



Revista
RedeS Servicios
ociales

N.º 3 Junio 1999

AREA DE SERVICIOS SOCIALES
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE HUÉLVA



Consejo de Redacción:
 Amalia Perianes Camacho
 Miguel Calero Bermejo
 Francisco Camacho Pizarro
 M.ª Luisa Omist López
 Teresa Asuero Martín
 Andrés Escalante Hidaigo

Portada:
 Víctor Pulido Lancha

Coordinación y Elaboración:
 Área de Servicios Sociales.

D.L. H-166/96

Imprime:
 Imprenta Diputación de Huelva

I.S.S.N.: 1139-9422

Diputación Prov. de Huelva
Área de Servicios Sociales

c/ Fernando El Católico
 N.º 18-5.ª planta
 21003 Huelva

Teléfono: 959 49 47 47

Fax: 959 25 04 78

N.º 5 - JUNIO 1999
PUBLICACIÓN GRATUITA

REDES no se hace responsable ni suscribe necesariamente las opiniones personales del o de los autores de los artículos

SUMARIO

Editorial	1
Reflexiones	
• Los Procesos de conceptualización: Una selva de lenguaje en el campo de los servicios sociales Patricia Restrepo Ramírez	3
• La Protección de los menores, un reto difícil de articulación entre intervenciones judiciales y sociales. Francisco Cristino Agudo	23
• Nuevas alternativas y mejoras en el proceso de intervención en situaciones de despro- tección infantil Equipo de Investigación del Instituto Municipal de Servicios Sociales de Badajoz	31
Experiencias	
• Jornadas de Apoyo Emocional a las Auxiliares de Ayuda a Domicilio Equipo de Servicios Sociales Comunitarios Sierra Oeste (Huelva)	43
• Presentación del Departamento de Inter- vención Social del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz Departamento de Intervención Social del Ayuntamiento de Vitoria	53
• Intervención con temporeros agrícolas inmigrantes Asociación Huelva Acoge	61
Los Municipios en Directo	
• Consejo Sectorial de Bienestar Social: Un modelo de participación ciudadana. Excmo. Ayuntamiento de Aracena	71
Legislación	
• La violencia de Género. Manuela Pardo García. Centro de la Mujer de Huelva	77
• Los Defensores de los niños en Europa. Ruperto Molina Vázquez, Magistrado, Jefe de Menores de Huelva y su Provincia ...	85

EDITORIAL

Analizar las causas de que una actividad tenga más o menos prestigio social es una tarea de enorme dificultad, ya que en los fenómenos de valoración social intervienen muchos factores, algunos de los cuales no son ni objetivos ni racionales.

No obstante, vamos a intentar en este editorial realizar una aproximación al status de los Servicios Sociales, aunque sea por aportar un grano de arena más en la clarificación de estos servicios.

Suelen quejarse los profesionales del ramo del escaso valor que la sociedad da a sus trabajos; no obstante, esta es una queja que podemos hallar también entre los enseñantes y los sanitarios; es decir, parece como si el sustento profesional de los tres pilares de la sociedad del bienestar, precisamente ellos, fueran quienes padecen la desafección de la sociedad a la que directamente sirven. O al menos, así lo sienten muchos de los interesados.

Posiblemente, esta sensación no se corresponda con la realidad, no totalmente al menos.

La persona que deba su salud, o su vida a la ciencia médica, por ejemplo, difícilmente podrá tener de esta profesión una mala valoración; distinto sería el caso de la víctima de un error, o el del paciente al que no se le puede encontrar otra enfermedad que la hipocondría que es, precisamente la única que no piensa que tiene.

Y de igual forma podríamos poner parecidos ejemplos para la enseñanza, o los Servicios Sociales.

Por tanto, lo primero que podríamos concluir es que la valoración social no es nunca un todo homogéneo, y que, en su vertiente individual, depende de las experiencias que los distintos sujetos hayan tenido.

No obstante, si existen profesiones especialmente prestigiadas, de muchas de las cuales el ciudadano medio no tiene experiencia alguna respecto a su función: Pocos ciudadanos vamos a encontrar que hayan tenido una buena, o mala experiencia con un diplomático, con un ingeniero de caminos o con un doctor en Física que se dedique a la investigación.

Es decir, parece como si, en algunos casos, el prestigio fuera directamente proporcional a la lejanía; y aquello que conocemos bien, que está en contacto directo con nosotros, fuera algo que tuviera que ganarse la buena fama día a día, algo a lo que el valor no se le supone sin más.

Por otra parte, la mayor, o menor valoración de las profesiones sociales, especialmente de los Servicios Sociales, que podrían ser su paradigma, depende también de la valoración que la sociedad tenga de sí misma.

Un cuerpo social carente de auto-estima, no podrá valorar a quien le sirve; esta carencia, puede llegar a tener resultados tan dramáticos como el de la ascensión de un dictador, ya que un pueblo que se desprecia a sí mismo, puede elegir a alguien que comparta esta opinión.

A sensu contrario, la auto-estima de los pueblos dará lugar al fortalecimiento de la sociedad civil y sus propias organizaciones, y al reconocimiento del valor de los profesionales a su servicio.

Es sabido que los políticos no somos sino el reflejo de la sociedad. Pero no es menos cierto que nuestro trabajo ha de consistir en su mejora.

Por tanto, y partiendo de la premisa de que es un bien en sí mismo que la sociedad «se quiera», y que uno de los síntomas de esta situación es la valoración que tenga de sus Servicios Sociales, debería de ser una de nuestras prioridades al fortalecimiento del prestigio de los mismos.

Amalia Perriñez Camacho
Diputada Provincial de Servicios Sociales

LOS PROCESOS DE CONCEPTUALIZACIÓN: UNA SELVA DE LENGUAJE EN EL CAMPO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Patricia Restrepo Ramírez

Dra. en CC.PP. y Sociología Técnico

de la C.º de Sanidad y SS.SS. de la Cdad. de Madrid

¿Han pensado por qué somos **clientes** para los grandes almacenes? ¿**usuarios** para los servicios públicos? ¿**contribuyentes** para hacienda? ¿**VIPS** para los hoteles de cinco estrellas, **volantes** para los políticos y **beneficiarios** para las organizaciones humanitarias? ¿somos el producto del lenguaje o somos sus fabricantes?

Son muchas las realidades que hoy se nos imponen por su importancia, para una reflexión. Temas tales como la inmigración, la transculturalidad, el exilio forzado, las nuevas esclavitudes, los recortes presupuestarios en un mundo que habla de solidaridad pero establece estructuras insolidarias. Las guerras con sus holocaustos... claman por un despertar de la conciencia y una elevación de la voz.

Sin embargo, en esta ocasión he

preferido detener la pasión para trabajar en un tema más sosegado y modesto cuyo enunciado, parodiando el magnífico libro de José Antonio Marina (1998) he denominado LA SELVA DEL LENGUAJE Y LOS SERVICIOS SOCIALES.

Cruzar por esa intrincada selva es demasiado ambicioso pero intentaré acercarme al menos a sus contornos ya que es un tema recurrente al que vengo dando vueltas hace muchos años por mor de la experiencia profesional, el intercambio con compañeros y alumnos en foros comunes, las investigaciones y por medio de la lectura especializada.

El lenguaje que usamos en el campo profesional, ese que intercambiamos los actores de los servicios sociales, ese que maltratamos, innovamos, machacamos mal usamos pero que, define nuestro ámbito

de conocimiento y práctica, es una intrincada selva que a veces confunde más que aclara, copia más que crea, e incluso, también a veces, conduce a un vacío conceptual que asusta.

La gran paradoja de los servicios sociales y con ellos de las profesiones que en su marco laboran, es la de tener que moverse al impulso urgente de la necesidad, al golpe del cambio social y al vaivén de las directrices políticas a la vez que, por otro lado, intentan fijar unos conceptos que den marchamo de identidad al campo y las disciplinas que actúan en él a fin de encontrar un puesto en el mundo de la ciencia y un lugar para su encuentro con las tecnologías de la información. Se trata pues de dos fuerzas contradictorias e inseparables: la acción y la reflexión, el movimiento y la permanencia.

Tras el lenguaje, se parapeta no sólo el mundo de los valores y creencias sino el de los sentimientos, afirma J.A. Marina (op.cit.). Sin renunciar pues a ellos ni abogar por la deshumanización del lenguaje, sin ir contra corriente en suma, hacemos un llamamiento para que **el lenguaje de los servicios sociales eleve su categoría de lo cotidiano a lo científico**, ya que la cotidianidad lo conduce hacia una babel de desencuentros y confusiones, objeto de ésta reflexión.

Queremos analizar esta situación desde una perspectiva histórica de los servicios sociales a la luz de

un marco teórico mínimo que permita algunas clarificaciones y propuestas prácticas.

I. UNA HISTORIA QUE SE REPITE

Los procesos de configuración del sistema público de Servicios Sociales plantearon serios problemas de definición a los trabajadores sociales empeñados en impulsarlo. Se enfrentaron a la tarea de delimitar un espacio de actuación propio.

Así mismo, otro proceso, el de aproximación entre servicios sociales y nuevas tecnologías enfrentó a los profesionales de las Ciencias Sociales y de la Informática, a una ardua labor de diseños de sistemas de información específicos.

Ambos casos evidenciaron, que no existía una comprensión unívoca respecto a la **denominación** de los términos, ni respecto a sus **significados**, ni respecto al **valor de uso** de cada uno. La imposibilidad de homologar datos destapó un problema de apropiación de términos, de falta de unidad conceptual y de debilidad o ausencia de marcos teóricos de respaldo.

Estas contradicciones no eran nuevas, venían aflorando desde mucho antes y estaban latentes. Por tal motivo el Consejo de Colegios de Trabajadores y Asistentes Sociales convocó en 1.984 un seminario ten-

dente a unificar los soportes documentales de los trabajadores sociales para el intercambio de datos. Se señalaron varios problemas asociados entre otros a la multiplicidad de documentos y el uso de datos sin precisión: (1985...)

- * Falta de visión global de los problemas

- * Ausencia de producción científica ordenada

- * Falta de sistematización de los diagnósticos

- * Inseguridad profesional frente a otras disciplinas

- * Indefinición programática y dictaminar

Década y media después de estos primeros esfuerzos volvemos a comprobar que el problema subyace a pesar del tiempo transcurrido, el avance del sistema, el intercambio interdisciplinar y los intentos realizados para la homologación conceptual del lenguaje.

Baste enunciar algunas experiencias recientes en las que personalmente he participado para poner el dedo en la llaga:

- Con ocasión del diseño del Plan Estratégico de SS.SS. para una de nuestras Comunidades Autónomas, (Torres, M. y otros, 1996), el diagnóstico realizado sobre la organización mediante el sistema DAFO (debilidades, aciertos, fortalezas y

obstáculos) y aplicación del grupo Delphi, arrojó entre otros puntos débiles los siguientes:

- Ausencia de homogeneización conceptual y falta de dominio del lenguaje técnico de los servicios sociales (detectado a través de los documentos administrativos, legislativos y de gestión).

- Ambigüedad en las definiciones conceptuales vertidas por los trabajadores sociales en correspondencia a terminología básica.

- Presencia de Sectores de Atención no pertenecientes al sistema (excluidos de sus sistemas de origen) que eran objeto de aplicación de recursos detraídos de los servicios sociales.

- Falta de una Tipología al uso para etiquetar los equipamientos propios y falta de criterios técnico-legales para la autorización e inspección de centros.

- Asimismo, los resultados de la "Evaluación de la Red Básica de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid" (U. Complutense de Madrid, 1998) señalaron la dificultad para la recogida de datos a causa de las diferentes categorizaciones entre Madrid capital y el resto de municipios respecto de los tres pilares básicos en los que se centra la actuación del sistema: Problemas, Demandas y Recursos. Así mismo los evaluadores señalaron las inconsistencias habidas entre los datos arrojados

por las bases de datos y los vertidos en las Memorias de gestión realizadas a partir de ellos.

- Entre las conclusiones vertidas en una mesa de trabajo por el Coordinador de un seminario relacionado con temas de desprotección infantil (De Paul, J., 1999) destaca la ausencia de un lenguaje común en los profesionales añade heterogeneidad y confusión a los informes de investigación/evaluación. Manifestó que los profesionales reconocen el uso generalizado de una serie de términos excesivamente amplios, sin un significado claro y preciso... estos términos pueden tener significados totalmente diferentes según quien los utilice o los interprete. A la vez, la ausencia de un lenguaje común provoca que se utilicen diferentes denominaciones para describir un mismo hecho o situación.

El lenguaje profesional en uso es sólo la punta de un iceberg que encubre otras cuestiones de más envergadura, porque en sí mismo el lenguaje es causa y producto, parte y totalidad de la aprehensión que hacemos del mundo circundante, del espacio natural en el que existe y se dan los servicios sociales.

II. EL LENGUAJE COMO VEHÍCULO DE COMUNICACIÓN Y CONOCIMIENTO

Lo que hoy conocemos como Lingüística Moderna (cuyo progeni-

tor sin lugar a dudas Ferdinand Saussure, 1857-1913), se ocupó sobre todo **del estudio del lenguaje como sistema de expresiones convencionales usadas por una comunidad y como habla de uso individual**. Se ocupó de su constitución y funcionamiento así como de su evolución. (Saussure, 1987).

Desde entonces se ha ampliado el campo de su conocimiento, con diversidad de enfoques y aportaciones de gran interés. Como no soy experta y no puedo adentrarme en el intrincado mundo de la lingüística, me limitaré a señalar tres cuestiones claves de esta ciencia que pueden aportar elementos de análisis para entender lo que ocurre con el lenguaje profesional de los servicios sociales: 1. El **Significado**, 2. El **Significante** y 3. La **Conceptualización** como vehículo de conocimiento.

El lenguaje esta constituido por signos que se utilizan en el circuito del habla, esta unidad lingüística: el **signo**, es según Saussure (pp: 88-89) una cosa doble hecha con la unión de dos términos ambos de carácter psíquico. Ambos están unidos en nuestro cerebro por un vínculo de asociación. En palabras suyas lo que el signo lingüístico une, no es una cosa y un nombre, sino un concepto (**significado**) y una imagen acústica (**significante**). La imagen acústica no es el sonido material, cosa puramente física, sino una huella psíquica y la representación que de él nos da el testimonio de nuestros sentidos, es

sensorial,(digamos que desde ésta perspectiva la imagen se siente). "Todo queda entre la imagen acústica y el concepto, en los límites de la palabra considerada por dominio cerrado existente por sí mismo" (Saussure, op.cit., 143)

Como la **palabra** forma parte de un sistema, ésta, se reviste no sólo de una **significación**, sino también y sobre todo, de un **valor**. Hace falta compararla con valores similares, con otras palabras que se le pueden oponer. "Su contenido no esta verdaderamente determinado más que por el curso de lo que existe fuera de ella". (op.cit., 145)

Vistas así las cosas puede entenderse que aparezcan diferencias entre el significado y el significante respecto a una misma palabra para distintas personas, así pues:

El significado puede ser pactado, aprendido, consensuado, etc,

El significante es más arbitrario e incontrolable por parte del sujeto parlante. El sonido, su tono, pueden causar un distinto impacto en cada persona que lo escuche aunque el significado se asocie a la misma imagen.

Un ejemplo para aclarar la diferencia puede ser el concepto de *Maltrato Infantil*. Este término que puede tener un **significado similar** para un mismo grupo profesional -ya que sus características definitorias pueden ser establecidas-, y sin em-

bargo, **no tener el mismo significante** para todos los profesionales. Al ser expresado el concepto mediante el signo o palabra, además de la imagen que lo asocia con un hecho, el tono impacta en la huella psíquica que cada individuo tiene de esa palabra y le puede sugerir diversos sentimientos: ira, compasión, solidaridad, tristeza, confusión, miedo, rechazo, desasosiego...

Pero a pesar de la importancia y la carga emocional del significante, la clave en el tema que nos ocupa lo constituye **el significado**. Para J.A. Marina (pp: 230-331) es el fundamento de toda actividad inteligente y por ello la lingüística debe entrar en el ámbito cognitivo.

Profundizando en su reflexión, J.A. Marina opina que la gramática cognitiva identifica significado y **CONCEPTUALIZACIÓN** (explicada como proceso cognitivo). Esta precisión, resulta clave para fundamentar la necesidad de tener un cuerpo conceptual apropiado del campo de intervención y para explicar porqué falla en algunos aspectos el lenguaje de los servicios sociales.

La **conceptualización** se considera una actividad dinámica realizada por las mentes que interactúan con sus entornos. Así pues, en un entorno cambiante en el que se pretende interactuar tal como ocurre en el de los Servicios Sociales, el lenguaje profesional (es decir, el referido al concepto o con otra palabra: el de la

conceptualización) debe ser objeto de actividad cognitiva, aunadora, discutiva, transmisiva y permanente de estudio.

Conviene no perder de vista que el significante tiene influencia sobre el significado y puede contribuir a distorsionar en la práctica un concepto si no ha sido convenientemente pactado o descrito por el cuerpo profesional, a mi juicio nuestro entorno está muy mediatizado por este intercambio que afecta decididamente al conjunto conceptual.

III. EL LENGUAJE LOS SERVICIOS SOCIALES: FACTORES CRÍTICOS ASOCIADOS A LAS DIFICULTADES DE CONCEPTUALIZACIÓN EN SU ENTORNO

Sin despreciar las voces de alarma acerca de la excesiva tecnificación del lenguaje, tenemos que reconocer con preocupación que en los Servicios Sociales estamos casi en las antípodas de esta situación. Compartimos con los maestros que, el lenguaje de los servicios sociales no puede construirse al margen de la realidad social, pero tampoco (y es nuestro caso), puede hacerse a golpes de afectividad, modas o simplicidad ya que no sería un lenguaje científico compartido y esclarecedor de la acción.

Una vez detectadas señales de una confusión conceptual y uso inadecuado de términos, apuntadas al-

gunas claves de la lingüística para entender el sentido y la necesidad de una conceptualización formal en el ámbito de los servicios sociales, vamos a describir y ejemplarizar a modo de hipótesis lo que ha ocurrido, ocurre y sigue ocurriendo en este campo respecto a la falta de unificación del lenguaje u homologación de términos.

1. La herencia de un lenguaje ideológico-religioso, femenino y periférico

a. Lo Ideológico-Religioso: Los servicios sociales son el salto cualitativo desde la caridad cristiana y las organizaciones benéfico-asistenciales a la Justicia social convertida en un sistema de derechos legales. Son innegables los orígenes de un sistema que partió del ejercicio de la solidaridad y de la interpretación religiosa del amor por los pobres.

En este entorno la acción social se efectuaba sin cuestionar medida ni entrega, el trabajo de los actores no estaba fundamentado sobre el análisis de la realidad ni el compromiso de las instituciones públicas, sino sobre compromisos individuales con objetivos muchos de ellos de corte escatológico (trascendentales).

El lenguaje utilizado en ese marco es por tanto ideológico-religioso y no pesa sobre la efectividad de decisiones, lo realmente importante es la intención o los gestos heroico-emocionales de entrega en los que no median conceptos tales como

productividad, eficacia, eficiencia propias de una organización que tiene que dar cuenta de sus resultados. La denominación de uno de sus equipamientos es ejemplo paradigmático del "espíritu" que animaba la acción: **Las Casas de Misericordia** (heredadas por las diputaciones provinciales).

La utilización de términos maximalistas y grandilocuentes que se reflejan en los objetivos de muchos proyectos de hoy, tales como alcanzar el bienestar de la población, mejorar las condiciones de vida del barrio, aumentar la calidad de vida de los ancianos son en cierta medida un legado de épocas anteriores. Un texto de 1906 puede ilustrarnos el lenguaje de la época: (citado por Krause M. en Cuatro Siglos de Acción Social 1985, pág. 267).

"...Se socorre con mano pródiga, se alivia sin descanso, se bonifica sin tregua, se recluye diariamente nutrida falange de mendigos; pero todo ello es agua de mar que nadie agota... porque van entrando en la capital nuevas hordas de hambre atraídas por el resplandor de la corte"

Otro texto, éste relativo a la descripción de un caso social por un "experto" de la época es el siguiente: (Op. cit. pág. 271)

"Donde no hay harina, todo es molina -tal acontece en el caso de Alvaro, obrero industrial que vive por la barriada de la Virgen de la Paloma. Siete criaturas hambrientas acosan, pidiendo pan a su

padre, que lucha con los imposibles para cubrir con su salario exiguo tantas necesidades"...

b. Lo Femenino como elemento caracterizador: Enlazando con la situación en que se encontraba la acción social tenemos que en nuestra sociedad de la primera parte del siglo y como norma general, las funciones asistenciales estaban atribuidas esencialmente a la mujer, tanto en la sociedad civil como en la religiosa. Ellas cumplían con las labores de apoyo y respuesta a los vacíos de derecho familiar social y laboral aun soportando una doble carga. En la iglesia ejercían las mismas funciones subsidiarias quedando delegado en los varones-clérigos la gestión de la organización.

Los servicios sociales no existían tal como hoy los conocemos, el profesional que se fue caracterizando alrededor de las sociedades de caridad fue el de asistente social (hoy trabajador social), por entonces y hasta los años 70 la profesión fue ejercida en su mayoría por mujeres con las limitaciones -formativas, de derechos y de concienciación sobre su igualdad- que conocemos existían en aquellas épocas. Esta condición facilitó probablemente la evolución y adaptación a los nuevos tiempos (las mujeres como versátiles y estamos preparadas para situarnos en cada cambio), pero por contrapartida imprimió un carácter especial en el uso del lenguaje: intimista, emocional, lleno de detalles y circunloquios.

Los informes sociales de principios de los 70 (que tuve oportunidad de conocer como profesora de una Escuela de Asistentes sociales) tenían el estilo de novelas de Mark Twain, el lenguaje utilizado se orientaba a mover los sentimientos de los benefactores o fundadores-directores de las Organizaciones asistenciales. Exceptuando algunas organizaciones de carácter estatal con legislación aparejada que orientaba en alguna medida la toma de decisiones (Serem, Auxilio Social, Inas, Fonas, Instituto Social de la Marina), las demás, de carácter privado, religioso o con gran autonomía como la beneficencia municipal, en manos de los alcaldes, asignaban sus recursos conmovidas por la gravedad y las situaciones presentadas.

Por entonces los asistentes sociales sabían bien, con qué palabras y con qué lenguaje llegar al corazón de los benefactores. Los criterios demagógico-sentimentales se imponían a los criterios técnicos o de justicia y estos tenían reflejo en los informes sociales, escritos y solicitudes.

Por otro lado, puede ser considerada para entender la estructura y objeto del lenguaje femenino una afirmación que el lingüista Tannen (1996) citado en J.A. Marina (1998) hace respecto de ello y que explicaría en parte la poca estructuración de un lenguaje codificado, predominantemente coloquial, así como la escasa producción científica generada entonces en el campo de la acción social.

El autor señala que "los hombres y las mujeres utilizan el lenguaje con propósitos diferentes. En caso de conflicto, por ejemplo, la mujer habla porque su forma de elaborar los problemas es formulándolos lingüísticamente. En cambio por regla general, los hombres prefieren resolver sus problemas en silencio. Cuando una mujer comunica un problema a su pareja, ésta suele pensarlo y da una solución, la mujer entonces puede irritarse ante tal falta de comprensión, con lo que el hombre suele llegar a la conclusión de que es mejor no hablar." (pág. 227)

c. Lo periférico: De las primeras épocas queda también una rémora que es necesario pulir y no se puede suficientemente en la universidad: el **pensamiento periférico**, éste consiste en detenerse en lo subsidiario de los hechos o cosas, en los detalles intrascendentes sin entrar en el meollo de la cuestión.

A modo de ejemplo y como referencia, podemos mencionar un informe social de finales de los 60, elaborado tras una visita a domicilio cuya descripción se detenía ampliamente en detalles tan peregrinos como la disposición de las cortinas en la casa, o los adornos decorativos de la vivienda quedando difuminada la verdadera situación social y económica o de relaciones de la familia objeto de atención. (Este curioso ejemplo me lo ha suministrado otra colega que colecciona antologías del disparate de los servicios sociales).

Situaciones como la antes descrita reflejan una pérdida de horizonte respecto a un diagnóstico preciso y un desconocimiento acerca de las ideas de referencia en aquel momento cuando los escritos de Mao Zedong, tan en boga, recalcaban aquello de identificar en primer lugar la contradicción principal y después las secundarias antes de actuar.

2. Dificultades de conceptualización del propio sistema público de servicios sociales.

Adelantándonos en el tiempo y deteniéndonos en la época de transición y formación del sistema público de servicios sociales constatamos también grandes dificultades de conceptualización respecto al propio sistema a causa del desarrollo desigual del mismo en las Autonomías. Las propuestas programáticas fueron en un principio esfuerzos particulares de gobiernos autonómicos y locales basados en compromisos adquiridos con sus electorados y no por mor de una ley de bases que unificara en sus puntos más esenciales la configuración del nuevo sistema social.

Por contrapartida a la ausencia de una Ley básica, se promulgaron 17 Leyes de Servicios Sociales en el transcurso de casi dos décadas, generadas bajo mandatos de gobiernos de distinto tinte ideológico priorizando los temas y diseñando la organización de maneras diferentes. El resultado produjo confusión y diversificación de los planteamientos sobre

organización, tipologías de equipamiento y sectores de atención, denominaciones de los colectivos, alcance de las prestaciones etc. tal como a continuación pasamos a describir:

a. Las modalidades de atención: General y Especializada:

Para la primera modalidad, se asignaron nombres tales como: SS.SS. Comunitarios, S.S. de Base, SS.SS. Generales, SS.SS. de Atención Primaria.

Todos estos conceptos parecen tener en común el significado (idea) de primera atención o atención en el lugar de convivencia ciudadana, pero no es común en cuanto a su significante -tomado como valor-. Esta afirmación se fundamenta en las diferencias tan importantes en cuanto a organización, dotaciones económicas y de personal, cobertura de población e instalación del equipamiento tipo resultantes en el mapa estatal.

También se produjo variedad en la denominación del equipamiento tipo: Centro de Servicios Sociales, Centros Sociales Polivalentes, Unidades Básicas de Asistencia Social, Oficinas Municipales de Barrio, Centros Socio-Culturales, etc.

Otros ejemplos que pueden ilustrar cambios en el lenguaje y por lo tanto generadores de dificultad para la apropiación correcta u homogénea de la terminología son:

b. Las tipologías de los equipamientos: Ha habido diversidad y

evolución en cada Comunidad. Se conocen diversas clasificaciones e incontables tipos de equipamientos en activo, procedentes tanto en su nombre como en su función de conceptos institucionales ya caducos en la práctica.

En 1987 y con el fin de subsanar el problema, el entonces Ministerio de Asuntos Sociales propuso una unidad de tipos a través del convenio de Estadística de la Acción Social y Servicios Sociales. De entrada dos CC.AA. se excluyeron y las demás se unieron con resultado diferente, pues tras las denominaciones no había siempre el mismo tipo de centro y otros existentes en sus territorios no tenían cabida en la clasificación inicial¹.

A la diversidad se une la evolución de las denominaciones que van marcando cambios de ideología y concepción del mundo, estos cambios son reflejo de cada momento histórico, como ejemplos sólo dos:

* Casa Cuna / Guardería / Escuela infantil.

* Inclusa / Hospicio / Orfanato / Centros de Protección de Menores.

Hay voces que abogan por una clasificación más simple tal como la de: Centros Residenciales y Centros

no Residenciales, clasificación útil para los grandes informes pero a todas luces insuficiente para una buena comprensión de las funciones de los centros. Una clasificación tan general no contribuye a aclarar las nuevas modalidades de equipamientos que van apareciendo. Es el caso de los Centros de Atención Diurna cuya función es la de rehabilitación y mantenimiento de mayores con discapacidad y que equivocadamente son clasificados como centros de día equiparándolos entonces a los hogares y clubs.

Por fortuna están desterrados de nuestro lenguaje, etiquetas tales como: Depósito municipal de mendigos. (la exclusión de la exclusión), La Gota de leche (más poético que funcional), Asilos de la Noche (no eran hoteles), Correccionales (para enderezar el árbol torcido?), Asilos de inválidos del trabajo (no existía la seguridad social), Hospital de Jornaleros (no podían entrar otros?), Colegios de niñas pobres (no había educación gratuita para todos) etc.

c. Las tipologías de los colectivos: Respecto a ellas tenemos que reseñar varios sucesos:

El primero y más significativo, en mi consideración, es la diversidad de lenguaje referente a ellos en las

1. Centros de Orientación y Diagnóstico, Centros de acogida, Centros residenciales, Centros de Día, Centros de Rehabilitación, Centros ocupacionales-laborales, Centros Experimentales.

leyes de servicios sociales. No solo se denomina con distinto nombre al mismo grupo humano o problemática sino que algunas comunidades incluyen grupos que no existen en otras o excluyen grupos considerados objeto de atención por otras.

En segundo lugar, se constatan diferencias conceptuales respecto a los criterios de clasificación. Unas veces se han clasificado como grupos específicos afectados por problemas (lo que supone en cierta medida una estigmatización y/o etiquetación) y otras como grupos determinados por una única variable sociodemográfica: la edad: infancia, edad adulta y Personas mayores (la edad adulta exige una nueva clasificación forzosa).

En medio de esta selva, hay quien ha sido más atrevido y llegó a querer clasificar los colectivos por géneros: Hombres (subdivididos a su vez por problemas) y Mujeres en un solo paquete, consideradas entonces como: "género problema". Rezumaba esta curiosa propuesta una actitud machista del sujeto (el proponente fue un varón).

Desde el punto de vista del significado pero más del significante (por lo ideológico y de valor) el sector de atención a la Mujer es muy contradictorio ya que por sí misma, la mujer no es un problema (¿lo son acaso los hombres por ser hombres?), siempre sus problemas están relacionados con otros problemas o sectores de atención: familia, meno-

sectores de atención: familia, menores, desempleo, drogas, discriminación racial, minusvalía, etc. ¿Cuántas demandas para sí mismas hacen las mujeres en los servicios sociales actuales?

d. Las denominaciones de los colectivos: Han sido también objeto de evolución con el tiempo. Una muestra de los conceptos utilizados y modificados durante años pueden ser:

- * Subnormales, Disminuidos, Minusválidos, Discapacitados.

- * Viejos, Ancianos, Tercera edad, Personas Mayores

- * Menores, Jóvenes, Infancia, Niños y Niñas.

- * Gitanos, Minorías étnicas.

- * Marginados, transeúntes, indigentes, excluidos.

- * Locos, Enfermos mentales crónicos.

- * Vagabundos, Mendigos, Personas sin techo.

3. Sometimiento de los Servicios Sociales a la Política Social y Económica

Los ciclos políticos causan cambios periódicos en los directivos de más alto nivel y en las prioridades sobre los programas. Siempre existen presiones para alcanzar resultados rápidos que ayuden a la reelección ya que el horizonte de acción para la po-

lítica general se marca a más corto plazo.

Aunque los servicios sociales en el entorno del Estado Español buscaron desde sus comienzos un espacio operativo a fin de establecerse como nuevo sistema de protección social, la política económica y social de cada momento legislativo les ha obligado a entrar en procesos de acomodación y redefinición conceptual como consecuencia de la diferencia entre el discurso y la realidad, reflejo de las oscilaciones de la política económica.

Estas oscilaciones a las que nos referimos se notaron en particular a finales de los 80, y comienzos de los 90 con recortes presupuestarios y modificaciones en el marco de los programas de actuación social. Nuevamente se han dejado sentir a finales de los 90 con el viraje hacia la liberalización y privatización de los servicios.

Ejemplos que ilustran algunos de esos cambios en la práctica son:

a. El principio de universalización de prestaciones y servicios. No se pudo aplicar más que en el campo de las pensiones no contributivas, y sin embargo nunca igualadas a las de la seguridad social tal como inicialmente se preveía.

Se mantiene así mismo una divergencia de significado respecto a este concepto. ¿Universalidad significa prestación o servicio susceptible

de acceder a todos los ciudadanos? ¿Universalidad es la existencia de una necesidad reconocida bajo determinados factores críticos? ¿Universalidad hace relación al alcance de la cobertura bajo parámetros presupuestarios? ¿Universalidad quiere decir gratuidad?

He ahí un concepto cuyo significado es claro y cuyo significado es confuso y contradictorio en tiempo, espacio, ideología y política económica.

b. La política de Salario Mínimo es un paradigma de forma y fondo en el lenguaje. Cada Comunidad desarrolló esta prestación de distinta manera en cuanto a baremación, duración, y beneficios. Sin embargo, las denominaciones diferentes engloban una idea (concepto) más o menos semejante: Salario Social, Ingreso Mínimo de subsistencia, Ingreso Madrileño de integración, etc.

c. El sistema de descentralización de la gestión presupuestaria que terminó significando sistema de "descongestión del papeleo".

d. El estilo de coordinación inter-administraciones que pasó de ser un modelo participativo en búsqueda de la unificación de criterios a un modelo directivo cuya consecuencia conceptual fue la de acomodación de las distintas realidades o realidades diferenciales, a un reduccionismo terminológico con significado diferente.

Tal reduccionismo tiene reflejo claro en los datos suministrados por los sistemas de Información diseñados para el trasvase de estadísticas. Todas las comunidades tienen sistemas que generan datos que miden de forma distinta hechos y fenómenos con igual denominación y distinto significado o distintas denominaciones -que no tienen cabida en las categorizaciones establecidas- para el mismo hecho.

Lo anterior nos lleva a pensar que la construcción de estadísticas nacionales puede ser muy deficiente.

Otro indicador que evidencia la interconexión entre política social y lenguaje son los slogans utilizados en los congresos de los trabajadores sociales, tales eslogan proyectaron los cambios que los teóricos han sabido señalar en el marco de la evolución histórica del Estado de Bienestar (Rodríguez Cabrero, G.1992): **Reformismo** por la progresiva universalización, **Ideologización o Crisis** del Estado de Bienestar, **Reestructuración** del Estado de Bienestar y **Diversificación** de los modelos de actuación:

"Por unos servicios sociales para todos" (Valladolid, 1980): **Universalización**.

"Bienestar social: una Utopía" (Lejona 1.984): **La Crisis**.

"Trabajo Social, reto de hoy" (Oviedo 1.988): **La Reestructuración**.

"La intervención profesional en la Europa sin fronteras" (Barcelona 1992):

La Diversificación

"El trabajo Social en el cambio de milenio" (Sevilla, 1.996) **La gran incógnita**.

4. Reduccionismo del lenguaje mediante la utilización de términos polisémicos y vulgarización de los conceptos.

El cambio de expectativas y la desaparición o modificación constante de las ofertas programáticas incide en la apropiación del lenguaje tanto desde el punto de vista del significado como del significante surtiendo efectos que podrían denominarse de "vulgarización" sobre:

*El uso que hacen de esa terminología tanto políticos como profesionales.

* La comprensión de las tareas y procesos a realizar en la intervención.

* El enfoque analítico del campo propio de intervención.

La vulgarización tiene también asiento en la utilización de términos polisémicos que por su versatilidad (aplicación a varios campos) y generalidad (son más vagos y se ven menos afectados por los cambios programáticos) permanecen en uso a pesar de los cambios operados en el sistema. Términos tales como **desajuste social**, **mejora de las condi-**

ciones de vida, de privación social, problemas de conducta, desestructuración familiar, entorno deteriorado, comportamiento inadecuado, son adaptables a innumerables momentos y situaciones.

En los Servicios Sociales se hace paradigmático algo común a otros campos:

Es más fácil opinar...que definir... y como cierto que es más difícil definir que opinar, entonces **todo el mundo opina** sobre el tema como si fuera experto en él.

5. Influencia de las Tecnologías de la Información, e intercambio de lenguaje interdisciplinar.

Del conjunto de las denominadas nuevas tecnologías (microelectrónica, microbiología y energía nuclear) que afectan y seguirán afectando el futuro del sistema social y económico mundial, las que tienen que ver con el elemento información (informática y robótica) son las que tienen un mayor alcance de penetración y cambio sobre el conjunto del cuerpo social y cultural actual. De las tecnologías de la información, las telecomunicaciones y los procesos de datos son las que ocasionan un mayor impacto acortando las distancias y los accesos a todo conocimiento humano. Ya nada está lejano o es recóndito para quienes vivimos en la "Aldea Global".

Sin embargo todo desarrollo tiene contrapartidas, la primera de

ellas y la más grave aunque no es objeto de esta reflexión, es la exclusión de muchos pueblos, culturas y países de sumarse a este supersónico progreso por mor de su ya atrasado desarrollo económico y social. El hecho tecnológico apartará a los humanos hasta de una estructura lógica de comunicación si no cuentan con medios y no obtienen una formación adecuada. La distancia en cuanto a progreso, y comprensión del lenguaje y del mundo, será cada vez mayor entre unos y otros.

Los servicios sociales no han sido ajenos a este impacto tecnológico y han tenido que adaptarse a las nuevas tecnologías de la información aún a pesar de las resistencias puestas. En particular su tarea de diseño de sistemas de información ha chocado frontalmente con todos los problemas que arrastraba de indefinición de términos, ambigüedad de conceptos y ausencia de estructuras de información de carácter relevante y significativo.

De todos es sabido que una tecnología compleja no resuelve los vacíos de pensamiento / conocimiento, esta tarea es previa al hecho tecnológico. Intentar aplicar las ventajas de la tecnología de la información a un campo de conocimiento mal definido en sus límites y precisiones conceptuales sólo produce confusión y caos o por lo menos, un uso subdesarrollado de tecnologías desarrolladas.

Markus, ya en 1988, afirmó que

la marcha del tiempo es implacable y que los profesionales de los servicios sociales no podían pasar de largo o saltar a los ordenadores. Para él la paradoja se daba (y se sigue dando), en la contradicción existente entre los procesos de la lógica de la tecnología y la forma de trabajo mental habitual de los profesionales. La tecnología exige un lenguaje concreto y preciso. Esta lógica no puede tolerar la ambigüedad de la información tan a menudo típica del trabajo social en opinión de Semker y Nurius (1990), uno de cuyos problemas es la manera de codificar el conocimiento básico para que sea susceptible de tratarse automáticamente.

La comunicación entre profesionales y disciplinas que convergen en un mismo campo de actuación crea procesos de interrelación de los que se producen resultados positivos en unos casos, perversos en otros y fuera de lugar en muchas ocasiones.

a. Apropriación de conceptos procedentes de otras disciplinas que producen enriquecimiento e intercambio mutuo, este resultado puede ser considerado como algo positivo por ej:

- De las CC. de la **Salud**: Estudio, diagnóstico, pronóstico, tratamiento, intervención.

- Del **Derecho** y las CC. de la **Administración**: Prestación, subvención concierto.

- De las CC. **Sociales** y **Econó-**

micas: Variables, indicadores, anomia, evaluación, presupuestos...

- De la **Psicología**: Trastornos, interacción, autoestima

b. Por el contrario, pueden producirse **efectos perversos** cuando llevan a la utilización de conceptos **esnobistas y rimbombantes**. Por ejemplo:

- **Resiliencia**: "capacidad de adaptarse a situaciones adversas" (Proviene de la Ingeniería: resistencia de materiales) y esconde términos tan comunes y expresivos como adaptación a la adversidad, tolerancia la frustración, todas ellas, expresiones vinculadas al hombre como ser total y no solo "material".

- **Anamnesis**: "parte del examen clínico que reúne todos los datos personales, hereditarios y familiares anteriores a la enfermedad" (proviene de la medicina). En Servicios Sociales siempre se ha tenido la Ficha Social que refleja los mismos conceptos y que forma parte de la Historia Social, uno de cuyos apartados se denomina "antecedentes del problema".

c. Quizá más perversos y **fuera de lugar**, es la utilización salvaje de términos de otras lenguas, cuyos significados existen en nuestro idioma. Dejando para la antología del disparate la utilización del término "handicapado" por minusválido, veamos algunos ejemplos de uso corriente:

ciones de vida, de privación social, problemas de conducta, desestructuración familiar, entorno deteriorado, comportamiento inadecuado, son adaptables a innumerables momentos y situaciones.

En los Servicios Sociales se hace paradigmático algo común a otros campos:

Es más fácil opinar...que definir... y como cierto que es más difícil definir que opinar, entonces **todo el mundo opina** sobre el tema como si fuera experto en él.

5. Influencia de las Tecnologías de la Información, e intercambio de lenguaje interdisciplinar.

Del conjunto de las denominadas nuevas tecnologías (microelectrónica, microbiología y energía nuclear) que afectan y seguirán afectando el futuro del sistema social y económico mundial, las que tienen que ver con el elemento información (informática y robótica) son las que tienen un mayor alcance de penetración y cambio sobre el conjunto del cuerpo social y cultural actual. De las tecnologías de la información, las telecomunicaciones y los procesos de datos son las que ocasionan un mayor impacto acortando las distancias y los accesos a todo conocimiento humano. Ya nada está lejano o es recóndito para quienes vivimos en la "Aldea Global".

Sin embargo todo desarrollo tiene contrapartidas, la primera de

ellas y la más grave aunque no es objeto de esta reflexión, es la exclusión de muchos pueblos, culturas y países de sumarse a este supersónico progreso por mor de su ya atrasado desarrollo económico y social. El hecho tecnológico apartará a los humanos hasta de una estructura lógica de comunicación si no cuentan con medios y no obtienen una formación adecuada. La distancia en cuanto a progreso, y comprensión del lenguaje y del mundo, será cada vez mayor entre unos y otros.

Los servicios sociales no han sido ajenos a este impacto tecnológico y han tenido que adaptarse a las nuevas tecnologías de la información aún a pesar de las resistencias puestas. En particular su tarea de diseño de sistemas de información ha chocado frontalmente con todos los problemas que arrastraba de indefinición de términos, ambigüedad de conceptos y ausencia de estructuras de información de carácter relevante y significativo.

De todos es sabido que una tecnología compleja no resuelve los vacíos de pensamiento / conocimiento, esta tarea es previa al hecho tecnológico. Intentar aplicar las ventajas de la tecnología de la información a un campo de conocimiento mal definido en sus límites y precisiones conceptuales sólo produce confusión y caos o por lo menos, un uso subdesarrollado de tecnologías desarrolladas..

Markus, ya en 1988, afirmó que

la marcha del tiempo es implacable y que los profesionales de los servicios sociales no podían pasar de largo o saltar a los ordenadores. Para él la paradoja se daba (y se sigue dando), en la contradicción existente entre los procesos de la lógica de la tecnología y la forma de trabajo mental habitual de los profesionales. La tecnología exige un lenguaje concreto y preciso. Esta lógica no puede tolerar la ambigüedad de la información tan a menudo típica del trabajo social en opinión de Semker y Nurius (1990), uno de cuyos problemas es la manera de codificar el conocimiento básico para que sea susceptible de tratarse automáticamente.

La comunicación entre profesionales y disciplinas que convergen en un mismo campo de actuación crea procesos de interrelación de los que se producen resultados positivos en unos casos, perversos en otros y fuera de lugar en muchas ocasiones.

a. **Apropiación de conceptos procedentes de otras disciplinas** que producen enriquecimiento e intercambio mutuo, este resultado puede ser considerado como algo positivo por ej:

- De las CC. de la **Salud**: Estudio, diagnóstico, pronóstico, tratamiento, intervención.

- Del **Derecho** y las CC. de la **Administración**: Prestación, subvención concierto.

- De las CC. **Sociales y Econó-**

micas: Variables, indicadores, anomia, evaluación, presupuestos...

- De la **Psicología**: Trastornos, interacción, autoestima

b. Por el contrario, pueden producirse **efectos perversos** cuando llevan a la utilización de conceptos **esnobistas y rimbombantes**. Por ejemplo:

- **Resiliencia**: "capacidad de adaptarse a situaciones adversas" (Proviene de la Ingeniería: resistencia de materiales) y esconde términos tan comunes y expresivos como adaptación a la adversidad, tolerancia la frustración, todas ellas, expresiones vinculadas al hombre como ser total y no solo "material".

- **Anamnesis**: "parte del examen clínico que reúne todos los datos personales, hereditarios y familiares anteriores a la enfermedad" (proviene de la medicina). En Servicios Sociales siempre se ha tenido la Ficha Social que refleja los mismos conceptos y que forma parte de la Historia Social, uno de cuyos apartados se denomina "antecedentes del problema".

c. Quizá más perversos y **fuera de lugar**, es la utilización salvaje de términos de otras lenguas, cuyos significados existen en nuestro idioma. Dejando para la antología del disparate la utilización del término "handicapado" por minusválido, veamos algunos ejemplos de uso corriente:

- Screening por seguimiento.
- Implementación por implantación.
- Welfare State por Estado de Bienestar.
- Feed-back por retroalimentación.
- Marketing social por comercialización/ estudio de mercados.
- Monitorizar de Monitoring por controlar, comprobar.
- Policy analysis por análisis de políticas.

IV. SUGERENCIAS AL HILO DE ESTA REFLEXIÓN

El lenguaje de la organización es un espejo de los marcos conceptuales y de poder subyacente. No puede sacrificarse la precisión técnico-conceptual por las luchas en las **relaciones de poder**, casi todas motivadas por miedo a perder status y control en la organización. Los Directivos y Gestores (muchos de ellos profesionales del campo de los servicios sociales) inseguros en sus conocimientos y en su capacidad de relación se aferran a lenguajes crípticos y/o demagógicos a fin de desviar la atención de su vacío referencial o de sus conflictos por diferencias en el enfoque de los problemas.

Cuando los Gestores-Directores piden información a los trabajadores

de primera línea olvidan preguntarse si la política de primera línea está alineada con la política de la organización, es decir, si se comprende la misión de la institución y se utiliza el mismo lenguaje en el nivel directivo y en el operativo. Esta es una pregunta que desgraciadamente o no se hace o no hay valor para responderla.

Frente a la diferencia de lenguaje, desprofesionalización y posibilismo conceptual en la organización, los Gestores y Directores tendrían que ser sensibles y responsables ante este hecho, procurando dar formación a sus trabajadores, facilitando foros de encuentro dentro y fuera de la institución, fomentando el intercambio de experiencias profesionales y la suscripción a publicaciones especializadas en la materia, así como ejercer control y velar por el buen uso institucional de los términos en todos los trabajos y documentos producidos.

Las Universidades y los docentes que en ella trabajan formando futuros profesionales tampoco están exigiendo el uso preciso del lenguaje. Creo que debe insistirse en una práctica responsable del quehacer profesional y en particular prestar ayuda en la creación de paradigmas, exploración y explicación del discurso de los servicios sociales y de la disciplina concreta que enseña. Se hace notar la necesidad de realizar intercambios de experiencias y explicación del funcionamiento de las distintas áreas de competencia de los

servicios sociales acudiendo a profesionales que ejercen en ellas.

Diseñar unas prácticas universitarias acompañadas de una supervisión menos masiva y mediante un plan de trabajo a realizar que verifique conocimientos, habilidades y capacidad para interrelacionar la teoría con la práctica sería una buena manera de contribuir a la mejora de los profesionales.

A los profesionales compete el uso de un lenguaje preciso y riguroso del tema que traten en cada momento, a unos hay que exigirles menos ambigüedad y a otros menos esnobismo. En ese sentido, hago un llamamiento al respeto de las lenguas que hablamos en el Estado Español, todas ellas muy ricas en terminología y significados. Si irremisiblemente nos vemos avocados a utilizar términos de nuevo marchamo tomemos la obligación de añadir su significado, máxime en el material escrito y si ese término tiene su equivalente en alguna de nuestras lenguas démosle prioridad a ellas antes que a otras.

A la vista de posibles desentendimientos, el colectivo profesional puede llegar a acuerdos operativos de uso del lenguaje a fin de acortar las distancias respecto al conocimiento.

Es preciso abordar un trabajo de reconceptualización para esclarecer la confusión en torno al significado de universalidad en los servicios sociales, a los límites de cobertura en relación con los presupuestos, al ac-

relación con los presupuestos, al acceso, idoneidad de aplicación de recursos y prescripciones técnicas, es necesario definir lo específico del sistema para remarcar sus límites y poder fijar las condiciones de colaboración con otros sistemas.

Es preciso también, enfrentarse al replanteamiento de lo público y lo privado, señalando unos mínimos irrenunciables de atención pública conforme a los esfuerzos por todos realizados. Consensuar protocolos de derivación, formalizar las relaciones de acceso desde el nivel primario al especializado, unificar protocolos de intervención, esclarecer la confusión conceptual práctica entre prestaciones y servicios, entre plan, programa proyecto y actividad, entre programa sectorial e integral etc.

Los profesionales en el ejercicio de sus tareas debemos utilizar un lenguaje científico-técnico aunado, mediante el compromiso irreductible frente a una serie de conceptos básicos.

Finalmente, profesional de los servicios sociales quiero terminar con un alegato osado pero intensamente sentido: No más lenguaje coloquial, ambigüedades, términos polisémicos, esnobismos o vacíos conceptuales. Reivindico para el campo de los servicios sociales la tecnificación y autonomía del lenguaje aún a riesgo de que por su necesaria búsqueda de objetividad nos aparte del reino de la vida que le ha visto nacer.

BIBLIOGRAFÍA

CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES.

(1985): **De la Beneficencia al Bienestar Social**. "Cuatro Siglos de Acción social", Colección trabajo Social, Serie documentos N° 2, T.S./siglo XXI Madrid

(1987): **Dos Documentos Básicos en Trabajo Social**. "Estudio de la aplicación del informe y ficha social". Siglo XXI / TS, Madrid.

CHOMSKY, NOAM. (1965): **Aspects of The theory of Syntax**. The MIT Press, Cambridge,

(1989): **El Conocimiento del Lenguaje**, Alianza, Madrid

EMERY, JAMES C.(1990): **Sistemas de Información para la Dirección**. "El recurso Estratégico Crítico", Madrid, Ediciones Díaz de Santos S.A.

GEORGE, V. AND WILDING, P.(1976): **Ideology and Social Welfare**, Londres, Ed. Routledge,

GRAAF DE, HEIN (1990): "Computers use in Social Work: Pioneers and Innovators" in: **International Journal of Sociology an Social Policy**, Vol 10, N° 4/5/6, Rochester(U.K.), MCB University Press, (pp.241-250).

HARTMANN, HELMUT (1990): "Personal Computers and Social Ad-

ministration". in: **International Journal of Sociology an Social Policy**, Vol 10, N° 4/5/6, Rochester (U.K.), MCB University Press, (pp: 154-164)

INTRESS/TISS (1992): **I. Jornadas de Tecnología de la información y Servicios Sociales**. La Informática al servicio de la Acción Social, Libro de Ponencias y Comunicaciones, Madrid, 5 y 6 de Marzo.

LANGACKER, RONALD W. (1.987): **Foundations of Cognitive Grammar**, Stanford University Press.

LARS QVORTRUP: **Computers in Human Services: Inherent Social Values and User Involvement**, in: *International Journal of Sociology an Social Policy*, Vol 10, N° 4/5/6, Rochester(U.K.), MCB University Press, 1.990 (pp: 82-126)

MARINA, JOSÉ ANTONIO: **La Selva del Lenguaje**. "Introducción a un diccionario de los sentimientos", Colección Argumentos, 219, Anagrama, Barcelona,1.998

MARKUS, ELLIOT J.: **Computerization: A precondition for, or a Product of, responsible social work Practice**, in: *International Journal of Sociology an Social Policy*, Vol 10, N° 4/5/6, Rochester (U.K.), MCB University Press, 1990 (pp: 30-53)

MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES. DIRECCION GENERAL DE ACCION SOCIAL: **Crite-**

rios y objetivos del Sistema de Servicios Sociales de Gestión Municipalista, Madrid, Cuadernos de Acción Social, N° 17 1.989. (pp:41-50)

(1990): **Acuerdo de la Comisión de Seguimiento sobre los Criterios Generales del Plan Concertado, para la financiación de la red de Centros de servicios sociales, Albergues y Centros de Acogida, establecida en los Mapas de las Comunidades Autónomas**, Madrid, Cuadernos de Acción Social, 1.990. (pp:26-27).

(1991): **Plan Concertado para el Desarrollo de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales con las Corporaciones Locales**, Folleto editado en Madrid en 1991.

NAVAS LOPEZ, JOSE EMILIO (1994): **Organización de la Empresa y Nuevas Tecnologías**, Madrid, Ediciones Pirámide.

PHILLIPS, DAVID: **The underdevelopment of Computing in Social Work**, in: *International Journal of Sociology and Social Policy*, Vol 10, N° 4/5/6, Rochester(U.K.), MCB University Press, 1990 (pp: 9-29).

POERTNER, JOHN, AND RAPP, CHARLES A.: **Designing Social Work Management Information Systems: The Case for Performance Guidance Systems**, in *Administration in Social Work*, Vol. 11, n° 3/4, Fall/Winter 1987. New York, Ed. The Haworth Press. (pp: 177-191).

RAYNEY, H. BACKOFF, R. AND LEVINE, C.: (1.976): **"Comparing Public and Private Organizations**, *Public administration Review*, March/April, (pp: 233-244).

RESTREPO, R. PATRICIA.: (1986): **Implicación del Trabajo Social en la Sociedad de la Información: Impacto de las nuevas tecnologías en la sociedad y el mundo del trabajo**, Ponencia presentada y publicada en el Seminario Nacional sobre Informática y Ciencias Sociales, organizado por la Consellería de Cultura y Bienestar Social de la Xunta de Galicia y la Escuela Universitaria de trabajo social de la Univ. de Santiago de Compostela. Julio de 1.986. (pp: 105-118).

(1987): **Documentación y Trabajo Social**. En *Revista de Servicios Sociales y Política Social*. N° 5, Ed. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y AA.SS. Madrid, 1.987. (pp:30-35)

(1990): **Sistemas de Información en Servicios Sociales. Contribución al desarrollo de Sistemas de Información Gerencial y a la Evaluación de Programas**. Serie Informes Técnicos, N°3, Consejería de Integración Social, D.G. de Planificación Comunidad de Madrid, Madrid, 1990.

(1991): **Los Sistemas de Información. Un reto para los Trabajadores Sociales**. *Revista Eslabon*, Madrid, Colegio Oficial de Diplomados en trabajo Social y Asistentes

Sociales de Madrid, tercera época, Nº 14, Julio-Sep de 1.991 (pp:23-30) y Revista Iniciativas, (Revista de Investigación y estudios Sociales) Nº 4, 1.992, (pp: 69-82).

(1993): **Los sistemas de Información instrumentos básicos para la Evaluación de programas.** Revista de Servicios sociales y Política Social, del Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. 2º Trimestre de 1993 (pp: 101-120).

(1995): **El Fracaso de los Sistemas de Información en la Administración Pública: Evaluación de un Caso.** Tesis Doctoral presentada en la Universidad Complutense de Madrid, Facultad de CC.Políticas y Sociología.

RESTREPO, R. PATRICIA Y REY MILAGROS: **Definición de términos (Nuevas Tecnologías).** Revista Eslabón, del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid, nº 14, 1.991 (pp: 20-22).

RODENES ADAM, M. y RUIZ FONT, L.: **Las Funciones de la Administración de Empresas. Influencia de los valores, actitudes, tecnologías e información.** Departamento de Organización de Empresas, E.T.S. de Ingenieros Industriales, Universidad Politécnica de Valencia, 2ª edición Valencia, 1991.

RODRIGUEZ CABRERO, GREGORIO: (1992) **Fundamentos Teóricos de la Política Social.** En Luis Mo-

reno y Manuel Pérez (Compiladores) "Política Social y Estado de Bienestar. Colección Estudios, nº9, Madrid, Ministerio de Asuntos Sociales. (pp: 21).

SAUSSURE DE, FERDINAND (1987): **Curso de Lingüística General.** Libro de Bolsillo Nº 1227, Alianza Editorial, Barcelona.

SEMEKE, JEANETTE I. AND NURIUS PAULA S.: **Information Structure, Information Technology, and the Human Services Organizational Environment.** Social Work Review, Vol. 36, Nº 4, Ed. Journal of National Association of Social Workers, July 1.991.(pp:353-358).

TANNEN, D. (1996): **You Just Dont' Understand: Women and Men in Conversation,** William Morrow, Neu York, 1.990 (traducción al español: Tu no me entiendes, Circulo de Lectores, Barcelona, 1.992) y Género y Discurso, Paidós, Barcelona, 1992).

TORRES, M. y Otros, (1996): **Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunidad de la Rioja,** Tomo II, Diagnóstico de la Organización. Documento poligrafiado.

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE, Facultad de CC.PP. y Sociología (Depto. de Métodos y Técnicas), (1998):

Evaluación de la Red Básica de Servicios Sociales. Comunidad de Madrid. Consejería de Sanidad y Servicios Sociales. Documento poligrafiado.

LA PROTECCIÓN DE LOS MENORES, UN RETO DE DIFÍCIL ARTICULACIÓN ENTRE INTERVENCIONES JUDICIALES Y SOCIALES

Francisco Cristino Agudo

Diputación de Huelva

Este artículo explora las intervenciones administrativas, civiles, y penales en los casos de maltrato a los menores, poniendo de manifiesto los retos y desafíos de integrarlos en el abordaje de determinados casos que lo requieren, así como las dificultades que pueden existir en la actualidad.

1. UNA DEFINICIÓN

El maltrato intrafamiliar constituye una disfunción importante del sistema familiar en el cual se produce, así como de los sistemas institucionales y sociales que lo rodean. Las situaciones de maltrato, violencia, abusos, expresan una situación de poder, pero también de sufrimiento en el maltratado y en los maltratadores,

así como en aquellas personas que le son más cercanas.

2. LA LEGÍTIMA Y NECESARIA INTERVENCIÓN DEL ESTADO

La familia y sus espacios vitales, no pueden convertirse en un círculo íntimo, intocable, inexpugnable, donde suceden impunemente la violación de los derechos de los menores, pues aunque sea un espacio protegido, no es un espacio al margen de la ley. El respeto a la vida privada de los padres no les confiere a estos el derecho de educar a sus hijos como les parezca, pues el orden democrático debe regir también en el espacio familiar. Por ello el Estado aunque de forma subsidiaria, es necesario que intervenga en situaciones

familiares consideradas "de riesgo" o maltratadoras, para el normal crecimiento psicofísico de los menores. Estos deben de tener la posibilidad de crecer y vivir sin ser victimizados por las situaciones y procesos críticos de los progenitores o cuidadores, que les atienden.

Todos los profesionales de los servicios de bienestar social (servicios sociales, sanitarios, educativos, etc) deben colaborar e intervenir en éstos casos, no solo para cumplir con la legislación vigente, sino adoptando una posición

ción ética de solidaridad activa con los menores víctimas de malos tratos.

3. TIPOLOGÍA DE INTERVENCIÓN Y SERVICIOS RESPONSABLES EN EL MALTRATO INFANTIL

Ante una situación de malos tratos infantiles cabe una diversidad de respuestas y de intervenciones de distintos servicios con distintas competencias, según sea la tipología, la gravedad y el grado de colaboración de la familia.

Podemos resumir estas respuestas

<i>Intervención</i>	<i>Servicio responsable</i>	<i>Responsabilidad</i>
Administrativa	- Todos los servicios del bienestar social.	- Prevención de situaciones de riesgo. - Detección y verificación de los malos tratos.
	¿.....?	- Evaluación y tratamiento de familia maltratante.
	- Servicio de Atención al Niño.	- Protección del menor, deteniendo y limitando situaciones de riesgo del menor.
Jurídico-Civil	- Fiscalía.	- Protección del menor y vigilancia de la actuación administrativa.
	- Juzgados de Primera Instancia. - Juzgados de Familia.	- Protección del menor y resolución de conflictos civiles. Sanciones civiles.
Jurídico-Penal	- Juzgados de Instrucción. - Juzgados de lo Penal. - Audiencias provinciales.	- Penalizar las conductas delictivas de los progenitores o cuidadores. - Restablecimiento del orden jurídico.

Evidentemente no siempre en la resolución de una situación de malos tratos se aplican y articulan las tres intervenciones, pero puede que sea necesario en algunos casos. Así pues, en la coordinación institucional hay

que plantearse al menos la coordinación entre los servicios que desarrollan una misma tipología de intervención, y entre los servicios que desarrollan distintas tipologías de intervenciones, lo que se puede concretar en:

tintas tipologías de intervenciones, lo que se puede concretar en:

1. La coordinación entre las distintas administraciones y servicios sociales (Servicios sociales comunitarios y Servicio de Atención al niño).

2. La coordinación entre la administración de los Servicios Sociales y los órganos de Justicia (Servicio de Atención al Niño-Fiscal, Servicio de Atención al Niño-Juzgados).

3. La coordinación entre los diversos órganos judiciales (Fiscales, Juzgados de primera instancia, de lo penal, etc).

Cada uno de ellos plantea retos y dificultades especiales.

4. LA PROTECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL MENOR: RETOS Y NECESIDADES

En cualquier situación de maltrato o abuso a menores nos encontramos con desajustes, conflictos y carencias en las relaciones familiares que difícilmente remiten o se modifican por sí solas, y que impiden a los progenitores el cumplimiento de sus funciones específicas y fundamentales.

Los Servicios Sociales Comunitarios, como una estructura básica del sistema de servicios sociales, dirigida a toda la población, y dependientes de la administración local, no son servicios específicos destinados a trabajar con el sector de menores en riesgo o maltratados, sino que deben de tra-

bajar con todos los sectores de población, desarrollando un conjunto de prestaciones entre las que se encuentra Convivencia y Reinserción. Es desde esta prestación desde donde los SS.SS. (realizan actividades de detección, verificación, apoyo, tratamiento psico-social y reinserción).

Sin embargo son hoy por hoy los únicos servicios en la Comunidad Autónoma Andaluza que intentan realizar diagnósticos y tratamientos familiares, eso sí, sin los requisitos y condiciones especiales que necesita esta labor. No hay unos recursos profesionales homologados en las distintas provincias, y con la formación específica necesaria.

Los servicios sociales especializados, como el Servicio de Atención al Niño, dependiente de la comunidad autónoma, centralizados en las capitales de provincia, con los recursos profesionales con los que cuentan deben realizar un trabajo difícil, pues trata de proteger al menor en riesgo o maltratado aplicando las medidas que establece la legislación vigente: declaración de desamparo, tutela automática, etc., en situaciones realmente tensas y conflictivas en ningún momento tienen responsabilidad de ejercer y desarrollar acciones de cambio con aquellas familias en las que inicie su intervención.

Ahora bien, ninguno de estos servicios (Comunitarios o especializados) están definidos, ni tienen recursos suficientes para responsabilizarse del necesario trabajo de evaluación y tratamiento individualizado de la familia que maltrata al menor, sobre todo

constituye el soporte del que se deben hacer depender las medidas de protección al menor y que nos pueden permitir estructurar y realizar la reinserción, en caso de separación de su familia. Trabajo de evaluación y tratamiento que debe reunir, dar sentido y globalizar las detecciones y verificaciones que realizan otros servicios del bienestar social.

Es esta pues, una necesidad fundamental en la Comunidad Autónoma Andaluza, el concretar qué servicios son los que van a efectuar y se van a responsabilizar de la evaluación y tratamientos de las familias con menores en riesgo o desamparo, como de hecho hay ya en otras comunidades autónomas (Baleares, Cataluña, etc). Podrían ser los Servicios Sociales Comunitarios, pero para ello debiera concretarse esta responsabilidad proveer los medios profesionales adecuados con una formación específica y establecer unos procedimientos de verificación, coordinación entre los distintos servicios.

5. LA PROTECCIÓN JURÍDICA DEL MENOR, DESDE LA JURISDICCIÓN DE LO CIVIL. RETOS Y NECESIDADES

Mientras los miembros de las familias maltratantes o abusadoras, sean conscientes de sus problemas y colaboren solicitando ayuda y siguiendo las prescripciones del tratamiento podrá trabajarse desde y exclusivamente con los recursos que debe-

rían tener los servicios sociales específicos dirigidos a éstas familias.

Pero en el ámbito de la protección de los menores, las familias que cumplen estas condiciones son las menos. La familia en crisis que no protege a sus hijos, no formula por lo general, ninguna petición de ayuda y si lo hace se remite siempre a dificultades materiales. Aunque puede estar amenazada por múltiples problemas (violencia, crisis conyugal, alcoholismo, etc) sus miembros no recurren para solicitar un tratamiento.

La dificultad para expresar abiertamente sus problemas e incapacidades, sus negligencias o maltratos, es comprensible si pensamos en los miedos e inseguridades de quien puede estar denunciándose a sí misma hoy, por tanto exponiéndose a una sanción civil o penal, para conseguir una incierta ayuda terapéutica y por tanto una recuperación en el futuro.

El que exista por tanto un servicio específico responsable de la evaluación y tratamiento familiar es necesario, pero no garantizará el cambio en este tipo de situaciones familiares, que no solicitan y colaboran espontánea y voluntariamente.

Ante estos casos graves, donde la palabra y acción de los profesionales de unos servicios sociales específicos van a ser ineficaces, es necesaria la intervención de los órganos de justicia, pues las distintas Administraciones y sus departamentos de servicios sociales (generales o especializados) no tienen la facultad de imponer

por la fuerza las medidas que se hacen necesarias a lo largo de todo el proceso de intervención. La intervención coactiva de los órganos judiciales (fiscales y jueces) con la estrecha colaboración de los Servicios Sociales, sanitarios, educativos, etc., debe posibilitar no sólo la detección y verificación adecuada de los malos tratos y abusos perpetrados a menores, sino también y en paralelo el diagnóstico de las posibilidades familiares y el tratamiento familiar consecuente, tratando con ello no sólo de conseguir una intervención

justa, sino que ésta resulte beneficiosa para el tratamiento del menor y del conjunto de la familia.

Hay profesionales que mantienen que la necesaria cooperación de los órganos judiciales, servicios de protección al menor, y servicios de evaluación y tratamiento familiar es imposible porque los sistemas judicial y de servicios sociales parten de modelos y supuestos completamente diferentes sobre la naturaleza del maltratado y por tanto son dicotómicos. De manera resumida quedaría reflejado en este cuadro:

<i>MODELO JUDICIAL</i>	<i>MODELO PSICO SOCIAL</i>
1. El maltrato y abandono infantil son delitos penales.	1. El maltrato y abandono infantil son el resultado de una disfunción familiar.
2. La reacción inicial es la investigación	2. La reacción inicial es el diagnóstico.
3. La protección del niño es buscada a través de castigar y penalizar a los padres.	3. La protección del niño es buscada a través de terapia y el apoyo a la familia.
4. La terapia y el asesoramiento profesional es obligatorio, forzoso.	4. El consentimiento de los padres es dado para seguir la terapia o aceptar el asesoramiento y consejo profesional.

Nosotros pensamos que la cooperación operativa y eficaz entre sistema judicial y servicios sociales es tan necesaria que debería ser obligada, reglada y jerarquizada, porque sin intervención judicial no es posible intervenir eficazmente en la protección del menor, pero sin la intervención psicosocial no se garantizará el que ésta sea beneficiosa para víctimas y maltratadores.

La intervención coactiva que consiga la intervención del niño poniéndolo en lugar seguro ofreciéndole a la familia una oportunidad para resolver

resolver sus disfunciones, sin poner en peligro la vida del niño, en ningún caso debe de considerarse como una agresión producida a los padres, aunque éstos puedan vivirla como tal en un primer momento. Mientras se haya analizado bien la situación, todo lo que sea proteger al niño, supone proteger a los padres.

Ahora bien, en nuestro ordenamiento jurídico, el control y la coacción se concretan en medidas que se aplican sobre el menor (desamparo, acogimiento, etc) pero no se concretan

ción se concretan en medidas que se aplican sobre el menor (desamparo, acogimiento, etc) pero no se concretan nada sobre las medidas previas o posteriores que se deben tomar para la evaluación y tratamiento de la familia biológica, y que deben de servir, mientras sea posible, para preparar un plan único y operativo en el que se integran las medidas protectoras sobre el menor. Es decir, las medidas protectoras sobre el niño deben de adecuarse e integrarse en las posibilidades que tenga su familia para recuperar e instaurar capacidades de atención y cuidado.

Además de éstas dificultades ya reseñadas, creemos que el que no existan unos fiscales específicos y especializados en el ámbito del menor, ni tampoco unos jueces específicos, que previamente formados entiendan en materia de protección de menores, no ayuda en nada a ir afrontando y superando dichas dificultades.

6. LA PROTECCIÓN DEL MENOR, DESDE LA JURISDICCIÓN DE LO PENAL. RETOS Y NECESIDADES

Cuando el maltrato o el abuso realizado contra el menor, entra dentro de las conductas tipificadas como delito (abuso sexual, maltrato físico, abandono, etc) es la jurisdicción de lo penal la que debe de intervenir. Es evidente que la problemática en este caso, es muy diferente si el que maltrata o abusa es miembro de la familia, que si no lo es.

La aplicación de la ley en estos casos, conforme a procedimientos establecidos, persigue castigar al agresor en función del delito cometido, siempre que los hechos sean probados y restablecer el orden social perdido. La justicia, a través de sus órganos puede que imponga determinadas sanciones al agresor, pero éstas pueden terminar perjudicando y victimizando más a los que lo han sido, precisamente por la dependencia material y emocional de los menores. Para que la justicia aplicada pueda ser beneficiosa, los integrantes del grupo musical deben de afrontar el drama personal y familiar a través de un tratamiento difícil y complejo, que posibilite el esclarecimiento de los hechos y la búsqueda de unas relaciones familiares alternativas. Esta articulación de medidas punitivas contra el agresor con medidas de tratamiento familiar, exigiría pensar en:

- La reducción de penas en casos en los que el maltratador o abusador junto con su familia, se incorporen y comprometan en un proceso de cambio personal y familiar. No sólo hay que pensar en éstos casos en la ayuda y recuperación de la víctima, que sin duda hay que intentarlo por todos los medios y hasta donde sea posible, y en el enjuiciamiento del progenitor maltratante o abusador, sino en la rehabilitación y recuperación del grupo familiar mientras ésto sea posible.

- La adaptación de los procesos judiciales (obtención de pruebas, declaraciones, confrontaciones, etc) a las características del menor, no obligan-

BIBLIOGRAFÍA

- CIRILLO, S. Y DI BLASIO P. (1991). Diagnóstico y terapia familiar. Paidós. Barcelona

- CHRISTINE HALLET. (1997). Simposium 1 del VI Congreso Europeo de Infancia Maltratada. Barcelona.

NUEVAS ALTERNATIVAS Y MEJORAS EN EL PROCESO DE INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN INFANTIL

Manuela Garrón Abadín

Pilar Morales Martín

Juan Manuel Moreno Manso

Equipo de investigación del «Programa experimental para la mejora del proceso de intervención en situaciones de maltrato infantil» del Instituto Municipal de Servicios Sociales de Badajoz

En 1874, se ganaba en E.E.U.U. el primer proceso judicial que defendía a una niña neoyorquina frente a los malos tratos proporcionados por su madre. Este proceso fue iniciado por la Sociedad Protectora de Animales, ya que la policía se negó a intervenir por no existir entonces ninguna ley para proteger a los niños que previese como delito el maltrato infantil; sí las había sin embargo, para proteger a los animales. La cobertura legal se amparó entonces en el argumento de que, puesto que la niña, objeto de la defensa, era parte del reino animal, merecía al menos tanta protección como un perro común».

INTRODUCCIÓN

Si hacemos una revisión histórica de las situaciones de desprotección en la infancia, tenemos que hasta la segunda mitad de nuestro siglo, lo que hoy consideramos desprotección o maltrato ha sido percibido como formas normales, cuando no adecuadas y hasta deseables, de relacionarse con los niños/as y educarlos. Claro ejemplo de ello lo encontramos en el refranero español:

«No hay tal razón como la del bastón»

«La letra con sangre entra»

«Quién bien te quiere te hará llorar».

No obstante, la consecución del bienestar del menor constituye un proceso lento pero en desarrollo. Es a partir de la década de los 70 cuando se intensifican las investigaciones y estudios sobre el maltrato, se decretan mandamientos legales, surgen nuevos procedimientos de intervención y tratamiento, se crean Organismos e Ins-

tuciones públicas y privadas para la salvaguarda del menor.

Ya sabemos que de activar nuestra sensibilidad ante imágenes y noticias que revelan clara desventaja social se encargan bien los medios de comunicación de masas, pero debemos contribuir además a paliar dichas situaciones aprendiendo a implicarnos en las soluciones.

Así cada uno de nosotros, sujetos de derechos y deberes, debe contribuir a desarrollar iniciativas de actuación y a abandonar estados de conciencia pasivos e inalterables.

INTERVENCIÓN CON FAMILIAS

Actualmente se tiende a la desinstitutionalización, ya que para el buen desarrollo del niño es recomendable la vida en familia y porque el internamiento en Centros presenta problemas graves, tales como que el menor tenga que volver al hogar sin que haya cambiado la situación que motivó la salida del mismo, o la falta de recursos tras cumplir la mayoría de edad.

Ante esto se plantea la necesidad de buscar alternativas que ayuden a solucionar los problemas de desestructuración y desorganización familiar que en la mayoría de las ocasiones son la causa de las situaciones de desprotección.

Para dar respuesta a esta necesidad en Badajoz se crearon los equipos de familia, equipos multidisciplinares especializados y distribuidos por dife-

rentes zonas de Badajoz. Estos equipos están compuestos por los siguientes profesionales: Psicólogo, Trabajador Social, Educadores Sociales.

FUNCIONES DE LOS EQUIPOS DE FAMILIA

Entre las funciones tan variadas de estos equipos, ya que su trabajo va a estar en función de la problemática específica de cada familia podemos destacar:

1. Ofrecer apoyo social y educativo a familias donde hay menores en situación de riesgo, es decir, una situación en la que se está obstaculizando el desarrollo personal o social del menor; caracterizada por un perjuicio para él que no alcanza la gravedad suficiente para justificar su separación del núcleo familiar.

2. Proporcionar apoyo psicológico inicial tras verificar una situación de desamparo, producida por «el incumplimiento del ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes para la guarda de los menores, cuando estos fuesen privados de la asistencia moral o material»; mientras es notificado el caso al Servicio de defensa del menor y atención a la familia de la Junta de Extremadura.

Este proceso de intervención no está exento de obstáculos y dificultades y es precisamente por ello, por lo que el Instituto Municipal de Servicios Sociales decide llevar a cabo el «Programa experimental para la mejora del proceso de intervención en los casos de maltrato infantil».

PATRÓN HABITUAL DE LAS FAMILIAS ATENDIDAS EN EL AÑO 1997 DESDE LOS EQUIPOS DE FAMILIA

Para hacernos una idea del tipo de familia con la que se trabaja desde los Servicio Sociales y así entender todos un poco los objetivos del programa, tenemos que los principales problemas que se han intentado solventar a través del programa son:

1. Falta de habilidades parentales e incapacidad por parte de los progenitores para desarrollar las funciones parentales.
2. Escasez de recursos sociales y económicos.
3. Menores en situación de semiabandono.
4. Problemas de salud mental/toxicomanía de los padres.
5. Existencia de abandono físico o emocional.
6. Desestructuración familiar.
7. Funcionamiento familiar gravemente deteriorado que genera problemas de comportamiento en el menor.

PROBLEMÁTICA GENERAL EXISTENTE EN INTERVENCIONES CON FAMILIAS Y MENORES

Es toda una gama de problemas los que surgen derivados de las situaciones sociales y familiares entre las

que se trabaja. Pero estos problemas constituyen para nosotros el reto, la justificación e incluso el eje del plan de trabajo de nuestro programa actualmente implantado.

Mencionaremos algunos de ellos:

En cuanto a la necesidad de una DETECCIÓN PRECOZ.

En general, cuando se toma la decisión de notificar, es cuando hay situaciones de desprotección caracterizadas por la evidencia, reincidencia y gravedad.

Por lo tanto, cuando se puede empezar a intervenir desde los Servicios Sociales, la situación familiar ha adquirido un grado de deterioro tan importante, que muchos casos se evalúan como situaciones de desamparo directamente, lo que supone la separación del menor del núcleo familiar, y por tanto, la imposibilidad de trabajar a nivel familiar.

Así, aunque sigue siendo imprescindible notificar cualquier situación de desprotección del menor, desde los Servicios Sociales se empieza a hacer incapié en la detección precoz, ya que normalmente el menor antes de pasar por una situación de desamparo ha pasado por una situación de riesgo, donde si bien con unos síntomas más leves; también se ocasiona un perjuicio al menor.

Es importante detectar el caso cuanto antes principalmente por que:

1. Un caso detectado precozmente

ofrece más posibilidades de intervención a nivel familiar y por tanto más probabilidades de obtener éxito en dicha intervención.

2. De alguna manera se evitarían las situaciones de desamparo y sus posibles consecuencias: perjuicio o daño para el menor, separación familiar, internamiento en Centros

Quizás entre las causas fundamentales que hace ser más reacios a la hora de notificar caben destacar:

- El desconocimiento de indicadores claros y precisos que nos hagan detectar situaciones de riesgo.

- La falsa idea de que los hijos son propiedad privada de los padres y de que no debemos inmiscuirnos en la vida de los demás bajo ningún concepto.

- Una idea equivocada de que es necesario tener pruebas contundentes para notificar un caso de desprotección a los Servicios Sociales, cuando lo que se precisan son sospechas razonables de que algo no marcha bien en el funcionamiento familiar que está afectando al desarrollo del menor.

Todo esto hace que en muchos casos la decisión de notificar se convierta en un proceso demasiado lento y lo que es peor, que el acto de notificar se quede en la intención y no llegue a culminar.

En cuanto al modo de acceso y especificidad de las **NOTIFICACIONES**.

Para poder notificar las vías de acceso a los Servicios Sociales han de estar perfectamente delimitadas, pues una persona que tome la decisión de notificar no debe encontrar obstáculos sino facilidades, así evitaríamos el riesgo de que ante los impedimentos cambie de opinión.

Se plantea por tanto la necesidad de dar a conocer el programa a todos los profesionales que trabajan en contacto con la infancia y al mismo tiempo aportarles información explícita sobre el programa de intervención con familias y menores: en qué consiste, qué profesionales trabajan en el mismo, como ponerse en contacto con ellos...

La validez y fiabilidad de las notificaciones en cierto modo van a venir determinadas por la concienciación del notificante y la capacidad de observación del mismo, por lo tanto y teniendo en cuenta la importancia de las mismas a lo largo del proceso de intervención, se impone la necesidad de crear un instrumento estandarizado, que esté en todas las instituciones, para que sea más fácil y rápida la notificación. Este instrumento debe tener una serie de características:

1. Debe aparecer por escrito, siendo importante que la misma aparezca firmada; sin embargo teniendo en cuenta que muchas personas quieren optar por el anonimato se debe dar la opción de que sea la institución la que notifique el caso, a través del sello de la misma. Así se resolvería el doble problema de que las notificaciones no

sean anónimas y de que el notificante se sienta respaldado por la institución.

2. Debe recoger datos referidos al menor: nombre, apellidos, domicilio, relación del notificante con el menor.

3. También es conveniente que las notificaciones sean específicas, es decir que realmente se notifiquen situaciones de desprotección del menor; ya que hay que evitar que cualquier problemática del menor llegue a los Servicios Sociales aunque no tenga nada que ver con los problemas que se trabajan desde los equipos de familia, por ejemplo problemas de rendimiento escolar, gamberrismo, hiperactividad.

4. Para evitar la subjetividad en las notificaciones y dar pautas de observación a los notificantes, sería recomendable que en la hoja de notificación aparezcan indicadores de los distintos tipos de maltrato a los que pueda ser sometido el menor, esto además de guiar al profesional y facilitar la detección de las situaciones de desprotección supondría que a la hora de recibir la notificación por parte del equipo de familia le ayudaría a identificar: que tipo de maltrato está sufriendo el niño, gravedad del maltrato.

En cuanto al **SILENCIO ADMINISTRATIVO**.

En ocasiones, algunos expedientes registrados sufren un dilatado aunque necesario tiempo de tramitación y aunque se supone que la administra-

ción está interviniendo, bien a nivel municipal o autonómico, en este tiempo no circula ningún tipo de información que sosiegue el ánimo del notificante.

Así ocurre, tanto en las notificaciones de situaciones de riesgo, de los profesionales que están en contacto con la infancia a los equipos municipales de intervención con familias y menores; como en las notificaciones de situaciones de desamparo desde estos equipos a los servicios sociales especializados.

Cuando una persona que está concienciada y sensibilizada ante la problemática del menor y notifica dicha situación, espera tener conocimiento sobre las intervenciones que se están realizando con esas familias. El hecho de que conozca que efectivamente su notificación ha sido cursada y que se está trabajando con esa familia, puede servir para que se vuelva a notificar en un futuro.

Del mismo modo, cuando desde los Equipos de Familia se remite una situación de desamparo al Servicio de Defensa y Atención a la familia de la Junta de Extremadura es necesario que a esos Equipos llegue una respuesta sobre las decisiones que se han tomado con esa familia, sobre todo en la medida en que pueda afectar al posterior seguimiento de la situación familiar.

Del análisis de todo esto podemos concluir que una corriente de **FEEDBACK INFORMATIVO** se impone.

como necesaria para alimentar cualquier estado de conciencia ciudadana incipiente.

En cuanto a la utilización de **RECURSOS** en el tratamiento de los casos.

Recursos materiales y humanos de los que se dispone actualmente no llegan a cubrir las necesidades tan variadas que se detectan en las diferentes familias. Sin embargo, ésto no debe significar un handicap esencial para la efectividad del Programa con Familias si el sentir social de sus profesionales implica un alto grado de apertura y flexibilidad hacia:

a) Una **FORMACIÓN PERMANENTE**, imprescindible para que los equipos de familia funcionen con elementos metodológicos necesarios y adecuados a cada tipo de intervención.

El proceso formativo contaría con la colaboración de personal experto que desarrollara a la vez que **planteamientos teórico-prácticos**, el aprendizaje de lo que realmente supone el **trabajo en equipo** como complemento indispensable.

No habría que olvidar tampoco la necesidad por parte de los técnicos de una continuada supervisión práctica de los casos atendidos.

b) De suma importancia es la dotación de presupuestos para prestaciones, actividades, instrumentos técnicos. La disponibilidad permanente de tales presupuestos exhorta al implemento de nuevas iniciativas y actuaciones por

ciones por parte del personal técnico de los Equipos, que sin ser obvio recordarlo, requieren actualmente una mayor estabilidad en el trabajo que ejercen.

c) Por último debemos romper una lanza en reconocimiento por el esfuerzo que se está realizando en favor de mejoras de equipamientos de espacios físicos, despachos, salas de atención a los usuarios, etc...

Es de esperar que en breve tiempo se subsanen las carencias que aún hoy existen en determinadas zonas. Falta mucho camino por recorrer en el tema del equipamiento de talleres ocupacionales, Centros de ocio y tiempo libre.

En cuanto a **IMPEDIMENTOS** legales o funcionales de intervención.

Ante la dicotomía derechos-deberes, padres-hijos, nuestra legislación vigente no protege el uso de algunas estrategias inevitables de intervención de los S.S.. Por ejemplo.; la Ley no obliga a ninguna familia a participar o colaborar en ningún programa de rehabilitación. Tampoco el derecho de la persona a su intimidad permite la investigación del profesional en el seno del domicilio aunque el tratamiento del caso lo requiriese.

Nuestro ordenamiento jurídico en general y las leyes del menor en particular reflejan progresivamente que la mejor forma de garantizar social y jurídicamente la protección a la infancia es promover su

AUTONOMÍA como sujetos. Así la Ley Orgánica 1/96 de Protección Jurídica del menor, en su exposición de motivos hace un recorrido desde la Constitución Española del 78 en la que se recoge la obligación de los Poderes Públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia, y dentro de ésta, con carácter singular, la de los Menores, haciendo relevancia posteriormente de la Ley 21/87 de 11 noviembre por sus innovaciones en el ámbito de protección al Menor.

De novedosa podemos calificar la distinción legal, dentro de las situaciones de desprotección social del menor, de RIESGO y de DESAMPARO, que a su vez dan lugar a un grado distinto de intervención de la entidad pública: en las situaciones de riesgo se limita a intentar eliminar, dentro de la institución familiar, los factores de riesgo, y en las de desamparo su intervención se concreta en la asunción de la tutela del menor y la consiguiente suspensión de la patria potestad o tutela ordinaria.

También la Recomendación número R (93) del Comité de Ministros de Estados Miembros del Consejo de Europa sugiere establecer un SISTEMA para la prevención efectiva, identificación, notificación, intervención y tratamiento, investigación, evaluación y seguimiento de los casos de maltrato en la infancia.

El art. 15, Tit.2, de la Ley Orgánica 1/96 de protección jurídica del Menor expresa el principio de colaboración en

estos términos: «En toda intervención se procurará contar con la COLABORACIÓN del menor y su familia, y no interferir en su vida escolar, social o laboral».

Por otra parte «...La mayoría de los padres inician su participación en algún tratamiento obligados o bien por indicación de la Autoridad Administrativa o Judicial y, en general lo hacen por temor a perder a sus hijos (actualmente en España, a diferencia de otros países, NO ES POSIBLE OBLIGAR a un padre/madre maltratante a participar en un tratamiento...).

Tanto el psicólogo como el resto de los profesionales de los Ss.Ss. tienen la obligación (ley 1/96 art. 13) de INFORMAR al Servicio de Atención a la Familia de toda situación en la que exista un menor en riesgo o en desamparo, AÚN EN CONTRA de la voluntad de los padres.

No obstante y pese a que nuestro repertorio legislativo, y normativo, ha ido introduciendo cambios cada vez más sustanciales en el ámbito de la protección al menor y construyendo un amplio marco jurídico para su protección que vincula a todos los Poderes Públicos con el niño y su entorno, los profesionales, en el ejercicio de sus competencias y funciones aún siguen acusando ciertas insuficiencias o lagunas legales que necesariamente han de ser reguladas para conseguir ofrecer una respuesta más efectiva a las demandas sociales solicitadas.

En cuanto a una insuficiente.

los profesionales implicados en el mismo.

No se llega a conseguir en ocasiones una mayor celeridad y eficacia en la resolución de los casos a causa de una precaria cultura de trabajo interdisciplinar coordinado. Aunar esfuerzos para converger en el mismo objetivo requiere vías diversas pero complementarias.

Si a lo que tendemos actualmente en materia de intervención social es a adoptar un ENFOQUE INTEGRAL, el que hablemos de un alto grado de colaboración entre los profesionales del Equipo o a los apoyos puntuales de unos a otros, es a todas luces insuficiente.

La perspectiva de una intervención integrada requiere que cada profesional, además de ejecutar las tareas que le corresponden según su competencia y preparación específica, actúe en un proyecto común con los demás; esto supone integrar conocimientos y metodologías de intervención y análisis. Supone a la vez una comprensión global de las dimensiones de los problemas que, por lo complejos y multicausales que son, merecen la responsabilidad no sólo interna del Equipo humano sino de los diferentes Servicios que deben intervenir en cada caso.

PROGRAMA EXPERIMENTAL PARA LA MEJORA DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN EN LOS CASOS DE MALTRATO INFANTIL

El Instituto Municipal de Servicios

Sociales en colaboración con la Junta de Extremadura y el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, queriendo dar respuesta a las necesidades de los menores que presentan mayores carencias y dificultades, está llevando a cabo este programa.

El objetivo general del mismo es ir incorporando mejoras a lo largo del proceso de intervención con menores desprotegidos, que consta de las siguientes fases:

**DETECCIÓN Y NOTIFICACIÓN
RECEPCIÓN DE LA DEMANDA.
INVESTIGACIÓN
EVALUACIÓN
INTERVENCIÓN
SEGUIMIENTO
CIERRE DEL CASO.**

Nos centraremos principalmente en las mejoras establecidas en la primera fase del proceso: **DETECCIÓN Y NOTIFICACIÓN** ya que las mejoras en las demás fases están por determinar, y sería precipitado exponer conclusiones definitivas.

Centrándonos en la primera fase: **DETECCIÓN Y NOTIFICACIÓN**, hemos propuesto las **siguientes mejoras**:

1. Divulgación selectiva de trípticos en salas de espera de hospitales, despachos de abogados y otros profesionales, consultas médicas, centros de enseñanza...etc. con el fin de incrementar la concienciación general sobre este tipo de situaciones.

Su contenido está referido a:

- Una breve exposición legislativa alusiva a la protección del menor.

- Mención a nuestro Programa experimental para mejorar el proceso de intervención en los casos de maltrato infantil; su finalidad, sus objetivos...

- Unas reflexiones sobre la importancia y procedimiento a seguir en la notificación de cualquier situación de desprotección o maltrato.

- Algunos indicadores generales de situaciones de riesgo.

- Las direcciones y teléfonos de las distintas sedes de zona donde están ubicados actualmente los Equipos de Atención a la Familia en la ciudad de Badajoz.

2. Elaboración de un impreso sencillo y único de notificación de los casos a los S.S.S.S., de uso generalizado, con el fin de facilitar y agilizar dicho trámite. Pretendemos conseguir a la vez un mayor compromiso y colaboración por parte de los notificantes y evitar en lo posible su anonimato.

3. Confección de un material práctico de interés formativo-informativo dirigido a todos los profesionales que trabajan en contacto con la infancia: educadores, profesores, médicos jueces, policía, y a toda aquella asociación: A.P.A., O.N.Gs...etc....posibles testigos de situaciones de desprotección en los menores.

Su carácter práctico consiste en que al aparecer definidos, con un estilo expositivo ameno, una serie de con-

ceptos, ideas, sucesos, artículos legislativos, organismos competentes en el tema, indicadores de detección...lo convierten en un material eminentemente orientativo, incluso decisorio, a la hora de notificar cualquier situación carential importante o grave en un niño.

El procedimiento seguido para hacer llegar este material a manos de los profesionales ha sido acudiendo a los diferentes Centros de trabajo (hospitales, Centros de salud, colegios, parroquias juzgados...), mediante reuniones preestablecidas, con el fin de que el contacto, siendo directo y personal, generara una mayor implicación y compromiso en el tema.

4. Junto a toda la documentación informativa se ha hecho entrega también a cada profesional de un calendario de mesa que hemos diseñado con imágenes y contenidos alusivos siempre a la desprotección de la infancia. El valor añadido al calendario radica en el permanente recordatorio del deber y la importancia de notificar precozmente toda situación que obstaculice el desarrollo integral del niño.

5. Por último, hemos elaborado un documento sencillo para devolver información a los notificantes precisando en qué fase del proceso de intervención se encuentra el expediente. Con ello hemos intentado facilitar esa corriente de feed-back a la que en líneas anteriores nos hemos referido.

Los **OBJETIVOS** que se pre-

tenden conseguir con todo esto son los siguientes:

1. Incrementar la detección de posibles situaciones de riesgo o desamparo que puedan afectar al desarrollo personal y social del niño.

2. Aumentar el número de casos confirmados en relación al número de casos notificados a través de la especificación de las notificaciones.

3. Unificar criterios y estandarizar instrumentos entre los profesionales para abreviar el proceso de toma de decisión.

4. Desarrollar estrategias y recursos de intervención que permitan reducir el riesgo a fin de evitar la separación del menor de su núcleo familiar.

5. Disminuir los tiempos de tramitación de los expedientes de menores.

6. Conocer la problemática de los menores en la Zona de aplicación del programa.

7. Aumentar el número de familias susceptibles de intervención a nivel de prevención secundaria y disminuir el número de familias con actuaciones a nivel terciario.

8. Potenciar la coordinación entre todos los profesionales que de alguna manera están en contacto con la infancia.

Como se puede observar en esta

fase a través de las diferentes actividades realizadas, además de mejorar la primera etapa del proceso de intervención en situaciones de maltrato infantil, se ha hecho un análisis en profundidad de los problemas con que nos encontramos a la hora de trabajar con menores y familias; y de alguna manera hemos intentado que se superen los mismos en la medida en que esto pueda ser posible, ya que no siempre la resolución de dichos problemas está en manos de las personas que más de cerca trabajan en este campo.

Hasta aquí comentamos el trabajo efectuado durante cinco meses y la línea seguida en la intervención familiar en la ciudad de Badajoz. Sin embargo, quedan por elaborar propuestas de mejoras en las demás fases, realizar el análisis experimental, y establecer conclusiones que ayuden a ir avanzando en una mejor forma de intervenir con estos menores.

Intentaremos, asimismo, ser realistas y centrarnos en cosas concretas, evitando proponer mejoras que, si bien son necesarias, serían demasiado ambiciosas teniendo en cuenta la coyuntura social en la que nos encontramos; nos referimos sobre todo a reformas sociales, legales, políticas, económicas...

Conscientes de que el camino a recorrer es largo y pedregoso lo que estamos intentando es seguir por una ruta más en favor del bienestar para la infancia.

BIBLIOGRAFÍA

- «Abusos sexuales en los niños». BEATE BESTEN. Ed. Herder. Barcelona 1977.
- «Con la infancia ...desprotegida». Documentos Orientativos, INSTITUTO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES DE BADAJOZ 1998
- «Infancia en situación de riesgo social». Un instrumento de detección a través de la escuela. Comunidad de Madrid. Consejería de Educación y Cultura. Madrid 1996
- «Maltrato a los niños en la familia». Evaluación y tratamiento. ARRUBARRENA M.I., de PAÚL OCHOTORENA J. Ed. pirámide. Madrid 1994.
- «Maltrato y abandono en la infancia». MARTÍNEZ ROIG A., de PAÚL OCHOTORENA J. Barcelona 1993.
- «Malos tratos y abuso sexual infantil». CANTÓN DUARTE J, CORTÉS ARBOLEDA M.R. Ed. Siglo veintiuno de España Editores S.A. Madrid 1997.
- «Manual de protección infantil». de PAÚL OCHOTORENA J., ARRUBARRENA M.I. Ed. masson S A. Barcelona 1996.
- «Plan piloto de tratamiento y rehabilitación de familias con problemas de maltrato o abandono infantil». de PAÚL OCHOTORENA J. ARRUBARRENA M.I. Universidad del País Vasco. San Sebastián 1990.
- «Política Social y Familia en el Municipio de Madrid». JUÁREZ M., de MIGUEL M.J. Ayuntamiento de Madrid. Área de Servicios Sociales..
- «Proyecto de Protección y Atención a Menores». INSTITUTO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES DE BADAJOZ 1997.
- «Revista de Servicios Sociales y Política Social». COLEGIO OFICIAL DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL. 2º trimestre. Madrid 1990.
- «Revista Redes Servicios Sociales», nº 2. ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES DE LA DIPUTACIÓN DE HUELVA.

JORNADAS DE APOYO EMOCIONAL A LAS AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO

**Francisca Díaz Cabaco, María José Cortill Flores,
Rafael Delgado Cueto, José Manuel Rodríguez Jara,
Enrique Egido Arteaga
Juan Jesús Rodríguez Ruiz, Pedro Triano García**
Equipo de Servicios Sociales Comunitarios «Sierra Oeste»

RESUMEN

El bajo estrato sociocultural al que pertenece por regla general el colectivo de auxiliares de ayuda a domicilio de la Z.T.S. «Sierra Oeste», así como los muchos problemas sociales y familiares que les afectan, influyen a menudo negativamente en su trabajo, los proyectos de formación de auxiliares desarrollados hasta la fecha, basados en procesos de enseñanza formal, han visto limitada su eficacia por no trabajar aspectos emocionales del trabajo así como por partir de la visión profesional de los técnicos de Servicios Sociales Comunitarios, y no de la realidad social y cultural de las auxiliares. Frente a esta limitación, surge la alternativa de los grupos apoyo, como forma «terapéutica» de reflexión que incide en los aspectos emocionales de su labor partiendo de la base de las propias auxiliares.

1. INTRODUCCIÓN

La figura de la Auxiliar de Ayuda a Domicilio aparece con la progresiva implantación del Servicio de Ayuda a Domicilio (S.A.D.) en los municipios. Desde él se prestan diferentes tipos de atención a las unidades familiares, para mejorar su calidad de vida y evitar internamientos innecesarios.

La prestación más frecuente en la Z.T.S. «Sierra Oeste» es la doméstica, y en consecuencia por ella se conoce el servicio. La figura de la Auxiliar se ve relegada ante la opinión pública a ser sólo «auxiliar de hogar», trabajo poco y mal valorado socialmente, a pesar de ser tan sólo una de sus múltiples funciones.

A este aspecto se añade la baja remuneración de las Auxiliares, que no se adecua al trabajo que realizan.

Al ser, pues, un empleo poco valorado y mal pagado, se suele convertir en el último recurso laboral para personas que han de aceptar el trabajo por problemáticas familiares acuciantes.

Los dos indicadores anteriores explican cuál es el perfil de las Auxiliares de esta comarca, ajustándose al de:

- Personas con baja cualificación laboral:

- Escasa cultura y dificultad para el aprendizaje.

- Pertenencia a un estrato social bajo, con problemas económicos.

- Frecuentemente, problemas personales derivados de separaciones matrimoniales, alcoholismo de sus parejas, etc.

Este contexto es por sí mismo favorecedor de crisis personales y de estados crónicos de stress, angustia, etc.

La labor de la Auxiliar de Ayuda a Domicilio lleva aparejada una fuerte carga emocional: supone un trato humano directo y frecuente con personas con carencias importantes de autonomía o inmersas en una dinámica familiar no adecuada ante la que se ha de intervenir. Una Auxiliar precisa desplegar una serie de habilidades y destrezas y sentir dominio de cada

situación, lo cual es casi imposible si no cuenta con la preparación adecuada y se halla en crisis personal casi permanente.

Dada esta carga emocional, es frecuente que se den efectos negativos en el trabajo, provocados por:

- **Stress:** La auxiliar estresada - por aspectos laborales o no - no puede prestar la atención más indicada en un trabajo que requiere serenidad para el despliegue de habilidades.
- **Dependencia:** «enganche» emocional con algunos usuarios, por su especial necesidad, forma de ser, etc., que interfiere en el trabajo.
- **Asistencialismo:** ante los requerimientos de los usuarios la auxiliar deja de potenciar su autonomía para sobreprotegerlos innecesariamente, movida por «lástima» u otros procesos similares.
- Etc.

En estas situaciones, se pierde la perspectiva de la verdadera necesidad de los usuarios. Muchas auxiliares ven limitada su eficacia por bloqueos emocionales y déficits culturales. Esta circunstancia es general, pero se agrava con auxiliares inseguras y poco formadas, como denota el perfil ya reseñado.

Por ello, la formación continua de las auxiliares es fundamental, así

como el apoyo emocional para el desarrollo de su trabajo.

2. ANTECEDENTES EN LA ZONA

La formación de auxiliares, con carácter de reciclaje, y como componente de la Programación del Centro de Servicios Sociales de la Z.T.S. «Sierra Oeste», se inicia en 1995.

Analizando los procesos formativos ejecutados en la zona durante 1996, 1997 y 1998, se observan diferencias substanciales entre las dos primeras experiencias y la desarrollada en 1998, tanto a nivel de materia impartida, como en cuanto a sus objetivos y metodología.

En las dos primeras propuestas formativas fueron detectados, tanto por auxiliares como por el resto de profesionales del Equipo de Servicios Sociales Comunitarios de la Z.T.S., una serie de elementos que fueron valorados como recomendables de ser modificados a fin de mejorar la calidad formativa:

- Enseñanza formal: Se impartieron clases magistrales sobre materias concretas como: prestaciones de los Servicios Sociales Comunitarios, etc., que aunque se realizaban buscando la participación, motivación e implicación de las auxiliares, no dejaba de ser una mera escucha de exposiciones, sin tratarse aspectos emocionales.
- Receptividad: La transmisión de los conocimientos se cui-

daba, metodológica y ambientalmente, de cara a garantizar la mayor receptividad posible por parte de las auxiliares, si bien no se proponían alternativas más enriquecedoras.

- Reconocimiento de la labor desarrollada: Por parte de los responsables de las ponencias no valoraba suficientemente a la auxiliar como profesional del Equipo de Servicios Sociales.

Se pueden señalar los siguientes aspectos negativos de la formación desarrollada en años anteriores, y que hay que tener en cuenta a la hora de diseñar modelos formativos:

a) Resistencia a la enseñanza formal por parte de las auxiliares con más bajos recursos culturales. Esta resistencia daba lugar a:

- «Miedo» a participar en la sesiones.
- Ansiedad, al no «controlar» lo que sucedía.
- Bajo interés por asistir.
- Barreras para la comprensión entre auxiliares y profesionales del Equipo de la Z.T.S.

b) Se daba poca atención a las situaciones personales de las auxiliares. Esto provocaba:

- Rechazo a un sentido de identificación como figura perteneciente al Equipo de Servicios Sociales Comunitarios.

- Falta de un análisis de carácter integral desde la perspectiva de las auxiliares, y por tanto baja implicación en la búsqueda de alternativas y soluciones para la mejora del S.A.D.
- Poca o nula vinculación por parte de la mayoría de las auxiliares con las propuestas y alternativas realizadas «en común».

c) No se daba solución a los problemas personales y laborales del colectivo, el cual no se percibía como colectivo, sino como un conjunto de profesionales aislados.

Este análisis obliga, si se pretende una mejora de la calidad del S.A.D. mediante la formación de las auxiliares, al establecimiento de un nuevo modelo formativo, con orientación y metodología distintas, dirigido especialmente al incremento de las capacidades personales para el afrontamiento de problemas y a la oferta de apoyo.

3. BASE TEÓRICA

De la evaluación de los proyectos de formación anteriores, surge para 1998 la idea de aplicar los principios de la ayuda mutua al colectivo de auxiliares para evitar las limitaciones antes referidas. La fórmula del grupo de apoyo permite una reflexión muy rica sobre el trabajo desempeñado, y se amolda a las características socio-culturales del colectivo.

Los objetivos que se buscaba alcanzar eran los siguientes:

- Potenciar la participación de las auxiliares en su formación, fomentando su interés e implicación.
- Fortalecen su red social como apoyo básico a su tarea.
- Aumentar sus recursos y capacidades internas para el afrontamiento de problemas y dificultades.
- Reducir, mediante el apoyo social, sentimientos como ansiedad, incertidumbre, etc. Derivados de sus situaciones laborales y personales, y que influyen negativamente en su trabajo.
- Favorecer la autoestima, autoconfianza y autoevaluación.
- Mejorar las capacidades para mantener relaciones sociales positivas, tanto con usuarios como con la red social de éstos.

Frente a las dificultades de muchas auxiliares para el aprendizaje formal, un grupo es el marco idóneo para ofrecer un aprendizaje experiencial, más adecuado a sus capacidades e intereses.

Se busca por un lado un acercamiento a su nivel cultural (que interpreten sus problemas y los expresen con sus palabras, a su manera); y por otro, actuar sobre el aspecto emocional ofreciendo apoyo social.

Al hacer protagonistas a las auxiliares de su propia formación, se eli-

minan barreras entre «técnicos» y «subordinados», que se han podido dar en otras actividades de formación, debido a la estructura unidireccional y jerárquica de la enseñanza formal. Se busca asumir la máxima de que «todos tenemos algo que aprender y algo que enseñar».

Un grupo de apoyo conjuga dos procesos complementarios:

1. La autoayuda implica asumir la responsabilidad personal en el cuidado de uno mismo y en las decisiones que se toman como respuesta a situaciones vitales.
2. Paralelamente, un grupo de personas con características comunes se ayudan entre sí de forma recíproca e igualitaria: este proceso es la *ayuda mutua*.

La reciprocidad e igualdad que se dan en un grupo de iguales – y que no se consiguen con la enseñanza formal – favorecen el apoyo mutuo, tanto emocional como instrumental, frente a experiencias comunes, además de la implicación personal de sus miembros.

El control social entre iguales que se origina facilita el cambio actitudinal y conductual.

Al promoverse el sentimiento de comunidad, se reducen percepciones de aislamiento, fracaso, impotencia, incompreensión, autoevaluación negativa, etc., que sobre su labor puedan tener las auxiliares. Esto es esencial, pues la mayor parte del tiempo están

«solos» frente a su incómodo cometido (máxime cuando en la mayoría de nuestros pueblos hay una sola auxiliar), lo que unido a factores emocionales puede derivar en una importante distorsión en la percepción que la auxiliar tiene de su propia tarea.

A este respecto, hay que decir que la supervisión por parte del Equipo de Z.T.S. contribuye a disminuir esta sensación de soledad y las distorsiones mencionadas. Pero es un hecho que, con frecuencia, las auxiliares que más necesitan esta supervisión son las menos receptivas a ella. Ante este hecho, la alternativa grupal puede ser más efectiva, pues mediante la comparación social se produce una mejor comprensión de la profesión y de situaciones concretas, favoreciéndose una identidad personal, y un aumento de la competencia y de la capacidad de generar respuestas saludables.

Al expresarse y compartirse sentimientos y experiencias se crea una «catarsis» terapéutica que permite conocerse y valorarse mejor y aprender respuestas más efectivas. Las auxiliares discuten para encontrar las estrategias idóneas desde su experiencia, fomentándose:

- El apoyo ante actuaciones no idóneas.
- El refuerzo ante los éxitos conseguidos.
- La conciencia de los déficits y recursos propios, y la competencia personal.

Otro objetivo a conseguir es el refuerzo de las redes de apoyo social: las personas inmersas en crisis familiares, con sobrecarga de cuidados y responsabilidades (frecuente entre nuestras auxiliares, como ya explicamos), tienden a perder miembros en sus redes sociales, perdiendo apoyo social. Los grupos de apoyo suponen un refuerzo de la red social de sus miembros y, por tanto, un factor estabilizante y motivador.

En este contexto, el protagonismo de las auxiliares resulta fundamental. Por ello, el equipo de Z.T.S. estará en lo posible al margen, fomentando la autonomía del grupo, pero sometiendo al grupo a pautas para que se cumplan los objetivos, estableciendo las normas básicas de funcionamiento.

4. DESARROLLO DE LAS JORNADAS

Previamente al desarrollo de las sesiones, los trabajadores sociales del Equipo realizaron en las U.T.Ss. una labor informativa, consistente en explicar a las auxiliares los principios y funcionamiento de los grupos de apoyo, resolviendo dudas, etc.

Tras esta labor preparatoria se pasó a realizar las sesiones de trabajo: se desarrollaron dos en cada U.T.S., para trabajar con grupos más pequeños, y una sesión final en la que se reunió a todas las auxiliares de la zona.

Las dos primeras sesiones, realizadas en horario de tarde se desarrollaron siguiendo tres fases:

- a) Primera ronda (20 minutos aproximadamente): cada participante expresa cómo se siente actualmente como auxiliar de ayuda a domicilio: problemas, dudas, inquietudes, preocupaciones, ...
- b) Segunda ronda: se abre un espacio de 20-25 minutos para la interacción: cada auxiliar manifestará acuerdo, desacuerdo, identificación, ... con lo expresado por las demás. Si surge un tema consensuado por el grupo o que interese a gran parte del mismo, puede abrirse un proceso de análisis o profundización sobre dicho tema.
- c) Tercera ronda: ocuparía otros veinte minutos, y trataría de ofrecer alternativas y soluciones a los temas planteados por cada auxiliar. Para finalizar, cada auxiliar se impondrá a sí misma una «tarea» a realizar, que solucione o aminore un problema concreto.

Esta tarea debe ser:

- «Amiga»: ha de ser agradable de realizar, no debe suponer una carga más.
- Realizable, concreta.
- Medible: debe poder evaluarse su realización.

Estas tareas, realizadas entre sesiones, son tan importantes para el cambio como las sesiones en sí; la

intención es trabajar con las potencialidades y la parte sana de las personas, de cara al logro del cambio.

En la segunda sesión, en la primera ronda cada auxiliar expone cómo le ha ido en la ejecución de la tarea encomendada en la sesión anterior, manifestando el grado de consecución de la misma, problemas ocasionados, dudas, sentimientos, ... De este modo el aprendizaje se basará en la evaluación de las experiencias.

Durante cada sesión, los profesionales adoptarán roles diferentes en función de la dinámica del grupo:

- Asesor y colaborador: orientando y entrenando a las auxiliares en la práctica del grupo de apoyo.
- Observador pasivo: con la función de supervisar, un profesional se situará lejos del grupo, para pasar desapercibido y sin intervenir; tomará notas del contenido y desarrollo de las sesiones.

La última sesión se realizó a modo de encuentro, distribuyéndose el trabajo en tres fases a lo largo de un día entero:

1. Primero se recogieron las conclusiones de las sesiones formativas anteriores. Las auxiliares se agruparon por U.T.Ss. y analizaron los problemas, dudas, dificultades, etc. más comentados en las sesiones anteriores y cuáles fueron las alternativas más adecuadas.

Cada grupo seleccionó a dos miembros como portavoces.

2. Posteriormente, los portavoces crearon un grupo, siendo observado por el resto de auxiliares, y siguiendo las fases de las sesiones realizadas por U.T.S., trataron los siguientes temas como representantes de su grupo:

- Su grupo: cada portavoz expone las conclusiones recogidas en la sesión anterior.

- Segunda ronda: intercambio de opiniones (identificación, discrepancias, aclaraciones, ...).

- Tercera ronda: conclusión final, concretada en una tarea o alternativa que sirva como guía o apoyo en el trabajo diario futuro.

3. Finalmente, se formaron tres grupos de trabajo, compuestos por auxiliares de diferentes U.T.S., que evaluaron las actividades formativas realizadas, en base a dos indicadores principales: aportación personal (autoestima, confianza, satisfacción, relaciones, ...) y aportación en el ámbito laboral.

Las sesiones se realizaron según el siguiente calendario:

U.T.S.-1

1.ª Sesión: Aroche, 11-06-98.
Número de participantes: 10.

2.ª Sesión: Rosal de la Frontera,

22-09-98. Número de participantes: 7.

U.T.S.-2

1.ª Sesión: Jabugo, 3-06-98. Número de participante: 8.

2.ª Sesión: Santa Ana La Real, 23-09-98. Número de participantes: 5.

U.T.S.-3

1.ª Sesión: Cumbres de San Bartolomé, 2-06-98. Número de participantes: 7.

2.ª Sesión: Cañaverál de León, 24-09-98. Número de participantes: 6.

ENCUENTRO: La Nava, 13-11-98. Número de participantes: 22

El nivel de asistencia puede considerarse muy alto, mayor que otros años, sobre todo en la primera sesión y en el encuentro final, disminuyendo en la segunda sesión.

Entre las participantes, se encuentran tanto auxiliares «titulares» como «suplentes» que cubren bajas o vacaciones de las primeras.

Las problemáticas abordadas en las sesiones coinciden básicamente en las tres U.T.S. en su contenido. El análisis de estos temas suele enfocarse desde la experiencia personal de las auxiliares, focalizándose en casos concretos a los que se demanda respuesta. Podríamos resumirlas en las siguientes:

- Excesiva implicación afectiva hacia los usuarios.

- Exceso de responsabilidad percibida hacia los usuarios.
- Inseguridad y desorientación frente a casos especialmente problemáticos.
- Exigencias desmesuradas de los usuarios hacia las auxiliares (sobre todo referidas al horario y a la limpieza).
- Dificultades de las auxiliares para obtener apoyo de la red social del usuario.
- Extralimitaciones respecto a algunas de sus funciones profesionales.
- Problemas derivados de la excesiva dependencia de los usuarios hacia ellas.
- Sensación de stress por falta de tiempo y número de usuarios a atender.
- Críticas hacia su trabajo por parte de vecinos o familiares de usuarios.
- Frustración o insatisfacción personal/profesional ante el nulo o lento progreso de muchos usuarios.

El compromiso mayoritario para solucionar o paliar estos temas consistirá en ceñirse de manera más estricta a sus funciones profesionales, tomando mayor conciencia de «profesión», así como priorizar tareas en la atención a sus usuarios.

5. CONCLUSIONES

Dada la dificultad para evaluar el verdadero impacto de estas jornadas en los recursos internos de las auxiliares y en la calidad de la prestación del S.A.D., el Equipo decidió realizar una sesión conjunta de evaluación, que recogerá las impresiones de las auxiliares, durante el encuentro final.

Las valoraciones expresadas por las auxiliares fueron las siguientes:

a) A nivel profesional manifiestan:

• Haber aprendido a trabajar mejor en grupo.

• Un mayor intercambio de experiencias entre las auxiliares, y entre éstas y los técnicos.

b) A nivel personal:

• Valoran mejor su trabajo.

• Ha existido mayor comunicación con las auxiliares.

• Han conseguido mayor seguridad, control y dominio de su trabajo.

• Han aprendido a afrontar mejor la solución de problemas y/o conflictos personales y profesionales.

De estos datos se deduce que se han sentido satisfechas de las jornadas, así como que sienten que éstas les han sido útiles en su vida personal y profesional.

La valoración por parte del Equipo de Servicios Sociales es la siguiente:

a) La participación ha sido activa y espontánea. Al conocer los temas tratados en el encuentro,

los participantes se comprometieron a mejorar su actuación, así como el trabajo en grupo. En consecuencia se redujo el estado de ansiedad, incertidumbre, etc. y aumentó la autoconfianza y autoestima.

b) El colectivo verbalizó con claridad los problemas y dificultades que le afecta en su que-

hacer diario. Esto permitió el intercambio de experiencias y una visión más global del servicio, mejorándose la comprensión por parte de las auxiliares de sus problemas y sus recursos internos, y debatiéndose todas las estrategias de intervención posibles.

c) La metodología ha facturado la participación, la comprensión

de los temas abordados (al ser las propias auxiliares las que han tratado desde su perspectiva), el intercambio de experiencias, refuerzo-apoyo entre las participantes y la adquisición de habilidades para dar respuesta a contingencias.

d) Se ha conseguido un mayor acercamiento a la realidad de las auxiliares y un contraste de experiencias, que ha permitido al Equipo una reflexión continua sobre su propio trabajo.

En la sesión de evaluación llevada a cabo durante el Encuentro, las auxiliares propusieron el tema de la familia como prioritario de cara a la formación durante 1.999, concretamente expresaron una doble finalidad:

- Prestar una atención más global y completa a las unidades familiares, contando con diferentes

perspectivas para la solución de problemas.

- Mejorar y ampliar los sistemas de apoyo de los usuarios, fortaleciendo sus recursos externos e internos, incorporando más personas a su red social o facilitando su integración en actividades de la comunidad a la que pertenecen.

BIBLIOGRAFÍA

VILLALBA, C. (1996): «Los grupos de apoyo basados en la autoayuda: una propuesta para el inicio y acompañamiento profesional». Revista de intervención psicosocial. Nº 15. Pags. 23-41.

BARRO, A. (1996): «Apoyo Socia. Aspectos teóricos y aplicaciones». Siglo XXI. Madrid.

CA, K. y WAINER, A. (1994): «Grupos de autogestión». Cuadernos de Psicología Gestáltica. Era Naciente. Buenos Aires.

SÁNCHEZ VIDAL, A. (1991): «Psicología Comunitarios». Bases conceptuales y métodos de intervención». PPO. Biblioteca de Ciencias Sociales. Barcelona.

LEVINE, M. Y PERHINS, D.V. (1987): «Principales of Community Psychology». Oxford University Press. Nueva York.

RIESSMAN, F. (1995): «Redefining Self-Help. Police and Practice». Jossey - Bass Publishers. San Francisco.

PRESENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE INTERVENCIÓN SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

Departamento de Intervención Social del Ayuntamiento de Vitoria

El Departamento de Intervención Social forma parte, junto con los Departamentos de «Salud y Consumo» y «Promoción económica y empleo», del Área de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, la cual es una de las áreas en las que operativamente se divide el Ayuntamiento para su funcionamiento.

El Departamento de Interven-

ción Social tiene la función esencial de organizar, gestionar y reglamentar los servicios sociales de su competencia, así como la detección de necesidades sociales, el estudio e investigación de la problemática social y sus consecuencias, proyectando su acción de acuerdo con los principios generales, y delimitación competencial establecida en la Ley 10/96 de Servicios



Sociales de la Comunidad Autónoma Vasca.

Y ello con los siguientes *objetivos*:

1.º) *Informar, orientar y asesorar a todos los ciudadanos sobre sus derechos sociales y los recursos de que dispone para hacerlos efectivos.*

2.º) *Garantizar la atención de necesidades básicas al conjunto de la población, mediante la puesta en marcha del principio de igualdad de derechos de todos los ciudadanos, haciéndolo efectivo mediante la universalización de las prestaciones que ofrece.*

3.º) *Facilitar el desarrollo de los ciudadanos en la comunidad, fomentando la vida asociativa y creando estructuras que permitan la participación en la programación y control de los servicios.*

4.º) *Desarrollar programas de servicios que prevengan y eviten las causas que conducen a situaciones de marginación a familias o a grupos sociales, apoyando su reinserción social para lograr su plena y efectiva participación en la sociedad.*

5.º) *Adelantarse a la demanda social, a las situaciones agudas mediante un sistema de detección de necesidades latentes.*

6.º) *Apoyar y proteger a la familia y la promoción del bienestar en la infancia y la juventud. Actuando, preferentemente, en aquellos niños y*

jóvenes que carecen de un ambiente familiar adecuado para su normal desarrollo.

7.º) *Posibilitar y apoyar el paso progresivo de la Infancia y Juventud a la Edad Adulta, desarrollando programas, servicios y actividades que fomenten la ocupación positiva del tiempo libre, su inserción en la vida social, el asociacionismo, la participación, así como, programas que prevengan y actúen contra la inadaptación y marginación de jóvenes.*

8.º) *Apoyo a la Tercera Edad mejorando sus niveles de calidad de vida, mediante servicios tendentes a mantener a la persona mayor en su entorno social, desarrollando políticas de alojamiento y promoviendo su desarrollo socio-cultural, y en su caso, a procurarles un ambiente residencial adecuado.*

ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO

El Departamento de Intervención Social se configura como un *sistema integral* de Servicios Sociales dotado de una importante red de **Servicios Sociales de Base**, ubicados en los Centros Cívicos y distribuidos estratégicamente por toda la ciudad; y una red de **Servicios especializados** que operan con colectivos que requieren una atención especializada, y que se complementan con otros servicios también especializados de otras instituciones y de la iniciativa privada.

Ambos servicios, comunitarios y

especializados, habrán de trabajar en estrecha colaboración y coordinación para el mejor aprovechamiento de los recursos y una mayor eficacia en las actuaciones desarrolladas por este sistema público de Servicios Sociales. Este sistema responde a una filosofía de trabajo denominada Antena Social, basada en la detección temprana de necesidades sociales, y la sistematización de las actuaciones y de la información.

Para dar respuesta al planteamiento expuesto, el Departamento de Intervención Social se estructura en:

Un Servicio de carácter generalista y polivalente, el Servicio de Acción Comunitaria del que dependen los Servicios Sociales de Bases).

Tres **Servicios Especializados**: *Inserción Social, Infancia y Familia, Tercera Edad.*

Junto a ellos están los **Servicios Administrativos** que controlan el presupuesto y plantilla, un **Equipo Téc-**

nico encargado del tratamiento de la información así como de prestar apoyo a la planificación y funcionamiento de la organización.

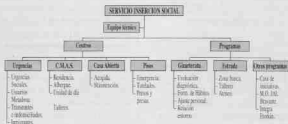
Todos ellos con las directrices y supervisión de la **Dirección** del departamento y la **Concejala Delegada** del mismo, operan como un todo integrado.

SERVICIOS TÉCNICOS DEL DEPARTAMENTO INTERVENCIÓN SOCIAL

Cada uno de los Servicios del Departamento de Intervención cuenta con una Jefatura de Servicio, a cuyo cargo está un equipo técnico y distintos profesionales, para el diseño, la gestión y la evaluación de los diferentes programas y servicios que tienen encomendados.

Servicio de Inserción Social: dirige su intervención a la atención de personas y colectivos que presentan un nivel de desarraigo personal y social,

ORGANIGRAMA INSERCIÓN SOCIAL



que les imposibilita desarrollar su vida en un contexto normalizado, por lo que requieran de programas y servicios específicos como paso intermedio para su incorporación en sociedad, objetivo último perseguido.

Servicio de Infancia y Familia: Integra y desarrolla un conjunto de servicios y programas dirigidos fundamentalmente a la salvaguarda de los derechos de la población infantil para conseguir el bienestar del niño mediante la potenciación de actua-

ciones dirigidas a la infancia necesitada de Especial Protección por los factores de riesgo que en ella confluyen. Para ello lleva a cabo programas y servicios que apoyan y protegen a la familia así como todos aquellos tendientes a sustituirle a fin de dar cobertura a los niños carentes de un ambiente familiar.

Servicio de Tercera Edad: la actuación del servicio dirige a posibilitar que el colectivo de personas mayores de la ciudad cubra sus caren-



cias o dificultades en su vida cotidiana al objeto de que pueda mantenerse en el medio familiar y social en el que habita, así como a mantener y mejorar sus niveles de salud, cultura y ocupación del tiempo libre. Ofrece también una alternativa residencial para quienes precisen de ella.

Servicio de acción comunitaria: dirige su atención al conjunto de la población y, en concreto, a aquellos sectores que por distintas razones se encuentran en una situación de marginación o de riesgo social; y ello a través de actuaciones de carácter preventivo y promocional, dando respuestas a las necesidades y demandas de cada una de las zonas en que operativamente se divide la ciudad. Por tanto tiene un carácter polivalente y descentralizado, que desarrolla su intervención a través de los Servicios Sociales de Base integrados en la red de Centros Cívicos de la Ciudad.

SERVICIOS SOCIALES DE BASE

Los Servicios sociales de base, sobre la base de la concepción y el modelo de descentralización por el que se ha optado, están ubicados en los Centros Cívicos de la ciudad, lo que les confiere un carácter de normalización e integración dentro de su ámbito socio-comunitario.

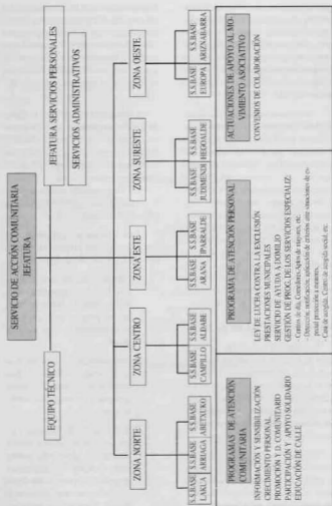
Estos se conciben, conforme a lo establecido en la Ley de S.S.S. como "la unidad básica del sistema de servicios sociales, y se dirigen sin discriminación hacia toda la población.

Los servicios sociales de base constituyen unidades polivalentes y multidisciplinarias de actuación que tiene como objetivo central el desarrollo de la acción comunitaria, coordinando y gestionando en sus áreas de influencia el acceso a las diversas instancias del sistema de servicios sociales.

Los equipos de Servicios Sociales de Base se **organizan** en cinco zonas y se ubican en once Centros Cívicos. Están integrados por una plantilla de 5 responsables de equipo, 26 diplomadas en trabajo social, 5 técnicos medios en animación social, 3 licenciados/as en psicología y 14 auxiliares administrativos/as.

Con relación a los **criterios** con que se aplican los programas y servicios de atención social destacan:

- *Atención integral* de la persona, basada en el refuerzo de su auto-determinación y la potenciación de sus propios recursos y los de su entorno familiar y comunitario.
- *Mantenimiento de la persona en su medio* mediante el desarrollo de programas de carácter personal y de integración comunitaria.
- Coordinación de servicios y recursos existentes para la resolución de las situaciones planteadas, buscando la complementariedad y la optimización de los recursos existentes, tanto en el ámbito de zona como de ciudad.



- Búsqueda de la implicación y la *participación de la comunidad* en el conocimiento y resolución de los problemas mediante el establecimiento de los procedimientos oportunos.

Las funciones que tienen encomendadas estos Equipos de atención primaria:

- Conocer la realidad social de su ámbito de actuación.
- Diseñar e implementar proyectos de intervención acordes a la realidad social. Conforme a las directrices de actuación emanadas desde el Departamento de Intervención Social y la realidad de la zona.
- Informar y sensibilizar a la población y a los agentes sociales de la realidad social, promoviendo la participación y la colaboración en la resolución de los problemas y en la mejora de la calidad de vida.
- Favorecer la creación y potenciación de organizaciones y redes sociales, mediante la potenciación del voluntariado en el marco de los servicios.

PROCESO DE LA INTERVENCIÓN

Desde el punto de vista de los ciudadanos, para acceder a los Servicios Sociales municipales habrán de diri-

girse en primera instancia a los **Servicios Sociales de Base** ubicados en los Centros Cívicos.

Los Servicios Sociales trabajan con el **objetivo** de garantizar la atención de las necesidades básicas de la población mediante la puesta en marcha del principio de igualdad de derechos de todos los ciudadanos haciéndolo efectivo mediante la aplicación de una serie de programas y servicios.

Como **metodología** de trabajo se presta una atención integral a la persona basada en el refuerzo de su autodeterminación y la potenciación de sus propios recursos y los de su entorno familiar y comunitario. A partir del **diagnóstico social** como base para el desarrollo de acciones concretas, con el **apoyo** y el **acompañamiento profesional** fundamentalmente, y si es necesario, de una serie de **recursos** económicos y en especie que completan la labor de los profesionales de los Servicios Sociales.

La recepción en los Servicios Sociales de Base supone un abordaje interdisciplinar por parte del Equipo del Servicio, con un reparto de tareas en la recogida de **información** sobre el caso. Se trata de situar el problema desde el conocimiento de los diferentes ámbitos en que se desenvuelve la persona-familia atendida.

Identificados los problemas y necesidades, sus causas y efectos, se construye una **suposición/hipótesis** basada sobre un razonamiento que

sirve como punto de partida para la intervención.

Se establecen las prioridades y **estrategias de actuación**, se determinan los recursos y medios que contribuyan a introducir los cambios que mejoren la situación-problema diagnosticada.

A través de **intervenciones directas** con la familia, la persona, de carácter informativo, educativo, de apoyo, clarificación, persuasión, control, etc. Mediante entrevistas, visitas a domicilio, aplicación de programas personales de atención social, **intervenciones indirectas** de coordinación con otros profesionales que tengan relación con la persona, familia, intervenciones en el entorno con programas comunitarios de atención grupal/comunitario.

Tal y como se recoge en la Ley Contra la Exclusión Social, el conjunto de las intervenciones que se consideren medios necesarios para alcanzar los objetivos de la actuación

prevista, deberán ser recogidos en un **Convenio de Inserción** consensuado entre el profesional que atiende el caso y la persona-familia hacia la que se dirigen.

Una vez valorada la situación y realizado el diagnóstico social, en los casos que procede, se orienta al **Servicio Especializado** correspondiente, conforme a los procedimientos establecidos.

Desde los servicios especializados se procede a la valoración y abordaje de las situaciones derivadas, siendo éste en los casos que así se ve conveniente, realizado de forma conjunta entre técnicos especializados y polivalentes.

Además de los Servicios del propio Departamento, se puede orientar al ciudadano a los distintos servicios de los diferentes ámbitos de la política social: Salud, Educación, Vivienda, etc., procurando establecer una buena coordinación y con los que se han desarrollado, en algunos casos, protocolos de derivación.

INTERVENCIÓN CON TEMPOREROS AGRÍCOLAS INMIGRANTES

Asociación Huelva-Acoge

1. RESUMEN

Con el presente artículo tratamos de informar al lector sobre la realidad de un colectivo de personas que año tras año visitan nuestra provincia. Es un análisis detallado de las características del colectivo de temporero así como las condiciones sociales y laborales que presentan al llegar a nuestra provincia. Se ha realizado debido a la inexistencia de documentos que versen sobre esta realidad, así como al posible interés que pueda despertar en estudiantes y profesionales de lo social.

2. INTRODUCCIÓN

Otro año más, y haciendo un recorrido por las diferentes campañas agrícolas existentes en el Estado español (lo que nosotros solemos llamar "rueda temporera"), llegan a nuestra provincia un colectivo de personas en busca de un trabajo que les permita satisfacer sus necesidades más básicas.

Por necesidad básica no sólo entendemos el acceso al alojamiento y manutención, sino además y de especial importancia, el hecho de enviar

dinero a su país para el sustento de sus familias.

Desde que empezamos a trabajar con este colectivo, hace cinco años, no se han producido cambios espectaculares, si bien es cierto que es un proceso muy lento y que los resultados los observaremos a largo plazo.

Este año, desde la Asociación Huelva Acoge, podemos dar una visión más cercana de la realidad del temporero inmigrante, ya que hemos contado con tres centros de atención directa, situados en Huelva, Lepe y Moguer.

Los datos utilizados en la elaboración de este informe provienen de:

* La observación y atención directa.

* Las visitas a las fincas y explotaciones freseras.

* La cumplimentación de fichas sociales.

* Contacto directo con la población de acogida.

Hay que destacar que la mayoría de los temporeros que visitan los núcleos freseros onubenses son principalmente andaluces de las provincias de Cádiz y Sevilla. Pero en este informe no se abordará su problemática, ya que está encaminado principalmente a ofrecer una visión global del colectivo de temporeros inmigrantes.

3. LOCALIZACIÓN

La campaña de la fresa tiene la particularidad, en comparación con otras campañas como la de Jaén, de que se efectúa en unos lugares muy concretos en cuanto a su ubicación geográfica.

A continuación pasamos a describir los lugares de plantación y recolección de la fresa, así como el número de inmigrantes temporeros que llegan a realizar faenas agrícolas a estos municipios.

Zona Campiña: Abarca las localidades de Lucena del Puerto, Mazagón, Moguer y Palos de la Frontera con una población aproximada de

Zona Condado: Extendiéndose por los municipios de Bonares y Rociana con una población de 610 inmigrantes.

Zona Costa: Contemplando las localidades de Cartaya, Isla Cristina y Lepe con una población de 180 inmigrantes.

4. PERFIL DEL TEMPORERO

Como señalábamos al comienzo de este informe, nos vamos a centrar en los temporeros extranjeros que acuden a la campaña fresera.

* MARROQUÍES:

Ocupan el mayor porcentaje de inmigrantes que acuden a los núcleos freseros. Suelen ser personas solteras, de edades comprendidas entre los 25-40 años. Vienen de otras campañas y al término de la recogida de la fresa, se desplazan a Cáceres, Lleida o Zaragoza, así como regresar a Marruecos de vacaciones. El principal objetivo de la mayoría de estos trabajadores es ahorrar y enviar dinero a su familia: bien para ayudarla económicamente, bien para realizar inversiones (montar pequeño negocio, comprar un piso, etc.). Esta finalidad se ve truncada debido a la dificultad de enviar dinero al país de origen y sobrevivir al mismo tiempo en el Estado español, por lo que estamos observando últimamente un aumento del fenómeno de la reagrupación familiar.

Con la realidad económica actual, el proyecto migratorio de estas per-

el proyecto migratorio de estas personas se extiende a largo plazo (más o menos 20 años); teniendo más interés todos los aspectos que hagan posible su integración en la sociedad receptora.

La mayoría de estos inmigrantes han tenido contacto en su país de origen con la tierra, ya que proceden de núcleos rurales.

ARGELINOS:

Son personas con edades comprendidas entre los 20-35 años, solteros, con la característica particular de que la mayoría dejan su país por los conflictos sociales y políticos existentes.

Presentan una psicología diferente a la del colectivo de marroquíes, debido a que la mayoría ha pasado por una educación mixta, como consecuencia de los regímenes político-sociales vividos, (independencia colonial, socialismo, integrismo); presentando así mismo, una autodefensa de su identidad socio-cultural.

Generalmente provienen de núcleos urbanos y muy pocos se identifican con los trabajos agrícolas,

SUBSAHARIANOS:

En cuanto a los inmigrantes procedentes del África Subsahariana queremos destacar el aumento de estas personas en las explotaciones agrarias onubenses. Llegan de las ciudades norteafricanas de Ceuta y Melilla y han entrado en la península a raíz de los convenios firmados entre la Adminis-

tración gubernamentales con la finalidad de acogerlos (ofrecerles alojamiento y manutención) y documentarlos en un breve espacio de tiempo.

El citado convenio no se ha cumplido en la mayoría de los casos y nos hemos encontrado con ciudadanos procedentes de estos países, que han sido acogido en otras provincias, y que deambulaban por los campos freseros a la espera de que se le concediera la documentación oportuna.

Suelen pertenecer a países que están en guerra o han sufrido recientemente un conflicto civil; tal es el caso de liberianos, nigerianos, somalíes, ruandeses y de Mali.

Han encontrado dificultades para trabajar en los campos onubenses debido a la falta de experiencia en faenas agrícolas.

PORTUGUESES:

Generalmente son inmigrantes de etnia gitana, que llegan a nuestra provincia con toda la familia. Se suelen asentar en la periferia de los pueblos freseros habitando en tiendas de campañas, coches y lonas por lo que las condiciones higiénicas son pésimas.

En el municipio de Rociana hemos detectado una gran concentración de estas personas, siguiéndole en importancia los asentamientos de Lucena del Puerto.

EUROPEOS DEL ESTE:

En menor número nos encontramos con miembros de este colectivo

que dejan sus países por diversos motivos, especialmente por su situación socioeconómica, empezando así una gira por diferentes países europeos en busca de unos medios de vida básicos. Suelen ser hombres con edades comprendidas entre los 30 y 40 años.

5. MARCO SOCIAL

5.1. Vivienda

Supone uno de los grandes problemas del colectivo de inmigrantes temporeros en su llegada a los pueblos de destino.

La escasez de viviendas en alquiler en los municipios freseros, así como el elevado precio de las existentes, unido a la reticencia y estereotipo creado por parte de los arrendadores a alquilar una vivienda a los trabajadores inmigrantes, hace que la mayoría de éstos tengan que vivir en fincas, cortijos, casas semiderruidas, coches y habitáculos carentes de los servicios más básicos (agua, luz).

Desde la Asociación Huelva Acoge se llevan a cabo acciones encaminadas a contrarrestar esta problemática sentida por los trabajadores temporeros.

Para tal fin se han creado y gestionado tres albergues, uno en Lepe y dos en Moguer.

Los dos últimos han funcionado en colaboración con el ayuntamiento de Moguer y Cáritas Parroquial; cediéndonos esta entidad una casa.

En el municipio de Lucena, se colaboró hace dos años en la creación de un dispositivo para alojar a inmigrantes. Desde el año pasado, el Ayuntamiento de la localidad, asume dichas competencias. Nuestra labor aquí, es realizar un seguimiento conjunto con los responsables del punto de información al temporero.

En el anexo del presente informe reflejamos las estadísticas concernientes a los albergues existentes en la provincia de Huelva.

En cuanto a las visitas realizadas a las comarcas freseras nos hemos encontrado con:

* Asentamiento de gitanos portugueses que, como se ha mencionado anteriormente, habitan en tiendas de campañas, lonas y furgonetas a la entrada de los pueblos.

* Marroquíes y argelinos, habiendo algunos de ellos en cortijos, aunque la mayoría se suele asentar en casuchas de campo y habitáculos semiderruidos sin condiciones de habitabilidad y hacinados.

Otros ocupan las pocas pensiones existentes en los núcleos freseros, pagando por ellas un elevado precio y residiendo en unas condiciones precarias.

* Subsaharianos: Este año se ha producido un incremento de africanos, que procedentes de Ceuta y Melilla, han llegado a las explotaciones freseras onubenses. Suelen habitar, al igual que el colectivo anterior, en casas

semiderruidas y habitáculos sin los más mínimos requisitos sanitarios.

5.2. Condiciones laborales

A rasgos generales, en las tres comarcas recolectoras de fresas (campiña, condado y costa) podemos enunciar lo siguiente:

* La jornada diaria estipulada en el convenio del campo es de seis horas y media, retribuyéndose al trabajador agrícola una cantidad de 4.200 ptas. en la mayoría de los casos.

En temporada alta se suele ampliar este número de horas, no retribuyéndose el precio asignado a la hora extraordinaria.

* Existen dos tipos de contratación:

- Contrato firmado por ambas partes, generalmente con una duración hasta final de la campaña.

- Acuerdo oral entre el empresario y el trabajador.

Cuando se trabaja días alternos no se realiza ningún tipo de contrato, pagándose al temporero la misma cantidad que viene fijada en el convenio del sector.

Para cubrir las necesidades de mano de obra, los empresarios acuden a diversos puntos del pueblo (bares, cruces...) donde son esperados por el colectivo de trabajadores que buscan empleo.

Se sigue contratando a inmigrantes indocumentados, pagándoles la

mayoría de las veces el mismo jornal que al resto de los obreros agrícolas.

La mayoría de los trabajadores intentan conseguir las peonadas necesarias para el cobro del subsidio de desempleo, encontrándose con la dificultad de que a los que han realizado un contrato oral, o bien a los que trabajan en días alternos, rara vez se son proporcionadas.

5.3. Condiciones sanitarias

Los inmigrantes extranjeros, posean cobertura sanitaria o no, son atendidos por los dispositivos existentes en los núcleos freseros.

Los trabajadores indocumentados suelen asistir a los servicios de urgencias de los centros de salud y a los equipamientos montados por la Cruz Roja.

Hay aspectos que pueden influir negativamente en la salud de este colectivo como los que expresamos a continuación:

* Las malas condiciones de los alojamientos y viviendas ocupadas por estas personas provocan:

- Dificultad para el aseo personal y el lavado de ropa, lo que les da un aspecto sucio y desarreglado (causa de que se creen algunos estereotipos).
- La ausencia de lugares donde puedan conservar los alimentos origina que no puedan realizar una dieta adecuada.

- El hacinamiento y la escasa ventilación de los lugares ocupados es otro aspecto a tener en cuenta en la situación sanitaria de este colectivo.
- Hay personas que viven al aire libre (generalmente portugueses de etnia gitana)

6. ACTITUDES

6.1. De la población receptora

Con respecto a la población receptora, manifestar el rechazo existente que encuentran a la hora de alquilar un piso. Si bien es cierto que escasean las viviendas para alquilar en los municipios freseros, también es cierto que en la temporada de la fresa aumenta el precio de las viviendas, así como la negativa a alquilar un piso "a los moros" como frecuentemente se suele denominar a los trabajadores magrebíes.

Por lo demás existe un desconocimiento de la población autóctona con respecto a este colectivo basado en: miedo a lo que viene de fuera, falta de interés por su cultura, religión, costumbres, aunque últimamente se están realizando por parte de las entidades locales, en colaboración con nuestra Asociación, encuentros y jornadas para acercar a las dos poblaciones.

En algunos bares y centros de ocio se observa con cierto recelo la presencia de inmigrantes.

6.2. De la población inmigrante:

El trabajo directo y diario con el

colectivo de inmigrantes temporeros nos ha permitido conocer su opinión y saber como se sienten.

* Los inmigrantes temporeros casados tienen como meta primordial el instalarse en un núcleo fresero para comenzar así el proceso de reagrupación familiar.

* Los trabajadores inmigrantes solteros continuarán realizando la llamada rueda temporera y seguirán buscando trabajo por otras campañas existentes en el Estado español y en el extranjero.

* En un principio, el inmigrante temporero apenas pensaba en la integración. Su finalidad era ahorrar para invertir en su país a corto plazo. Actualmente la realidad ha cambiado; el inmigrante se plantea la integración como medio para realizar su proyecto migratorio.

* Por parte del colectivo de inmigrantes se pide un respeto a su cultura en cuanto a religión, vestimenta, hábitos...

* El problema de la vivienda es el factor más criticado por el colectivo de temporeros, debido a sus deficientes condiciones de habitabilidad, cuando el trabajo que realizan es fundamental en el desarrollo de la economía agraria onubense, no viéndose recompensadas sus aportaciones a esta materia.

7. INTERVENCIONES REALIZADAS

El trabajo con los temporeros

inmigrantes que han acudido a la campaña fresera se ha realizado desde cuatro zonas de la provincia: Huelva, Lepe, Lucena del Puerto y Moguer. La metodología empleada ha sido la siguiente:

* Atención directa a los inmigrantes para resolver la demanda planteada. Ésto se ha llevado a cabo en los centros de Huelva, Lepe y Moguer.

* Creación y gestión de albergues de acogida.

* Trabajo externo a través de visitas a las explotaciones agrícolas de la provincia.

Las actividades realizadas han girado en torno a:

* Información, orientación y asesoramiento a los temporeros inmigrantes durante la campaña agrícola.

* Apoyo al mantenimiento de los servicios básicos del hogar.

* Visitas a las explotaciones freseras conociendo la realidad del trabajador temporero, así como la situación de las viviendas que ocupan.

* Contacto con las Administraciones Locales, sindicatos y entidades que trabajen con este colectivo socialmente desfavorecido para realizar acciones de coordinación.

* Servicio de duchas.

7.1. Datos estadísticos:

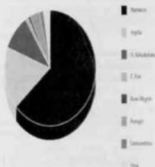
Número total de personas atendidas: 612 *

* Beneficiarios reales que han pasado por nuestros servicios.

Distribución según la nacionalidad:

Marruecos	388
Argelia	107
A. Subsahariana ..	61
E. Este	7
Resto Magreb	4
Portugal	22
Latinoamerica. ...	7
Otros	16
Total	612

Relación de personas



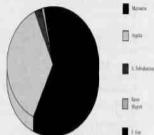
beneficiadas en los albergues en la provincia de Huelva

Total	231
Hombres	231
Mujeres	0

Nacionalidad Albergues de Moguer:

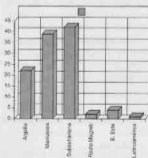
Marruecos	69
Argelia	44
A. Subsahariana ..	3

Resto Magreb	1
E. Este.	4



Relación de personas beneficiadas en el albergue de Lepe

Argelia	22
Marruecos.	39
A. Subsahariana	42
Resto Magreb	2
E. Este.	4
Latinoamérica.	1
Total	120



8. CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS

Los temporeros inmigrantes que llegan a los núcleos freseros de la provincia de Huelva han sido sobre todo magrebíes, con un 82%, de los cuales un 69% eran marroquíes y un 13% argelinos.

Con respecto a los ciudadanos procedentes del África Subsahariana, este año se ha producido un incremento notable de su presencia en las explotaciones agrarias onubenses, llegando al 11% del colectivo de temporeros. La mayoría de ellos provienen de las ciudades norteafricanas de Ceuta y Melilla y han entrado en la península a raíz de los convenios firmados entre la Administración Central y diversas O.N.G.s.

Destacar que, con estos ciudadanos hemos tenido el problema de que no se han documentado en los plazos previstos por la Administración, encontrándose la mayoría en las explotaciones sin ninguna autorización para trabajar y deambulando por los pueblos a la espera de encontrar un trabajo y un alojamiento.

Han sido sobre todo hombres, con un porcentaje del 96%, y con edades comprendidas entre los 20-40 años.

La mayoría provenían de otras campañas, y al término de la recolección de la fresa se han dirigido, bien a sus países de origen (es el caso de la mayoría de marroquíes), bien a otras campañas existentes en el Estado español.

La vivienda sigue siendo un grave problema para este colectivo de personas.

La instalación de tres albergues en la provincia de Huelva ha sido una pieza importante para empezar a atajar la problemática de la vivienda, pero no ha sido suficiente. Aún continúan personas habitando en condiciones infrahumanas, careciendo de los servicios más básicos.

Para años próximos se debe insistir en mejorar las condiciones de las viviendas, así como fomentar la creación de albergues. Todo ello debe realizarse en colaboración con las entidades locales y empresarios.

En cuanto a las condiciones laborales, el horario diario es de seis horas y media, aunque en temporada alta aumenta a más de ocho horas, no retribuyéndose el precio asignado a la hora extra.

Existen dos tipos de contrato, el oral y el escrito, teniendo los inmigrantes temporeros dificultad de acceder a peonadas si han elegido el primero de ellos.

En lo referente a los aspectos sanitarios, los inmigrantes con cobertura sanitaria acceden normalmente a los dispositivos sanitarios de los núcleos freseros. En el caso de que carezcan de dicha cobertura son generalmente atendidos por los servicios de urgencias de los centros de Salud y por la Cruz Roja.

No debemos olvidar que existen factores que inciden negativamente en la salud del colectivo; tal es el caso de las malas condiciones de las viviendas ocupadas por trabajadores temporeros, careciendo de los servicios más básicos, como electricidad y agua.

En definitiva, estamos asistiendo al fenómeno de los trabajadores temporeros, una de las realidades de la inmigración en Huelva.

Observamos y denunciemos la realidad social de este colectivo que, sometido a una situación de explotación y de exclusión social, contribuye, a su pesar, a enriquecer al sector agrícola onubense.

CONSEJO SECTORIAL DE BIENESTAR SOCIAL: UN MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

*Concejalía de Bienestar Social
del Excmo. Ayuntamiento de Aracena*

Según la Ley Básica en sus artículos 4.1.a), 20.1.c) y 69.1 y 2, las Corporaciones Locales en su calidad de Administraciones Públicas de carácter territorial y dentro de la esfera de sus competencias, pueden autoorganizarse mediante órganos complementarios desde sus Reglamentos Orgánicos, *facilitando la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local*, sin menoscabar las facultades de decisión que corresponden a los órganos representativos regulados por la ley.

El Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales en su artículo 119.1.d) dice: *"Son órganos complementarios de las Entidades Locales: Los Consejos Sectoriales o Locales"*. En el artículo 130: "El Pleno de la Corporación podrá acordar el establecimiento de Consejos Sectoriales, cuya finalidad será la de canalizar la parti-

cipación de los ciudadanos y de sus asociados en los asuntos municipales. Los Consejos Sectoriales desarrollarán exclusivamente funciones de informe, y en su caso propuesta, en relación con las iniciativas municipales relativas al sector de actividad al que corresponda cada Consejo".

Por tanto, la significación y naturaleza de los Consejos Sectoriales es: "Tener por objeto canalizar e instrumentar la participación ciudadana en la gestión local. Son órganos complementarios. Se refieren a actividades concretas y específicas y desarrollarán sólo y exclusivamente funciones consultivas, de informe o de propuesta, pero nunca decisorias".

El Consejo Local de Bienestar Social del Ayuntamiento de Aracena nace con el deseo y la intención de que las decisiones municipales en materia de bienestar social no vengan de arriba para abajo, sino justo al revés. *Conocer las necesidades e inquietudes*

de los ciudadanos es su principal objetivo, junto al de aunar y coordinar todos los esfuerzos, recursos y actividades para abordar los problemas sociales dentro de nuestro municipio.

Como se ha señalado anteriormente, es un órgano consultivo y de participación ciudadana, adscrito al área de Bienestar Social del Ayuntamiento, y donde están representados todos aquellos órganos, asociaciones e instituciones que trabajan en el ámbito social del municipio de Aracena. Pretende ser el motor del movimiento social.

El 13 de febrero de 1996 se celebra la sesión constitutiva del Consejo, donde se forma una comisión para redactar el Reglamento Interno, que se aprobará definitivamente por Ayuntamiento Pleno el 25 de julio. Los puntos principales del citado Reglamento son los siguientes:

* El Área de Bienestar Social a través de este Consejo Sectorial pretende los siguientes objetivos:

- Fomentar la vida asociativa en el municipio.
- Coordinar todos los esfuerzos y recursos del propio Ayuntamiento y de otras administraciones públicas y privadas, para abordar los problemas de carácter social que incidan en la vida de los vecinos.
- Facilitar la más amplia información posible al movimiento social ciudadano sobre las acti-

vidades, obras y servicios que se realizan desde el ámbito municipal de Bienestar Social, aproximando la gestión municipal a los vecinos.

- Asesorar y elaborar presupuestos de intervención y prioridades a la persona o personas responsables del área municipal de Bienestar Social.
- Garantizar la solidaridad y el equilibrio entre los individuos, familias y población en general del municipio.
- Velar por la distribución de fondos para la solidaridad y el desarrollo de otros países subdesarrollados, hacer un seguimiento y la consiguiente divulgación de las actividades financiadas.

* Pueden ser miembros del Consejo Sectorial de Bienestar Social los órganos, asociaciones e instituciones que inciden con su labor en el municipio de Aracena y que entre sus actividades también se encuentran las dedicadas a la atención y prevención de la marginación, así como la promoción social de los individuos y colectivos.

* Los órganos del Consejo Sectorial de Bienestar Social de Aracena son: el Presidente, el Pleno y las Comisiones de Trabajo.

* Las funciones del Presidente son:

- Representar al Consejo, así como presidirlo y convocarlo.

- Elaborar el Orden del Día.
- Será sustituido por el Concejal de Bienestar Social en los casos de ausencia, enfermedad o vacante.
- * Las funciones del Pleno son:
 - Promover iniciativas y elevar propuestas al Ayuntamiento.
 - Crear grupos de trabajo, de carácter temporal, para el estudio y formulación de propuestas sobre asuntos concretos –comisiones de trabajo-
 - Colaborar desde el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento en la elaboración de estudios y planes de actividades de interés para la población.
 - Constituirse en órgano consultivo, de asesoramiento y seguimiento de la administración municipal en materia relacionada con el Bienestar Social.
 - Para promover las actividades susceptibles de asegurar la participación ciudadana, así como la información a la población, a través de colaboraciones en boletines, revistas, programa de radio, cualquier otro medio de información o divulgación.
 - Fijar la línea de actuación del Consejo Local de Bienestar Social, así como la determinación de actividades y plazos.
 - Establecer relaciones con todo

tipo de entidades o personas cada vez que sea necesario.

- Ratificar las propuestas, actividades e iniciativas elaboradas por las Comisiones de Trabajo.
- Otras que la dinámica social exija y le atribuyan los órganos del Ayuntamiento.

* Son funciones de las Comisiones de Trabajo: elaborar cuantos informes o tareas le sean encomendadas por el Pleno del Consejo Sectorial de Bienestar Social del Ayuntamiento de Aracena.

Las Comisiones de Trabajo habrán de ser aprobadas por el Pleno del Consejo, y están organizadas por grupos de problemáticas y sectores que lo demanden, podrá también participar cualquier miembro del pleno del consejo que lo desee.

Las comisiones de trabajo tendrán una duración temporal, quedando disuelta cuando finalice la tarea encomendada o por acuerdo del Pleno del Consejo.

* El Pleno del Consejo Sectorial de Bienestar Social se reunirá con carácter ordinario, al menos cada tres meses, citado en primera y segunda convocatoria, con 48 horas de diferencia.

* En sesión extraordinaria el pleno del consejo se reunirá a propuesta del presidente o de 1/3 parte de los miembros con derecho a voto.

* Los acuerdos serán tomados por mayoría simple.

* La forma de votación será abierta o secreta.

* Por acuerdo tomado en el pleno, podrán asistir a las sesiones del Consejo, personas a las que se considere con formación y conocimientos de los temas que vayan a ser estudiados por el Consejo. Estas personas tendrán como función el asesoramiento.

Hasta aquí lo que dicta el Reglamento Interior del Consejo, a continuación vamos los **miembros** que actualmente componen el

Consejo Local de Bienestar Social:

- Presidente: Sr. Alcalde.
- Secretario: Sr. Secretario del Ayuntamiento.
- Vocales:
 - Concejala de Bienestar Social.
 - Servicios Sociales:
 - Servicios Sociales Comunitarios.
 - Servicios Sociales Municipales:
 - Trabajadora Social Municipal.
 - Centro de Información a la Mujer.
 - Centro de Información Juvenil.
 - Servicios Sociales del Centro de Salud.
 - Comunidad educativa:
 - Centro de Adultos.
 - Asociaciones Locales:
 - Cáritas.
 - Asociación de Mujeres "Caracena".

- Asociación de Lucha Contra el Cáncer.
- Asociación de Mayores "Las Maravillas".
- Asociación de Lucha Contra La Droga "Las Palomas".
- Asociación de Minusválidos "MASA".
- Asociación de Ayuda a Pueblos del Tercer Mundo "Solidaridad con los Pueblos".
- Consejo de Cofradías.

Algunas de las **acciones** llevadas a cabo por el Consejo a través de las diferentes Comisiones de trabajo que se han formado son:

- Comisión de Drogodependencias:
 - 1 Jornadas Informativas sobre Drogas.
 - Programa de Prevención Comunitaria de Drogodependencias.
- Comisión de Minusválidos:
 - 1 Jornadas sobre Integración del Minusválido en la sociedad.
 - Plan de Eliminación de Barreras Arquitectónicas.
 - Contratación de varios puestos de trabajo en el Ayuntamiento para minusválidos.
- Comisión de Voluntariado:
 - Programa de Voluntariado Social en Aracena.
 - Campañas de Navidad.
- Comisión de Lucha Contra El Cáncer:
 - 1 Jornadas de Información/Concienciación.
 - Cuestación Anual.



- Comisión del 0'7%:
• Estudio y distribución del Presupuesto de Ayuda al Desarrollo entre los proyectos presentados.

• Participación en la Plataforma Cívica Pro Zaire.

• Campaña por Centroamérica.

- Otras:

• Edición de la Revista "Alborada" como instrumento de difusión y comunicación del área de Bienestar Social del Ayuntamiento.

• Propuesta al Ayuntamiento Pleno de la inclusión de Aracena en la Red Andaluza de Ciudades Saludables.

• Campaña del Juguete no sexista y no bélico.

• II Encuentro de Mujeres de la Sierra.

• Campaña de Becas para material escolar.

• Subvenciones solicitadas a diferentes organismos.

• Asignación de viviendas de promoción pública.

• I Encuentro Comarcal de la Mujer Rural.

• Plan de Juventud.

• Actividades de las diferentes Asociaciones.

• Etc.

Haciendo evaluación tanto por la cantidad de acciones y actividades que se han realizado y se realizan desde el Consejo, como por la mayoritaria participación y motivación de sus miembros, valoramos que ha sido muy satisfactoria y positiva. Esto no nos conforma, sino que más bien nos compromete a seguir trabajando para que el Consejo Local de Bienestar Social

mete y trabaja por la realidad social de Aracena y sus seis pedanías.

Democracia no es sólo depositar un voto cuando hay elecciones, es permitir y posibilitar que *los vecinos participen activamente en la vida municipal con sus iniciativas y preocupaciones*, y así hacer que los políticos y

técnicos no seamos simples gestores, sino representantes ante las instituciones de nuestros vecinos, sabiendo y conociendo cuales son sus necesidades. Y trabajar todos juntos en beneficio de los problemas de la vida social de nuestro municipio, y no descansar hasta conseguir poco a poco el tan ansiado BIENESTAR SOCIAL.

LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Manuela Pardo García

Asesora Jurídica del Centro de la Mujer de Huelva

Mucho hemos avanzado desde la aprobación del 1.º Plan de Igualdad de Oportunidades, elaborado por el Instituto Andaluz de la Mujer y aprobado por el Consejo de Gobierno el 30 de enero de 1990.

En aquel momento, en el que los cambios sociales se iban sucediendo de forma rápida e irreversible y la participación de la mujer en los diversos ámbitos de la vida social era progresiva e imparable, el Gobierno Andaluz, aprobó dicho Plan apoyando a la mujer por medio de acciones positivas y facilitando el proceso para dar cumplimiento a lo preceptuado en los artículos 14 y 9.2 de la Constitución Española, la igualdad entre hombres y mujeres y la no discriminación por razón de sexos.

Antes de esto y, concretamente, el 29 de diciembre de 1988 se crea el Instituto Andaluz de la Mujer cuyo objetivo central era y es fomentar una política para la igualdad de oportunidades procurando hacer desaparecer la diferencia entre sexos como elemento de

organización social, a fin de que todo individuo tuviera la posibilidad de desarrollarse plena e independientemente en nuestra sociedad.

Este Plan de Igualdad de Oportunidades se creó para el periodo 1990-1992 y contenía 200 medidas en distintos ámbitos: jurídico, educacional, cultural, de investigación, salud, formación empleo y relaciones laborales, de atención social y reparto de responsabilidades así como de sensibilidad y comunicación social.

Aunque los logros fueron importantes, ya que partíamos de una desigualdad casi total entre sexos en nuestra sociedad, la situación de discriminación de las mujeres seguía siendo una realidad en áreas tales como el acceso y las condiciones de trabajo, el reparto de las responsabilidades familiares, la participación en los puestos de trabajo y las agresiones contra las mujeres, entre otras.

Existía una conciencia común y

una identidad entre las mujeres como miembros de esta sociedad, en el sentido de considerar que la misma se había construido sobre criterios masculinos y era necesario la búsqueda de nuevos modelos de acción que beneficiaran la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, respetando las peculiaridades de los unos y de las otras.

No cabía ni cabe ningún género de dudas al entender que la participación de las mujeres en los asuntos colectivos y la potenciación de los recursos humanos de éstas supondría una aportación al bienestar social de la colectividad, que beneficiaría tanto a hombres como a mujeres y que todo ello contribuiría a la evolución de la persona en sí como individuo y como miembro de la sociedad en todos sus ámbitos.

Por ello y para ello, el 17 de enero de 1995 se aprobó por el Parlamento de Andalucía para el periodo 1995-1997, el II plan de Igualdad de Oportunidades " Las Mujeres en Andalucía: Estrategias para avanzar ", autorizando a las distintas Consejerías a dictar cuantas normas fuesen necesarias para su efectiva aplicación y desarrollo.

Entre otros objetivos se encontraban el difundir la legislación que protege el derecho a la igualdad y vigilar la aplicación de este principio en el ordenamiento jurídico; desarrollar actividades culturales y formativas que ampliaran la participación social de las mujeres; desarrollar actua-

ciones para fortalecer el asociacionismo de mujeres, sensibilizar a la sociedad de que mujeres y hombres compartieran de forma más igualitaria los espacios públicos y privados; promover la eliminación de contenidos discriminatorios con relación a las mujeres, avanzar en una educación no sexista, una mayor participación y protagonismo de las mujeres en materia sanitaria; desarrollar programas dirigidos a mujeres jóvenes embarazadas y establecer ayudas con cargas familiares no compartidas; fomentar medidas para prevenir la violencia contra las mujeres y desarrollar programas de atención para éstas así como programas de información y orientación laboral que ampliaran las opciones profesionales de las mujeres y medidas específicas que disminuyesen la segregación laboral por razón de sexo y realizar una profundización en el conocimiento de las condiciones de trabajo de las mujeres para desarrollar actuaciones que favoreciesen la igualdad en las relaciones laborales.

Para todo lo expuesto, se han adoptado y modificado Leyes a fin de dar cumplimiento por nuestra Comunidad Autónoma a este 2º Plan andaluz, siendo lo más novedoso la aprobación del " Plan de Actuación del Gobierno Andaluz para avanzar en la erradicación de la violencia contra las mujeres, a desarrollar durante los periodos 1998-1999, de fecha 17 de febrero de 1998, consolidando un conjunto de medidas dirigidas a prevenir la violencia contra las mujeres y desarrollando programas de atención a las

mujeres víctimas de agresiones y conductas violentas.

Sabemos que la violencia contra las mujeres es un tipo de violencia que ha existido desde siempre en todas las sociedades y que desgraciadamente sigue existiendo en ella, tanto en las más como en las menos desarrolladas. A pesar pues de que se trate de un problema que tiene unos orígenes remotos, que se pierden en el tiempo, lo cierto es que el interés de la sociedad por el mismo es reciente y ello a pesar de que se trata de un tipo de violencia que se ejerce de manera muy frecuente en cualquier parte del mundo.

La violencia contra la mujer o violencia doméstica no es sino la más cruel manifestación del ejercicio abusivo del poder por parte de los hombres, suponiendo una subordinación de lo femenino y, por consiguiente, su desvalorización.

Si buscamos sus orígenes hemos de encontrarlo en causas sociológicas, que han llevado a que la mujer se encuentre en una situación de desigualdad real respecto del hombre. La organización patriarcal estructuró nuestra sociedad de forma que distribuyó las funciones por razón del género, en el que se postula que el hombre es superior a la mujer y subordinando a éstas al poder masculino en el plano familiar, sexual, económico, social y político. Ello ha llevado al hombre a considerar a la mujer de su propiedad por lo que puede hacer con ella lo que estime conveniente, incluso agredirla y golpearla, pues para él es

como un objeto inculcándole a las mismas este concepto y una minusvaloración de su persona, las cuales llevan con tolerancia y resignación los malos tratos y las conductas vejatorias que ellos les profieren.

Por lo tanto, deducimos que la violencia contra la mujer es una violencia de género, entendido éste como el conjunto de normas, costumbres y hábitos sociales que condicionan el comportamiento según sea hombre y mujer.

Siempre se entendió este problema como un asunto privado, el cual debía ser resuelto dentro de la esfera familiar sin tener trascendencia pública, pues con ello se preservaba el derecho a la intimidad de la familia y de sus integrantes.

En 1980 Naciones Unidas reconoció que la violencia contra las mujeres era el crimen encubierto más frecuente del mundo aprobándose en 1983 por la O.N.U. una Declaración sobre la eliminación de violencia contra la mujer, en la que se condenaba de manera tajante las agresiones tanto físicas, sexuales y psicológicas que sufre la población femenina, resultando paradójico que hasta 1993 en la conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, no se reconociera que los derechos de las mujeres son también derechos humanos, aprobándose la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra las mujeres por la Asamblea General de la O.N.U.

En nuestro país, en el año 1989 se elabora por el Senado un informe en el que, tras investigar la existencia de los malos tratos a mujeres, se determinarí­a la necesidad de realizar reformas legales para atajar dicha situación dentro del marco jurí­dico, introduciéndose en dicho a­no a travé­s de la Ley Orgánica 3/89 la modificaci3n del C3digo Penal en el sentido de incorporar los malos tratos en el ámbi­to familiar como tipo delictivo, a travé­s de la modificaci3n del art. 425. En 1998, el Gobierno de la Naci3n elabora el "Plan de Acci3n contra la Violencia Doméstica", en el que se reconoce que es un problema de Estado y que a ellos les atañe la resoluci3n del mismo como al resto de los estamentos sociales, pues el acabar con la violencia es cosa de todos.

Volviendo al Plan de Actuaci3n del Gobierno Andaluz para avanzar en la erradicaci3n de la violencia contra las mujeres, hemos de manifestar que desde el Instituto Andaluz de la Mujer se han adoptado medidas desde dos vertientes atendiendo tanto a la necesidad de la existencia del rechazo social y un cambio de actitud en la poblaci3n en general ante la violencia como de la atenci3n a las mujeres y a sus hijas e hijos víctimas de ella.

Las primeras de ellas son 6 y se componen de realizaci3n de campa­nas de rechazo social a la violencia contra las mujeres; elaboraci3n de Estudios sobre la violencia de género; incremento de las ayudas a asociaciones y

contra la violencia de género; elaboraci3n de un Manual de Estudios y tratamiento de la violencia contra las mujeres en los medios de comunicaci3n; prevenir la violencia de género, potenciando en el ámbi­to educativo comportamientos igualitarios y solidarios; y la puesta en marcha de programas de reeducaci3n de los maltratadores y de grupos de terapia destinados a hombres con antecedentes de agresiones a mujeres, como complemento a las medidas penales.

Las 9 medidas restantes, dirigidas a las mujeres víctimas de violencia, comprenden la elaboraci3n de un Procedimiento de Coordinaci3n entre los ámbi­tos sanitarios, policial, social y judicial para la atenci3n a las mujeres víctimas de violencia; el dise­no y la realizaci3n de Módulos Formativos dirigidos a profesionales de los ámbi­tos sanitarios, policial, social y judicial; la puesta en marcha del Servicio de Defensa Legal para mujeres víctimas de violencia, en juicios de faltas o delitos; la creaci3n de un turno de Oficio especí­fico para la defensa de las mujeres víctimas de violencia en procesos de separaci3n y divorcio; la puesta en marcha del Servicio de Emergencia 24 horas para mujeres víctimas de violencia (900-20 09 99); refuerzo de los centros de acogida y extensi3n de pisos tutelados a todas las provincias; puesta en marcha de un programa de ayudas econ3micas para mujeres acogidas; viviendas de alquiler para mujeres a su salida de los Centros de Acogida; y programa de formaci3n para el empleo con becas/sala-

rios, para mujeres de los Centros de Acogida.

Sería muy extenso comentar cada una de estas 15 medidas adoptadas, las cuales son todas de una gran importancia sobre todo las 9 medidas del segundo bloque, puesto que las mismas van dirigidas concretamente a estas mujeres que están sufriendo agresiones físicas por lo que debido a la trascendencia y a la importancia que, desde el punto de vista jurídico, tiene la medida núm. 7 (Elaboración de un procedimiento de coordinación entre los ámbitos sanitario, policial, social y judicial para la atención a las mujeres víctimas de violencia, a partir de ahora "Protocolo") y la medida núm. 9 (Servicio de Defensa Legal para mujeres víctimas de violencia en juicios de faltas y delitos), me referiré a ellas más extensamente.

En cuanto a la primera de ellas, viene a dar respuesta a la aprobación por el Consejo de Ministro del Gobierno del Estado en abril del pasado año, sobre el Plan de Acción sobre la Violencia contra la Mujer, en el que se recogen las propuestas consensuadas en la Conferencia Sectorial Extraordinaria sobre Violencia de la que forman parte las Comunidades Autónomas. El objeto de ello es desarrollar y potenciar una actuación coordinada que permita un trato globalizado e integral de la asistencia a las mujeres que sufren malos tratos. Para ello las Consejerías de la Presidencia, Gobernación y Justicia, Salud y Asuntos Sociales de la Junta de Anda-

lucía, la Delegación del Gobierno en Andalucía, el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, adquieren el compromiso de aunar esfuerzos para trabajar en orden a erradicar la violencia de género, adoptando un Procedimiento de Coordinación, el Protocolo

El presente Protocolo establece, a través de diferentes pautas de actuación, una acción coordinada y global que, complementado con las distintas recomendaciones, instrucción y directrices que se adjuntan, acordadas desde la responsabilidad que les compete, pretende conseguir una mejora y una más eficaz acción pública en orden a erradicar la violencia de género.

Las distintas instancias responsables en atención a las mujeres víctimas de malos tratos y agresiones sexuales se comprometen:

- A actuar en cumplimiento de los compromisos que asumen, de forma inmediata, intercambiando información o prestando colaboración en el momento que sea requerida por cualquiera de las demás instancias.
- A garantizar una formación continua y permanente al personal que interviene en la atención a mujeres víctimas de violencia.
- A realizar informes semestrales, que se facilitarán al resto de las

- Instituciones que reflejen los datos en relación con el número de mujeres atendidas, las actuaciones realizadas y derivaciones efectuadas, a fin de poder realizar una valoración y seguimiento del presente Procedimiento de Coordinación.
- A constituir Comisiones de Seguimiento en el ámbito autonómico, provincial y local.
 - A garantizar los derechos de las Mujeres, establecidos en el presente documento y a cumplir las Pautas de Actuación en cada una de las instancias.

En cuanto a los Derechos de las Mujeres reconocidos a aquellas víctimas de malos tratos o agresiones sexuales, son los siguientes:

- Derecho a recibir la atención necesaria en el menor plazo de tiempo.
 - Derecho a que se preserve en todo momento su intimidad y privacidad.
 - Derecho a no verse obligada a repetir el relato de los hechos.
 - Derecho a recibir copia de la denuncia, parte de lesiones y otros documentos de interés.
 - Derecho a que se le eviten desplazamientos innecesarios.
 - Derecho a su protección, su seguridad y a ser acompañada cuando sea preciso.
- Derecho a ser informada en cada momento de las actuaciones que se vayan realizando.
 - Derecho a ser informada de las acciones legales que puede ejercerse y del derecho a la defensa.
 - Derecho a ser informada de la existencia de servicios y ayudas para las mujeres que sufren malos tratos.

Lo más trascendente de todo ello es la información que recibe la mujer así como la atención recibida por ella, evitando que tenga que contar reiteradamente su historia, con lo traumático que ello resulta, y darle soluciones en la mayor brevedad posible.

En cuanto a la medida núm. 9, Servicio de Defensa Legal para mujeres víctimas de violencia en juicios de faltas o delitos, desde el mes de julio de 1998, la entidad que asume actualmente esta función es la Asociación Derecho y Democracia, teniendo adscritos Abogados y Procuradores colaboradores para desempeñar funciones que van desde el acompañamiento de la mujer a interponer la denuncia y asistencia en la solicitud al Juzgado de Guardia de Medidas Cautelares de protección a la víctima en caso de peligro para la integridad física o psíquica; ejercitar la acusación particular y defensa en los procedimientos judiciales instruidos por malos tratos y agresiones sexuales, tanto en juicios de faltas como en delitos y efectuar la interposición y defensa en los recursos de apelación

en los casos en que se estime conveniente.

Lo importante de esta medida es salvar el inconveniente que se tiene en la designación por parte de los Colegios de Abogados en el nombramiento de Profesionales para la defensa y representación tanto para la interposición de la denuncia como en los juicios de faltas, pues como es sabido, al no ser preceptiva su intervención no se les nombra ni Abogados ni Procuradores para ello.

Además, y he de decirlo puesto que es gratificante y da seguridad para el desempeño de estas funciones, el nombramiento es inmediato lo que conlleva la rapidez con la que se atiende a los muchos casos de malos tratos que se dan en la actualidad.

Sabemos que son necesarias reformas legislativas para eliminar, tarea que no es fácil, uno de los mayores problemas con que cuenta nuestra sociedad, como es la violencia de género, por lo que debemos seguir luchando e insistiendo tanto a nivel institucional y social para conseguir las medidas necesarias para erradicar los malos tratos y las agresiones contra las mujeres, pero todo ello con la máxima esperanza puesto que hace poco años los planes y las medidas existentes en la actualidad no existían y los actuales, aunque insuficientes, nos sirven de plataforma para conseguir mayores logros a fin de que nuestra sociedad sea más igualitaria y donde mujeres y hombres convivan en paz y armonía.

LOS DEFENSORES DE LOS NIÑOS EN EUROPA

Ruperto Molina Vázquez

Magistrado. Juez de Menores de Huelva y su Provincia

A finales de 1997, el 9 de noviembre, se celebró en Sevilla, en el Monasterio de la Cartuja, un encuentro de los Defensores de los Niños en Europa, y no pudo encontrar mejor marco pues Andalucía, con cerca de dos millones de niños y niñas, es la población más joven del Estado Español. Aproximadamente los niños representan el 28% del total de habitantes de la comunidad andaluza.

Eran momentos de la mayor atención al menor en Andalucía. Estaba debatiéndose el proyecto de ley de los Derechos y Atención al menor en el Parlamento Andaluz y era conveniente conocer para, a su vez, situarnos en la línea de los países de nuestro entorno cultural cercano, las experiencias de los Defensores de los niños en Europa, sus programas y recomendaciones para reforzar la defensa de los más pequeños, reflexionando, ya, en la implantación en Andalucía de la figura del Defensor del Niño como Adjunto al Defensor del Pueblo Andaluz.

De dicho encuentro y de las exposiciones hechas en el mismo, como más señeras podemos fijarnos en las de Finlandia, Suecia y Bélgica junto con la austriaca y la experiencia, en nuestro país, de la Comunidad de Madrid.

En Finlandia existe una fundación privada desde 1920 **The Mannerheim League for child welfare**, y una Defensora del Niño, Mrs. Helena Molander a la fecha del encuentro, a quien puede recurrir cualquier menor a través del teléfono. El teléfono del menor se creó en 1981 con una profusa publicidad y un elevado número de respuestas, unas veinte mil llamadas el pasado año. En la oficina del Defensor del Menor en Finlandia trabajan, de forma voluntaria y gratuita, ocho abogados y se encuentra en grado de formación una red de Abogados del Niño. Sin embargo y por el aludido carácter de la fundación no es gubernamental como sí lo es el Defensor del Pueblo. Tienen un programa de pornografía infantil en INTERNET para proteger

a los niños de los pedófilos, que se encuentra en contacto con similares programas en el Reino Unido de la Gran Bretaña y en los Estados Unidos de América y dentro del seguimiento de los diversos casos que han llegado, con alguno de ellos, hasta el Tribunal Europeo de Derechos Humanos de Estrasburgo.

En Suecia existe el Defensor del niño **Children's Ombudsman** desde 1993 como Agencia Nacional dependiente del Ministerio de Sanidad y Asuntos Sociales. Su tarea principal es promover los intereses y representar a los niños y jóvenes hasta los 18 años. Aún establecida con presupuesto gubernamental, la oficina es independiente, sin que pueda el Gobierno sueco interferir en sus tareas.

Suecia, que ratificó en 1990 la Convención de Derechos del Niño de las Naciones Unidas, revisó su propia legislación emitiendo Directrices para aplicarlas con un estudio de las situaciones de riesgo en niños y jóvenes, tales como abusos físicos y sexuales, maltratos, intimidaciones y agresiones, también entre los propios niños, con la finalidad de que éstos pudieran expresar su opinión antes de adoptar situaciones que les puedan afectar. En los métodos de trabajo han coadyuvado las O.N.G.s y otras Agencias, como responsables de tareas de seguimiento, como la campaña de prevención de accidentes a niños y jóvenes, siendo consultada sobre cualquier propuesta que pueda afectar a la legislación sobre niños.

En Bélgica, donde coexisten varias Comunidades con competencias transferidas, se encuentra el "Delegado General de los Derechos del niño y de la ayuda de los menores en la Comunidad Francesa de Bélgica", como órgano consultivo e independiente, con su propio equipo de juristas y criminólogos y con cuatro específicas misiones: 1.ª la de información sobre todo lo concerniente a menores y jóvenes; 2.ª la de comprobar la correcta aplicación de las legislaciones referentes a los mismos; 3.ª la de remitir Propuestas al Gobierno, más bien Recomendaciones, sobre los derechos inherentes a aquellos y 4.ª la de remitir denuncias, tanto de mayores como de los mismos menores. En tal sentido han efectuado propuestas para aligerar el trámite en el caso de las violaciones, y, sin perjuicio de la autoridad comunitaria en materia de Adopción Internacional, han efectuado comprobaciones sobre lugares de adopción, familias y la percepción de honorarios sin justificación por no haberse producido la adopción. En suma, su filosofía se inspira en los criterios de la Convención General.

La República federal austriaca incorporó a su legislación el 6 de septiembre de 1992 la Convención de Derechos del Niño y promulgó, dicho año, la Ley federal de Bienestar de niños y jóvenes y la Ley regional de la provincia de Salzburgo, creándose las Agencias de Bienestar Infantil con un cometido primordial de Asesoramiento en todo lo relativo al núcleo juvenil de población.

El Defensor de los niños y jóvenes es designado por el Gobierno austriaco, previa audiencia al Consejo de Bienestar Infantil, compuesto por jóvenes, jueces, O.N.G.s hasta veinticinco miembros, con funciones muy similares a sus equivalentes en Bélgica: Promover la cooperación en áreas científicas, intervenir en el campo escolar y en el área de niños discapacitados, así como extranjeros y asilados, y en el terreno laboral en la normativa de los aprendices. Existen Defensores en todas las provincias y su duración en la de Salzburgo, es de cinco años, pudiendo ser reelegidos y con la peculiaridad de su gratuidad, en su cometido, respecto de sus clientes. Se caracterizan todos por ser una institución gubernamental, libre de interferencias políticas u oficiales, y presidida por la confidencialidad y el anonimato. Se diferencian, entre las distintas provincias, por su estructura y recursos, financieros y personales.

Intervienen en programas de prevención, son representantes de jóvenes y menores extranjeros o refugiados, así mismo, median en casos de conflictos entre miembros de la unidad familiar y situaciones de problemas escolares o de violencia con ó entre menores. Por último tienen a su cargo la Red de niños bajo cuidado, con hogares de acogida.

En España tenemos al Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid y el Adjunto para la Infancia en Cataluña, confiando en que se cree, asimismo, el Defensor del Menor en Andalucía, tal como se establece en la

Ley del Menor de esta Comunidad de 20 de abril de 1998, en su Disposición Adicional Primera como Adjunto al Defensor del Pueblo Andaluz.

En 1996 surge la Ley de garantías de los derechos del niño y adolescentes de la Comunidad de Madrid, introduciendo la situación "de riesgo" y desde junio de 1997 se integra en la red de Defensores del Menor. Mención especial tiene, dentro de sus funciones de prevención, la posibilidad de proponer reformas legislativas en el ámbito autonómico y la de supervisar la actuación de entidades que tengan relación con menores, así como la recepción y tramitación de quejas (unas 16.000 anuales) y los convenios con instituciones de investigación, por ejemplo, con estudios sobre la violencia en dicha Comunidad y otras del Estado Español.

Con la Ley de los derechos y la atención al Menor en Andalucía-Ley 1/98 de 20 de abril-, se cuenta con un instrumento idóneo, que garantiza el adecuado marco de bienestar a los mismos en el final del presente siglo y, dado que su valor prioritario, cumpliendo lo establecido en el art. 39 de la Constitución y la ratificación por España el 30 de noviembre de 1990, de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, son tanto el interés del menor cuanto el cumplimiento de sus propias expectativas, sólo cabe esperar su desarrollo reglamentario integral, previsto en su Disposición Adicional Cuarta, al comprometerse, en suma, con dicha Ley Andalucía con los menores del resto

de los países, siguiendo el espíritu que subyace en la normativa del Estado sobre los menores – leyes 11/81 de 13 de mayo de filiación, 21/87 de 11 de noviembre de adop-

ción y leyes orgánicas 4/92 de 5 de junio y 1/96 de 15 de enero de protección jurídica del Menor – e, igualmente, en los acuerdos internacionales más recientes.

Normas de Publicación

1.- Redes, revista técnica de Servicios Sociales que supone un impulso profesional importante y un aporte a la reflexión y al desarrollo de la intervención social desde las distintas instituciones públicas y privadas existentes.

2.- Los originales deberán enviarse a

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE HUELVA.

Area de Servicios Sociales.

Revista "REDES".

C./ Fernando el Católico, 18, 5.ª planta.

21071 - Huelva.

- 3.- Los artículos se presentarán en original y copia mecanografiada, con una extensión mínima de cinco páginas y máxima de dieciséis, a doble espacio y por una cara, en formato DIN-A4.
- 4.- Los trabajos tendrán una carátula o portada en la que se indicará: Autor/es, título, entidad y dirección. La correspondencia, salvo aviso de lo contrario, se dirigirá al nombre del primer autor.
- 5.- Las tablas y cuadros deberán ser enviados agrupados y en hojas apartes, situados al final del texto y debidamente numerados. Las figuras, ilustraciones, gráficos, etc., se numerarán correlativamente y llevarán un pie de texto explicativo. Sería conveniente indicar en el texto el lugar aproximado en el que el autor considere que deban aparecer, siempre guardando relación con el texto general.
- 6.- Los artículos deben ir precedidos de un breve resumen introductorio de unas siete a doce líneas.
- 7.- Los trabajos deben no haber sido publicados anteriormente y no estar sometidos simultáneamente a consideración en otra revista.

- 8.-** El Consejo de Redacción se reserva el derecho de aceptar o rechazar las publicaciones, así como solicitar correcciones, aclaraciones o modificaciones a los autores.

En caso de no aceptarse determinados artículos, éstos se remitirán a sus autores, siendo propiedad de la revista aquéllos que sean aceptados y publicados, debiendo solicitarse su autorización para su reproducción total o parcial.

- 9.-** Las citas bibliográficas se intercalarán en el texto con el nombre del autor y el año entre paréntesis de la obra original, y si es cita textual, el número de la página en la que se hace referencia. Al final del artículo se ordenará alfabéticamente en el siguiente orden: apellidos de autor/es, iniciales del nombre/s y año de la edición original entre paréntesis, después de punto y aparte: título del libro, capítulo o artículo de revista, título de la revista o editorial, lugar de la edición o de la traducción, de no coincidir con la obra original y páginas, inicial y final en el caso de las revistas.

- 10.-** El Consejo de Redacción mandará cinco ejemplares a los autores de aquellos artículos que hayan sido seleccionados para su publicación en la revista.

SUSCRIPCIÓN GRATUITA

Entidad

Domicilio C.P.

Población Provincia

Tel.:

TÍTULO: REDES. Revista de Servicios Sociales

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE HUELVA

AREA DE SERVICIOS SOCIALES.

C./ Fernando el Católico n.º 18, 5.ª planta

21003 HUELVA

Teléfono: 959 49 47 47 Fax: 959 25 04 78



