a personas dependientes pretender ser un instrumento útil en la elaboración del diagnóstico social, la asignación de recursos y la coordinación entre el sistema de servicios sociales y sistema sanitario. El punto de vista desde el que está escrito el artículo enfatiza el aspecto de la coordinación socio-sanitaria, en la idea de avanzar en la estandarización de instrumentos que sean utilizados por profesionales del trabajo social en ambos sistemas y tengan el reconocimiento en sus instituciones.

Palabras clave

Escala, valoración social, dependencia, coordinación socio- sanitaria.

Abstract

The making and validation of a scale of social valuation applicable to dependent persons tries being useful instrument for the social diagnosis, the assignment of resources and the coordination between the system of social services and sanitary system. The point of view of this article emphasizes the aspect of the socio-sanitary coordination, in the idea of advancing in the standardization of instruments that are used by social workers recognised in their institutions in both systems.

Key words

Scale, social valuation, dependence, coordination socio-sanitary.

Autoras

M^a Jesús Erice Aristu. Trabajadora Social de la Dirección General de Asuntos Sociales y Cooperación al Desarrollo del Gobierno de Navarra.

Ainhoa Arraztoa Etxenike. Trabajadora Social del Servicio Social de Base de Zizur (Navarra).

M^a Carmen Maeztu Villafranca. Trabajadora Social de la Dirección General de Asuntos Sociales y Cooperación al Desarrollo del Gobierno de Navarra.

Juana Urria Mariñelarena. Trabajadora Social del Hospital de Navarra.

M^a Jose Moreno Ochotorena. Trabajadora Social del Centro de Salud del II Ensanche de Pamplona.

Pilar García Castellano. Trabajadora Social del Centro de Salud de Milagrosa en Pamplona.

Lourdes Iturri Arriola. Trabajadora Social del Servicio Social de Base de Auritz-Burgete (Navarra).

La escala de valoración social de la dependencia como instrumento para la coordinación sociosanitaria

Introducción

El artículo es el fruto del trabajo realizado por un grupo de profesionales de Trabajo Social, en su intento de crear un instrumento propio para valorar casos o situaciones de dependencia: La Escala de Valoración Social de la Dependencia (en adelante EVSD).

El equipo de trabajo inició su actuación conjunta en octubre de 2002. En esta fecha se constituyó una comisión integrada por trabajadoras sociales de diferentes campos: servicios sociales de base, centros de salud y hospitales. Esta iniciativa fue promovida por responsables del Plan Foral Socio-Sanitario, en colaboración con el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte del Gobierno de Navarra.

Posteriormente, en el periodo comprendido entre 2003 y 2006, se llevó a cabo un trabajo de investigación social aplicada, tras solicitar y concederse una beca desde la Dirección General de Bienestar Social y gracias a la cooperación prestada por un amplio grupo de profesionales de Trabajo Social de Navarra.

La investigación consistió en la elaboración y validación de la EVSD, lo que supuso poder ejercer durante este período la función investigadora, a la que habitualmente los/as trabajadores/as sociales no dedicamos el tiempo suficiente debido a las limitaciones propias del ejercicio profesional (presión de la demanda, apoyos, etc) en la atención directa.

La investigación desarrollada permitió el diseño y puesta a prueba de una escala de

valoración destinada a evaluar el soporte social de las personas dependientes necesitadas de cuidados. Entre nuestros objetivos estaba contar con instrumentos estandarizados que, utilizados junto a otras fuentes, nos ayudaran a construir el diagnóstico social y la orientación de la intervención social tanto en contextos de trabajo del sistema de salud como del sistema de servicios sociales.

1. Justificación

La identificación de los problemas clínicos y funcionales de las personas que acuden al sistema de salud y/o social, cuenta ya con instrumentos bastante desarrollados y avanzados en las disciplinas sanitarias. No ocurre lo mismo con los aspectos sociales, incorporados más recientemente dentro del concepto de salud integral. Aunque a nivel teórico siempre están presentes en la valoración bio-psico-social de la persona, en la práctica no están desarrolladas ni unificadas demasiadas escalas ni instrumentos que nos permitan identificar rápidamente una necesidad-problema de índole social.

Partiendo de esa dificultad y, también, de la necesidad de detectar aquellas situaciones y problemas susceptibles de la intervención profesional desde el Trabajo Social, se plantea la EVSD, como el instrumento a aplicar a las personas dependientes que cumplen unos criterios previamente determinados en los servicios sociales y/o sanitarios.

2. Conceptos Claves

2.1 El diagnóstico social

La valoración o diagnóstico en Trabajo Social, es la opinión profesional del trabajador/a social sobre el problema presentado por el/la usuario/a, sea un individuo, un grupo o una comunidad. El profesional recoge la información, escucha, observa, descubre, relaciona e interpreta. Lo anterior, le permite identificar carencias, necesidades, capacidades, prioridades, aspiraciones, o hipótesis de trabajo, entre otras cosas. En definitiva, elementos suficientes y necesarios para la explicación de la realidad social de cara a la acción y transformación de las situaciones-problema/s.

La valoración social, por tanto, la entendemos, en este contexto, formando parte de la valoración integral de la persona anciana y/o dependiente. Esto significa que cuanto en ella se recoge y valora ha de ser puesto en relación con aquella otra información sanitaria y funcional.

Su finalidad es la evaluación diagnóstica de las consecuencias del déficit o deterioro (clínico y funcional) dentro del entorno personal y social por un lado, y la decisión del tratamiento (modelo de intervención, asignación de recursos socio-sanitarios), por otro.

De esta manera, procuramos considerar los procesos de envejecimiento, discapacidad y dependencia dentro de su dimensión comunitaria. Esto a su vez nos compromete a evaluar las necesidades desde el amplio contexto que representan, sin olvidar que es en la vida cotidiana donde se perciben y concretan sus consecuencias.

En la valoración social de la persona se incluyen dos aspectos:

1. Individual, esto es, valorar las causas tanto físicas como funcionales y mentales que comprometen la función social de la persona dependiente.
2. Social, desde el que se incorporan a la evaluación, las estructuras socio-familiares sobre las que se asientan y estructuran los procesos de ayuda, adaptación y atención.

Este segundo apartado ha de ser contemplado necesariamente en la valoración integral de las personas dependientes por cuanto que las condiciones sociales que les rodean, representan la piedra angular sobre la que se asientan los procesos de ayuda tanto informales, como institucionales, haciendo posible la permanencia en el entorno habitual y la prevención de la institucionalización no deseada.

Desde este punto de vista, la valoración social recoge de forma protocolizada información sobre la persona dependiente, su nivel socio-económico, entorno relacional, hábitat, sistemas de apoyo formal e informal involucrados en su atención y entre ellos la identificación de la persona o personas comprometidas en su cuidado, así como, las consecuencias que conlleva para estas personas el ejercicio de esta función.

2.2 La coordinación socio-sanitaria

El aumento de las personas dependientes y de las necesidades que precisa su atención

La escala de valoración social de la dependencia como instrumento para la coordinación sociosanitaria

requiere de la intervención de servicios socio-sanitarios profesionales, tanto domiciliarios como institucionales. La prestación de servicios de esta naturaleza implica tanto al sistema sanitario como al sistema de servicios sociales, ambos sistemas públicos de protección social y con responsabilidad en la atención a la dependencia.

Los sistemas de provisión de cuidados personales, sanitarios y sociales, tienen un desarrollo, organización y dependencia administrativa diferentes, pero la realidad hace que sea imprescindible la coordinación entre los mismos.

“La principal dificultad en la formulación de políticas sociosanitarias (o de garantizar la continuidad de los cuidados) se encuentra en la existencia de dos administraciones con objetivos, prioridades, niveles de desarrollo y descentralización diferentes, que necesitan entenderse –hablar el mismo lenguaje– para establecer objetivos comunes. Además de ello, hace falta también impulsar el desarrollo de los servicios y las prestaciones sociales, para poder cubrir las necesidades de estos grupos. Por todo esto, habrá que estar muy pendientes de la evolución de la Ley de Dependencia, pues pretende resolver muchos problemas relacionados con la formulación de políticas sociosanitarias” (GAMINDE INDA, I. 2006).

El concepto de coordinación socio-sanitaria tal y como lo entendemos desde nuestra práctica de trabajo diario, hace referencia a la necesidad de facilitar la accesibilidad de las personas dependientes tanto a los servicios de salud como a los servicios sociales. Se trata de ofrecer por parte de ambos sistemas la continuidad en la atención y la prestación de cuidados a la persona dependiente, así como la atención a sus familiares y/o cuidadoras/es habituales.

La coordinación socio-sanitaria por la que trabajamos es un modelo de intervención que trata de gestionar de forma óptima los recursos de ambos sistemas. En cada caso concreto la intervención conjunta pasa por definir las necesidades contando con las personas afectadas y/o sus familias, establecer un plan de intervención y los recursos asignados para tratar de dar calidad en la atención establecida que periódicamente debe de ser evaluada y revisada.

En el Libro Blanco sobre la atención a las personas en situación de dependencia en España se describen los modelos en los que las actividades de coordinación pueden comprender múltiples diseños y modelos de intervención. En nuestra práctica, se parte de la existencia de dos sistemas que deben actuar de forma conjunta y complementaria para dar respuesta a determinado tipo de necesidades que se presentan de forma simultánea.

En la Comunidad Foral de Navarra la coordinación socio-sanitaria se ha orientado en esta dirección, aunque los procesos iniciados, en nuestro criterio, todavía están lejos de concretarse en logros específicos. La definición que consensuó el grupo de trabajadores/as sociales en la comisión socio-sanitaria creada al efecto en Navarra hablaba de: *“Sistema de trabajo que integra la intervención profesional de los servicios de atención primaria que trabajan en el ámbito de la dependencia dentro de una misma comunidad, con el fin de establecer un itinerario que optimice recursos, sea ágil, eficaz y flexible y permita consensuar un proceso metodológico común. Todo ello requiere asumir una responsabilidad compartida en el abordaje de las situaciones de dependencia”.*

Esta comisión proponía a el/la trabajador/a social como la figura de referencia

en la activación del proceso de coordinación socio-sanitaria: *“El sistema de activación del proceso de coordinación cuenta como profesional de referencia con el/la trabajador/a social, debido a que es quien se ocupará de planificar y coordinar las actuaciones sociosanitarias en la zona básica correspondiente. Tal afirmación se justifica por la formación específica que le capacita para coordinar intervenciones y recursos socio-sanitarios, así como su conocimiento de las redes sociales y el entorno comunitario, además de por la presencia en ambos sistemas, social y sanitario, de la mencionada figura profesional. La justificación conceptual reside pues en la idoneidad”.*

Así mismo dicha comisión señalaba que: *“Dicha activación se dirige a un objetivo, que es integrar la información y la valoración de ambos servicios de atención primaria e incluso la de otros sistemas de atención especializada”.*

Pero, ¿qué ocurre en la práctica?

El progresivo reconocimiento de la disciplina y de la profesión, ha contribuido de manera decisiva a diluir ciertos obstáculos que han dificultado la coordinación entre servicios, profesionales y la comunicación profesional-usuario/a. Hablamos de dificultades relacionadas con la duplicidad de expedientes, lo que conlleva un mayor trabajo burocrático en detrimento de otro tipo de intervenciones; profesionales que se sienten excluidos/as por el equipo de trabajo del otro ámbito (social o sanitario) e incluso por la propia administración; y personas usuarias que dudan a qué profesional dirigirse para tramitar una determinada prestación y se quedan con una sensación de poca claridad.

Si bien en algunas zonas de Navarra existen experiencias consolidadas de coordi-

nación socio-sanitaria y se trata de un concepto reconocido y apreciado entre los/as profesionales, no es menos cierto que en la práctica diaria, entre atención primaria de salud, servicios sociales y nivel especializado, nos hemos encontrado en mayor o menor medida con dificultades comunes y el resultado ha dependido en ocasiones de la buena voluntad o lazos personales entre profesionales.

El Libro Blanco sobre la atención a las personas en situación de dependencia en España, señala las bases y los criterios generales para sentar la coordinación socio-sanitaria, entre los cuales se encuentra *“consensuar los instrumentos estandarizados de valoración de casos y los criterios para la asignación de los recursos”.*

En esta misma línea, Fernando Fantova afirma que *“en lo que tiene que ver con los aspectos más operativos de la atención a las personas nos encontramos con buenas prácticas de coordinación sociosanitaria, por ejemplo, en lo relativo a las labores de diagnóstico o evaluación de las personas destinatarias y sus entornos. Se trata de experiencias de trabajo en equipo para la realización de diagnósticos o evaluaciones integrales e interdisciplinarias, superando aproximaciones unidimensionales que pueden llevar a indicaciones beneficiosas en un aspecto y contraproducentes en otros. En este nivel de la intervención operativa tiene especial relevancia la labor de construir, disseminar, revisar y reelaborar guías clínicas, protocolos, procedimientos... entendidos como maneras estandarizadas y pactadas de realizar procesos...”*(FANTOVA F. 2008).

Nuestra apuesta por la coordinación socio-sanitaria también incluye la coordinación entre trabajadoras/es sociales que intervenimos en la atención de personas depen-

La escala de valoración social de la dependencia como instrumento para la coordinación sociosanitaria

dientes y de sus familias en instituciones sanitarias y de servicios sociales, así como la necesidad de contar con instrumentos comunes y consensuados.

En diversos foros y planes de mejora de la calidad en la atención se señala la necesidad de generar y utilizar sistemas de información e instrumentos de valoración comunes que eviten la multiplicación de esfuerzos profesionales y el consiguiente gasto inútil. Pero sobre todo para evitar que una persona en situación de dependencia, o su cuidador/a deban someterse a sucesivas entrevistas y valoraciones minuciosas, que con excesiva frecuencia sólo contribuyen a dilatar la solución a sus problemas.

Por tanto, llegados a este punto nuestra aportación, la realización de una EVSD, engancha con las propuestas de mejora que desde diferentes foros se han ido realizando para dotar a la coordinación sociosanitaria de contenidos concretos.

3. Construcción de la escala de valoración social de la dependencia.

3.1 Objetivos de la investigación

Los objetivos que el grupo se planteaba con este trabajo de investigación fueron los siguientes:

- Elaborar un instrumento de valoración social, en base a cuatro áreas básicas:
 - *Soporte familiar*
 - *Características del entorno y vivienda*
 - *Recursos económicos disponibles*

– *Valoración de los recursos con los que cuenta para la provisión de cuidados*

- Verificar si estaban recogidas todas las situaciones sociales posibles, en cada una de las áreas básicas señaladas en el objetivo anterior.
- Dotar al ejercicio profesional, de un instrumento que proporcione la máxima objetividad. Es decir, que se obtengan resultados iguales ante la misma situación gracias a la aplicación de la escala por parte de los diferentes profesionales.
- Disponer de una herramienta de valoración social de la dependencia, que sirva para: evaluación diagnóstica y asignación del tratamiento social.
- Conocer la viabilidad de la escala en la aplicación práctica a personas con discapacidad.
- Constatar si la puntuación asignada a cada ítem, se ajustaba a la gravedad del problema detectado.
- Considerar el estudio, como medio para la validación del instrumento a aplicar en la práctica del Trabajo Social.

3.2 Parámetros incluidos en la escala de valoración social de la dependencia

La bibliografía consultada y diferentes estudios concluyen que en la evaluación de soporte social de la persona anciana o dependiente hay que incorporar los siguientes factores:

- Tipo de convivencia, siendo las per-

sonas mayores que residen en solitario, el grupo de mayor riesgo.

- Papel de la familia en la asunción del cuidado siendo en numerosas ocasiones el soporte principal, cuando no el único, de la persona dependiente.
- Existencia de persona a quien se le atribuye o asume la figura de cuidadora principal.

Entre las conclusiones que merecen mayor unanimidad destaca que existen factores predictores de institucionalización, cuáles son: la pérdida del cónyuge en el último año, vivir solo/a, ausencia de soporte familiar, aislamiento social (ausencia de amistades o relaciones de vecindad implicadas en la atención), precariedad económica, sobrecarga grave en la persona cuidadora, así como, la existencia de procesos de deterioro cognitivo o demencias, depresión, o graves trastornos de conducta, etc. (ESPEJO J. et al 1997) (AZPIAZU GARRIDO, M. et al 2002).

Sobre esta base se elaboró la escala en torno a cuatro áreas básicas:

1. **Soporte social.** Convivencia y relaciones familiares, necesidades y recursos de soporte social, valoración de la persona cuidadora (quién es, qué dedicación presta, qué consecuencias conlleva esta dedicación en su propia salud y en la del entorno doméstico o familiar inmediato).

Además, serán tenidos en cuenta, los cambios y rotaciones por diferentes domicilios, así como la necesidad de modificar la estructura o ubicación familiar en la provisión de cuidados.

2. **Características del entorno y vivienda.** Las barreras arquitectónicas, los ense-

res domésticos básicos, las ayudas técnicas necesarias, por cuanto que representan el entorno más próximo, pueden llegar a ser determinantes para favorecer o dificultar la calidad de vida.

Entre las variables a considerar, se prioriza la adecuación a las necesidades que plantea la situación de dependencia y la seguridad del entorno, accesibilidad tanto interna (arquitectónica), como hacia los servicios (sanitarios, comunitarios, sociales...) y habitabilidad.

3. **Recursos económicos.** Tipo de ingresos disponibles (pensiones, ayudas, seguros...) y valoración de su uso respecto a la calidad de vida de la persona valorada, variables que dicho sea de paso, no siempre resultan coincidentes.

4. **Red de apoyo social.** Red de interacciones sociales: familiares no convivientes, amistades, pertenencia a círculos de ocio, asistencia a centros religiosos..., así como las ayudas y servicios que se reciben de los sistemas formales e informales (sanitarios, sociales, asociaciones).

3.3 Desarrollo y metodología en la elaboración de la EVSD

Se compatibilizaron diferentes metodologías, siendo este además uno de los retos que de forma permanente se plantearon en la investigación:

1. Diseño de la EVSD inicial, tras realizar un exhaustivo análisis de documentos de diferentes CCAA, incluyendo los ítems que valoraban los aspectos sociales que dan soporte a las personas en situación de dependencia y que se utili-

La escala de valoración social de la dependencia como instrumento para la coordinación sociosanitaria

zaban en la asignación de servicios sociales y sociosanitarios.

2. Recogida y codificación de las escalas cumplimentadas por los diferentes dispositivos de atención básica: Servicios Sociales de Base, Centros de Salud, Hospitales y Centros de Salud Mental.

3. Análisis informatizado con los programas Epi Info y Excel para examinar la relación entre diferentes tipologías de personas dependientes, necesidades de servicios, el funcionamiento de la Escala, ambigüedad de diferentes ítems, etc. Primero se analizaron las propiedades psicométricas del instrumento y evaluada la fiabilidad interna de cada subescala (homogeneidad), se analizaron también las correlaciones entre los ítems y las subescalas, para valorar la posición correcta que les correspondiera.

4. Trabajo de análisis y confrontación de resultados, acudiendo para ello a profesionales de diferentes ámbitos (servicios sociales, sanitarios, de gestión administrativa) y niveles de intervención utilizando técnicas como las entrevistas con informadores clave o reuniones de profesionales.

5. Introducción de modificaciones en el instrumento, su documento técnico y soporte informático tras discusiones en el grupo investigador acerca de las sugerencias o problemas detectados en la aplicación de la Escala por parte de los/as profesionales colaboradores/as.

6. Metodología participativa y trabajo en equipo: Por una parte, cada integrante del grupo aportó sus conocimientos, experiencias profesionales y opiniones desde diferentes ópticas. Así mismo, se invitó a participar a otros/as profesiona-

les, cuya trayectoria profesional se consideró de interés en la validación del instrumento.

7. La elaboración de la muestra fue realizada teniendo en cuenta diversos servicios que cuentan con profesionales del Trabajo Social en los que se interviene con personas en situación de dependencia y sus familiares más próximos: centros de salud, servicios sociales de base, centros de salud mental y hospitales. Así mismo, se tuvo en cuenta tanto al ámbito urbano como el rural. La muestra quedó constituida por 64 profesionales del Trabajo Social, de los/as que finalmente participaron en la investigación 63.

A lo largo de todo el proceso se recorrieron las siguientes fases:

1. Definir el patrón oro: se realizó una síntesis de los criterios valorados en la resolución de prestaciones como SAD, centros gerontológicos, derivación a centros sanitarios, y la comparación con los aspectos que recoge la EVSD. Debido a la variabilidad observada en los SAD municipales se decidió utilizar los criterios del Ayuntamiento de Pamplona para definir el patrón oro del SAD.

2. Elección de una muestra representativa de profesionales del Trabajo Social y preparación de una jornada de trabajo: participantes (muestra representativa), materiales a entregar (casos que tendrán que remitir y valorar con la escala), diseño de la jornada, locales.

3. Jornada de trabajo con 63 trabajadoras/as sociales de servicios sociales de

base, centros de salud y hospitales, en la cual se presentó la investigación, el instrumento (EVSD) y el objeto de la colaboración solicitada. Se trabajó en grupos reducidos la aplicación del instrumento a casos concreto, resolución de dudas y exposición de la colaboración solicitada a cada trabajador/a social. La tarea a remitir al grupo investigador, consistía en valorar ocho casos sociales, iguales para todos/as los/as participantes con la EVSD y remitir uno con informe social (excluyendo datos personales) y escala cumplimentada que fuera extraído de su práctica cotidiana.

4. Diseño, introducción de datos de las escalas aplicadas por las/os trabajadoras sociales colaboradoras/es y explotación de una base de datos en el programa informático Epi Info.

5. Análisis de los resultados obtenidos y posterior aplicación de las modificaciones derivadas del mismo tanto en la Escala como en su documento técnico tratando de clarificar o mejorar el instrumento.

6. Colaboración de profesionales del Instituto Navarro de Bienestar Social con una dilatada carrera profesional y experiencia en la provisión de recursos sociales y sociosanitarios de carácter público, para presentar lo realizado y solicitar su confrontación con la práctica.

7. Elaboración de la aplicación informática de la escala de valoración social contando con asesoramiento técnico especializado.

4. Aplicación de la EVSD

Su utilidad, sin menoscabo de aquella otra que resulta significativa en supuestos o situaciones concretas, radica en la valoración sistematizada de las áreas que resultan de mayor interés y trascendencia a la hora de establecer las bases de la intervención profesional.

Como instrumento de medición pretende dotar de la máxima objetividad al ejercicio profesional, esto quiere decir, que se obtengan resultados iguales ante la misma situación con la aplicación por parte de distintos profesionales. Por tanto traduciendo al mismo tiempo una similar orientación e intervención terapéutica.

Desde la investigación realizada también se evidenciaron ciertas limitaciones a la hora de recoger y analizar situaciones de personas con discapacidad, enfermedad mental y exclusión social. Concluimos que el diagnóstico social en estos colectivos además del soporte social con el que cuentan incluiría de forma complementaria la valoración del funcionamiento social individual.

Por otra parte el objetivo de asignación de puntos de corte, para poder acreditar la condición de situación social: leve, mode-

notas 1 Aunque obtuvimos predisposición para colaborar en el establecimiento de los puntos de corte de la EVSD de las instituciones más representativas en la asignación de recursos en la C. Foral de Navarra: Ayuntamiento de Pamplona en el caso de los SAD, Trabajador/a. Social del Hospital de Navarra para derivaciones a Servicios Sanitarios, Sección de Discapacidad del Dpto. de Asuntos Sociales, Trabajadores Sociales de Centros de Salud Mental para los recursos de personas con trastorno mental grave, y el Negociado de Centros Residenciales del Dpto. de Asuntos Sociales de Gobierno de Navarra, para las diferentes modalidades de Centros Residenciales; dicho objetivo no se pudo cumplirse.

La escala de valoración social de la dependencia como instrumento para la coordinación sociosanitaria

rada, severa o grave, quedó incompleto por razones administrativas ajenas al grupo de trabajo, y por tanto, la EVSD no está suficientemente validada en cuanto a los puntos de corte¹. Experiencias posteriores de aplicación de la escala en entornos profesionales nos indican que una puntuación superior a 65 puntos determinaría una situación social de dependencia grave, predictiva de la necesidad de aplicación de recursos sociales de alta intensidad.

En cuanto a la recogida de información de los diferentes parámetros bien pueden ser explorados a través de entrevistas o visitas domiciliarias semiestructuradas, o de instrumentos de valoración estandarizados (tal es el caso de la escala de Zarit), cuyos resultados, se ha considerado que sea posible volcar en la escala de valoración global. (MARTIN M. et al 1996) y (MONTORIO C. et al 1998).

Con la validación de la escala y la implantación de su uso en nuestra Comunidad Foral pretendíamos dotar de un instrumento de valoración social común a todos/as los/as trabajadores/as sociales de la red pública de atención social a la dependencia (Departamento de Asuntos Sociales, Servicios Sociales Municipales, Atención Primaria de Salud, Atención Especializada de Salud y Hospitales). Instrumento que nos ayude a recoger la misma información, con los mismos criterios y que pueda utilizarse para la asignación de recursos.

De este modo creemos que contribuimos a la tarea imprescindible de avanzar en la generalización del uso de instrumentos de valoración estandarizados, comunes a cualquier ámbito de actuación: atención primaria, especializada y servicios sociales. En cualquier caso, la EVSD es un instru-

mento "vivo", al servicio de la evolución de las necesidades de la población y las/os profesionales del trabajo social. Ello requiere mantener líneas de trabajo abiertas con las que alimentar el proceso de investigación práctica-evaluación, única forma de garantizar la fiabilidad y fidelidad del instrumento de trabajo.

En el momento actual y en lo que se refiere a su reconocimiento como instrumento en la aplicación práctica se ha incluido como escala de valoración social en la aplicación de la historia clínica informatizada (OMI-AP)² que se utiliza en los centros de atención primaria de salud de la Comunidad Foral de Navarra. Asimismo se ha incluido como instrumento de valoración de la situación familiar dentro del procedimiento que regula el acceso a recursos residenciales garantizados en la Cartera de Servicios de Ámbito General de Navarra a personas que no puedan permanecer en su domicilio por su situación de dependencia social determinada por grave conflicto familiar o ausencia de soporte familiar adecuado³.

Bibliografía

ARANDA LARA JM, et al. (1997): Capacidad funcional en mayores de 60 años y factores socio-sanitarios asociados (proyecto ANCO). *Aten Primaria* 20 (1): 3-11 (fecha de consulta: 22/10/10)

http://www.doyma.es/revistas/ctl_servlet?_f=7026&sseccionid=4806&anyo=1997

AZPIAZU GARRIDO, M, et al. (2002): "Factores asociados a mal estado de salud percibido o a mala calidad de vida en personas mayores de 65 años". *Rev. Esp. Salud Publica* [online]. vol.76, n.6, pp. 683-699. (fecha de consulta: 22/10/10)

http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272002000600005&script=sci_abstract

FANTOVA, F. (2008): "Experiencias de coordinación sociosanitaria"; artículo incluido en CASADO, D. (dir.) (2008): *Coordinación (gruesa y fina) en y entre los servicios sanitarios y sociales*. (pp. 107-116). Hacer. Barcelona.

GAMINDE INDA, I. (2006): "Formulación de políticas sociosanitarias: dificultades y perspectivas". *Gaceta Sanitaria* v.20 n.4. (pp.257-259) . *Gaceta Sanitaria*. Barcelona,

I., IZAL F.T., Et al. (1998): "La entrevista de carga del cuidador. Utilidad y validez del concepto de carga". *Anales de Psicología*, 14(2), (pp. 229-248).

<http://www.segg.es/page/entrevista/de/carga/del/cuidador> (fecha de consulta: 22/10/10)

LOPEZ GIL, M^a J et al.(2009): "El rol de cuidador de personas dependientes y sus repercusiones sobre su calidad de vida y su salud".

Revista Clínica de Medicina de familia [online]. vol.2, n.7, (pp. 332-339).

http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-695X2009000200004&script=sci_abstract (fecha de consulta: 22/10/10)

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. (2006): *Atención a las personas en situación de dependencia en España. Libro Blanco. Capítulo VII: coordinación socio-sanitaria*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.

MARTÍN M. Et al. (1996): "Adaptación para nuestro medio de la escala de sobrecarga del cuidador (Careviger Burden Interview) de Zarit". *Revista española de Geriatria y gerontología*. N°6. (pp. 338-346) . Sociedad española de geriatria y gerontología. Barcelona.

NAMAKFOROOSH, M. (2002): "Metodología de la investigación" (2ª. Ed.). Limusa Noriega Editores. México.

SIERRA BRAVO, R. (1982): "Técnicas de investigación social". Ed. Paraninfo. Madrid.

notas
2. OMI-AP es un programa que facilita la realización las gestiones que se derivan de una consulta en Atención Primaria de Salud. La historia clínica informatizada permite visualizar la información sobre las personas atendidas por los profesionales sanitarios y los trabajadores sociales sanitarios: sus antecedentes, episodios cerrados, episodios activos, tratamientos, problemas sociales, planes de cuidados, protocolos y actividades preventivas, entre otras aplicaciones.

3. Orden foral 3/2010, de 14 de enero, de la Consejera de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, por la que se regula el procedimiento y el baremo de valoración de la situación familiar para el acceso a plazas residenciales destinadas a la atención de personas mayores, de personas con discapacidad, de personas con enfermedad mental y de personas en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo.

La escala de valoración social de la dependencia como instrumento para la coordinación sociosanitaria

ANEXO:

Se dispone de una aplicación informática en la que al puntear los diferentes ítems se despliegan las explicaciones contenidas en el manual de utilización de la escala y la forma de cumplimentarla.

El bloque de atención sociosanitaria se cumplimenta por los profesionales de T Social contrastando la información disponible en servicios sociales y atención en servicios de salud.

ESCALA DE VALORACIÓN SOCIAL DE LA DEPENDENCIA

1. SITUACIÓN SOCIO-FAMILIAR	
1.1. CONVIVENCIA. Persona que vive: (elegir uno)	
<input type="checkbox"/> Con familia directa de manera estable	5
<input type="checkbox"/> En Residencia de manera estable	
<input type="checkbox"/> Solo/a, pero tiene familiares directos que se responsabilizan	8
<input type="checkbox"/> Con Empleado/a de hogar interna y tiene familiares que supervisan la atención.	
<input type="checkbox"/> Solo/a, pero tiene otros familiares que se responsabilizan	12
<input type="checkbox"/> Con familia de 2º ó 3º grado y/o con personas sin relación de parentesco o acogimiento legal	
<input type="checkbox"/> Con familia de forma rotatoria	
<input type="checkbox"/> Con familiares de edad avanzada	
<input type="checkbox"/> Con empleado/a de hogar interna y sin familiares que supervisen la atención	15
<input type="checkbox"/> Solo/a y no dispone de familiares directos u otras personas comprometidas en el cuidado, ni cuidadores	
<input type="checkbox"/> Con familiares que presentan una dependencia o limitación funcional y/o social	
<input type="checkbox"/> Solo/a, carece de familia directa o no acepta supervisión	
1.2. RELACIONES Y DINAMICA (elegir uno)	
<input type="checkbox"/> Integración/aceptación en la Unidad de Convivencia	5
<input type="checkbox"/> Rota por distintos domicilios, existiendo aceptación y distribución equitativa en los cuidados	
<input type="checkbox"/> Mantiene contactos esporádicos	8
<input type="checkbox"/> Relación que condiciona la vida familiar de forma relativa	
<input type="checkbox"/> Problemas esporádicos de convivencia	12
<input type="checkbox"/> Rota por distintos domicilios, pero no existe aceptación o/ni distribución equitativa en los cuidados	
<input type="checkbox"/> Existen factores de riesgo que producen desajustes convivenciales.	
<input type="checkbox"/> Relación que condiciona la vida familiar de forma moderada	
<input type="checkbox"/> Relación conflictiva con las personas con las que convive	15
<input type="checkbox"/> La atención recae sobre una sola persona cuidadora principal.	
<input type="checkbox"/> Presunción de desamparo	15
<input type="checkbox"/> Alteraciones del comportamiento que implican riesgo y/o hacen inviable la convivencia en un núcleo familiar	
<input type="checkbox"/> Desestructuración grave en el núcleo familiar que afecta al cuidado	
<input type="checkbox"/> No mantiene relación alguna y carece de red informal	
1.3. CON CUIDADOR/A	
Características de la persona cuidadora (elegir uno en cada apartado)	
Convivencia:	
<input type="checkbox"/> No convive con la persona dependiente	0
<input type="checkbox"/> Convive con la persona dependiente	5
Situación Laboral/Ocupacional:	
<input type="checkbox"/> Otros	1
<input type="checkbox"/> Trabaja fuera del hogar	2
<input type="checkbox"/> Dedicad@ a las tareas hogar,estudiantes o jubilad@s	3
<input type="checkbox"/> Excedencia	4
<input type="checkbox"/> Abandona actividad laboral	4
Tiempo de cuidado:	
<input type="checkbox"/> Menos de 6 meses	0
<input type="checkbox"/> De 6 meses a 2 años	1
<input type="checkbox"/> Entre 2 y 5 años	2
<input type="checkbox"/> Más de 6 años	5
Problemas de Salud:	
<input type="checkbox"/> Sin problemas de salud	0
<input type="checkbox"/> Problemas de salud que incapacitan o se agravan con el cuidado.	3
<input type="checkbox"/> Ingreso hospitalario	3
<input type="checkbox"/> Tratamiento psiquiátrico instaurado	3
Escala de Zarit:	
<input type="checkbox"/> De 0 a 45 puntos	0
<input type="checkbox"/> De 46 a 54 puntos	2
<input type="checkbox"/> Más de 55 puntos	3
Edad:	
<input type="checkbox"/> De 22 a 59 años	1
<input type="checkbox"/> Menor de 21 años	2
<input type="checkbox"/> De 60 a 70 años	2
<input type="checkbox"/> De 71 a 84 años	3
<input type="checkbox"/> Mayor de 85 años	5
1.4. SIN CUIDADOR/A, SIN SUPERVISIÓN DE CUIDADOS O PRESUNTA SITUACION DE MALTRATO	
<input type="checkbox"/> Sin cuidador/a, no acepta/existe la supervisión de cuidados o existe presunción de malos tratos	25

2. VIVIENDA

2.1. CON VIVIENDA

Régimen de tenencia de la vivienda habitual (elegir uno)

<input type="checkbox"/>	Propiedad de la persona solicitante	0
<input type="checkbox"/>	Propiedad de un miembro de la Unidad Familiar	1
<input type="checkbox"/>	Propiedad compartida con otros familiares (incluido el conyuge)	
<input type="checkbox"/>	Vivienda cedida en uso y usufructo	
<input type="checkbox"/>	Piso tutelado o Residencia	2
<input type="checkbox"/>	Alquiler	
<input type="checkbox"/>	Pensión	
<input type="checkbox"/>	Patrona	3
<input type="checkbox"/>	Subarrendamiento	

Condiciones de habitabilidad, equipamiento y barreras arquitectónicas (elegir uno)

<input type="checkbox"/>	Dispone de todas las dotaciones y equipamiento básico, reúne condiciones mínimas de habitabilidad y carece de barreras arquitectónicas.	0
<input type="checkbox"/>	Dispone de suficientes condiciones de habitabilidad, pero hay barreras arquitectónicas y/o falta de equipamiento	3
<input type="checkbox"/>	Existen importantes déficits, no superables, en condiciones de habitabilidad, equipamiento básico y/o barreras arquitectónicas.	5
<input type="checkbox"/>	Condiciones de habitabilidad, equipamiento o barreras que pueden comprometer la salud	8

Accesibilidad (elegir uno)

<input type="checkbox"/>	La vivienda se encuentra bien ubicada, con accesibilidad a los medios de comunicación y a los servicios	0
<input type="checkbox"/>	La vivienda se encuentra situada en el casco urbano (ciudad/pueblo), pero existen limitaciones en el acceso a los servicios comunitarios	4
<input type="checkbox"/>	La vivienda se encuentra ubicada en una zona aislada, carente de medios de comunicación y con gran dificultad de acceso a los servicios comunitarios	8

2.2. SIN VIVIENDA

<input type="checkbox"/>	Carece de vivienda y de recursos para costearse una	19
--------------------------	---	----

3. SITUACION ECONOMICA

UNIDAD ECONOMICA. RENTA PER CAPITA (elegir uno)

<input type="checkbox"/>	Ingresos iguales o superiores al 130 % del IPREM	0
<input type="checkbox"/>	Ingresos iguales o superiores al 100 % e inferiores al 130 % del IPREM	2
<input type="checkbox"/>	Ingresos iguales o superiores al 70 % e inferiores al 100 % del IPREM	5
<input type="checkbox"/>	Ingresos iguales o superiores al 40 % e inferiores al 70 % del IPREM	10
<input type="checkbox"/>	Ingresos inferiores al 40 % del IPREM	15
<input type="checkbox"/>	Carece de recursos económicos	18

4. ATENCION SOCIOSANITARIA

4.1. VALORACION DE LA PROVISION FORMAL DE CUIDADOS (elegir uno)

<input type="checkbox"/>	Recibe apoyo formal suficiente y adecuado a sus necesidades	0
<input type="checkbox"/>	Se detecta necesidad de recursos y su provisión es posible	5
<input type="checkbox"/>	Hay necesidad de cuidados que hacen difícil las posibilidades de apoyatura formal en el domicilio	7
<input type="checkbox"/>	Situación no sostenible en el entorno habitual en el que vive	10

4.2. VALORACION DE LA PROVISION INFORMAL DE CUIDADOS (elegir uno)

<input type="checkbox"/>	No existen dificultades para la atención. Recibe una atención adecuada y suficiente	0
<input type="checkbox"/>	Necesidades para la provisión de cuidados.	5
<input type="checkbox"/>	Capacidad limitada de apoyo.	7
<input type="checkbox"/>	Recibe atención periódica y útil pero insuficiente	
<input type="checkbox"/>	Carente de familia directa o de red social	10
<input type="checkbox"/>	Claudicación familiar	

PUNTUACIÓN TOTAL

Basado en Maeztu, C.; Erice, M.J.; Urra, J.; Moreno, M.J.; García, P.; Arraztoa, A.; Sanzol, M.; Iturri, M.L.

Número de Asiento Registro General de la Propiedad Intelectual 00/2006/1440

La escala de valoración social de la dependencia como instrumento para la coordinación sociosanitaria

La presencia del trabajo social en el Programa Individual de Atención (PIA) catalán

Alberto Caballero Marcos

Resumen

El presente artículo analiza la presencia de elementos conceptuales del trabajo social en el Programa Individual de Atención vinculado con la aplicación de la ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia en Cataluña. Hace referencia en cada uno de los componentes del PIA que sirven al trabajador social para realizar el análisis y diagnóstico de la situación en la que vive el usuario solicitante y la posterior propuesta de intervención social. Del mismo modo, desgana los conceptos de la metodología del trabajo social presentes en esta herramienta y cimienta la importancia de nuestra profesión en el modelo de Programa Individual de Atención que se está desarrollando en Cataluña. De forma transversal a todo el texto, se exponen una serie de propuestas de mejora de este instrumento, realizadas desde la perspectiva del trabajo cotidiano en contacto con los usuarios.

Palabras clave

Programa Individual de Atención, trabajo social, dependencia, diagnóstico, intervención, recursos, metodología.

Abstract

This article analyzes the presence of conceptual elements of social work in the Individual Care Programme linked to the implementation of law 39/2006 on the Promotion of Personal Autonomy and Care for dependent people in Catalonia. Referenced in each of the components of the PIA that serve the social worker to do the analysis and diagnosis of the situation where the user lives and then propose social intervention. Similarly, shelled the concepts of the methodology of social work here in this tool and establish the importance of our profession in the model of Individual Care Program that is developing in Catalonia. Across all the text, it exposes a series of proposals for improvement this instrument, made from the perspective of the daily work in contact with users.

Key words

Individual Care, Social Work, dependence, diagnosis, intervention, resources, methodology.

Autor Alberto Caballero Marcos

Trabajador social. Trabajador social en el área de Ss.Ss. de Atención Primaria Consell comarcal del Bages.
albertocaballero8@5gmail.com

La presencia del trabajo social en el Programa Individual de Atención (PIA) catalán

1. trabajo social en el contexto de la LAPAD

Actualmente no cabe duda que la aprobación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia supone un avance histórico en materia de política social ya que supone la consolidación del llamado *cuarto pilar del estado del bienestar*. Este progreso, está estrechamente relacionado con el trabajo social. Tal y como argumenta LIMA FERNANDEZ (2008: p.57), la nueva ley *“aporta como novedoso e inédito el reconocimiento de derechos de manera subjetiva, universal y perfecta en el sistema de servicios sociales, lo que supone abrir un camino hacia la universalización que pone en marcha mecanismos de desarrollo interadministrativos y de financiación garantista”*. En base al trabajo que desarrollan, los/las profesionales del trabajo social, pueden participar en la configuración y posterior aplicación de las políticas sociales, pero también pueden ofrecer la perspectiva de la proximidad ya que conocen exhaustivamente las necesidades de las personas a las que atienden. En el campo que aquí nos ocupa, hay que tener en cuenta que estos profesionales (en sus diferentes ámbitos de intervención: servicios sociales, servicios sanitarios: hospitales, centros de salud mental, disminuidos,...) hace muchos años que trabajan con este sector de población utilizando la metodología propia de la profesión. De esta manera, en el actual momento de implementación de la ley, pueden aportar la valoración social del proceso y poner en marcha las medidas de apoyo y prevención y promoción de la autonomía personal que la misma ley prevé.

En definitiva, el trabajo social está llamado a jugar un papel fundamental en el desarrollo y aplicación de la LAAD, dado que la idiosincrasia de la profesión se encuentra en perfecta concordancia con los objetivos de la política social que se persiguen con el desarrollo de esta ley. En ese sentido, estoy de acuerdo con LIMA FERNANDEZ (2006: p.82) cuando afirma que *“el cambio de perspectiva a la hora de abordar la promoción de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia y sus consecuencias por parte de los/las trabajadores/ras sociales debe ir avalado por sus potencialidades y fortalezas como son la imagen que proyectan como técnicos sociales eficientes que gestionan recursos, como agentes de cambio social y de asesores o técnicos que trabajan en la promoción de la calidad de vida y la defensa de la justicia social y los derechos humanos.”* Para poder desarrollar esta misión, los trabajadores sociales necesitamos disponer de técnicas y herramientas de trabajo adecuadas, así como la habilidad de adaptarlas a nuestro contexto de trabajo.

2. El PIA en el contexto de la LAPAD

Tal y como lo define la ley el PIA es el Programa Individual de Atención que debe de ser elaborado por los servicios sociales públicos y en el cual se determinan las modalidades de intervención más adecuadas a las necesidades de las personas utilizando los diversos recursos presentes en la cartera de servicios y prestaciones económicas que la misma ley ha previsto. El PIA es en definitiva un plan de trabajo o intervención. Un plan de trabajo que *debe tener en cuenta el estudio de los aspectos sociales y del entorno de la persona solicitante, la capacidad económica, sus preferencias y necesidades,*

*así como la disponibilidad de recursos en el momento de acordar los servicios o prestaciones más adecuadas a su situación personal*¹. Según CASADO (2007: p.19), *se trata de un acto técnico y administrativo adecuado para concretar el contenido del derecho individual a la protección de la LAAD*. Técnico porque se trata de la concreción escrita de la intervención de un profesional en una situación que se entiende problemática. Administrativa porque la elaboración del PIA se establece en el contexto de un acto administrativo que se inicia con la solicitud de reconocimiento del grado y nivel de dependencia que realiza el usuario.

La elaboración del PIA se fundamenta sobre cuatro grandes pilares: en primer lugar, el reconocimiento previo del grado y nivel de dependencia del solicitante; en segundo lugar (y determinado por el primero) el derecho de la persona a los servicios y prestaciones con el alcance e intensidad que correspondan normativamente; el informe social en el que *se sintetiza la situación de convivencia y las características del entorno de cada persona, con la valoración técnica de las prestaciones y apoyos más adecuados para el mantenimiento o la mejora de su calidad de vida.*² La valoración técnica de la situación social del usuario, nos lleva directamente al que es el cuarto pilar fundamental del PIA, el acuerdo con el usuario, en el cual se concretan los recursos (servicios y prestaciones) que servirán para la intervención profesional.

3. Presencia del Trabajo Social en el PIA

3.1 Conceptos generales

Antes de adentrarnos en aquellos aspectos concretos del trabajo social presentes en el

documento del PIA que se utiliza en Cataluña hay que destacar algunos conceptos muy importantes para nuestra profesión que también están presentes, de forma transversal, en todo el proceso de elaboración: la visita a domicilio, la entrevista y la programación.

3.1.1 Visita a domicilio

No hay duda que, para poder realizar el diagnóstico social resulta fundamental poder realizar la valoración de la vivienda donde vive el usuario.

La obligación técnica de realizar una visita a domicilio en el momento de iniciar la tramitación del PIA surge de esta necesidad y del requisito que el usuario solicitante esté presente en la entrevista de valoración, en la que se determinaran las prestaciones o servicios a percibir. Además, hay que destacar que estamos trabajando con un colectivo de personas que a menudo presentan importantes problemas de movilidad, lo que refuerza el requisito que sea el trabajador/a social quien se desplace al domicilio del usuario.

La visita a domicilio es una de las técnicas más importantes del trabajo social, ya que permite estudiar la situación del individuo en interacción con su entorno y vincular el problema del cliente al sistema socio-familiar. Nos permite obtener, verificar y

notas
1. Protocolo de procedimientos del Programa Individual de Atención (PIA) (Versión 3).
http://www20.gencat.cat/docs/dasc/03Ambits%20tematics/10Dependencia/Recursos_professionals/Elaboracio_PIA/Pdf/Protocol_gestio_PIA/protocol_pia_010_def_2.pdf

2. Consejo General del Trabajo Social (2007): "Informe Social y Programa individualizado de atención (PIA): Documentos de trabajo para la valoración y acceso a las prestaciones de las personas en situación de dependencias"

ampliar la información sobre el caso y estudiar/observar el ambiente social y familiar en el que el usuario está inmerso. En relación con el propósito del PIA, la visita a domicilio nos permite establecer y evaluar el avance del plan de intervención e involucrar a la familia del usuario en el tratamiento del problema. Cabe destacar también que el marco de una visita a domicilio es un buen momento para aclarar los motivos de la visita³, tratar la problemática específica del caso, observar el ambiente físico y ecológico de la familia y establecer una entrevista con fines de diagnóstico como trataremos a continuación.

3.1.2 Entrevista

Como en el caso de la visita a domicilio, la técnica de la entrevista es fundamental para el trabajo social. Tal y como la define ROSELL (1989: p. 54), *es una situación interpersonal en la cual se establece una relación entre la trabajadora social y la persona que acude al servicio*. La entrevista configura el marco de referencia de la relación profesional en la que el usuario puede ser comprendido y ayudado. En la entrevista se operativizan contenidos teóricos que son instrumentos para el estudio de las situaciones que presenta el cliente y para su intervención posterior. El objetivo de la entrevista en trabajo social es descubrir y atender las necesidades de los usuarios, hacer el seguimiento de los acuerdos establecidos, modificar actitudes, dar apoyo, orientar, abrir nuevas perspectivas de comprensión de situaciones familiares,...

Además de los objetivos ya señalados, en el caso del PIA, la finalidad es obtener información sobre la situación en la que se encuentra el usuario y su entorno social inmediato, así como el medio físico en el que reside. Otra finalidad es acordar un

plan de intervención, mediante la asignación de recursos, que permitan al usuario y a su entorno, mejorar su calidad de vida. En ese sentido, esta técnica resulta determinante para una buena actuación profesional ya que se trata de un recurso cuya transversalidad lo convierte (junto con la observación) en el recurso principal que el trabajador social utiliza para la consecución de los objetivos de la intervención.

3.1.3 Programación

Para el trabajo social, una programación es el marco donde se establecen las estrategias, los objetivos y las actividades previstas a medio y largo plazo y que se han elaborado y negociado con los usuarios. El mismo PIA, como “plan de trabajo”, pretende conseguir un cierto grado de planificación de la intervención, si bien es cierto que se hecha en falta algunos elementos importantes como por ejemplo el planteamiento explícito de los objetivos que se quieren conseguir, la propuesta de las intervenciones a realizar en relación con los recursos a utilizar (incluyendo aquellas actuaciones profesionales que no requieren recursos materiales) y el establecimiento del método de evaluación de las intervenciones.

En definitiva, podemos afirmar que la programación es otro de los elementos del trabajo social presentes en el PIA catalán, aunque en este no se realiza una programación de intervenciones propiamente dichas, sino que esta se reduce a la realización de una valoración social y a la asignación de recursos para una situación concreta. Hay que tener en cuenta, que programar las intervenciones, tampoco es la finalidad última del documento, de modo que la programación se reduce a preveer la asignación de servicios o prestaciones económicas dependiendo de la situación del usuario.

3.2 Elementos del Trabajo Social en el PIA

El PIA es una herramienta de trabajo que nos ayuda en el proceso metodológico de intervención profesional. Desde este punto de vista, debemos tener en cuenta que la realización del PIA no es un objetivo en sí mismo, sino una herramienta, una vía, un elemento que debe ayudarnos dentro del proceso de diagnóstico e intervención⁴.

En Cataluña, el proceso de valoración social de la situación de dependencia y la elaboración del PIA dispone de dos herramientas básicas: por un lado, los y las profesionales disponen de un documento llamado *Informe Social de Apoyo*, el cual recoge los elementos básicos del diagnóstico social concretados en base a la idiosincrasia de los casos relacionados con la falta de autonomía personal y que resulta de gran utilidad profesional en los casos en que es necesario profundizar en los diagnósticos y ampliar la información del caso.

En segundo lugar, los y las profesionales disponen de otro documento llamado *Síntesis del Informe Social*, el cual pretende sintetizar la situación social del usuario y aportar una propuesta de asignación de prestaciones económicas y/o servicios que ayuden al trabajador social en el proceso de intervención⁵. Otra cuestión fundamental que hay que tener en cuenta es la división técnica del documento *Síntesis del Informe Social* en función del lugar físico de residencia del usuario solicitante. Dadas las evidentes diferencias en el momento de realizar el diagnóstico entre usuarios que viven en centros residenciales o en su propio domicilio, el sistema catalán otorga una herramienta distinta para uno u otro

caso. El llamado PIA “de domicilio” se utiliza para diseñar la intervención en los casos en que el usuario solicitante reside en su propio domicilio y desde el que hace uso de alguno de los servicios o prestaciones que nos ofrece la ley. A su vez, el PIA “de centro” se utiliza en los casos de usuarios que viven en centros residenciales.

A partir de este punto, vamos a analizar la presencia conceptual del Trabajo Social en el PIA catalán a partir del análisis y comentarios de los documentos técnicos de trabajo, de modo que podamos observar sus fortalezas y oportunidades de mejora desde la óptica de nuestra profesión.

3.2.1 Informe Social de Apoyo.

Como decíamos, el Informe Social de Apoyo es un recurso de apoyo a los y las profesionales para realizar el PIA. A diferencia del documento de síntesis, es un modelo que permite a los trabajadores sociales recoger más información y con más profundidad, en los casos que así lo requieran. Es ese sentido, ofrece la posibi-

notas 3. Hay que recordar que a parte de una herramienta de intervención social, el PIA se enmarca dentro de un procedimiento administrativo. En muchas ocasiones, los usuarios no entienden el motivo de la visita, o bien no la identifican como parte del proceso posterior a la resolución del grado y nivel de dependencia y anterior a la asignación de los recursos.

4. Como es sabido, partimos de la base que una intervención social se realiza partiendo de cuatro núcleos principales: la evaluación preliminar o diagnóstico, el planteamiento de los objetivos, las actuaciones que llevaremos a cabo para conseguir los objetivos, las técnicas que utilizaremos y la evaluación de la intervención.

5. La Síntesis del Informe Social es, a nivel administrativo, el documento principal de trabajo, ya que es el que continúa el procedimiento administrativo que sirve para la asignación de recursos a los usuarios (conjuntamente con otra documentación administrativa complementaria). El Informe Social de Apoyo, es un recurso profesional complementario para los casos que así lo requieren.

lidad de realizar un genograma del caso, profundizar en la situación del entorno físico a partir del análisis del régimen de propiedad de la vivienda, el estado de los servicios básicos y la existencia de barreras arquitectónicas o elementos técnicos que limiten o faciliten el desarrollo de las Actividades Básicas de la Vida Diaria (en adelante ABVD). Además, incide en los aspectos relacionados con la red social de apoyo del usuario, concretando aspectos como *quién* cuida, *cuándo* cuida y si está capacitado para desarrollar esa labor en base a su situación de salud o actitudinal. También concreta la situación legal, laboral y familiar de estas personas. En definitiva, el *Informe Social de Apoyo* permite valorar con más profundidad aquellos aspectos clave de la situación social del usuario en situación de dependencia, especialmente la situación de la vivienda y la red social de apoyo.

3.2.2 Síntesis del informe social⁶

3.2.2.1 El PIA de domicilio

En el PIA que aquí nos ocupa se ha realizado un importante esfuerzo de estructuración y objetivización (codificación) de los diversos aspectos de la realidad en las que pueden encontrarse los usuarios dependientes. Este esfuerzo, permite al trabajador social poder recoger la información del caso de forma muy ágil y sintetizar la información de modo que resulta fácil observar la realidad del caso como si fuese una “fotografía”. Bien es cierto que una excesiva estructuración y síntesis puede orientarnos hacia una poco recomendable simplificación de la realidad. Para evitar esto, el documento alberga un apartado llamado *Síntesis de la Situación Social*, que permite al profesional aportar aquella información que no está recogida en el

resto del documento y matizar aquellos aspectos del diagnóstico que considere necesarios.

En lo que se refiere a la configuración técnica del PIA de domicilio, podemos decir que está dividido en seis apartados:

1. Datos administrativos: este apartado tiene como objetivo la identificación del caso al que nos referimos. Hay que destacar que además de los datos básicos de identificación de la persona y la vivienda, el documento identifica algunas de las situaciones en las que puede encontrarse el usuario a nivel de su domiciliación (si vive en su domicilio si vive en domicilios de familiares de forma rotatoria o si lo hace de forma rotatoria entre un centro y su domicilio)⁷. Además, resulta interesante observar como se incluye la información básica de la persona de referencia, información útil sobretudo en aquellos casos en que la persona en situación de dependencia es incapaz de gobernarse por sí misma, o bien tiene dificultades para discernir en lo que se refiere a trámites burocráticos, etc.

2. Entorno físico: en este apartado se analiza y evalúa la situación de la vivienda del usuario, partiendo de los conceptos de salubridad y solidez. A partir de ahí, establece una graduación de situaciones que van desde la adecuación de la solidez y la salubridad, hasta aquella situación en que se consideran inaceptables las condiciones para la habitabilidad. A su vez, el documento también permite destacar si es necesario hacer adaptaciones interiores para el desarrollo de ABVD y si existen barreras para el acceso al exterior de la vivienda. En este punto, el/la trabajador/a social deberá tener en cuenta los criterios técnicos para realizar el diagnóstico

de la situación de la vivienda: situación estructural del edificio, situación urbana, existencia y calidad de los servicios básicos y de comunicación con el exterior, higiene, orden, existencia de barreras arquitectónicas, usos de los espacios, etc., además de los criterios comentados en el punto 3.1.1. En este punto, considero que se hecha de menos que el documento del PIA nos permita concretar que tipo de elementos se echan en falta y las adecuaciones habría que realizar en la vivienda⁸.

3. Estructura de apoyo: este apartado alberga una parte en la que se describe el tipo de núcleos de convivencia en el que se encuentra ubicado el usuario (si vive solo, en pareja, con familiares de mayor o menor vinculación o si se encuentra en otras situaciones). También se puede hacer constar si se detecta una situación de descuido o bien de aislamiento social del usuario dependiente.

Este apartado contiene también una parte descriptiva de las personas que asumen la cura del usuario y la intensidad horaria. En este sentido, el documento previene una serie de situaciones que son habituales en el entorno social de estos usuarios (si son atendidos por familiares, por cuidadores “externos” a la familia, por cuidadores profesionales; si éstos son remunerados o no; y si estos conviven con el usuario o no, o si se detecta ausencia de cuidador). A si mismo, también puede hacerse constar las horas de dedicación de cada una de estas personas. Desde el trabajo social, la posibilidad de hacer esta valoración resulta de gran utilidad, dado que la mayoría de personas dependientes son atendidas en el entorno familiar y, en muchos casos, esta labor la asumen más de una persona con diferentes tipos de vinculación y dedicación horaria. Es importante subrayar la

importancia de una buena estructura de apoyo al usuario cuando este reside en su entorno familiar. Relacionado con esta situación, es muy importante la formación y el apoyo que el sistema está empezando a prestar a los cuidadores familiares con el objetivo de garantizar la calidad de la atención a los usuarios que se realiza en el entorno familiar. El documento del PIA también permite recoger información relacionada con la situación en la que se encuentra el cuidador de referencia y valorar las atenciones dadas globalmente.

Dada la complejidad de los casos en los que hay varias personas que asumen la labor de apoyo y las diversas situaciones en las que pueden encontrarse valdría la pena estudiar la posibilidad de incluir en la Síntesis del Informe Social la descripción de todas las personas que realizan labores de apoyo: nombre y apellidos, contacto, vinculación con el usuario (remunerado o no, conviviente o no...), capacidad, déficits detectados,... tal y como se hace en el Informe Social de Apoyo.

notas 6. Resulta interesante consultar los documentos de trabajo del PIA de domicilio y de centro en el siguiente enlace:

<http://www20.gencat.cat/portal/site/dasc/menuitem.7fca6ecb84d307b43f6c8910b0c0e1a0/?vgnextoid=eb60fad8916a4210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnextchannel=eb60fad8916a4210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnextfmt=default>

7. Éste es un hecho habitual, sobretudo en aquellas situaciones en las que unos cuantos familiares (normalmente los hijos) se hacen cargo de una persona de edad avanzada, la cual reside en cada uno de los domicilios de sus hijos (de forma rotatoria).

8. Teniendo en cuenta que en el catálogo de recursos que prevé la ley, constan los servicios de prevención de las situaciones de dependencia y los de promoción de la autonomía personal, puede resultar de gran utilidad el diagnóstico concreto de que necesidades se detectan, y programar de que forma se puede intervenir en esas situaciones.

4. Otras situaciones que hay que destacar: en este apartado, el documento PIA recoge diversas situaciones de salud⁹ y sociales en las que puede encontrarse el usuario. El objetivo es complementar la información del caso con alguna de las situaciones que están recogidas o con información que aporta el mismo profesional. En ese sentido, hay que destacar la importancia que tiene la información referente a la situación de salud del usuario para valorar su situación social, más teniendo en cuenta que nos referimos a casos en que la problemática vinculada a su situación de salud, compromete su autonomía personal y, en consecuencia, su situación social.

5. Servicios y prestaciones sociales y de salud: el documento PIA también ofrece la posibilidad de hacer constar los servicios o prestaciones económicas sociales o de salud de las que disfruta el usuario actualmente. Desde el punto de vista del diagnóstico social, la información sobre los servicios sociales y de salud de los que hace uso el usuario solicitante nos ayuda a conocer el caso y sus características de forma integral. Desde el punto de vista administrativo, nos permite observar si existen incompatibilidades entre recursos que deben de resolverse con la tramitación del PIA.

En este punto resulta importante observar la importancia de las dimensiones de “salud” y “social” para valorar las condiciones de vida de los usuarios. En esta cuestión, considero que el documento está correctamente configurado, dado que permite recoger información sobre los dos ámbitos y conjugar así ambas situaciones de la situación.

6. Valoración global: las finalidades principales de este apartado son tres. En primer

lugar, el objetivo es que el/la trabajador/a social pueda realizar una valoración general de la situación social del usuario, que pueda sintetizar las características más relevantes del caso, las conclusiones profesionales que ha extraído, y que pueda incluir la información que considere relevante que no ha quedado recogida en apartados anteriores. En segundo lugar, el documento obliga a hacer constar aquellos recursos a los que el usuario o su familia quieren acceder, así como la opinión del profesional. Por último, el apartado reserva un espacio donde hay que hacer constar si en el momento de realizar el PIA están disponibles o no los recursos que necesita el usuario. Desde el trabajo social, éste apartado es importante, ya que se trata de un espacio polivalente, donde hacer constar información que, de otro modo, no quedaría recogida.

3.2.2.2 El PIA de centro

El documento del PIA de centro es más un documento de gestión que un plan de trabajo como el PIA de domicilio. Desde el punto de vista del trabajo social (y dejando de banda los necesarios datos administrativos y de identificación del caso), los elementos directamente relacionados con la profesión son dos apartados dedicados al ingreso del usuario en el centro y el apartado dedicado a las atenciones que debe recibir el residente. En el primer apartado, el documento recoge los motivos que han llevado al usuario decidir su ingreso en un centro residencial (por problemas de habitabilidad de su domicilio, por falta de apoyo familiar y social, debido a un problema que requería una atención intensiva, porque la familia era incapaz de asumir las labores de atención), los motivos que le han llevado a elegir el centro en el que está ingresado (propia elección, pro-

ximidad, especialización o disponibilidad) y la previsión de temporalidad de ingreso (permanente, temporal, de lunes a viernes...). El segundo apartado, se refiere a la intensidad de las atenciones y al tipo de curas especiales que requiere el usuario. Además, cabe destacar que el documento recoge un apartado de valoración global, en el que se puede hacer constar cual es la voluntad de la familia / usuario y del profesional, en cuanto a la continuidad del usuario en el centro residencial (si quiere continuar, si prefiere cambiar de centro o de titularidad de su plaza o si prefiere volver a su domicilio). Podemos afirmar que desde el punto de vista del trabajo social, el documento del PIA de centro, nos permite recoger información a efectos de conocer los motivos que han conducido al ingreso del usuario, así como las atenciones que requiere y su voluntad a partir del momento de realización del PIA.

Documento de acuerdo

La *Síntesis del Informe Social* del PIA de domicilio y de centro se complementa con un documento llamado *acuerdo PIA*. Este documento tiene como objetivo concretar los servicios o prestaciones económicas que el usuario debe recibir como prescripción profesional y establecer las condiciones básicas de uso (cantidad económica a recibir, cantidad económica que el usuario debe pagar por hacer uso de los servicios, fechas de alta y baja, incompatibilidades con antiguas prestaciones o servicios, etc.). Además, incorpora, en la medida de lo posible, las preferencias de la persona y la disponibilidad de recursos. En definitiva, este documento es la concreción administrativa de una parte de los recursos materiales que utilizaremos para la intervención profesional, los cuales ya habían quedado recogidos en el apartado “valora-

ción global”. Es un documento de gestión que concreta de que forma se materializan los recursos que el usuario necesita. Cabe destacar, que en este documento se incluye el apartado en el que hay que hacer constar cada cuanto se realizara el seguimiento del caso.

4. Conclusiones

- El modelo de PIA que se utiliza en Cataluña contiene gran cantidad de elementos conceptuales propios del trabajo social, en tanto que es una herramienta de intervención social, formada por una fase de diagnóstico y una fase de prescripción de recursos que tienen como objetivo mejorar la calidad de vida del usuario. Contiene funciones que históricamente han sido realizadas por trabajadores/as sociales tales como el diagnóstico de la situación social del usuario, la valoración de su entorno físico y la asignación / gestión de recursos sociales.
- La idiosincrasia del trabajo social se encuentra en perfecta concordancia con los objetivos que persigue el PIA.
- El modelo de PIA utilizado en Cataluña presenta muchas potencialidades que facilitan el trabajo de los técnicos, en el sentido que la asignación de prestaciones económicas y recursos se realiza a partir de la prescripción profesional, la cual se lleva a cabo previa valoración social de la situación del usuario y del entorno.

notas

9. Hay que tener en cuenta que esta información tiene como objetivo complementar la valoración global del caso y que en el momento de tramitar la solicitud de reconocimiento del grado y nivel de dependencia ya se adjunta un informe médico de salud.

- Es importante que los/las profesionales conozca exhaustivamente las técnicas de valoración y diagnóstico que se manejan en este instrumento.
- La estructuración de los documentos de trabajo es muy útil para los/las profesionales, ya que permiten obtener una “fotografía” del caso sin caer en la simplificación.
- En el diseño y configuración del documento del PIA es necesario conjugar la síntesis de la información a recoger, la presencia de suficientes elementos técnicos que nos permitan realizar una intervención adecuada y que permita una gestión administrativa eficiente para la asignación de los recursos necesarios para la intervención se realice con agilidad y fluidez.

Bibliografía

CASADO, Demetrio (2007) *“Lectura selectiva y asistida de la LAAD (Segunda parte)”*, Revista de Treball Social (RTS), páginas 9 a 25. Col.legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya. Barcelona

COLOMER, M. (1979) *“Método de trabajo social”*, Revista de Trabajo Social, núm.75,; Páginas 53 a 59. Asociación de Asistentes Sociales de Cataluña. Barcelona

CONSEJO GENERAL DEL TRABAJO SOCIAL (2007): *“Informe Social y Programa individualizado de atención (PIA): Documentos de trabajo para la valoración y acceso a las prestaciones de las personas en situación de dependencias”*. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Trabajadores Sociales , Madrid.

LIMA FERNANDEZ, Ana Isabel (2008): *“Valoración y propuestas de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia desde el trabajo social”* .Revista de Treball Social núm. 183, páginas 56 a 65. Col.legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya. Barcelona

LIMA FERNANDEZ, Ana Isabel (2006) *“Ponencia aportaciones del Trabajo Social a la Ley de Dependencia. Ponencia presentada en el encuentro general CODTS Y AASS-IMSERSO, 15 de diciembre 2006”*. En *“Informe Social y Programa individualizado de atención (PIA): Documentos de trabajo para la valoración y acceso a las prestaciones de las personas en situación de dependencias”*. Páginas 77 a 105. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Trabajadores Sociales , Madrid.

ROSELL, T. (1989): *La entrevista en el trabajo social*. Editorial Euge. (páginas 53 a 72). Madrid.

ROSELL I POCH, Teresa (2006): *“La entrevista como herramienta de intervención. Tipos de entrevista. La entrevista motivacional: estrategias para un adecuado abordaje terapéutico”*. Dentro de *“Material de apoyo para preparar el examen de oposiciones de la administración de la Generalitat de Catalunya”*. Páginas 251 a 259. Barcelona.

Páginas web recomendadas:

Programa per a l'impuls i l'ordenació de la promoció de l'autonomia personal i l'atenció de les persones amb dependències (PRODEP).. *“Manual per a l'acord del programa individual d'atenció (PIA) i calculadora*. Versió 2010” Dirección URL:

http://www20.gencat.cat/docs/dasc/03Ambits%20tematics/10Dependencia/Recursos_professionals/Elaboracio_PIA/Pdf/Manual_PIA/Manual_pia.pdf

(Página consultada en 23 de septiembre de 2010)

Programa per a l'impuls i l'ordenació de la promoció de l'autonomia personal i l'atenció de les persones amb dependències (PRODEP). "PIA de persones que viuen al seu domicili". Programa per a l'impuls i l'ordenació de la promoció de l'autonomia personal i l'atenció de les persones amb dependències (PRODEP). Barcelona.

(Página consultada el 23 de septiembre de 2010). Dirección URL: http://www20.gencat.cat/docs/dasc/03Ambits%20tematics/10Dependencia/Recursos_professionals/Elaboracio_PIA/Documents/Formulari_domicili/Pia_domicili.doc.

Programa per a l'impuls i l'ordenació de la promoció de l'autonomia personal i l'atenció de les persones amb dependències (PRODEP). "PIA de persones que viuen en un centre". Programa per a l'impuls i l'ordenació de la promoció de l'autonomia personal i l'atenció de les persones amb dependències (PRODEP). Barcelona.

(Página consultada el 23 de septiembre de 2010). Dirección URL: http://www20.gencat.cat/docs/dasc/03Ambits%20tematics/10Dependencia/Recursos_professionals/Elaboracio_PIA/Documents/Formulari_centres/Pia_centre.doc

Programa per a l'impuls i l'ordenació de la promoció de l'autonomia personal i l'atenció de les persones amb dependències (PRODEP). "Protocolo de procedimientos del Programa Individual de Atención (PIA) (Versión 3)". Programa per a l'impuls i l'ordenació de la promoció de l'autonomia personal i l'atenció de les persones amb dependències (PRODEP).). Barcelona.

(Página consultada el 23 de septiembre 2010). Dirección URL: http://www20.gencat.cat/docs/dasc/03Ambits%20tematics/10Dependencia/Recursos_professionals/Elaboracio_PIA/Pdf/Protocol_gestio_PIA/protocol_pia_010_def_2.pdf

Cómo trabajar en un centro de acción social y “no morir en el intento”

Begoña García Álvarez

Resumen

El objetivo del presente artículo no es otro que el de realizar una reflexión de la evolución del trabajo social en los servicios sociales de base con una personal óptica retrospectiva. La autora desde su propia experiencia relata utilizando formas metafóricas y símiles rodeados de cierta ironía, su caminar por un centro de acción social.

Con su autochequeo particular, y echando mano de un figurado “vademecum social” prescribe un recetario que sirva de botiquín de base para continuar trabajando “sin morir en el intento”.

Palabras clave

Centros de Acción Social, ilusión, desgaste, autochequeo, vademecum social

Abstract

This article aims at presenting a personal view that ruminates on the changes in social work as delivered by social services centres. The author, through similes and metaphors, not exempt of irony, shares her experiences of working in one such centre, and, through self-diagnosis and an imaginary ‘social vademecum’, she issues a series of prescriptions to be used as a first-aid kit for working “without dying in the attempt”.

Key words

Social Services Centres, excitement, wear and tear, self-diagnosis, social vademecum.

Autora Begoña García Álvarez

Trabajadora Social. Socióloga. Trabajadora Social en los Servicios Sociales de base, Diputación de León.
begaral00@gmail.com

Cómo trabajar en un centro de acción social y “no morir en el intento”

Después de unos pocos años de ejercer la profesión de trabajo social en un centro de acción social y pasadas no pocas “aventuras y desventuras” en este viaje, he hecho un alto en el camino, me he tomado una tarde sabática para repasar mis fuerzas, escanear mi mente y hacer la hoja de ruta que me permita **“mantener la marcha sin morir en el intento”**.

No puedo olvidar de dónde vengo, con qué equipaje salí de casa, los medios de transporte que he tenido que utilizar, los viajeros que he conocido en el trayecto y con los que aún hoy estoy compartiendo esta aventura.

Recuerdo la ilusión, motivación y ganas de hacer bien las cosas, con las que partimos, las buenas voluntades que unían nuestro trabajo y lo poco que lo cuestionábamos en los primeros pasos del camino.

Vacíamos la mochila de beneficencia y la empezamos a llenar de asistencialismo. En nuestros primeros apeaderos consumíamos cursos, seminarios, jornadas, mesas redondas.... para reciclarnos, formarnos y ponernos al día de las necesidades y recursos que iban surgiendo.

Subimos al lento tren de las leyes de acción social, nos fuimos asentando en los vagones de los ayuntamientos y es allí donde empezamos a encontrarnos con los diferentes “alcaldes-revisores” que nos pedían nuestros “billetes profesionales”.

Conocimos entre otros al “alcalde despistado” que no había pensado nunca en contratar “una asistente social” para su ayuntamiento, porque siempre había tenido personal de limpieza suficiente, al “alcalde benefactor” que seguía manteniendo en sus bandos municipales la lista

de personas que debían pasar por el consistorio a recoger los lotes de comida en navidad, al “alcalde desorientado” que en su afán por llegar al pueblo y pedir su colaboración en aquellos estudios de población marginal que realizábamos, redacta un bando pidiendo que se presenten todos los alcohólicos, enfermos mentales y subnormales de la localidad para que les realizáramos las encuestas. En este caso el único que se presentó por orden de su alcalde fue el presidente pedáneo, nuestro anfitrión, que a su vez se convirtió en la muestra y el universo de nuestro estudio sin ningún margen de error.

También conocimos “al alcalde solidario” que presentaba al “caradura de turno” para que se le solicitara “la paga” y al “alcalde cacique y populista” que no dudaba en utilizar nuestro nombre y profesión en vano, ofreciendo prebendas, favores, promesas electoralistas y su trabajo por la causa social.

Vimos cómo habitáculos obsoletos se convertían en nuestros sedes, llenándolos de mesas olvidadas, archivadores que no archivaban y despachos que no despachaban porque la confidencialidad y el secreto profesional no se propiciaba.

En la ruta de los 80, tuvimos que digerir todos estos caciquismos y populismos con “mucho mano izquierda” (y nunca mejor dicho), adquirir muchas dosis de paciencia, con las ignorancias sociales y trabajar con los avales legislativos del cuarto pilar del bienestar social.

Es aquí donde surgen nuestros primeros intentos de **“no morir en el intento”**.

En las siguientes etapas, seguían muchos de nuestros dirigentes políticos sin saber

muy bien lo que hacia “la asistente social” (aunque el profesional fuera varón, así nominaban a tod@s) pero empezaban a ser conscientes que les había salido, permitirme la expresión, “unas moscas cogoneras” de la acción social que informaban, a sus ciudadanos de sus derechos sociales y les orientaban a solicitar prestaciones y servicios que se les reconocían por ley y que ya nadie “les regalaba”.

Con la información surge la formación social de nuestros usuarios: ya saben quien es “su médico de cabecera social”, aprenden a distinguir la atención de base de la especializada y a entender nuestras derivaciones y coordinaciones para poder ser mejor atendidos.

En torno a la generalización y universalización de derechos sociales, se consolidan presupuestos públicos y subvenciones para cubrir las necesidades sociales. Desde nuestras programaciones comenzamos a demandarlos y desde sus gestiones políticas los dirigentes de las corporaciones autonómicas y locales empiezan a hacerlos efectivos.

Pasamos así a viajar en un tren de mayores prestaciones, con mejores servicios y velocidades. El camino se va allanando y las demandas van aumentando. La información y la formación crea “poder”: el usuario ya no pide, reivindica.

Surgen diferentes estructuraciones, sistematizaciones y la incorporación de la temida para unos y deseada por otros, burocratización. Con ella seguimos el camino, adentrándonos en nuevos paisajes, recorriendo las rutas de los nuevos organigramas, con sus jefaturas, sus jefes de servicio, de sección, de negociados, de programas, coordinadores, coordinadores

de coordinadores, técnicos responsables y responsables técnicos, administrativos, auxiliares, auxiliares de los auxiliares... teniendo que hacer paradas en variedad de despachos y salas de reuniones.

Con tanto “nuevo profesional **“el intento de no morir en el intento** requirió mayor esfuerzo: éramos pocos más en la base y muchos más en el puente de mando.

En la acampada de la burocracia, empezamos a tener mejores mochilas, con nuevas infraestructuras. Salimos de las “cloacas” de los garajes y despachos reciclados para ocupar **los nuevos centros de acción social**.

A lo largo del trayecto vamos comprobando como muchos trabajadores y trabajadoras sociales se han ido desgastando y perdiendo las ilusiones iniciales al ver cómo se han convertido en muchas ocasiones en meros gestores de recursos: ya no se hacen tantas paradas para las visitas domiciliarias ni para las coordinaciones con otros viajeros/profesionales del camino, ni para recoger el avituallamiento necesario.

Nos adentramos en “la autopista” de la nueva década, con menos calorías, mayores ampollas y muchos escepticismos. En esta nueva etapa, el paisaje va allanando ideas e ideales, métodos y prácticas, y principios y valores, convirtiéndose en campos cada vez más baldíos, con recursos más escasos, sujetos a partidas presupuestarias, subvenciones que se agotan y servicios que se tornan insuficientes.

Y es aquí donde surgen las nuevas tecnologías aligerando nuestro equipaje: así vimos como sustituían nuestras máquinas de escribir por los ordenadores, el bolígrafo manual por el digital, nuestros modelos

de informe y recogida de datos en soporte papel por el modelo informático SIUSS, SAUSS ó similares.

“La madre burocracia” nos aporta nuevas técnicas para continuar nuestro camino. Tal avisador de radares va anunciando los “riesgos” con los que nos vamos a encontrar: “Atención, entra Vd en un control de cantidades”. “Cruce de datos en la red”, “Radar de estadísticas en un mes”, “Semáforo de plazos a 15 días”, “Cruce de caminos, gire a la derecha”, etc.

Se hacen evidentes los cambios de paisaje, con grandes transformaciones e incorporaciones de nuevos perfiles de usuarios en los centros de acción social y una gran heterogeneidad en la tipología de las familias con cada vez mayor número de mujeres integradas en el mundo laboral, inmigrantes de diferentes países insertados en nuestra sociedad, mujeres víctimas de violencia de género, familias desestructuradas con hijos “Ni-Ni” y padres “No-No” y mayores dependencias de los mayores.

Las necesidades están instaladas en los diferentes estratos sociales. Siguen siendo las mismas acompañadas de nuevos elementos distorsionadores, diferenciadores, discriminadores y disfuncionales. Y los recursos en variedad de redes con sus gestiones, burocracias, protocolos, ordenamientos, decretos y leyes que se alejan en muchos casos de las necesidades reales.

En esta fase del camino más que nunca necesitamos trabajar **“sin morir en el intento”** reconociendo que el “político profesionalizado” de hoy y el “burócrata aséptico” que se han instalado en nuestros protocolos han sustituido en gran medida, a los caciques de nuestros inicios.

Todos estos cambios nos obligan a realizar un trabajo cada vez más integral, transver-

sal, sistémico e integrador para reconquistar una acción social eficaz, eficiente y por ende más efectiva.

Con los resultados de este autochequeo me siento en la necesidad de prevenir riesgos de anemias y depresiones.

Así que, cual galeno, echo mano del **“Vademecum Social”** para prescribir terapias alternativas, no invasivas ni abrasivas ni tampoco homeopáticas que eternicen el tratamiento.

- Todas las mañanas antes de salir a trabajar una toma del complejo vitamínico de principios de trabajo social y código deontológico actualizada.
- Una toma diaria de responsabilidad profesional, ante los intentos de aseptismo, comodidad e inmovilismo.
- Para los excels y cruce de variables cualitativas un envase de sistematización cualitativa.
- Para las malas digestiones y “malos estares” de nuestros bienestar sociales, tisanas de relajación, reflexión y autoevaluación.
- Hierro para las anemias sociales.
- Mantener el nivel de leucocitos y glóbulos rojos en los mínimos establecidos, con un nuevo complejo vitamínico: trabajo- social-calidad-ético.
- Prevención de subidas de colesterol, tratando de no ingerir prácticas grasas adaptativas.
- Para los ataques del inmovilismo e individualidad terapias de trabajo coordinado, integrado y unificado.

- Para los procesos inflamatorios que provoquen las ineludibles gestiones, parches de agilidad, eficacia y prácticas reflexivas y transformadoras.
- Finalmente ante los continuos sarpu-llidos de burocracia gris, ennegrecida y rancia, proporcionar a la intervención profesional dosis de solidez, sentido crítico y reivindicativo en la consecución de derechos sociales.

Y sobre todo, hacer mucha gimnasia mental y social para **continuar trabajando sin morir en el intento.**

Bibliografía:

BANKS, Sarah (1997): *Ética y Valores en el Trabajo Social*. Paidós. Barcelona.

GARCIA ALBA, Jesús; R. MELIÁN, Jesús (1993): *Hacia un nuevo enfoque del Trabajo Social*. Narcea. Madrid.

GARCÍA ALVAREZ, Begoña (2007) "Los Profesionales del trabajo social y la ética profesional ante los nuevos retos y necesidades sociales" En *Humanismo y Trabajo Social*; nº 6; pp173-188. Universidad de León.

HOMS FERRER, Oriol (2009) "Una nueva generación de trabajadores sociales y un nuevo modelo de servicios sociales" En *Revista de Servicios Sociales y Política Social*; nº 86; pp111-113.

LAS HERAS, Patrocinio; CORTAJARENA, Elvira (1979): *Introducción al Bienestar Social*. Federación Española de Asociaciones de Asistentes Sociales; Madrid.

NIETO, Alejandro (2008): *El desgobierno de lo público*. Ariel. Barcelona.

Comentarios de libros



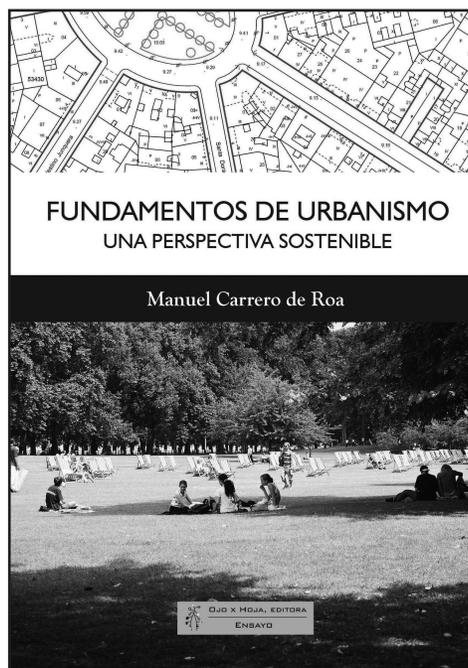


**Manuel Carrero De Roa,
Fundamentos de Urbanismo.
Una perspectiva sostenible
Oviedo: Ojo x Hoja Editora, 2010
231 pags.
ISBN 978-84-614-0481-0**

Urbanizar es hacer ciudad, y la ciudad es el escenario de la vida personal y social. Se dice que urbanizar es humanizar. Así ha sido a lo largo de toda la historia y así sigue siendo. Por eso el urbanismo tiene una influencia decisiva tanto para la vida personal y familiar como para las relaciones vecinales y sociales.

Si es así, sería lógico suponer que las profesiones que tenemos como objeto de nuestra intervención la convivencia personal y social, las relaciones del individuo con el entorno, deberíamos ser buenos conocedores del urbanismo. Nada más lejos de la realidad. Un pequeño examen sobre conocimientos y actitudes en esta materia, mostraba datos descorazonadores: 256 trabajadores sociales respondieron a 10 preguntas absolutamente básicas sobre urbanismo; la nota media fue de 3,26 puntos, la más baja de todas las profesiones a las que se planteó el mismo "examen". Un 87 % de los trabajadores sociales suspendieron, y sólo un 13 % obtuvo un aprobado rapado. Ni uno solo consiguió una calificación de notable, ni mucho menos sobresaliente (Carrero de Roa, Manuel. Cultura urbanística: "necesita mejorar". Revista Servicios Sociales y Política Social (2006) n° 76 pag. 137. Consejo General del Trabajo Social. Madrid.

Sin embargo, sabemos que la organización del territorio es determinante de las relaciones de convivencia que se desarrollan en el mismo, factor de inclusión o marginación, favorecedor o limitador de las posibilidades de vida personal, familiar y social. Quienes hemos participado en el



diseño o desarrollo de planes integrales para zonas de marginación, aprendimos que modificar la situación de estas zonas exigía, como condición indispensable, modificar las condiciones del espacio físico, su urbanismo. Y que la forma como se diseña un nuevo espacio –viales, espacios públicos, diversidad de usos, tipo de vivienda...– puede hacer más fácil la vida para todos sus habitantes y favorecer la convivencia vecinal o, por el contrario, contribuir a la atonía social.

Así el interés por esta materia se ha despertado en algunos profesionales del sector, aunque todavía la mayoría consideran el urbanismo como algo exótico, que no

relacionan con lo social, salvo quienes desarrollan su actividad en materia de vivienda.

Hace ya más de una década que esta Revista publicaba un dossier sobre Hábitat y Convivencia (nº 56, 4 trimestre de 2003). Y ese mismo año el Consejo General del Trabajo Social comenzaba una apasionante aventura, liderando un Grupo de Trabajo sobre "La ciudad Socialmente Sostenible", en el Congreso Nacional de Medio Ambiente. Un Grupo de Trabajo en el que hemos coincidido profesionales de lo social y del urbanismo, enriqueciendo mutuamente nuestras perspectivas y conocimientos.

Manuel Carrero de Roa, en aquellos momentos Jefe de Planeamiento Urbano del Principado de Asturias, fue uno de los profesionales del urbanismo que más activamente se implicó en este Grupo. Preocupado por la falta de cultura urbanística, que él mismo pudo confirmar en el estudio antes citado, del que fue promotor y autor, se propuso la tarea de elaborar un manual que pusiera al alcance de los profesionales de lo social los conocimientos básicos en esta materia.

El resultado es este interesante y más que oportuno manual, que recoge todo lo que un profesional de la intervención social debería saber sobre el espacio urbano y su planeamiento. Explica así conceptos básicos de ciudad, las principales magnitudes urbanas, los gráficos, clases de suelo, tipologías edificatorias, la planificación urbana, la gestión urbanística...

Temas en apariencia tan áridos, en este manual se abordan con un lenguaje claro y una forma atractiva, con numerosos planos y fotografías que ilustran cada concepto, lo que hace extraordinariamente fácil su lectura y comprensión, sin banalizar en ningún caso sus contenidos.

El libro incluye un último capítulo en el que se abordan temas de gran actualidad y de especial relevancia para la intervención social, como son los conceptos de desarrollo urbano sostenible. Un capítulo que recoge algunas de las reflexiones en las que los propios trabajadores sociales hemos participado, en el citado Grupo de Trabajo sobre "La Ciudad Socialmente Sostenible".

Incorpora, por último, anexos de legislación urbanística, glosario de términos, un índice analítico y una bibliografía seleccionada, de especial interés para cualquier consulta sobre esta materia.

En resumen, un libro que debería ser de uso habitual en los estudios de trabajo social, y para los profesionales en activo que quieran conocer o actualizar sus conocimientos en una materia como esta, que trata ni más ni menos que de diseñar el escenario de la convivencia personal y social: el espacio urbano, el barrio, la ciudad.

Gustavo Garcia

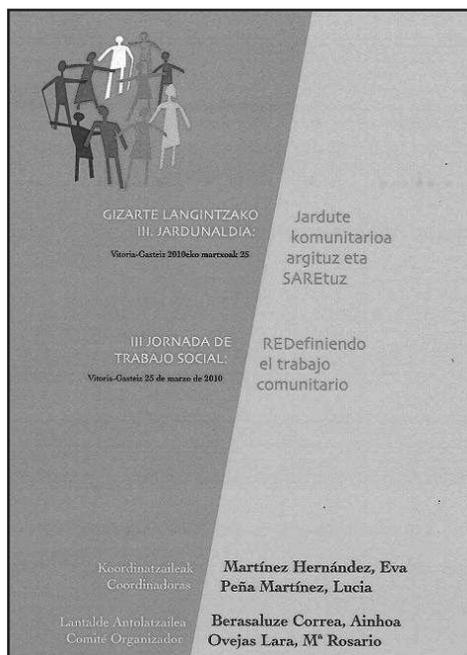
Eva Martínez Hernández – Lucía Peña Martínez
(Coordinadoras)
REDefiniendo el Trabajo Comunitario
Escuela Universitaria de Trabajo Social de la UPV/EHU 2010
134 Pags.
ISBN: 978-84-608-1026-1

*“Todos/as nosotros/as sabemos algo.
Todos/as nosotros/as ignoramos algo.
Por eso, aprendemos siempre.”*

Desde hace tres años, se viene celebrando un encuentro anualmente en forma de Jornada, en la cual, se pretende reflexionar sobre diferentes temas, que si bien ocupan un espacio importante en la disciplina, no siempre es posible aplicar en el día a día profesional. Las primeras jornadas arrancaron con la Ética como punto de partida (2008), la perspectiva de género (2009) fue la temática central del segundo encuentro, siendo este año la REDefinición del Trabajo Social Comunitario el eje del debate y reflexión conjunta.

La presente publicación y la propia Jornada, surge del trabajo en equipo del Colegio oficial de Diplomados/as en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Álava y la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad del País Vasco, donde profesorado y alumnado se unen para construir también este espacio; dando lugar a un encuentro en el que la teoría y la práctica construyen, a modo de tándem, las nuevas realidades de la profesión, permitiéndole, de este modo, adaptarse a los cambios que surgen fruto de una sociedad viva y en constante movimiento. Esta postura, impide adoptar una actitud estática en la que la crítica y la reflexión no sean herramientas fundamentales para su desarrollo.

A lo largo de esta publicación, se pone en evidencia que hablar del término comunidad supone un reto, ya que, el propio concepto se encuentra en crisis. Bajo un



modelo económico y social financiado por el Estado, la ruralidad y la ciudadanía ven delegado su poder, convirtiéndose en “protagonistas pasivas” de una realidad que se les muestra ajena. En este contexto, la vida se percibe de manera individual ignorando su dimensión social y colectiva. Para hablar en clave comunitaria, es preciso partir de la necesidad de (re)conocer y construir identidad colectiva. Los cambios en los estilos de vida actuales, así como, los modelos socioculturales que nos (re)presentan, niegan en ocasiones la posibilidad de inventar una identidad común, mostrando contradictoriamente la capacidad de participar en la elección de delegar nuestro poder. En este sentido, la demo-

cracia representativa sigue siendo el modelo, en el cual se basan nuestras formas de organización, dejando al margen de la dimensión política a los pueblos y comunidades, negándoles la palabra y poniendo en evidencia el temor que existe hacia el conflicto/consenso.

La cesión de este poder por parte de la ciudadanía, no sólo la invalida a la hora de ejercer sus derechos, sino que también, invadida por la inercia/pasividad, tiende a buscar respuestas externas y, que de alguna forma, potencian la dispersión y desvinculación con el entorno más próximo.

Del estudio teórico y el recorrido práctico por diversas experiencias comunitarias, y siempre dentro de una postura crítica, se puede deducir que la participación es la herramienta clave del desarrollo comunitario, la cual viene acompañada intrínsecamente de un deseo de cambio. La participación se convierte, por lo tanto, en un instrumento y herramienta transversal. La imaginación en las nuevas metodologías, la creación de diferentes formas para motivar la movilización social, la agrupación y el compromiso, tanto de delegar como de asumir el poder (empoderamiento), siguen siendo el reto en la acción comunitaria.

Esta propuesta, supone una panorámica teórica y conceptual del camino recorrido hasta el momento, así como narra algunas de las experiencias prácticas, que se vienen desarrollando a lo largo y ancho del Estado, poniendo en evidencia tanto su escasez, como aquellas dificultades que, tanto los/as profesionales y los/as agentes sociales implicados, encuentran a la hora de desarrollar proyectos comunitarios. Supone, a su vez, una herramienta útil por que permite hacer una reflexión acerca de los obstáculos, convirtiéndolos automáticamente en fortalezas para la acción, respetando esta unión.

La presente publicación recoge los contenidos tratados en la Jornada, así, como el esfuerzo por seguir revisando día a día la acción profesional, convirtiéndose en una invitación al análisis y la reflexión, reflejando algunas de las claves necesarias para pensar y adecuar nuestra praxis en clave comunitaria sin olvidar los marcos teóricos de partida.

Beatriz Luz Asensio
Marta Oviedo Cueva
(Alumnas de 3º E.U.T.S.
de la Universidad del País Vasco)

Sergio Fernández López ***Cómo gestionar la comunicación en organizaciones públicas y no lucrativas***

Narcea, 2007.

Madrid

ISBN Narcea: 978-84-277-1565-3

ISBN Comunidad de Madrid: 978-84-451-3031-5

Hablar de cómo gestionar la comunicación nos remite a un conjunto de acciones y procedimientos mediante los cuales se despliegan una variedad de recursos de comunicación para apoyar la labor de las organizaciones.

Son muchos los “porqués” que justifican la lectura de este libro por parte de los profesionales del trabajo social entre ellos: porque el trabajo social es comunicación en sí misma; porque cada vez hay más profesionales que asumen funciones de gestión y, entre éstas, la de gestionar la comunicación y porque tampoco podemos olvidar que la intervención profesional se realiza en el marco de organizaciones (que siempre comunican) bien sean públicas, privadas no lucrativas o mercantiles.

El autor pretende acercar la comunicación a las organizaciones públicas y no lucrativas y nos presenta a lo largo de 268 páginas un texto de carácter introductorio dirigido a personas que no son expertas en comunicación, que no trabajan en ello, pero que sí desempeñan funciones de comunicación sin ser ésta su profesión.

El libro en su conjunto está escrito con un lenguaje claro y sencillo que facilita la lectura a distintos públicos. El autor Sergio Fernández:

- Plantea el concepto del comunicador como un término que entiende que va más allá del ser periodista, del ser publicista o del ser relaciones



públicas. Considera que hoy parece más razonable hablar de la profesión de comunicador, con una base común de conocimiento y diferentes áreas de especialización.

- Habla de la importancia de la comunicación en las organizaciones considerándola no como una opción sino como una obligación. Existe la obligación pero también la necesidad de informar sin olvidar, entre otras cuestiones, que no se puede no comunicar y que cada trabajador es un embajador comunicativo de su organización.
- Presenta algunas creencias sobre la comunicación (que pueden ser ciertas o no serlo) que como tales afectan a la manera en la que percibimos el mundo y la realidad.

- Presta atención al objeto del libro preguntándose qué es la comunicación acercándose, entre otros aspectos, a los modelos comunicativos.

- Avisa de la importancia de: a) la comunicación interna, olvidada pero imprescindible. Razona que es el cimiento sobre el que se asienta todo lo demás y que ésta permite poner en común en el seno de las organizaciones el conocimiento que genera la actividad cotidiana de la organización b) la comunicación externa en cuanto a cómo relacionarse con los medios de comunicación ya que cada organización debe explicar al resto de la sociedad quién es y qué actividades desarrolla (especialmente si su financiación, total o parcialmente, es pública) y sobre lo que se necesita saber para comunicarse eficazmente con sus públicos.

- Expone las herramientas necesarias para sistematizar y conjugar todas las ideas y el conocimiento adquirido sobre comunicación en un documento que es el Plan de Comunicación.

- Ubica el punto final de su obra con una exposición de bibliografía, de películas y de webs sobre las que hace un breve comentario tal y como a continuación mostramos a modo de ejemplo:

Bibliografía:

Watzlawitck, P. (1993): *Teoría de la comunicación humana: interacciones, patologías y paradojas*. Herder, Barcelona. Obra de referencia de la Escuela de Palo Alto. Para el lector no especializado puede resultar a veces demasiado técnico, aunque es precisamente

esto lo que lo convierte en un texto tan completo y recomendable.

Películas:

Capturing the Friedmans. Andrew Jarecki, 2003. Documental sobre la desintegración de una familia acusada de pederastia. Aunque es fundamentalmente una crítica al sistema policial y judicial americano, también lo es a los medios de comunicación que influyen en el proceso de la justicia cuando tratan de adelantarse con la noticia a los sumarios judiciales”

Webs:

www.profesionalesfundraising.org – Sitio Web de la Asociación española de fundraising (es decir, captación de fondos). Es el sitio de referencia para los profesionales de organizaciones no lucrativas especializados en buscar financiación. Organizan anualmente el Congreso nacional de fundraising. En su newsletter gratuito encontrará valiosa información.

Los contenidos de la obra son una aproximación a esta temática compaginando éstos con casos prácticos y la solución correspondiente. Por ello esta publicación tiene una especial validez como material docente y de aprendizaje para los estudiantes universitarios en asignaturas generalistas sobre comunicación. A través de la lectura de esta obra el lector se impregna todavía más si cabe sobre la importancia de gestionar la comunicación de las organizaciones y de cómo, al hacerlo, nuestro trabajo y el modo en el que éste es percibido mejora además de conocer las herramientas mínimas que se necesitan para gestionar la comunicación en las instituciones. En nuestra profesión

sabemos de la existencia de buenas prácticas pero quizá podríamos preguntarnos: ¿Éstas se conocen? ¿Éstas se comunican? Lamentablemente con demasiada frecuencia ésto no se da y como dice el autor lo que no se ve, simplemente no existe, poco o nada importa que desempeñemos una labor excelente si los

demás no la conocen. Por tanto, a nuestro entender, la comunicación ha de ser un elemento central e integrador de las organizaciones y de las actividades que realizan los trabajadores sociales.

Irene De Vicente Zuera

Curiosocial



Curiosocial

Presentación

Desocupada lectora, desocupado lector:

Si has llegado hasta aquí y te preguntas qué es ésto, justo es que te saquemos dudas.

Se trata, ni más ni menos, que de dar cabida en nuestra Revista a cuestiones de actualidad. Lo haremos de manera peculiar; alguien diría que con humor; pero no es verdad: el humor no lo ponemos nosotros; no queremos apropiarnos de lo que no nos corresponde; el humor lo pone la propia realidad; sólo hay que saberlo ver. Aunque a veces, maldita la gracia...

Pues eso, que un día nos dijimos a nosotros mismos: "Oye ¿porqué no nos empoderamos de esas cosas tan curiosas que pasan en lo social?"

*Cyrano, por eso de la edad, ya avanzado en estas lides, advirtió: "Vale, si quieres nos empoderamos, pero nos va a dar un montón de problemas, ya verás. **Que si hacemos el juego a este o a aquel partido político, que si exageramos, que si qué imagen damos de la profesión, que si nos tomamos a risa cosas que son muy serias...***

Pero Mengano dale que dale, inconsciencia de su corta edad: "Que sí, que sí, que nos empoderamos..."

Pues vale, nos empoderamos.

Y así nace aquesta aventura, desbocada e incierta, iconoclasta y plagada de amenazas: unas miradas descaradas, unas mentes irreverentes, retos de vida real y... ¡aquí está CURIOSOCIAL!

Esperamos, curiosa lectora, expectante lector, que la disfrutes.

Pero ya veréis cómo esto de empoderarnos nos va a traer problemas

Marquesa de Balboa

Creación de la Fundación Marquesa de Balboa: PUNTO Sexto: "Los fines de la Fundación consisten en: «atender y cuidar a pobres vergonzantes y ancianos solitarios venidos a menos, que vivan solos o en condiciones precarias, con su familia o con personas a quienes también estorban, o en residencias que tienen deficien-

tes condiciones de higiene y en donde, además les traten mal, atendiendo primero a las mujeres, y preferentemente a las que tuvieron una buena posición, con preferencia a las personas de la condición social que tuvo la extinta Excm. Sra. Marquesa de Balboa, que necesitan ayuda y no se atreven a solicitarla o no lo consiguen». B.O.E N° 21- Sección III página 7219 Lunes 25 de Enero 2010



Dibujo: Óscar Cebolla Bueno

¿No leéis el B.O.E a diario? Pues no sabes lo que te pierdes. En nuestra opinión tendría que ser de obligada lectura para los/las trabajadores/as sociales de buen corazón... Sí, puede robaros cinco minutos de vuestro tiempo, pero las ventajas son mucho mayores de lo que a priori podríais pensar... porque leyendo el B.O.E. te pones al día y te enteras de las cosas importantes de la vida ¿Que es aburrido? Te parecerá a ti ¡ni mucho menos!, y si no, mirar la gran perla de solidaridad de la nobleza: una Fundación que les ayude en la soledad

aristocrática, una hermosa prueba de como también la alta sociedad, los Grandes de España, nos dan lecciones de solidaridad.

Pues eso, leer el BOE que siempre encontraréis grandes momentos para sentirnos reconfortados con la vida. Es un pequeño resquicio de aire fresco que os traemos a Curiosocial, desde el BOE, con amor....

Cyrano Y Mengano

Reconceptualización

"Mariah Carey se quita capas de Glamour en la película *Precious*"- La cantante interpreta a una trabajadora social. Aparece sin maquillaje y vestida de forma muy sencilla. El filme ganó el Premio del Público en el Festival de Toronto y es favorita al mismo galardón en San Sebastián. La diva entre divas, Mariah Carey, parece haber dejado a un lado sus impresionantes tacones y ajustadísimos vestidos para meterse en la piel de una asistente social en la película

Precious. "Tenía que quitarme capas de glamour para dar credibilidad al papel". La cantante aparece así, con un sencillo traje de chaqueta, en el largometraje de Lee Daniels sobre la tortuosa vida de una adolescente maltratada por su madre y violada por su padre. El filme ha tenido muy buena acogida en todos los festivales por los que ha pasado. "Si hubiera aparecido como lo hago en la vida real habría ido totalmente en contra del espíritu de la película", añadió.

20MINUTOS(28.05.10)

EL GENIO DEL ALBERGUE



Dibujo: Óscar Cebolla Bueno

Si es que uno se conmueve cuando ve la imagen de nuestra profesión: "sin maquillaje y vestida de forma muy sencilla" ¡así me gusta! Y ya sabes, colega: si eres de las que tiene glamour, no olvides quitártelo antes de ir a trabajar, para dar credibilidad a tu papel. Que no, que no, que va en serio ¿te imaginas que vas a ver a la trabajadora social de tu UTS, o a la de Cáritas, o a la del

Hospital, o a la de un Albergue de transeúntes, y te encuentras tal que así a una como Mariah Carey? ¿Qué si te la imaginas...? Entonces el problema podría ser el de las listas de espera... ¡digo!

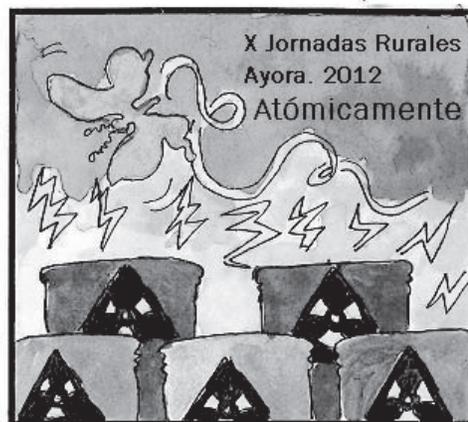
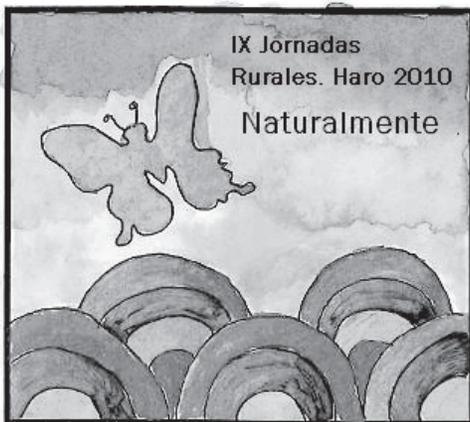
Cyrano Y Mengano

Atómicamente

Los pueblos del Valle de Ayora rechazan el almacén nuclear en Zarra. Según la organización- se manifestaron ayer en Ayora (Valencia), en contra de la ubicación del Almacén Temporal Centralizado (ATC) de residuos nucleares en la cercana Zarra, situada en la misma comarca del Valle de Ayora-Cofrentes. En la protesta,

que partió del Ayuntamiento de Ayora y concluyó en ... Pepe Cerdà, explicó que "los perjuicios hay que repartirlos", por lo que no cree justo ubicar el almacén de residuos nucleares en el valle puesto que allí ya tienen la central nuclear, en Cofrentes, por lo que los vecinos de esta comarca ya han "pagado" su "cuota al desarrollo".

EL PAIS (01.03)



Dibujo: Óscar Cebolla Bueno

Acaban de celebrarse en Haro las IX Jornadas de Servicios Sociales en los medios rurales; para los amigos/as, "las rurales". Dicen quienes tuvieron la suerte de asistir, que todo muy bueno y abundante: el espacio reflexivo, las buenas prácticas, los talleres... Y dicen también que el vino de Rioja bueno, muy bueno.

Así que no es de extrañar que hubiera tanta caída, tanta rodilla desecha, tanta magulladura. Y tanto despiste, que hubo hasta quien se dejó las maletas olvidadas

en el hotel y tuvo que volver a buscarlas después de hacer más de 100 km...

Si es que las rurales es lo que tienen, que la gente va como va, y luego pasa lo que pasa.

Para que veáis que todo tiene sus riesgos. Las nucleares también, naturalmente.

Cyrano Y Mengano

Presentación de artículos indicaciones generales

1. Los artículos han de ser inéditos.

El Comité Editorial podrá entender oportuna la publicación de textos que hayan sido publicados en el extranjero.

2. Los artículos para el *Dossier* no excederán de 25 folios, los artículos para la Sección Libre de 20 y los artículos para la sección de Interés *Profesional* tendrán una extensión máxima de 12 folios, incluidos cuadros y referencias bibliográficas. (letra Arial 12, el folio tendrá en torno a las 30 líneas por folio, 70 caracteres por línea y márgenes de 3 cm).

3. Las citas de autores se incluirán en el texto señalando apellido del autor con mayúsculas, año, dos puntos y página del libro al que se haga referencia. Asimismo se han de incluir las fuentes de procedencia de los cuadros, gráficos, tablas y mapas que se incluyan adecuadamente numerados.

4. Las referencias bibliográficas se pondrán al final del texto, siguiendo el orden alfabético. Solo se recogerán los autores expresamente citados en el texto. Si el autor del artículo lo considera oportuno podrá recoger bibliografía recomendada. No exceder de diez referencias bibliográficas. Se presentará en el formato siguiente:

a) Libros: Apellido/s del autor en mayúscula, nombre del autor/es en minúscula; año de publicación entre paréntesis seguido de dos puntos; título del libro subrayado o en cursiva; Editorial; lugar de publicación.

b) Revistas: Apellido/s del autor en mayúscula, nombre del autor/es en minúscula; año de publicación entre

paréntesis seguido de dos puntos; título del artículo entre comillas; título de la Revista subrayado o en cursiva; número de la Revista; intervalo de páginas que comprende dicho artículo; Editorial; lugar de publicación.

c) Páginas Web: Apellido/s del autor en mayúscula, nombre del autor/es en minúscula; fecha de consulta entre paréntesis; título del artículo o documento en cursiva o subrayado.

d) Referencia legislativa: Documento; ley orgánica, decreto ley, orden, número y fecha de publicación.

5. Los artículos irán precedidos de un breve resumen en español e inglés que no exceda de las 10 líneas. Se indicarán las "palabras claves", también en español e inglés (no más de 5) para facilitar la identificación informática. Se incluirá un breve currículum vitae del autor o autores que no supere las 8 líneas. En él se incluirán: teléfono de contacto, dirección de correo electrónico y postal.

6. Los comentarios de libros tendrán una extensión máxima de 60 líneas (70 caracteres/línea), especificándose el autor, título, editorial, lugar, fecha de publicación de la obra y ISBN, así como apellidos, nombre y correo electrónico de quien realiza la reseña.

7. Los artículos se enviarán a la dirección electrónica de la revista:

E-mail: revista@cgtrabajosocial.es



Últimas Revistas publicadas

2000

- Nº 49: CALIDAD (I)
- Nº 50: CALIDAD (II)
- Nº 51: CULTURA DE LA SOLIDARIDAD (I)
- Nº 52: CULTURA DE LA SOLIDARIDAD (II)

2001

- Nº 53: TRABAJO SOCIAL Y MEDIACION
- Nº 54: ENFOQUES Y ORIENTACIONES DE LA POLITICA SOCIAL
- Nº 55: LA INTERVENCION SOCIAL ANTE LOS PROCESOS DE EXCLUSION
- Nº 56: HABITAT Y CONVIVENCIA

2002

- Nº 57: EL METODO: ITINERARIOS PARA LA ACCION (I)
- Nº 58: EL METODO: ITINERARIOS PARA LA ACCION (II)
- Nº 59: NUEVAS TECNOLOGIAS
- Nº 60: FAMILIA: POLITICAS Y SERVICIOS (I)

2003

- Nº 61: FAMILIA: POLITICAS Y SERVICIOS (II)
- Nº 62: DISCAPACIDAD
- Nº 63: DESARROLLO Y TRABAJO SOCIAL
- Nº 64: TRABAJO SOCIAL Y SALUD (I)

2004

- Nº 65: TRABAJO SOCIAL Y SALUD (II)
- Nº 66: DIMENSIÓN COMUNITARIA EN TRABAJO SOCIAL (I)
- Nº 67: DIMENSIÓN COMUNITARIA EN TRABAJO SOCIAL (II)
- Nº 68: APRENDIZAJE Y FORMACIÓN (I)

2005

- Nº 69: (DE) CONSTRUCCIÓN SOCIAL DE LA SEXUALIDAD (I)
- Nº 70: (DE) CONSTRUCCIÓN SOCIAL DE LA SEXUALIDAD (II)
- Nº 71: APRENDIZAJE Y FORMACIÓN (II)
- Nº 72: LA PROTECCIÓN SOCIAL A LA DEPENDENCIA (I)

2006

- Nº 73: LA PROTECCIÓN SOCIAL A LA DEPENDENCIA (II)
- Nº 74: INTERVENCIÓN SOCIAL EN SITUACIONES DE EMERGENCIA
- Nº 75: VIOLENCIA: CONTEXTOS E INTERVENCIÓN SOCIAL (I)
- Nº 76: VIOLENCIA: CONTEXTOS E INTERVENCIÓN SOCIAL (II)

2007

- Nº 77: INSERCIÓN LABORAL
- Nº 78: INSERCIÓN LABORAL (II)
- Nº 79: COMPORTAMIENTOS Y CONSUMOS ADICTIVOS
- Nº 80: AYUDA MUTUA

2008

- Nº 81: VIEJAS Y NUEVAS POBREZAS
- Nº 82: LA RELACIÓN PROFESIONAL
- Nº 83: INSTRUMENTOS DE VALORACIÓN Y PROGRAMACIÓN
- Nº 84: MOVIMIENTOS MIGRATORIOS (I)

2009

- Nº 85: MOVIMIENTOS MIGRATORIOS (II)
- Nº 86: MIRADAS AL TRABAJO SOCIAL
- Nº 87: INTERVENCIÓN SOCIAL CON ADOLESCENTES
- Nº 88: SIMBOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

2010

- Nº 89: NUEVAS OPORTUNIDADES DEL TRABAJO SOCIAL
- Nº 90: INTERVENCIÓN SOCIAL CON INFANCIA Y FAMILIA

Nº 91: TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO

Próximos temas:

- Nº 92 : COMUNICACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

Publicaciones del Consejo

SERIE LIBROS

El Trabajo Social que yo he vivido

Montserrat Colomer i Salmons
Impulso a la acción social/Consejo General

ISBN: 978-84-934987-9-5

Nº Páginas: 198

Año Publicación 2009

Precio: 16 €

El trabajo social Sanitario

Dolors Colom i Masfret
Siglo XXI / Consejo General
Madrid, 2008

ISBN: 978-84-323-1359-2

Nº Páginas: 377

Precio: 26 €

Diagnóstico Social

Mary E. Richmon
Siglo XXI / Consejo General
Madrid, 2008 (2ª edición)

ISBN 978-84-323-1225-0

Nº Páginas: 640

Precio: 25 €

Manual Práctico para elaborar proyectos sociales

Gustavo García Herrero y José Manuel Ramírez

Siglo XXI / Consejo General
Segunda edición Madrid, 2009

ISBN: 84-323-1257-6

Nº páginas: 233

Precio: 20€

SERIE TEXTOS UNIVERSITARIOS

Ley de promoción de autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia

Gustavo García Herrero y Jose Manuel Ramírez Navarro

Certeza/Consejo General
Madrid, 2008

ISBN: 978-84-96219-64-9

Nº páginas: 253

Precio: 22€

Homosexualidad y trabajo social: herramientas para la reflexión e intervención profesional

Ángel Luis Maroto Sáez
Siglo XXI / Consejo General
Madrid, 2006

ISBN: 84-323-1265-7

Nº páginas: 400

Precio: 18€

Intervención metodológica en el trabajo social

Jose Maria Morán Carrillo
Ana María Gómez Pérez
Certeza/Consejo General
Madrid, 2004

ISBN: 84-96219-05-4

Nº páginas: 148

Precio: 10€

El Protagonismo de la organización colegial en el desarrollo del trabajo social en España.

Manuel Gil Parejo
Siglo XXI / Consejo General
Madrid, 2004

ISBN: 84-96219-05-4

Nº páginas: 148

Precio: 10€

La historia de las ideas en el trabajo social

Haluk Soydan
Traducción: Cándida Acero
Tirant lo blanch/ Consejo General
Madrid, 2004

ISBN: 84-8442-966-0

Nº páginas: 228

Precio: 19,50€

Imagen y comunicación en temas sociales

Gustavo Gª Herrero y José M. Ramírez
Certeza/Consejo General
Madrid, 2001

ISBN: 84-88269-66-8

Nº páginas: 232

Precio: 27€

Trabajando con familias. Teoría y práctica

Elisa Pérez de Ayala Moreno Santa María

Certeza/Consejo General

Madrid, 2001

ISBN: 84-88269-40-4

Nº páginas: 369

Precio: 17,43€

SERIE DOCUMENTOS

**Código Deontológico de la Profesión de
Diplomado en trabajo social**

Consejo General de Colegios Oficiales de
trabajo social

Nº páginas: 24

Segunda edición. Madrid, 2009

Precio: 3€

Forma de pago. Enviar:

- Cheque bancario (a nombre del Consejo General de Diplomados en trabajo social).
- Giro Postal al Consejo General.
- Transferencia a Banco Popular:
C/ Gran Vía, 67. 28013 Madrid
C.C.C.:
0075-0126-93-0601284373



Servicios Sociales y Política Social

Boletín de Suscripción año 2010

(N^{os} 89, 90, 91, 92)

Tarifa anual:

<input type="checkbox"/>	Colegiados o estudiantes *	35,50 €	
<input type="checkbox"/>	Resto	43,00 €	Gastos de Envío ** 2,35 €
<input type="checkbox"/>	Extranjero	50,50 €	

* Aportar fotocopia acreditativa

** Por cada suscripción realizada después del 30 de Abril de 2010

SUSCRIPCIÓN:

NOMBRE Y APELLIDOS			
DOMICILIO			
CP		CIUDAD	
PROVINCIA		N.I.F.	
TELÉFONO		E-MAIL	

FORMA DE PAGO

- Giro postal o cheque bancario al Consejo General.
- Transferencia a Banco Popular C.C.C.:0075 - 0126 - 93 - 0601284373 (Adjuntar comprobante)
- Recibo domiciliado en Banco o Caja de Ahorros:

Banco:

Titular de la cuenta:

ENTIDAD	OFICINA	DC	Nº DE CUENTA

Sírvase tomar nota y atender hasta nuevo aviso, con cargo a mi cuenta, los recibos que a mi nombre le sean presentados para su cobro por la Revista "Servicios Sociales y Política Social" del Consejo General de DTS.

En _____ a _____ de _____ de 2010

Firma:

En cumplimiento del artículo 5 de la Ley 15/1999 por el que se regula el derecho de información en la recogida de los datos, se le informa de los siguientes extremos:

- Los datos de carácter personal que sean recabados de Ud. son incorporados a un fichero automatizado, denominado REVISTA, cuyo responsable es el Consejo General de CODTS y AASS.
- La recogida de datos tiene como finalidad la gestión, publicación y envío de la Revista, Servicios Sociales y Política Social a sus suscriptores profesionales y entidades que desarrollan su actividad en el campo de la intervención social.
- La información facilitada y/o el resultado de su tratamiento tiene como destinatarios, además del propio responsable del fichero, los gestores del envío postal.

En todo caso tiene Ud., derecho a ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, determinados por la Ley organica 15/1999, de 13 de diciembre.

A efectos de ejercitar los derechos mencionados, puede Ud. dirigirse por escrito al responsable del fichero, en la siguiente dirección:

Consejo General CODTS y AASS
Av. Reina Victoria 37 - 2ºC
28003 Madrid
Teléfonos: 91 541 57 76/77 - Fax: 91 535 33 77
e-mail: consejo@cgtrabajosocial.es

FE DE ERRATAS

A petición expresa de los autores:

El proyecto “Nuevas familias, nuevas políticas” del cual se deriva el artículo con el mismo título publicado en el nº 90 de esta revista, y como ya se expresaba en el mismo, ha contado con la Dirección de la Oficina de Soporte técnico a los servicios sociales del Área de Bienestar social de la Diputación de Barcelona. Para ver el listado de todas las personas que han colaborado en proyecto (en los grupos de discusión, los expertos/as Delphi, personas de coordinación, Etc.), se puede consultar el anexo 4 del documento resultante del proyecto en la siguiente página web

http://www.diba.cat/servsocials/descarrega/nfamilies_npolitiques_tripa.pdf



