



Aldaba nº 42

**Revista Aldaba nº 42**  
**2017**

**MONOGRÁFICO MEDIACIÓN  
E INTERVENCIÓN SOCIAL**

Coordinadora de este número  
*Laura Ponce de León Romero*



Universidad Nacional de Educación a Distancia, Centro Asociado de Melilla

## **Revista Aldaba nº 42. Centro Universitario UNED Melilla. 2017**

*Director:* Antonio Bravo Nieto

*Secretario:* José Megías Aznar

*Coordinadora de este número:* Laura Ponce de León Romero

### **CONSEJO EDITORIAL**

Rosario Camacho Martínez. Catedrática Historia del Arte, Universidad de Málaga

Ramón Cotarelo. Catedrático Ciencia Política, UNED

Gonzalo Escribano Francés. Profesor Titular Ciencias Económicas, UNED

Sonia Gámez Gómez. Profesora Historia, UNED Melilla

Araceli Maciá Antón. Catedrática Psicología, UNED

José Romera Castillo. Catedrático Literatura, UNED.

### **COMITÉ CIENTÍFICO**

Boussad Aiche. Université Mouloud Mammeri, Tizi-Ouzu (Argelia)

Juan Avilés Farré. Catedrático Historia, UNED.

Alicia Cámara Muñoz. Catedrática Historia del Arte, UNED.

Hakim Cherkaoui, Ecole Nationale d'Architecture, Tetouan (Marruecos)

Vasilis Colonnas. University of Thessaly, Volos (Grecia)

Leila El-Wakil. Université de Genève (Suiza)

Vicente Gimeno Sendra. Catedrático Derecho, UNED.

Ezio Godoli. Università degli Studi Firenze (Italia)

Sergio Ramírez González, Universidad de Málaga

Ahmed Saadaoui. Université de La Manouba, Tunis (Túnez)

Mohand Tilmatine. Universidad de Cádiz.

Manuel Torres Vela. Magistrado y Jurista, CGPJ.

© Centro Asociado a la UNED en Melilla

La revista *Aldaba* está incluida en las bases de datos y sumarios de revistas científicas ISOC de Ciencias Sociales y Humanidades, RESH, DICE, REBIUM, DIALNET, LATININDEX, REGESTA IMPERII, CIRC, COPAC (Reino Unido), SUDOC (Francia), ZDB (Alemania), MIAR, BERLIN SOCIAL SCIENCE CENTER WZB, INDEX ISLAMICUS, e-SPACIO UNED, Revistas Científicas de la UNED, WorldCat, ACADEMIA.EDU y GOOGLE ACADÉMICO. Los autores aceptan expresamente la inclusión de la versión digital de esta revista en repositorios institucionales y académicos para permitir la difusión académica y científica de los trabajos.

Periodicidad: anual

*EDITAY DISTRIBUYE:* Servicio de Publicaciones del Centro UNED, MelillaC/ Lope de Vega nº 1, apartado 121 [www.uned.es/ca-melilla/](http://www.uned.es/ca-melilla/)

IMPRIME: Artes Gráficas Fernando.

ISSN: 0213-7925-433-0

Depósito Legal: GR-526-1983

Tf. 952681080 y 952683447 // Fax. 952681468

Distribución e intercambio: [info@melilla.uned.es](mailto:info@melilla.uned.es)

# ÍNDICE

## **Presentación**

<i>Laura Ponce de León Romero</i> .....	7
---	---

## **Artículos**

Análisis de las principales problemáticas en España <i>Sergio Andrés Cabello</i> .....	11
---	----

Políticas públicas: Provisión de bienestar. Criterios de sostenibilidad <i>Gustavo Zaragoza Pascual</i> .....	27
--	----

La ética en las intervenciones sociales: Algunos modelos de resolución de dilemas éticos <i>María Jesús Úriz Pemán y Francisco Idareta Goldaracena</i> .....	39
---	----

Intervención y mediación social. Definición y contextos profesionales <i>Concepción Castro Clemente</i> .....	51
--	----

Técnicas y comunicación durante la intervención social <i>Laura Ponce de León Romero y Antonio Ares Parra</i> .....	63
--	----

Trabajo social con familias en los centros de servicios sociales <i>Ana María Gómez- Espinosa Morán y María Carrasco Osuna</i> .....	81
---	----

Mediación y personas con discapacidad <i>Gloria Álvarez Ramírez</i> .....	99
--	----

La mediación con víctimas y testigos protegidos <i>Jesús García Alba</i> .....	117
---	-----

<i>Normas editoriales</i> .....	133
---------------------------------	-----

## PRESENTACIÓN

Los trabajos presentados en este monográfico de la Revista Aldaba, son el fruto de tres años de encuentros académicos, profesionales y estudiantiles, que tuvieron lugar durante los años 2014, 2015 y 2016, en el Centro Asociado de la Uned de Melilla (bajo nuestra dirección y con la coordinación de Ángel Castro Maestro y Mimón Mohamed Si Ali), y cuya temática estuvo ligada a la mediación e intervención social. Todos nos hemos beneficiado de este conocimiento y parte de este legado lo hemos querido seguir compartiendo con los lectores interesados en esta materia, que esperamos sea de interés.

La finalidad principal para realizar estos cursos y este monográfico ha sido difundir los conocimientos y crear espacios de intercambio, para acrecentar nuestras capacidades profesionales e inquietudes..., o simplemente para aprender de las experiencias de los demás, haciendo más cercana la Uned al mundo profesional. Estas jornadas han permitido a los estudiantes de los distintos grados de Trabajo Social, Psicología, Educación y Derecho, acercarse a la realidad profesional de la mediación y la intervención social.

En estos encuentros hemos podido analizar las necesidades actuales de las familias y de los ciudadanos, los recursos sociales disponibles, el debilitamiento del Estado de bienestar, las consideraciones éticas de la actuación profesional, las herramientas y modelos disponibles en la intervención social, las técnicas que se pueden emplear, la planificación y evaluación de resultados, y los grandes aportes de la mediación para la resolución de conflictos en distintos contextos como el familiar, el comunitario, los servicios sociales, los menores, la drogodependencia, los jóvenes, las personas dependientes, en la atención a víctimas protegidas, los centros penitenciarios, la inmigración y la interculturalidad.

Nos gustaría agradecer el esfuerzo y la dedicación del director del Centro Antonio Bravo Nieto por la oportunidad que nos ha brindado para realizar du-

rante este periodo de tiempo esta actividad, y su implicación en la creación y mantenimiento de esta gran herramienta de difusión y de conocimiento como es la revista Aldaba.

Agradecer también a las entidades oficiales que han participado en la organización de este evento su implicación, así como al equipo de trabajo de coordinación de la actividad en el centro de Melilla, que en todo momento nos hicieron sentirnos como si estuviéramos en casa.

Desde la profesión del Trabajo Social, y como profesional de la misma, es necesario valorar este tipo de acciones como positivas, pues son necesarias para difundir las labores profesionales que cotidianamente llevan miles de trabajadores/as sociales en silencio, pero que tienen una incidencia directa en la resolución de conflictos y problemáticas de nuestros ciudadanos. Sinceramente gracias por esta maravillosa oportunidad.

*Laura Ponce de León Romero*

MONOGRÁFICO ALDABA  
MEDIACIÓN E INTERVENCIÓN  
SOCIAL

## ANÁLISIS DE LAS PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS EN ESPAÑA

### ANALYSIS OF THE MAIN ISSUES IN SPAIN

*Sergio Andrés Cabello*

Profesor Contratado en la Universidad de La Rioja

**Resumen:** La crisis que comenzó en 2008 ha provocado un escenario social muy diferente. Aunque asistimos a unos años de recuperación económica, no es menos cierto que buena parte de la sociedad se ha empobrecido y los colectivos más vulnerables están en peor situación. Este artículo analiza las consecuencias de todo este proceso y presenta las principales problemáticas en España. Se parte de la situación del mercado laboral y de la precarización de las condiciones de trabajo. A continuación, se presenta el escenario de la pobreza y la exclusión social. En tercer lugar, también se analizan las respuestas institucionales a la crisis, marcadas por el ajuste y los recortes. Finalmente, se concluye con un escenario de los colectivos más vulnerables, los más perjudicados por todo el proceso, y que representan los principales retos de las políticas públicas españolas para evitar la cronificación y reproducción de la desigualdad.

**Palabras clave:** Crisis, Pobreza, Exclusión Social, Desigualdad, Políticas Públicas.

**Abstract:** The crisis that began in 2008 has caused a different social setting. Although we are now witnessing a process of economic recovery, it is equally true that a part of society has been impoverished and the most vulnerable groups are in a worse situation. This work analyses the consequences of the whole process and shows the main issues in Spain. The beginning starting points are the situation of the labour market and the growing precarity of the working conditions. Secondly, poverty and social exclusion scenarios are presented. Thirdly, the institutional answers to the crisis, marked by the budget cuts, are also analyzed. Finally, this paper concludes showing the scenario of the most vulnerable social groups, the ones which are negatively affected by this process, and which represent the biggest challenges for Spanish public policies in order to avoid the chronification as well as the perpetuation of inequality.

**Keywords:** Crisis, Poverty, Social Exclusion, Inequality, Public Policies.



## **Introducción**

La economía española ha iniciado un ciclo de recuperación y crecimiento en los últimos años. Desde las diferencias agencias oficiales e institucionales se señala este proceso y se indica que la crisis ha quedado atrás. Indicadores como el aumento del Producto Interior Bruto (PIB) o la reducción del desempleo aparecen frecuentemente para legitimar estos argumentos. Sin embargo, estas mejoras no se observan en la vida cotidiana de unos ciudadanos y ciudadanas que han visto cómo desde el comienzo de la crisis de 2008 se producían cambios estructurales en el sistema. Estas transformaciones no eran una novedad, las tendencias neoliberales se habían ido abriendo paso en las políticas públicas desde la década de los setenta del siglo XX pero la crisis sistémica de 2008 supuso un punto de inflexión prácticamente sin precedentes.

Desde 2008 en adelante se vivió un escenario que podría calificarse de “tormenta perfecta”. La crisis supuso una importantísima destrucción de empleo y la caída de la actividad productiva. Este hecho sumió a la mayoría de la población en un empobrecimiento de su calidad de vida, dependiendo de la situación de partida, que para parte de la misma pudo ser mitigada por el papel de la familia (Andrés y Ponce de León, 2013). Paro, precarización de las condiciones de trabajo, Expedientes de Regulación de Empleo (ERE) y la amenaza de la pérdida del empleo cayeron sobre los trabajadores y trabajadoras que, en no pocos casos, tuvieron que admitir condiciones indignas. Junto a este proceso, las políticas públicas para hacer frente a la crisis se basaron en la austeridad y los recortes desde el año 2010, especialmente en los pilares básicos del Estado de Bienestar (Educación, Sanidad, Servicios Sociales), afectando a las transferencias sociales lo que empeoraba un escenario ya negativo de por sí. Las respuestas institucionales vinieron marcadas por las imposiciones de los organismos internacionales (Comisión Europea, el Banco Central Europeo y el Fondo Monetario Internacional, conocidos como la Troika) que, a través de políticas de orientación neoliberal, priorizaban el pago de la deuda externa, el cumplimiento del déficit y el rescate bancario frente a los servicios públicos, hecho que se ha llevado al extremo en el caso paradigmático de Grecia. De esta forma, numerosos Derechos Sociales fueron reducidos o directamente se perdieron, en un camino sin retorno.

La crisis afectó a la mayor parte de la sociedad pero no a todos y todas por igual. Los colectivos más vulnerables, los que ya estaban en una posición de par-

tida más complicada, se vieron más perjudicados. En el caso español, jóvenes, inmigrantes, colectivos en situación de pobreza cronificada, hogares monoparentales encabezados por mujeres, dependientes, etc., sufrieron en mayor medida las dificultades de acceso al mercado de trabajo y su precarización así como el recorte de las transferencias sociales (Fernández y Ponce de León, 2011). Y sin olvidar en este punto la situación de la infancia y la juventud, dependientes de la situación de sus familias y uno de los grupos más sensibles a estos procesos.

¿Cómo queda España después de estos años de crisis y con el inicio de su recuperación económica? El presente artículo analiza este escenario a través de tres factores interrelacionados e interdependientes: la situación del empleo y del mercado de trabajo, la pobreza y la exclusión social y el papel de las políticas públicas y sociales. España está asistiendo a un crecimiento macroeconómico que no tiene su reflejo para el conjunto de una sociedad en la que se ha producido un aumento de la desigualdad y una cronificación de la misma y de la pobreza y la exclusión social, lo que facilita su reproducción al reducirse drásticamente la movilidad social. Precarización del empleo, pobreza y exclusión social y políticas públicas insuficientes y lastradas generan esa desigualdad mucho más institucionalizada.

## **Todo comienza y acaba en el empleo**

El trabajo es el eje central de nuestras sociedades y es que tanto la satisfacción de las necesidades básicas como la inclusión social vienen marcadas por tener o no tener un empleo. De hecho, una de las limitaciones de las bases del Estado de Bienestar es su carácter contributivo y la vinculación secular del trabajo a este modelo de sociedad, especialmente en sus “años dorados” cuando el pleno empleo era una norma en los países europeos que construían sus Estados de Bienestar tras la Segunda Guerra Mundial. En la década de los setenta del siglo XX, el pleno empleo pasó de ser la norma a la excepción como consecuencia de una serie de procesos como la crisis del petróleo de 1973, las primeras medidas neoliberales que cuestionaban el modelo keynesiano de intervención de la política en la economía, la legítima y necesaria incorporación de la mujer al mercado de trabajo lo que suponía una ruptura de los roles sexuales imperantes, etc.

El caso español no respondería exactamente a este modelo ya que en España el pleno empleo era una excepción. Con un modelo productivo muy sensible a los cambios de ciclo económico, el crecimiento del desempleo sería uno de los mayores riesgos para la cohesión social en las décadas de 1980 y 1990. No sería hasta los primeros años del siglo XXI, en un ciclo económico expansivo basado en gran medida en la “burbuja inmobiliaria”, cuando los niveles de desempleo se situaron en el 7,93 % en el segundo trimestre de 2007. Pero la crisis sistémica de 2008 provocó un incremento del paro sin precedentes que arrasó con una gran cantidad de empleos en todos los sectores económicos, alcanzando su punto más álgido en el primer trimestre de 2013 con el 26,94 % de tasa de paro y más de seis millones de desempleados. En el primer trimestre de 2017, este indicador había descendido al 18,75 %, representando más de cuatro millones de parados (INE, 2017a).

En un contexto de destrucción del empleo y sin perspectivas de una mejora de la situación, el Gobierno del Partido Popular llevó a cabo una controvertida reforma laboral (*Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral*) que fue cuestionada y contestada por los agentes sociales y por buena parte de la sociedad. Esta reforma provocaba una precarización de las condiciones laborales y una pérdida de derechos vinculados a las indemnizaciones por despido y a la negociación colectiva (Martín-Artiles, 2014). De esta forma, los trabajadores y trabajadoras se encontraban en una situación de desigualdad con respecto a los empleadores.

Cuando el desempleo comenzó a descender lentamente a partir del punto más elevado señalado en 2013, el foco se giró hacia el tipo de empleo que se estaba generando. Hay que partir del hecho de las consecuencias de la crisis y de la Reforma Laboral de 2012: precarización del empleo, inestabilidad, incertidumbre y aceptación de unas condiciones laborales (salarios, horarios, etc.) inaceptables tan solo unos años antes. Sin embargo, la creación de nuevos empleos se ha visto marcada por ese mismo escenario, con una fuerte incidencia de la temporalidad y la parcialidad, unida a los bajos salarios, hecho que responde en parte también a transformaciones globales y estructurales (Alonso y Fernández, 2009; Sennett, 2000). En la actualidad, la principal fuente de generación de empleo está siendo el sector terciario no cualificado, pero también se repiten las mismas constantes en el resto de los sectores. Los bajos salarios se han converti-

do en uno de los principales problemas en relación al empleo, descendiendo un 6,1 % las remuneraciones entre 2008 y 2014 y generándose una gran desigualdad de renta en función de los rendimientos del trabajo (Oxfam Intermón, 2016). Las rentas bajas han dado lugar a una nueva categoría prácticamente desconocida en España antes de la crisis: los trabajadores pobres.

Presente en otros modelos, especialmente el norteamericano, la situación de los trabajadores pobres también ha dado lugar a teorizaciones y categorizaciones como la del “precariado” (Standing, 2012). El hecho de que un contingente creciente de trabajadores y trabajadoras no pueda cubrir sus necesidades vitales con sus ingresos ha supuesto un punto de inflexión en la cohesión social. El trabajo ha dejado de ser para muchas personas el mecanismo que garantice un nivel de vida aceptable.

Pero, de nuevo, este escenario no ha sido igual para todos los colectivos. El desempleo y la precarización ha afectado especialmente a los colectivos que estaban en una situación de vulnerabilidad antes de la crisis. Inmigrantes y trabajadores no cualificados se vieron expulsados del mercado de trabajo en mayor medida, abocándose a la economía sumergida en numerosos casos. También las mujeres cabezas de familia de hogares monoparentales, sobrerrepresentadas en los colectivos de trabajadores/as más vulnerables, han visto cómo su situación empeoraba con un gran impacto en el caso de la vivienda y los desahucios (Amnistía Internacional, 2017).

Sin embargo, el impacto del desempleo y la precarización del empleo fue transversal, afectando a todas las clases sociales y provocando una transformación de las clases medias que vieron cómo se rompían las bases de su mentalidad y de su universo simbólico: la movilidad social, la meritocracia y el valor de la educación. Buena parte de las clases medias se estancaron y otra comenzó una movilidad social descendente, un hecho igualmente sin precedentes (Andrés, 2015; Tezanos, 2015; Hernández, 2014). Y otros colectivos también se vieron ampliamente afectados, como por ejemplo trabajadores despedidos y que, debido a su edad (en la mayoría de los casos mayores de cuarenta y cinco o cincuenta años en adelante), no han encontrado empleo y forman parte de la categoría “parados de larga duración”. De esta forma, en el primer trimestre de 2017 la *Encuesta de Población Activa (EPA)* señala que el porcentaje de desempleados que

llevaban dos años o más buscando empleo y no lo habían encontrado era del 39,9 % del conjunto de parados y el 14,4 % se situaban en la categoría de uno a dos años (INE, 2017a). Tampoco debemos olvidar la situación de los hogares donde todos los integrantes se encuentran en situación de desempleo, un indicador de los más críticos de cara a la situación de pobreza y exclusión social y a la reproducción de las desigualdades. En el primer trimestre de 2017 el 10,44 % de los hogares españoles tenía a todos sus integrantes activos en paro, alcanzando su punto más alto en el primer trimestre de 2013 con el 15,02 %, habiéndose situado por debajo del 5 %, e incluso en algunos momentos del 4 %, en el periodo de expansión económica (INE, 2017a).

Finalmente, hay un colectivo especialmente sensible a la precarización del empleo y a la situación del mercado de trabajo: los jóvenes. Si bien es cierto que su situación en España nunca fue favorable, no había alcanzado las condiciones que se están viviendo en la actualidad (Andrés y Ponce de León, 2016). El impacto del desempleo juvenil sería una muestra más de un escenario actual “del mercado de trabajo español como una situación en la que la entrada al mercado de trabajo está «bloqueada»” (García y Malo, 2014: 288). En el primer trimestre de 2017, la tasa de desempleo juvenil (menores de 25 años) se situó en el 41,7 %, una de las cifras más altas de la Unión Europea tras haber superado en los años anteriores el 50 % (INE, 2017). Los jóvenes, muchos de ellos con altos niveles de formación, se ven excluidos socialmente, tienen que acceder a empleos de bajos salarios y con alta temporalidad, que en la mayoría de los casos no responden a su cualificación, no pueden emanciparse y llevar a cabo su proyecto de vida hasta pasados los treinta años ya que en España la edad media de emancipación en 2015 fueron los 29 años frente a los 26,1 de la Unión Europea, siendo el quinto país en el que más tarde dejaban el hogar de sus padres (Eurostat, 2017). El impacto de esta situación se deja sentir en todos los ámbitos de la sociedad, desde el descenso de la natalidad hasta la emigración de jóvenes españoles al extranjero, pasando por la cohesión social y la deslegitimación del propio sistema para los jóvenes.

En definitiva, el empleo y su situación, debido a la función central que desempeña en nuestras sociedades, constituye uno de los elementos determinantes para explicar las principales problemáticas actuales de España, convirtiéndose de facto en la principal. El impacto de su precarización, de las condiciones de acceso al

mismo de numerosos colectivos y de la exclusión de otros, sienta las bases para el riesgo de pobreza y exclusión social así como para la reproducción de las desigualdades, especialmente a través del peso de los orígenes familiares.

### **Pobreza y exclusión social: antiguos y nuevos colectivos en situación de vulnerabilidad**

La acelerada destrucción del empleo, su precarización y la devaluación de los salarios, que comenzó en 2008, generó un rápido empobrecimiento de la mayor parte de la población española, agravado por la respuesta institucional a la crisis mediante los recortes y ajustes en el Estado de Bienestar siguiendo las directrices de la Troika. Aunque a lo largo de estos años no ha faltado el debate acerca de los instrumentos de medición de la pobreza y la exclusión social, en función de si el enfoque se sitúa en la renta disponible (generalmente proveniente de los rendimientos del empleo) o en las privaciones materiales, o frecuentemente en una combinación de ambos junto con la baja intensidad laboral, como marca la Estrategia Europa 2020 (Martínez y Navarro, 2016), la realidad inexcusable es que la pobreza y la exclusión social aumentaron en España y sólo se vieron mitigadas por la ayuda familiar.

La evolución de los indicadores a través de la *Encuesta de Condiciones de Vida*, del indicador AROPE, la *Encuesta de Presupuestos Familiares*, encuestas de estructuras salariales, etc., es inequívoca a pesar que, debido al descenso de las rentas disponibles, el umbral que marca el riesgo de pobreza (60 % por ciento de la mediana de los ingresos) descendió y algunos colectivos, entre ellos los jubilados y pensionistas, se situaron por encima de ese límite. Sin embargo, los datos no dejan lugar a dudas. La *Encuesta de Condiciones de Vida* situó en 2016 (con datos referidos a 2015) la tasa de riesgo pobreza en el 22,3 % cuando en 2008 era del 19,8 %, un ascenso contenido pero debido al ya señalado descenso del umbral que marca el riesgo de pobreza que fijaba dicho límite en 8.208,5 euros para un hogar unipersonal y de 17.237,9 para el formado por dos adultos y dos niños en los datos recogidos en 2016 (INE, 2017b). El porcentaje aumenta al 27,9 % en caso de seguirse el indicador AROPE (*At Risk of Poverty and/or Exclusion*), definido por la Estrategia Europa 2020, mientras que el 5,8 % se encuentra en situación de carencia material severa. Como indicadores más destacados dentro de

los conceptos del indicador AROPE vinculados a las carencias materiales hay que reseñar que en 2016 el 40,3 % de los encuestados no podían irse de vacaciones al menos una semana al año y el 38,7 % no tenía capacidad para afrontar gastos imprevistos (INE, 2017b). En definitiva, lo que ha ocurrido en este periodo es que “no sólo ha aumentado la pobreza sino que se ha producido un empobrecimiento de la población que, entre otras consecuencias, ha arrastrado hacia abajo a los umbrales de pobreza” (Llano, 2016: 8).

La posición de partida de los diferentes colectivos no era similar. Aunque se ha profundizado en el impacto de la crisis en la clase media, lo cierto es que fueron los colectivos que ya se encontraban en una situación de vulnerabilidad y de riesgo de pobreza los primeros afectados y los que tuvieron menos resortes, tanto familiares como de transferencias sociales, para afrontar la situación. La tardía incorporación de España a los modelos del Estado de Bienestar, hecho que no se completó hasta la década de los noventa del siglo XX (Fernández et al., 2014) y su propia naturaleza (Ayala, 2016) habían provocado que una serie de grupos sociales estuviesen en riesgo de pobreza y exclusión social (Lorenzo, 2014) y que “el Estado de Bienestar en España se estructura sobre una intensidad protectora desigual que impidió desde el primer momento reducir significativamente las tasas de pobreza” (Rodríguez, 2016: 19). Minorías étnicas y una parte de las clases obreras urbanas habían visto cronificarse su situación y los mecanismos de movilidad social no les habían alcanzado. Estos colectivos, situados en empleos no cualificados o incluso en la economía sumergida, fueron los primeros damnificados por la crisis junto a buena parte del amplio colectivo inmigrante que había llegado a España en el periodo de bonanza económica. La población extranjera pasó de representar el 1,6 % en 1998, 637.085 personas, al 12,22 % en 2010 con 5.747.734 habitantes, pasando al 9,9 % en 2016 descendiendo a 4.618.581 debido a los retornos de inmigrantes derivados del impacto de la crisis económica (INE, 2017c).

Otros colectivos también se vieron afectados directamente y en mayor medida. Es importante reseñar el caso de los niños y adolescentes, dependientes de su origen familiar. Además, España es un país en el que las políticas de protección a la infancia y a la familia son bastante menores que el contexto de la Unión Europea (Marí-Klose et al., 2016). Uno de los indicadores más relevantes de la situación es la pobreza infantil, situándose en España según la *Encuesta de Condi-*

*ciones de Vida* en un 28,9 % para los menores de 16 años en el año 2016 con datos relativos a 2015 (INE, 2017b), siendo una de las más elevadas de la Unión Europea (Fernández, 2017).

La situación de los jóvenes es especialmente complicada en un país como España, especialmente tras la crisis de 2008 y sus consecuencias. Los jóvenes han visto cerrarse la puerta al empleo y, cuando lo hacen, es en condiciones de precariedad y temporalidad, con bajos salarios. Los jóvenes españoles se han convertido sin duda en unas de las principales víctimas de toda la crisis española y la procedencia social y la disponibilidad de redes sociales pesan más que nunca en las últimas décadas en la búsqueda de oportunidades laborales. Esta situación dificulta la realización de un proyecto de vida y genera una frustración con respecto al sistema, una quiebra en la confianza y en la cohesión social, comprometiendo el futuro no sólo por estos hechos sino por sus menores cotizaciones al acceder a empleos más precarios, con consecuencias a corto, medio y largo plazo.

Y aunque las personas mayores se han visto “beneficiadas” por el descenso del umbral de pobreza, como hemos visto anteriormente, también han sido un colectivo sensible a los impactos de la crisis, y en varias direcciones. En primer lugar, porque es un grupo social en situación de vulnerabilidad en función de su estado de salud y dependencia, y se han producido importantes recortes en relación al segundo aspecto. En segundo lugar, porque muchas personas mayores han tenido que ayudar, directa e indirectamente, a sus familiares en peor situación económica debido a las consecuencias de la crisis (Andrés y Ponce de León, 2013).

Existen más colectivos y grupos sociales que se han visto especialmente perjudicados por la crisis. No debemos dejar de señalar en este apartado todo lo ocurrido en relación a la vivienda, el crecimiento de su precio en la primera década del siglo XXI con el “boom inmobiliario” y la facilidad del crédito provocaron el endeudamiento de numerosas familias. Debido a la crisis, parte de las mismas perdieron sus ingresos provocando el desahucio de su vivienda, una situación dramática que ha tenido un importante impacto en otro colectivo vulnerable: las mujeres que encabezan hogares monoparentales, con menos disponibilidad de renta y con un empleo vinculado en no pocas ocasiones al sector terciario no cualificado. Los desahucios fueron una de las imágenes más evidentes de los años más duros de la crisis, afectando a decenas de miles de familias, y es un



proceso que sigue produciéndose. Además, hay que tener en cuenta que las consecuencias de los mismos en las personas y familias que los sufren se dejan sentir tanto a corto como a medio y largo plazo.

Finalmente, un aspecto fundamental del impacto de la crisis en el caso español hace referencia a las desigualdades territoriales, intensificándose las ya existentes antes de 2008 consecuencia de factores económicos, políticos y sociales que se habían conseguido ir mitigando gracias al papel de las políticas públicas. Las regiones del norte de España y del eje del Ebro han conseguido afrontar la crisis con mayor fortaleza que las regiones del sur, Islas Canarias y las Ciudades Autónomas (Pérez y Jurado, 2016). Es en estos territorios donde más se deja sentir la pobreza, la exclusión social y el desempleo, alcanzando una tasa de riesgo de pobreza en 2016 por encima del 30 % en Andalucía, Islas Canarias, Castilla La-Mancha, Extremadura y Ceuta, y superando la media nacional (22,3 %) en Comunitat Valenciana y Murcia, mientras que en Navarra y País Vasco se situó en el 9 % (INEc, 2017).

En definitiva, una crisis que está lejos de ser superada y está dejando un escenario en el que se ven afectados la mayor parte de los grupos sociales. Exceptuando las clases medias-altas y altas, las clases medias y las clases trabajadoras se han visto sacudidas por un cambio en las reglas del juego y una transformación de ciertos elementos que se pretendían estructurales en nuestras sociedades. El descenso de clase social, el estancamiento de la movilidad social y el empeoramiento de las condiciones de vida deja a más personas y familias en una situación de vulnerabilidad pero son los que ya estaban en la misma antes de la crisis los que presentan un escenario más complejo (Ayala y Ruiz-Huerta, 2016).

### **Las respuestas institucionales a la crisis o un camino sin retorno**

Partiendo de la base de las debilidades estructurales del Estado de Bienestar español y de su carácter familista, con un importante peso de las redes familiares como soporte y con unos mecanismos de protección menos eficaces que los de los vecinos europeos (Laparra y Pérez, 2012; Esping-Andersen y Palier, 2010), hay que situar las respuestas que se dieron a la crisis en el contexto de las políticas neoliberales de cuestionamiento del Estado de Bienestar y de las políti-

cas públicas basadas en la igualdad, la equidad y la cohesión social (Fernández y Andrés, 2017; Fernández, 2012). De esta forma, el debate también se ha centrado en cómo hacer sostenible este modelo ante el cambio de buena parte de las condiciones bajo el que se desarrolló y ante el empuje de la ideología neoliberal (Astelarra y Zaragoza, 2014). En un momento además de bajos salarios, la capacidad recaudatoria de las administraciones es menor lo que “tiene importantes implicaciones para el crecimiento económico, pero especialmente sobre la sostenibilidad del Estado de Bienestar, para el que los salarios supone la principal fuente primaria de financiación” (Oxfam Intermón, 2016: 2).

La crisis de 2008 fue la excusa perfecta para aplicar medidas de carácter neoliberal de recorte del gasto público en los pilares básicos del Estado de Bienestar, de la Educación a la Sanidad pasando por los Servicios Sociales. Aunque parte del gasto público tuvo que dedicarse a prestaciones por desempleo y rentas de inserción social, los recortes sufridos en Sanidad, Educación y Servicios Sociales fueron intensos y afectaron directamente a las transferencias sociales. En el periodo 2009-2014, España redujo el total de su gasto un 6,6 %, descendiendo en partidas vinculadas al Estado de Bienestar como la Educación (14,3 %), Sanidad (13,8 %) o el resto de las prestaciones sociales (13,8 %) (Conde-Ruiz et al., 2016). Uno de los ámbitos donde los recortes han sido más sensibles es el vinculado a la situación de los dependientes. Si en 2006 España había logrado un importante avance con la *Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*, conocida como “Ley de Dependencia”, la crisis acabó con parte de sus medidas y recursos agravando la situación de vulnerabilidad de este colectivo.

De esta forma, los servicios que fueron suprimidos o reducidos en estos capítulos del gasto público tendrían que ser adquiridos por los individuos y familias en el mercado si disponían de los recursos para ello, lo que afecta directamente a la equidad, la igualdad de oportunidades y la movilidad social.

Las políticas de austeridad adoptadas por los gobiernos españoles desde mayo de 2010, con las medidas del segundo gobierno de José Luis Rodríguez Zapatero (PSOE) e intensificadas por el primer gobierno de Mariano Rajoy (PP) a partir de 2011 han socavado las bases del Estado de Bienestar. Una de sus consecuencias más evidentes es la profundización y reproducción de la desigualdad

social y la cronificación de los colectivos en situación de pobreza y exclusión. De esta forma, el papel corrector de las disfunciones del mercado a través de las políticas públicas queda mitigado o muy reducido. Finalmente, dentro de las políticas adoptadas durante la crisis, no hay que olvidar la ya señalada Reforma Laboral de 2012, que supuso la flexibilización del mercado de trabajo y el empeoramiento de las condiciones laborales.

## **Conclusiones**

La principal problemática social que tiene España en la actualidad es el incremento de la desigualdad y la dualización de la sociedad que se viene produciendo desde la crisis sistémica de 2008. Las políticas vinculadas al modelo del Estado de Bienestar habían logrado un importante éxito en la expansión de los Derechos Sociales y de la mejora de las condiciones de vida de la mayoría de la población en las sociedades europeas occidentales, entre otras. Estos mecanismos reguladores e intervencionistas, modelos keynesianos en definitiva, se veían atacados y cuestionados por ideologías de carácter neoliberal donde prima el mercado y el individualismo. La crisis sistémica de 2008 ha sido aprovechada por estas para implementar medidas de recortes del gasto público en políticas sociales. Junto a ello, y a modo de “tormenta perfecta”, se ha destruido empleo, numerosos contingentes de población han sido expulsados del mercado laboral, y el trabajo que ha sustituido al que se ha perdido durante los años más duros de la crisis es de carácter precario y temporal, con una devaluación de los salarios a la par que el coste de la vida crece.

En definitiva, la consecuencia directa es la generación de sociedades más desiguales y la cronificación de la desigualdad. A los colectivos más vulnerables se han unido otros que confiaban en el sistema y que se han visto desplazados del mismo. Esto tiene graves consecuencias sobre la cohesión social y la legitimidad del propio sistema como estamos observando con el avance de determinadas corrientes políticas de carácter populista en Reino Unido (Brexit), Francia (Marine Le Pen) o Estados Unidos (Donald Trump), entre otros, que hacen un llamamiento a una estabilidad y una seguridad perdida en el mundo de la globalización y la posmodernidad, aunque en España no han llegado a producirse movimientos de estas características.

El escenario de la desigualdad, la situación del mercado de trabajo y las políticas adoptadas dan lugar a que los colectivos que se encuentran en situación de pobreza y exclusión social tengan muy complicado salir de la misma. La desigualdad reproduce la desigualdad, y ahora en una mayor medida en relación a las últimas tres décadas. Las clases medias han perdido la referencia de la movilidad social y se producen cerramientos en ámbitos educativos, laborales, etc. Además, el impacto de la crisis en la familia como red de apoyo también ha sido muy significativo y las siguientes generaciones no contarán con los mismos recursos para ayudar a sus descendientes en caso de necesidad.

Dar la vuelta a esta situación, generar un nuevo escenario, pasa por varios procesos interrelacionados. En primer lugar, la transformación del mercado de trabajo y la generación empleo de calidad. En segundo lugar, unas políticas públicas igualitarias y basadas en la equidad que incidan de nuevo en unos Derechos Sociales de carácter universal. Y, en tercer lugar, la recuperación de valores solidarios y que faciliten la cohesión social frente a modelos más individualistas y egoístas que se han institucionalizado en las dos últimas décadas.

## Bibliografía

- ALONSO, L.E., y FERNÁNDEZ, C. (2009). El trabajo en la era posfordista: un malestar permanente. *Papeles de Relaciones Ecosociales y Cambio Social*, 108, 21-33.
- AMNISTÍA INTERNACIONAL (2017). “La crisis de la vivienda no ha terminado”. *El derecho de la vivienda y el impacto de los desahucios de viviendas en alquiler sobre las mujeres en España*. Disponible en <https://doc.es.amnesty.org/cgi-bin/ai/BRSCGI.exe?CMD=VERDOC&BASE=SI&SORT=FPUB&DOCR=1&RNG=10&SEPARADOR=&&INAI=++EUR4110017>
- ANDRÉS, S. (2015). Sociedad outlet-sociedad low cost. La clase media vuelve a casa. *Ehquidad. International Welfare Policies and Social Work Journal*, 4, 11 - 30. Doi:10.15257/ehquidad.2015.0007
- ANDRÉS, S., y PONCE DE LEÓN, L. (2016). El escenario de vulnerabilidad de los jóvenes en España. *Trabajo Social Hoy*, 79, 7-26. Doi: 10.12960/TSH.2016.0013
- ANDRÉS, S., y PONCE DE LEÓN, L. (2013). Rompiendo la hucha familiar: Estado de Bienestar y Familia en España en un escenario de crisis sistémica. *Trabajo Social Hoy*, 69, 7-20. Doi: 10.12960/TSH.2013.0007
- ASTELARRA, J., y ZARAGOZA, G. (2014). El Estado de Bienestar en España. Criterios de sostenibilidad. *Ehquidad. International Welfare Policies and Social Work Journal*, 1, 61-90. Doi: 10.15257/ehquidad.2014.0003

- AYALA, L. (2016). La desigualdad en España: Fuentes, Tendencias y Comparaciones Internacionales. *Estudios sobre la Economía Española 2016/24*. Fundación de Estudios de Economía Aplicada (FEDEA). Disponible en <http://documentos.fedea.net/pubs/eee/eee2016-24.pdf>
- AYALA, L., y RUIZ-HUERTA, J. (2016). *2º Informe sobre la desigualdad en España*. Madrid: Los Libros de la Catarata. Fundación Alternativas.
- CONDE-RUIZ, J.I., DÍAZ, M., MARÍN, C., y RUBIO-RAMÍREZ, J. (2016). Evolución del Gasto Público por funciones durante la crisis (2009-2014). *Documentos de Trabajo 2016/09*. Fundación de Estudios de Economía Aplicada (FEDEA). Disponible en <http://documentos.fedea.net/pubs/dt/2016/dt2016-09.pdf>
- ESPING-ANDERSEN, G., y PALIER, B. (2010). *Los tres grandes retos del Estado de Bienestar*. Barcelona: Ariel.
- EUROSTAT (2017). *When are they ready to leave the nest?* Disponible en <http://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/EDN-20170503-1?inheritdirect=true&redirect=%2Feurostat%2F>
- FERNÁNDEZ, J.J. (2017). *Evolución comparada de la pobreza infantil, juvenil y de los mayores en Europa. Observatorio Social la Caixa*. Disponible en <https://observatoriosociallacaixa.org/-/evolucion-comparada-de-la-pobreza-infantil-juvenil-y-de-los-mayores-en-euro-1>
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T. (2012). El Estado de Bienestar frente a la crisis política, económica y social. *Revista Portularia, XII (Extra)*, 3-12. Doi: 10.5218/prts.2012.0001
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T., y PONCE DE LEÓN, L. (2011). *Trabajo Social con Familias*. Madrid: Ediciones Académicas.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T. y ANDRÉS, S. (2017). El Estado de Bienestar en España en un escenario de crisis sistemática, *Sistema*, 245, 3-16.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T., PONCE DE LEÓN, L., y ANDRÉS, S. (2014). Historia del Trabajo Social en España. En T. FERNÁNDEZ y R. DE LORENZO (Eds.), *Trabajo Social. Una historia global* (pp. 137-184). Madrid: McGraw Hill.
- GARCÍA, J. (2015). Crisis económica, Estado de Bienestar y Sistema Sanitario. En A. Blanco, A. Chueca y G. Bombardieri (Dirs.) *Informe España 2015. Una interpretación de su realidad social* (pp. 201-222). Madrid: Fundación Encuentro.
- GARCÍA, C., y MALO, M.A. (2014). Trabajo y cualificación. En F. Lorenzo (Coord.), *VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España* (pp. 257-298). Disponible en [http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/descargas/VII\\_INFORME.pdf](http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/descargas/VII_INFORME.pdf)
- HERNÁNDEZ, E. (2014). *El fin de la clase media*. Madrid: Clave Intelectual.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE) (2017a). *Encuesta de Población Activa*, Disponible en <http://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.htm?padre=982&capsel=986>
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE) (2017b). *Encuesta de condiciones de vida*. Disponible en [http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176807&menu=ultiDatos&idp=1254735976608](http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176807&menu=ultiDatos&idp=1254735976608)
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE) (2017c). *Estadística del Padrón Continuo*. Disponible en [http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_](http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_)

- C&cid=1254736177012&menu=resultados&secc=1254736195461&idp=1254734710990
- LAPARRA, M. (Coord.) (2014). La fractura social se ensancha: intensificación de los procesos de exclusión en España durante 7 años. En F. Lorenzo (Coord.), *VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España* (pp. 151-255). Disponible en [http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/capitulos/pdf/03\\_Capitulo\\_3.pdf](http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/capitulos/pdf/03_Capitulo_3.pdf)
- LAPARRA, M., y PÉREZ, B. (Coords.) (2012). *Crisis y fractura social en Europa. Causas y efectos en España*. Barcelona: Obra Social “la Caixa”. Disponible en [http://beta.fundacionaccionsolidaria.es/documentos/archivos/bibliograf%C3%ADa/crisis\\_y\\_fractura\\_social\\_en\\_europa\\_\(caixa\\_2012\).pdf](http://beta.fundacionaccionsolidaria.es/documentos/archivos/bibliograf%C3%ADa/crisis_y_fractura_social_en_europa_(caixa_2012).pdf)
- LORENZO, F.J. (2014). Pobreza y exclusión social en España: consecuencias estructurales de nuestro modelo de crecimiento. *Ehquidad. International Welfare Policies and Social Work Journal*, 1, 91-114. Doi: 10.15257/ehquidad.2014.0004
- LLANO, J.C. (2016). *El estado de la pobreza. Seguimiento del indicador de riesgo de pobreza y exclusión social en España. 2009-2015*. EAPN-España. Disponible en <http://www.eapn.es/estadodepobreza/index.php>
- MARÍ-KLOSE, P., ESCAPA, S., y MARÍ-KLOSE, M. (2016). Crisis y pobreza infantil en España. *Revista Española del Tercer Sector*, 32, 141-169.
- MARTÍN-ARTELES, A. (2014). Presentación. Transformaciones recientes en el modelo de las relaciones laborales. *Anuario IET de Trabajo y Relaciones Laborales*, Vol. 2, 1-26.
- MARTÍNEZ, R., y NAVARRO, C. (2016). Pobreza y privación material tras la crisis. *Revista Española del Tercer Sector*, 32, 107-139.
- OXFAM INTERMÓN (2016). *Bajan los salarios, crece la desigualdad. El impacto de las diferencias salariales en los hogares*. Disponible en <https://oxfamintermon.s3.amazonaws.com/sites/default/files/documentos/files/bajan-salarios-crece-desigualdad.pdf>
- PÉREZ, J., y JURADO, A. (2016). El nuevo mapa de la desigualdad territorial. *Revista Española del Tercer Sector*, 32, 77-106.
- RODRÍGUEZ, G. (2016). La gran depresión y su impacto en las políticas sociales. *Revista Española del Tercer Sector*, 33, 17-46.
- RODRÍGUEZ, G. (2014). Estado de Bienestar en España: transformaciones y tendencias de cambio en el marco de la Unión Europea. En F. Lorenzo (Coord.), *VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España* (pp. 299-393). Disponible en [http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/capitulos/pdf/05\\_Capitulo\\_5.pdf](http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/capitulos/pdf/05_Capitulo_5.pdf)
- SENNETT, R. (2000). *La corrosión del carácter*. Barcelona: Anagrama.
- STANDING, G. (2012). *El precariado. Una nueva clase social*. Barcelona: Pasado&Presente.
- TEZANOS, J.F. (2015). Transformaciones en las clases medias y una nueva estructura social. ¿Ante un cambio de paradigma sociológico? *Sistema*, 239, 3-30.

## POLÍTICAS PÚBLICAS: PROVISIÓN DE BIENESTAR. CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

### PUBLIC POLICIES: WELL-BEING PROVISION SUSTAINABILITY CRITERIA

*Gustavo Zaragoza Pascual*

Director General de Análisis de Políticas Públicas y Coordinación  
Generalitat Valenciana

**Resumen:** Este artículo reflexiona sobre la importancia que las prácticas de intervención comunitaria y mediación han tenido sobre los sistemas de protección social, y explica la aparición y expansión del Estado de bienestar, un logro relativamente reciente en nuestro país que se ha ido configurando durante los últimos 35 años, dibujando un modelo propio, coincidente en diversos aspectos, con el que se ha desarrollado en el resto de países de la Europa meridional. Esta fórmula o *modelo mediterráneo*, ha supuesto un avance considerable en las condiciones de vida de los ciudadanos, aunque actualmente, se encuentra sometida a numerosos dilemas e incertidumbres, especialmente relacionados con la capacidad e intensidad protectora y sus consecuencias en capas amplias de la sociedad. También se analizan los elementos necesarios para garantizar la sostenibilidad de las políticas públicas de bienestar y las recomendaciones de adaptación a los cambios sociodemográficos producidos en el último tramo del siglo XX.

**Palabras Clave:** Intervención Social, Intervención Comunitaria, Mediación, Estado de Bienestar, Sistemas de Protección Social, Servicios Sociales, Sostenibilidad.

**Abstract:** The aim of this article is a reflection about the importance of practices, community intervention and mediation in the systems of social protection. With this purpose makes a review about the apparition and expansion of the known like State of welfare, a relatively recent attainment in our country that has gone configuring during the last 35 years, drawing an own model, coincident in diverse appearances, with which has developed in the rest of countries of the meridional Europe. This formula or Mediterranean model, has supposed a considerable advance in the conditions of life of the citizens, in spite of which, at present, finds subjected to numerous dilemmas and uncertainties, especially related with the capacity and protective intensity and his consequences in wide layers of the society. The article analyses the necessary elements to guarantee the sustainability of the public politics of welfare and suggests recommendations of adaptation to sociodemographic changes produced in the last stretch of the 20th century.

**Keywords:** *Social Intervention, Community Intervention, Mediation, Been of Welfare, Systems of Social Protection, Social Services, Challenges, Sustainability.*

## Introducción

El trabajo que se presenta propone una reflexión acerca de la importancia de las prácticas de intervención comunitaria y de mediación en el conjunto de las políticas públicas ya que han supuesto un cambio considerable en la forma de llevar a cabo programas encaminados a mejorar la calidad de vida de las personas. Desde hace más de treinta años vienen formando parte del complejo entramado de prestaciones sociales que se dispensan en los distintos dispositivos de protección social. Durante este periodo se ha avanzado, no solamente en derechos con un importante entramado legislativo garantista, sino también en la calidad de la atención. Se han superado prácticas asistencialistas de carácter altruista, dando paso a respuestas profesionalizadas muy vinculadas a la arquitectura del nuevo mapa de prestaciones sociales que se ha generado con la modernización de las políticas públicas. El tránsito por los distintos sistemas de bienestar, de las prácticas de intervención comunitaria y de mediación aporta un balance positivo y se ha consolidado como uno de los elementos característicos de la atención social (Moreno, 2013).

Destaca especialmente la práctica comunitaria como una fórmula habitual dentro del Sistema Público de Servicios Sociales, participando en programas destinados a mejorar las condiciones de vida de familias en riesgo de exclusión. Se utiliza habitualmente en el trabajo con menores y forma parte de la lucha contra la pobreza y la precarización en distintos grupos poblacionales.

Pero las prácticas de intervención comunitaria no han sido exclusivas de los Servicios Sociales, también forman parte importante del Sistema Sanitario mediante el despliegue de actuaciones preventivas, especialmente en programas de salud mental, drogodependencias y otros trastornos aditivos, a través de prácticas de tratamiento y rehabilitación, fundamentadas en el reconocimiento de la existencia de determinantes sociales para la salud que hacen imprescindible la adopción de medidas compensatorias.

Por último cabe destacar la incidencia que han tenido numerosos programas y experiencias pertenecientes al Sistema Educativo en los que se han desple-



gado programas de mediación con la finalidad de actuar en problemas prevalentes como el acoso escolar, mobbing, absentismo y otro tipo de conductas disruptivas dentro de la comunidad escolar (Fernández y Ponce de León, 2014: 229-231).

No obstante, la aportación más relevante de este tipo de prácticas no procede de actuaciones estanco, en cada uno de los sistemas de bienestar, sino que ha tenido que ver con aquella problemática social en la que interactúan distintos agentes y por tanto requiere de una mirada global, en estos casos, el sustrato comunitario de la intervención ha ofrecido avances importantes y logros destacables en la función paliativa, preventiva y también inclusiva.

A pesar de sus innegables aportaciones al conjunto de los sistemas de protección, el reto actual consiste en conocer el alcance de futuro de este tipo de prácticas, algo que va a estar muy ligado a la propia sostenibilidad del conocido como Estado de bienestar (EB). La capacidad de acoger prácticas que superen el mero asistencialismo forman parte de la esperanza respecto al futuro, no obstante, en el momento presente son tantos los dilemas a los que se enfrenta el futuro EB que nos ha parecido la mejor de las aportaciones, realizar un viaje hacia el pasado, conocer cuáles han sido las claves para modernizar la asistencia social, analizar los cambios sociodemográficos a los que se ha sometido la población española de finales del siglo XX y sobre todo, apuntar los principales retos e incertidumbres a los que se enfrenta la protección social en nuestro país, para terminar ofreciendo algunos elementos claves en la sostenibilidad y vigencia de futuro de los logros alcanzados.

## **El Estado de bienestar como concepto, origen, fuentes y modelos**

El trayecto para la incorporación de España al moderno Estado del bienestar no ha sido fácil, ha estado salpicado de luces y de sombras, avances y retrocesos que han configurado un modelo de dispensación del bienestar en el que comparte una serie de elementos comunes con otros países meridionales.

Más allá de las dificultades por las que está atravesando en esos momentos, conviene resolver uno de los aspectos más relevantes que nos ayuda a comprender su impacto sobre la sociedad en su conjunto, el origen del EB con aquellos elementos que han coadyuvado a su aparición y su consolidación.

Desde distintos posicionamientos se ha tratado de identificar, mediante una definición concreta aquello que se ha dado en llamar Estado del bienestar. Existe una cierta unanimidad para identificar la primera aparición de la expresión Estado de bienestar en 1942 en el conocido como Informe Beveridge. Dicho documento sirvió para que por primera vez se hablara de un Estado que adquiere compromisos respecto a las necesidades de los ciudadanos.

De cualquier forma delimitar el Estado de bienestar resulta complejo por diversos motivos, principalmente porque en cada país y en cada momento histórico la forma de proveer estos servicios propios del Estado han variado significativamente. Conviene hacer una salvedad, a pesar de que el término se acuñó en el año 1942, el EB es resultado de un proceso lento que se remonta a finales del siglo XIX, y se encuentra íntimamente relacionado con la necesidad de dar respuesta a las carencias de una población y una sociedad en crecimiento y en continua evolución (Andrés, 2015).

Una primera aproximación sitúa como absolutamente indispensable la acción del sector público y la presencia constante de diversos instrumentos que permiten alcanzar un determinado nivel de vida garantizado al conjunto de los ciudadanos mediante la realización de distintas actuaciones, entre las que destacan las siguientes (Astelarra y Zaragoza, 2014):

*Transferencias de renta para garantizar unos ingresos a los ciudadanos, ofertando servicios sociales bien directamente bien a través de organismos públicos o prestados por empresas privadas a cargo de los presupuestos del Estado, estableciendo subvenciones al consumo de determinados productos o servicios y promulgando leyes que regulen la calidad de los servicios públicos.*

Además de los antecedentes enunciados, para obtener una definición concreta, resulta de enorme utilidad acudir a las señas de identidad y definir los elementos con los que se han ido configurando los distintos modelos y reconocer cuáles han sido sus consecuencias sobre los ciudadanos. De las distintas aproximaciones conceptuales, una de las que ha obtenido mayor consenso se corresponde con la efectuada por Ramesh Mishra en 1989 que define el EB como (Zaragoza, 2014b):

*Sistema social desarrollado en las democracias capitalistas industrializadas, después de la Segunda guerra mundial y que tiene como finalidad favorecer el ejercicio de los*

*derechos sociales de los ciudadanos e impulsar actuaciones públicas para reducir riesgos sociales.*

La definición de Misrha recoge los elementos geográficos, históricos, políticos y económicos, que identifican una modalidad de dispensación de bienestar en la que interactúan tres agentes como son Estado, familia y mercado, adoptando cada uno de ellos una posición dominante en los distintos modelos que se han ido configurando a lo largo del siglo veinte.

Como indicábamos anteriormente no existe una modalidad exclusiva de EB, el sociólogo danés Gosta Esping-Andersen (2000) definió tres tipos: *liberal*, *conservador* y *socialedemócrata*, a los que atribuye una serie de características distintivas:

1. *Modelo liberal anglosajón*: en este caso el Estado decide cubrir únicamente los riesgos que no puede asumir *una sociedad decente*. Los riesgos se definen con carácter restrictivo y sólo se concede la protección social una vez comprobados los medios de vida e ingresos del beneficiario.
2. *Modelo conservador-corporativista*. Parte del principio de subsidiariedad. El Estado interviene siempre y cuando fallen las instituciones más próximas al individuo, como la familia.
3. *Modelo socialedemócrata* o nórdico, en el que el Estado cubre todos los riesgos partiendo del principio de universalidad de las prestaciones sociales. Supone la transformación de la asistencia social tradicional hacia un nuevo sistema con derechos universalizados.

El caso español no se corresponde con ninguna de las tipologías previas y encaja en un cuarto modelo que el mismo autor define como *Mediterráneo*, caracterizado por su menor intensidad, elevada carga familiarista, la existencia de sistema de dispensación mixta y por su aparición tardía en el ámbito europeo (Zaragoza, 2014a).

La evolución y expansión del EB español ha atravesado distintos momentos. El punto de arranque de las actuales políticas sociales hay que situarlo en la firma de los conocidos como Pactos de la Moncloa de 1977, suscritos por todos los partidos políticos con representación parlamentaria. En este primer periodo, vigente hasta 1981, se produce un importante avance en el reconocimiento de

los derechos sociales en la Constitución de 1978, de forma que se origina un crecimiento considerable del gasto social, principalmente fruto de la extensión de las pensiones y de las prestaciones por desempleo.

La segunda etapa (1981-1989), se inicia en un momento de crisis y desempleo provocado por el tránsito de un modelo fordista hacia una sociedad postindustrial, esta segunda fase también produce importantes avances sociales como la completa extensión de la protección del desempleo mediante la puesta en marcha de las prestaciones de tipo asistencial.

En el periodo comprendido entre 1989 y 1995 se aumenta la cobertura del desempleo, surgen las Pensiones No Contributivas (PNC) y se universaliza la asistencia sanitaria. Todos estos avances suponen un elevado aumento del gasto social. En el año 1995 se lleva a cabo la firma del Pacto de Toledo que provoca un paréntesis en la situación de tensión social, consiguiendo un respaldo unánime de todos los partidos y del resto de agentes sociales al sistema público de pensiones. Unos años antes, gestionados por distintas Comunidades Autónomas se habían instaurado programas de renta mínima, siguiendo el modelo establecido en Francia de *Revenu Minimum d'Insertion* (RMI).

La cuarta etapa recorre el periodo comprendido entre 1996 y 2001, se caracteriza por las negociaciones entre sindicatos y gobierno que favorecen la extensión del Estado del bienestar, aun a costa de reducir en parte su capacidad protectora (se contiene el gasto y se endurecen algunas condiciones de cobro de pensiones) y se inicia un proceso de creciente privatización de servicios sanitarios educativos y sociales. En este periodo se racionaliza el sistema de la Seguridad Social (Ley 24/97) y se revalorizan las pensiones mínimas.

Por último conviene subrayar que el siglo XXI ha sido un periodo caracterizado más por recortes que por avances sociales. No obstante, hay que destacar el logro que supuso, la aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, más conocida como «ley de dependencia», mediante la cual se cierra el ciclo de la protección social con una Ley de vocación universalista que impone el derecho subjetivo como forma de acceso a las prestaciones para las personas dependientes y que opta por la profesionalización los cuidados, dos

avances importantes que no han alcanzado los logros previstos, al menos con la intensidad esperada.

## Cambios sociodemográficos en la España del Siglo XXI

El despliegue de las medidas protectoras se produce mientras que la sociedad española y la europea sufren una evolución importante en su composición y estructura sociodemográfica. Entre los fenómenos más relevantes se encuentran los siguientes:

- *Cambios en el modelo de familia, el tránsito de la nuclear tradicional*, extensa que había sido hegemónica hasta medias del siglo pasado se ha modificado sustancialmente, y se ha convertido en mayoritaria una fórmula que antes se consideraba atípica, caracterizadas por presentar menores tasas de fecundidad, constituida mediante emparejamientos menos estables y en las que ambos cónyuges forman parte del sustento familiar.
- *Envejecimiento poblacional*, algunos autores la han denominado como la mayor revolución del siglo XX, ya que ha aumentado cerca de diez años la perspectiva de vida y han aparecido nuevos tramos vitales, con importantes porcentajes de población afectada como la denominada cuarta edad.
- *Crecimiento de familias en situación de exclusión y de pobreza* con la aparición de desigualdades crecientes y el surgimiento de nuevos tipos de riesgo social intenso, como la pobreza energética, entre otros.

Las consecuencias de estos cambios afectan de manera considerable al desarrollo, implantación y niveles de éxito del denominado EB y son fundamentales a la hora de abordar el futuro y la sostenibilidad de los sistemas de protección social.

Pero estos cambios no han sido los únicos, también se han producido otros de tipo económico que modifican considerablemente las condiciones productivas de principios del siglo veinte, en las sociedades desarrolladas. Entre los más relevantes podemos destacar los siguientes: robotización, tecnologización, globalización de los mercados y terciarización del sistema productivo.

La generalización de la nueva economía ha dificultado la expansión de los beneficios alcanzados, genera dificultades para el mantenimiento de los avances sociales y hace indispensable abrir un proceso de revisión de los actuales sistemas de bienestar.

### **Algunos retos del sistema público de servicios sociales. Luces y sombras**

Conforme se apuntaba en el apartado anterior, el año 2006, concretamente en diciembre, se inicia una etapa nueva en la protección social en España con la promulgación de la que ha sido, al menos hasta el momento, la última aportación relevante en protección social para los ciudadanos, la conocida como Ley 39/2006, su despliegue, ha estado salpicado de diferentes dilemas y contradicciones. Posiblemente el mayor de ellos ha sido la coincidencia de su promulgación con el inicio de una de las etapas de crisis económica y social más intensa de la España moderna. Debido a esta circunstancia, el balance acerca de la utilidad de la Ley se tendrá que realizar desde la perspectiva de recuperación del pulso de normalidad de la economía española. Entre las luces aporta, como balance, un millón de personas atendidas, y entre las sombras hay que destacar los retrasos, las dificultades en la financiación y los trabas que han puesto algunas Comunidades para llevar a cabo el proceso de implantación.

Precisamente el carácter mixto de financiación y de gestión Autonómica ha supuesto una de las mayores dificultades, en algunos territorios ya que los resultados son enormemente desiguales. En diferentes Comunidades Autónomas, se puede considerar que ha quedado en entredicho el principio de derecho subjetivo que da sentido a la norma al estar condicionado por unos tiempos de tramitación que han puesto en cuestión su viabilidad como fórmula de acción social. También destaca, la ausencia de las prácticas preventivas previstas en el texto y sobre todo presenta un balance de enorme disparidad entre territorios.

Pero no es este el único problema al que se enfrenta la protección social en nuestro país, la situación de crisis económica ha puesto sobre la agenda política la necesidad de adoptar medidas más potentes en materia de lucha contra la exclusión social. Se ha planteado desde diferentes foros la necesidad de regular un sistema de *Renta de Inserción* de carácter estatal ya que hasta ahora se ha im-

plantado bajo normativa autonómica que hace muy desigual el impacto y la calidad de la intervención. En el Parlamento español existen distintas iniciativas tendentes a regular esta prestación social e igualmente se ha abierto el debate acerca de la conveniencia de una Renta Básica como fórmula de garantía de ingresos. En esta misma línea de asignaturas pendientes se encuentra el crecimiento de la exclusión social y la pobreza, todos los informes recientes indican un aumento alarmante y la constatación de que las políticas públicas no han sido capaces de generar suficientes recursos de contención.

Para finalizar, este apartado de retos, cabría destacar la inexistencia de un plan integral o mapa de necesidades a nivel estatal, compatible con un Plan de Inclusión que garantice en el tiempo y de manera equitativa territorialmente la lucha contra la precarización social.

## **Criterios de sostenibilidad**

Una vez analizado las dificultades conviene dirigir la mirada hacia el futuro e intentar atisbar cuál va a ser el panorama de la protección social especialmente confuso y controvertido, tratando de dilucidar acerca de la viabilidad de prácticas que han otorgado un papel relevante al Estado y han conseguido importantes niveles de calidad de vida a un número muy elevado de ciudadanos. La tarea no resulta sencilla debido a las dificultades que presentan los sistemas de bienestar y especialmente el de servicios sociales que se encuentra en un momento de construcción sometido a numerosos dilemas y debates, que dibujan un devenir plagado de incertidumbres.

Con la intención de realizar alguna aportación personal que pueda contribuir a despejar alguna de las dudas expuestas, planteamos un conjunto de criterios de sostenibilidad que consideramos indispensables para seguir avanzando en la durabilidad de los avances alcanzados. Este último apartado lo vamos a abordar desde una triple mirada, en función de las propuestas que se ofrecen, para ordenar las propuestas que se efectúan.

En primer lugar es indispensable una revisión de tipo *económico*, es un auténtico clamor la infrafinanciación de los distintos sistemas de protección social, en relación a los otros países de nuestro entorno. Todos los expertos destacan la

insuficiente presencia del gasto social en el conjunto del gasto público, existe una distancia considerable a la media europea en este campo, al menos en comparación a países con un nivel de desarrollo equiparable al de España. Esta circunstancia viene agravada por la modalidad mixta de dispensación, la práctica totalidad del gasto social se gestiona desde las Comunidades Autónomas, solamente el sistema de pensiones dispone de una caja única en todo el Estado. Cada vez se hace más necesario revisar el modelo de financiación del gasto social y avanzar hacia lo que diferentes expertos plantean acerca de la conveniencia de utilizar cestas finalistas que blinden el destino final de cada partida presupuestaria, evitando que parte del gasto social acabe en otro tipo de gastos suntuarios que nada tienen que ver con el destino previsto. En este mismo apartado hay que evidenciar la importancia que tiene avanzar en la generación de una economía del bienestar que ofrezca sustento y seguridad mediante la creación de puestos de trabajo y fórmulas de colaboración con la Economía Social para hacer más eficiente la dispensación del bienestar.

En cuanto a los *criterios sociales* es una necesidad evidente profundizar en acuerdos y establecimiento de alianzas suficientes con agentes sociales, especialmente empleadores y los sindicatos, para favorecer la buena imagen de las políticas públicas de bienestar, incorporando a los nuevos movimientos sociales como elementos de respaldo de los avances sociales de finales del siglo pasado. Una estrategia para alcanzar este respaldo consiste, en llevar a cabo una política de servicios que sustituya paulatinamente la de prestaciones que puede resultar más sencilla de aplicar e incluso con mayor respaldo de los beneficiarios pero que no incorpora el valor añadido de los servicios mediante la creación de un importante número de puestos de trabajo que también otorgan credibilidad y respaldo social a los sistemas de bienestar.

Por último en cuanto a la *sostenibilidad política* ha llegado el momento de transferir competencias fiscales a los territorios para que se corresponsabilicen realmente del resultado final del conjunto de las políticas públicas y especialmente de las políticas sociales. Además, hay que poner una mirada global a los principales retos y buscar garantías en todo el Estado en el cuarto de los Sistemas de bienestar, los servicios sociales ya que no se dispone de una Ley de ámbito estatal y se viene produciendo un incremento paulatino de síntomas de disparidad y de inequidad mediante un panorama cada vez más divergente. Para poner



punto final a este apartado conviene destacar la necesidad de avanzar en la gobernanza europea y la relevancia de trasladar a todos los países de la Unión, elementos de compensación territorial, para establecer un sentimiento de pertenencia bajo un sistema de protección social con elementos equiparables.

## Conclusiones

A la vista de la evolución alcanzada por el EB, agentes intervinientes y los cambios producidos, consideramos que las reformas que pueden dar más sostenibilidad a nuestro sistema de bienestar se han de mover en las siguientes claves:

- *Fiscalidad suficiente, progresiva, transparente e inteligente.* Debemos potenciar y prestigiar la fiscalidad como constructora de ciudadanía inclusiva y cohesión social.
- *Austeridad.* Hemos de reconocer que en el desarrollo de nuestro Estado de bienestar y en nuestras políticas públicas determinados responsables políticos han sido, en algunas ocasiones, frívolos, despilfarradores e irresponsables por clientelismo, imprevisión, ignorancia. No podemos volver a incurrir en dichos comportamientos.
- *Activación.* Toda medida de protección debe ir acompañada de las estrategias que potencien el protagonismo de la persona en la mejora de su situación y la corresponsabilidad. En el conjunto de la intervención social se debe potenciar la autoimplicación de la persona, en la medida de sus posibilidades.
- *Flexibilidad.* Los sistemas (sanidad, servicios sociales, garantía de ingresos...) han de articularse de forma flexible, de manera que sean capaces de adaptarse a diferentes coyunturas económicas, sociales... Para ello es fundamental trabajar en clave de innovación tecnológica, social y de introducción de fórmulas como la participación del tercer sector en la gestión de servicios, la creación de mercados sociales, nuevas fórmulas de mutualismo cívico y participación ciudadana, etc.
- *Creación de empleo, riqueza y tejido social.* Progresivamente hemos de ser capaces de ir sustituyendo los programas que se basan en la mera entre-

ga de dinero en programas de prestación de servicios que son mucho más potentes para la creación de empleo, riqueza y tejido social.

- *Buen gobierno, orden y rigor en la gestión y el control.*

## Bibliografía

- ANDRÉS, S. (2015). Sociedad outlet-sociedad low cost. La clase media vuelve a casa. *Ehquidad. International Welfare Policies and Social Work Journal*, 4, 11 - 30. Doi:10.15257/ehquidad.2015.0007
- ASTELARRA, J., y ZARAGOZA, G. (2014). El Estado de Bienestar en España. Criterios de sostenibilidad. *Ehquidad. International Welfare Policies and Social Work Journal*, 1, 61-90. Doi: 10.15257/ehquidad.2014.0003
- ESPING-ANDERSEN, G. (2000). *Fundamentos Sociales de las Economías Postindustriales*. Madrid: Ariel.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T., y PONCE DE LEÓN, L. (2014). *Nociones básicas de Trabajo Social*. Madrid: Ediciones Académicas.
- MORENO, L. (2013). *La Europa Asocial*. Madrid: Península.
- ZARAGOZA PASCUAL, G. (2014a). De la protección Social al Estado de Bienestar. *Revista de Treball, Economia i Societat. (CES)*, 72, 21.
- ZARAGOZA PASCUAL, G. (2014b). *Crónica de Bienestar en tiempos de malestar*. Valencia: PUV Universidad de Valencia.

## LA ÉTICA EN LAS INTERVENCIONES SOCIALES: ALGUNOS MODELOS DE RESOLUCIÓN DE DILEMAS ÉTICOS

### THE ETHICS IN SOCIAL INTERVENTIONS: SOME MODELS OF DILEMMAS RESOLUTIONS ETHICS

*María Jesús Úriz Pemán y Francisco Idareta Goldaracena*

Profesor/a Titular de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra

**Resumen:** A lo largo del presente artículo nos proponemos un doble objetivo: por un lado, destacar la importancia de la mirada ética como un elemento fundamental en las intervenciones sociales. Por otro, plantear la necesidad de contar con herramientas concretas para la toma de decisiones éticas. Para ello, explicaremos brevemente dos modelos de toma de decisiones: el de Loewenberg y Dolgoff (basado en una jerarquía entre principios éticos) y la propuesta no jerarquizada de Patricia Kenyon.

**Palabras-clave:** Ética, Intervención social, Dilemas éticos, Toma de decisiones éticas, Modelos de resolución de dilemas éticos, Jerarquías entre principios éticos.

**Abstract:** The aims of this article are to emphasize the importance of the ethical view as a fundamental element in social interventions, and to analyze tools for making ethical decisions. We will briefly explain two decision-making models: Loewenberg and Dolgoff (based on a hierarchy of ethical principles) and Patricia Kenyon's non-hierarchical proposal.

**Key words:** Ethics, Social intervention, Ethical dilemmas, Ethical decision-making, Models of ethical dilemma resolution, Hierarchies among ethical principles.

### Introducción

La ética debe ser uno de los pilares fundamentales de todas las intervenciones profesionales, tanto las que se realizan en el ámbito de lo social como también las que suceden en otras áreas como la sanitaria o las profesiones libera-

les. La mirada de las y los profesionales siempre debe estar enraizada en los principios éticos, en la deontología profesional y en los valores y virtudes necesarias para el cuidado y la atención de las personas usuarias. Sólo de este modo garantizaremos que las intervenciones profesionales sean, no sólo técnicamente buenas, sino que también respeten los principios éticos y los valores indispensables en las interacciones con las personas usuarias (Idareta, 2013; Idareta, Úriz, Viscarret, 2017).

En línea directa con este planteamiento, durante los últimos años en el ámbito académico estamos asistiendo a una creciente preocupación por las éticas profesionales, lo cual se ha reflejado directamente en un incremento en el número de publicaciones en torno a este campo. El caso del Trabajo Social también es un buen reflejo de este hecho, lo cual es especialmente significativo si miramos las recientes publicaciones de habla inglesa de la última década: Beckett & Maynard, 2005; Bowles, Collingridge, Curry & Valentine, 2006; Reamer, 2006; Banks & Gallagher, 2009; Congress, Black & Strom-Gottfried, 2009; Dolgoff, Loewenberg & Harrington, 2009.

Pues bien, la mirada de la ética en las intervenciones sociales también hace que nos demos cuenta de la existencia de multitud de conflictos éticos. La mirada ética nos hace reflexionar cuando se nos presenta un conflicto entre principios éticos, cuando no sabemos muy bien cómo aplicar algunos valores morales, cuando nos encontramos con situaciones en las que ninguna opción moral no satisface plenamente... En definitiva, gracias a la mirada ética somos capaces, en primer lugar, de detectar los dilemas éticos y, en segundo lugar, de iniciar un proceso reflexivo y deliberativo encaminado a encontrar posibles soluciones a esos dilemas.

Hay que tener en cuenta, además, que los dilemas éticos pueden darse en muchos niveles: en la intervención directa con las personas usuarias, en situaciones en las que nuestros propios valores profesionales chocan con los de la institución en la que trabajamos, en la interrelación con profesionales de otras instituciones...

Cuando utilizamos la expresión “dilemas éticos” lo hacemos, no sólo para referirnos a situaciones en las que existe un conflicto entre principios éticos (entre autonomía y bienestar, por ejemplo), sino también a aquellas situaciones en las que encontramos argumentos morales, tanto para realizar una acción como

para no realizarla (Bowles et al, 2006). Se trata, por tanto, de situaciones en las que los argumentos morales que encontramos no determinan un único curso de acción y precisamente por ello representan para nosotros un dilema ético, ya que ninguno de los caminos que podemos tomar nos convence plenamente (Banks & Williams, 2005).

Pero, ¿cuáles son los principales dilemas éticos que han de resolver las trabajadoras y trabajadores sociales en España? A partir de los resultados que obtuvimos mediante el proyecto de investigación nacional de I+D+i sobre “Dilemas éticos de la intervención social: la perspectiva de los trabajadores sociales en España” realizado por el grupo EFIMEC<sup>1</sup> entre los años 2009 y 2011 (Ballestero, Úriz y Viscarret, 2013), concluimos que los dilemas más frecuentes eran los relacionados con: el deber o no de informar a terceras personas (por ejemplo, cuando esas terceras personas demandaban información acerca de las y los usuarios); otras circunstancias en las que no estaba muy claro hasta dónde había que respetar o no la autonomía de las personas usuarias (por ejemplo, porque respetando su autonomía se ponía en peligro su bienestar); también situaciones relacionadas con el tratamiento de la información confidencial (desde cómo guardar la información confidencial hasta en qué situaciones estaría justificado romper dicha confidencialidad).

Además de esos tipos de dilemas éticos, aparecían también otros relacionados con: la duración de la intervención (cuando, por ejemplo, las profesionales se veían en la necesidad de finalizar la intervención, pero sin que hubieran cubierto plenamente las demandas y necesidades de las personas usuarias); dilemas en torno a la justa distribución de los recursos disponibles; otras situaciones en las que las y los profesionales se planteaban si decir o no toda la verdad o mentir...

Es evidente, entonces, que en las intervenciones sociales surgen muchos dilemas éticos de muy distintos tipos. Pero, ¿cómo se toman las decisiones éticas cuando hay que resolver dichos dilemas? Tratando de dar respuesta a esta problemática y, como continuación al Proyecto antes citado, en el grupo EFIMEC elaboramos otro Proyecto Nacional sobre la “Toma de decisiones éticas en la

---

<sup>1</sup> Grupo de investigación “Ética, Filosofía y Metodología de las Ciencias” del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Pública de Navarra.

práctica profesional del Trabajo Social”. El objetivo era averiguar precisamente qué hacen los y las profesionales del Trabajo Social cuando se encuentran con un dilema ético, es decir, cómo resuelven dichos dilemas.

Una de las principales conclusiones a las que llegamos después de realizar este Proyecto fue precisamente la falta de herramientas concretas para la toma de decisiones éticas. Esto significa que, pese a que más del 90 por ciento de las y los trabajadores sociales en España reconocía haber tenido que enfrentarse a algún dilema ético, el 97 por ciento reconocían no conocer ningún modelo ni metodología para la toma de decisiones éticas. Cuando tenían algún dilema ético consultaban a un superior, lo discutían con un colega o, simplemente, recurrían al sentido común o la intuición. Resulta evidente, por tanto, la necesidad de profundizar en los procesos de toma de decisiones éticas para tratar de proporcionar a dichos profesionales algunas herramientas para la toma de decisiones éticas (Ballesteros et al., 2014).

## **Herramientas para resolver dilemas éticos**

Si revisamos la literatura de habla inglesa veremos que en los últimos años se está produciendo un aumento de publicaciones en torno a este tema y, afortunadamente, hay algunas propuestas metodológicas interesantes aplicables al ámbito de la intervención social (Harrington & Dolgoff, 2008; Kenyon, 1998, Reamer, 2006; Úriz, 2004).

Una posible forma de clasificar esas propuestas es distinguir dos grupos: las que establecen algún tipo de jerarquías entre principios éticos y aquellas en las que los principios éticos no son tan relevantes o, al menos, no se propone una jerarquía concreta entre ellos. En el primer grupo podríamos situar propuestas tan interesantes como el procedimiento deliberativo procedente de la Bioética (Gracia, 1991) o el modelo agregado de Loewenberg y Dolgoff (1982). Es de destacar que, pese a la enorme dificultad de tratar de establecer una jerarquía universal entre principios éticos, ambos realizan propuestas jerárquicas concretas. En el caso del modelo deliberativo, tomando cuatro principios básicos (autonomía, bienestar, no-maleficencia y justicia) y, en la propuesta de Loewenberg y Dolgoff, jerarquizando siete principios éticos que veremos a continuación.

Dentro del segundo grupo encontramos propuestas tan interesantes como la de Reamer (2006) pues, aunque es cierto que establece varias líneas de acción que implican priorizar los “bienes básicos”, no puede ser considerado estrictamente como un modelo jerarquizado. También dentro de este segundo grupo podemos situar el modelo de Patricia Kenyon (1998).

Dado que, por motivos de extensión, ahora no podemos profundizar en todas y cada una de esas propuestas, hemos elegido dos de ellas (una de cada grupo): por un lado, el modelo agregado de Frank M. Loewenberg y Ralph Dolgoff (1982) y, por otro, el modelo de Patricia Kenyon (1998).

Loewenberg y Dolgoff (1982) realizan su propuesta con la finalidad de evitar la improvisación y de racionalizar el proceso de toma de decisiones éticas en el ejercicio profesional del Trabajo Social. En principio, su aplicabilidad no se circunscribe estrictamente a cuestiones éticas, por lo que, como se deduce de la formulación de los once pasos iniciales, puede decirse que es un modelo genérico de toma de decisiones.

Este modelo está basado en teorías de diferentes autores y se caracteriza porque la toma de decisiones se realiza progresivamente: en un primer momento se proponen once pasos genéricos de aproximación a la casuística concreta; seguidamente, se utilizan dos instrumentos diferentes que orientan a las y los profesionales de la intervención social en la resolución ética del caso: primeramente se utiliza el *Ethical Rules Screen* (ERS) y, con posterioridad, el *Ethical Principles Screen* (EPS).

Los once pasos que proponen inicialmente son los siguientes: 1) identificar el problema y los factores que contribuyen a mantenerlo; 2) identificar las personas e instituciones relacionadas con dicho problema (clientes, otros profesionales, etc.); 3) identificar los valores relevantes a dicho problema que mantienen los diversos participantes identificados en el paso 2, así como los valores sociales, profesionales y personales del cliente y del trabajador; 4) identificar metas y objetivos cuya consecución puede resolver o reducir el problema; 5) identificar estrategias de intervención alternativas; 6) asegurar la efectividad y eficacia de cada alternativa en términos de las metas identificadas; 7) determinar quién debería estar implicado en la toma de decisiones; 8) seleccionar la estrategia más apropiada; 9) implantar la estrategia seleccionada; 10) hacer un segui-

miento de la implantación, atendiendo especialmente a las consecuencias que no se habían anticipado previamente; y 11) evaluar los resultados e identificar problemas adicionales.

Una vez concluida esta primera aproximación, el proceso progresivo de toma de decisiones ética continúa con el ERS, compuesto por las siguientes tres normas éticas, que remiten a las y los profesionales a la utilización de su código deontológico de referencia: 1) comprobar si se pueden aplicar algunas reglas del código de ética, que estarían por encima de los valores personales; 2) si se pueden aplicar una o más reglas, hay que seguirlas; y 3) si no existen reglas aplicables o hay un conflicto entre ellas, utilizar el EPS.

Efectivamente, el ERS remite al siguiente instrumento, el EPS, cuando el código deontológico de referencia resulte muy difuso o poco concreto, así como cuando este no plantee ninguna directriz ética específica. Es decir, si las normas éticas que componen el ERS no permiten dirimir los problemas o dilemas éticos que se plantean, Loewenberg y Dolgoff proponen utilizar los principios éticos del EPS.

Tales principios éticos se encuentran jerárquicamente ordenados y son los siguientes: 1) protección de la vida humana (vida en sentido amplio, incluyendo también el bienestar del usuario y de otras personas); 2) igualdad y desigualdad: en principio, todas las personas merecen ser tratadas de forma igualitaria, pero pueden ser tratadas de forma diferente si esa desigualdad es relevante (por ejemplo, en casos de abusos de niños); 3) autonomía y libertad: el/la profesional del Trabajo Social respetará la autonomía y libertad del usuario siempre que ello no implique un daño importante para sí mismo o para otras personas (en este último caso, sería prioritario el primer principio). Además, hay que evaluar los riesgos y beneficios de cada acción; 4) principio del menor daño (elegir la opción que cause el menor daño posible); 5) principio de la calidad de vida (para los individuos y para la comunidad); 6) principio de privacidad y confidencialidad; y 7) principio de sinceridad.

Los principios éticos contenidos en el EPS serían por tanto los siguientes: autonomía y libertad (derecho del usuario a su autonomía e independencia), igualdad y desigualdad (todas las personas, en las mismas circunstancias, deben ser tratadas de la misma forma); hacer el menor daño posible (si el daño es inevitable, el trabajador o trabajadora social elegirá la opción que cause el menor



daño posible); privacidad y confidencialidad (proteger, lo más ampliamente posible, la privacidad y confidencialidad de la información relativa a los usuario); protección de la vida (se debe proteger la vida lo más ampliamente posible; aunque no se define cuándo empieza la vida y cuándo acaba); calidad de vida (se deben elegir las opciones que promuevan la mejor calidad de vida posible); confianza y completa revelación (el trabajador o trabajadora social debería decir completamente la verdad y proporcionar a la persona usuaria toda la información disponible).

En síntesis, Loewenberg y Dolgoff proponen un modelo de resolución de toma de decisiones que combina una serie de pasos generales y unas normas éticas, con la jerarquización de siete principios éticos básicos: en un primer momento se realiza una aproximación genérica a las circunstancias éticas de cada caso, para posteriormente, apelar a las normas éticas del código deontológico de referencia y, caso de que no nos sean útiles, a los principios éticos básicos jerarquizados.

Es de destacar la valentía de esta propuesta, primero, al elegir siete principios éticos entre los muchos posibles implicados en las intervenciones sociales y, segundo, al tratar de establecer una jerarquía entre ellos que sea lo más universal posible y que se pueda aplicar, por tanto, a múltiples intervenciones sociales.

En cuanto al grupo de modelos que no establecen una jerarquía concreta entre principios éticos, queremos destacar el de Patricia Kenyon (1998), quien presenta una guía para la toma de decisiones éticas basada en el código deontológico de la *National Organization for Human Service Education* (NOHSE). Este modelo está elaborado teniendo en cuenta las perspectivas de diversas profesiones de la intervención social y propone diez pasos con una serie de indicaciones y preguntas:

1. Describir la cuestión o el dilema ético:

- ¿Quién está implicado? ¿Cuál es su implicación?
- ¿Qué tiene el dilema?
- ¿Qué implicaciones tiene? ¿Qué riesgos hay?
- ¿Cuáles son las características principales?
- ¿Qué tipo de asunto es?

2. Considerar los aspectos éticos y jurídicos:
  - Considera todas las directrices éticas y normas jurídicas.
  - Identifica tus propios valores personales pertinentes para el asunto.
  - Identifica los valores sociales o comunitarios pertinentes para el asunto.
  - Identifica los estándares profesionales pertinentes.
  - Identifica las leyes y regulaciones pertinentes.
  - Aplica estas directrices.
3. Examinar todos los conflictos:
  - Describe los conflictos que experimentas internamente.
  - Describe los conflictos que experimentas y que son externos (implican a nosotros, usuarios, supervisor, profesional, etc.).
  - Decide cuáles de estos conflictos son menos importantes (si el externo prima sobre el interno, si puedes minimizar alguno de ellos...).
4. Resolver los conflictos pidiendo ayuda, si la necesitas, para tomar la decisión:
  - Consulta con otros colegas, expertos o supervisores.
  - Consulta bibliografía profesional pertinente.
  - Busca ayuda en organizaciones profesionales o comités de ética.
5. Generar todos los posibles cursos de acción.
6. Examinar y evaluar las alternativas de actuación (se intenta priorizar entre alternativas)
  - Considera las preferencias de las personas usuarias y de las otras personas implicadas desde una comprensión total de sus valores y creencias éticas (p.e.: autonomía del usuario).
  - Elimina las alternativas que sean incompatibles con los valores y creen-

cias de la persona usuaria y de otras personas significativas implicadas en el caso (no intentes imponer tus propios valores).

- Elimina las alternativas que sean incompatibles con otras normativas relevantes pertinentes en el caso.

- Elimina las alternativas para las que no tienes apoyo ni recursos (sé realista).

- Elimina las alternativas que no se ajusten a los principios éticos de universalidad, publicidad y justicia.

- Con el propósito de auxiliar en este paso, P. Kenyon recoge las siguientes preguntas sobre la universalidad: ¿la acción es aplicable a todas las personas en situaciones similares (incluyéndote a ti mismo/a)? ¿Recomendarías actuar así a otros profesionales? ¿Lo aprobarías si un colega lo hiciera?

- En relación a la publicidad señala las siguientes: ¿la acción se basa en estándares éticos reconocidos por todas las personas implicadas? ¿Explicarías esa acción a tus colegas o en público? ¿Aceptarían ellos esa explicación?

- Y con respecto a la justicia: ¿la acción trata a las personas justamente? ¿Harías lo mismo con otros usuarios en situación similar? ¿Harías lo mismo si la persona usuaria fuera conocida o influyente?

- Prevé las posibles consecuencias de las alternativas aceptables que te quedan (a corto y largo plazo; ciertas, probables, improbables, etc.).

- Prioriza las alternativas aceptables que te quedan.

- Para ayudar en este paso, Kenyon (1998) recoge las preguntas que proponen Loewenberg y Dolgoff (1982): ¿Qué alternativas protegen más los derechos y bienestar de los usuarios y de otras personas? ¿Qué alternativas protegen más los derechos e intereses de la sociedad? ¿Qué puedes hacer para minimizar los conflictos entre proteger derechos y bienestar de los usuarios, la sociedad, otros, etc.? ¿Qué alternativa causa “el menor daño” posible?

7. Seleccionar y evaluar la actuación elegida (el mejor curso de acción):

- Especialmente si no hemos elegido la acción que estaba situada en primer lugar, tenemos que evaluar nuestra decisión, preguntándonos también si estamos siendo influidos por algún factor que no hubiéramos reconocido o si debiéramos reconsiderar algo.

8. Planificar la actuación: Desarrolla un plan de actuación y llévalo a cabo.

9. Evaluar el resultado de la acción que has llevado a cabo:

- ¿Los resultados eran los esperados? ¿Aún piensas que ésa era la mejor decisión?

10. Examinar las consecuencias / implicaciones:

- ¿Qué has aprendido del proceso y sus resultados? ¿Qué implicaciones tiene para futuras tomas de decisiones éticas?

## **Conclusiones**

Como se puede ver, el modelo propuesto por Patricia Kenyon es muy reflexivo. Hace que nos planteemos muchas preguntas en cada uno de los pasos y también hace que abramos muchos cursos de acción para luego poder ir eliminando entre ellos las alternativas menos aceptables. En cuanto a los principios éticos, sólo aparecen tres en el paso seis: universalidad, publicidad y justicia. Las preguntas relacionadas con dichos principios nos ayudan a eliminar alternativas en la toma de decisiones éticas.

Es importante la adquisición de cierta práctica en la toma de decisiones éticas, comenzando por situaciones más simples y, después, aumentando su complejidad. De hecho, Kenyon propone la toma de decisiones paso a paso para ir interiorizando cada uno de ellos y adquiriendo cierta habilidad para poder aplicarlos a situaciones cada vez más complejas. Todo ello con el propósito de dotar de recursos y herramientas a los profesionales para que puedan resolver más fácilmente los conflictos a los que se tengan que enfrentar.

En definitiva, sea cual sea el modelo que elijamos para la toma de decisiones éticas, lo importante es que sea un proceso deliberado, argumentado; un

proceso reflexivo en el que nos planteemos las posibles alternativas y las consecuencias de una u otra decisión. También es necesario tener en cuenta el marco legislativo, acudir a la deontología profesional y, si es posible, no tomar la decisión de forma aislada, sino dentro del equipo de trabajo o consultando a un comité de ética. Tomemos la decisión que tomemos, hemos de ser capaces de justificar razonadamente dicha decisión.

La ética no es una ciencia exacta, por lo que nunca sabremos a un cien por cien si la opción que hemos elegido ante un dilema ético es la mejor opción posible. Pero de lo que sí tenemos que asegurarnos es de haber realizado un proceso reflexivo, deliberativo, en el que hayamos tenido en cuenta los valores y principios éticos implicados; un proceso en el que abramos todos los posibles cursos de acción y en el que nos planteemos las consecuencias que se derivan de cada uno de ellos. Se trata, en definitiva, de que ningún elemento se quede fuera de la reflexión ética. De este modo, poco a poco conseguiremos el objetivo de interiorizar esa mirada ética tan necesaria en todas las intervenciones profesionales.

## Bibliografía

- BALLESTERO-IZQUIERDO, A., ÚRIZ-PEMÁN, M.J., y VISCARRET-GARRO, J.J. (2013) ¿Qué dilemas éticos encuentran los profesionales del Trabajo Social en España y cómo los resuelven?. Quins dilemes ètics troben els professionals del treball social a Espanya i com els resolen?, *Revista de Treball Social*, 199, 35-45.
- BALLESTERO-IZQUIERDO, A., IDARETA-GOLDARACENA, F., ÚRIZ-PEMÁN, M.J., VISCARRET-GARRO, J.J., y DIEZ-LUQUI, G. (2014). Cómo afrontar los dilemas éticos en la práctica profesional del trabajo social. E. Pastor-Seller (Editor), *Las prácticas curriculares en el Grado de Trabajo Social. Supervisión y construcción del conocimiento desde la práctica profesional* (pp. 227 – 246). Madrid: Editorial Universitas.
- BANKS, S., & WILLIAMS, R. (2005) “Accounting for Ethical Difficulties in Social Welfare Work: Issues, Problems and Dilemmas”, *British Journal of Social Work*, 35, 1005-1022.
- BANKS, S., & GALLAGHER, A. (2009). *Ethics in professional life: virtues for health and social care*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- BECKETT, C., & MAYNARD, A. (2005). *Values and ethics in social work: An introduction*. London: Sage.
- BOWLES, W., COLLINGRIDGE, M., CURRY, S., & VALENTINE, B. (2006). *Ethical practice in social work: An applied approach*. Crow's Nest, New South Wales: Allen and Unwin.
- CONGRESS, E., BLACK, P., & STROM-GOTTFRIED, K. (Eds.). (2009). *Teaching social work ethics and values: A curriculum resource*. Alexandria, Va: Council on Social Work Education.

- DOLGOFF, R., LOEWENBERG, F., & HARRINGTON, D. (2009). *Ethical decisions for social work practice*. (8th ed.) Belmont, CA: Brooks Cole.
- GRACIA, D. (1991) *Procedimientos de decisión en ética clínica*. Madrid: Eudema.
- HARRINGTON, D., & DOLGOFF, R. (2008) "Hierarchies of Ethical Principles for Ethical Decision Making in Social Work". *Ethics and Social Welfare*, 2 (2), 183-196.
- KEYNON, P. (1998) *What would you do? An ethical case workbook for human service professionals*. USA: Brooks Cole Publishing Company.
- LOEWENBERG, F.M., y DOLGOFF, R. (1982). *Ethical Decissions for SocialWork Practice*. Ithaca (Illinois): F.E. Peacock Pub.
- REAMER, F. (2006). *Social work values and ethics*. (3rd ed.). NewYork: Columbia University Press.
- ÚRIZ M. J. (2004) "Modelos de resolución de dilemas éticos en Trabajo Social". *RTS, Revista de Trabajo Social*, 175, 6-27.

## INTERVENCIÓN Y MEDIACIÓN SOCIAL. DEFINICIÓN Y CONTEXTOS PROFESIONALES

### INTERVENTION AND SOCIAL MEDIATION. DEFINITION AND PROFESSIONAL CONTEXT

*Concepción Castro Clemente*

Profesora Tutora de Trabajo Social. Universidad Nacional de  
Educación a Distancia

**Resumen:** El funcionamiento de la sociedad está directamente interrelacionado con el bienestar de sus ciudadanos, cualquier cambio o transformación social repercute, directa o indirectamente, en la población. Son muchos los elementos que interactúan en el sistema social y que no siempre tienen efectos positivos en el conjunto social cuando se produce un cambio. Emergen, por tanto, nuevos escenarios de conflicto o de necesidad en el sistema social que demandan estrategias y técnicas de protección para enfrentar y conseguir el equilibrio y bienestar de las personas, grupos y comunidades de forma precisa y eficaz. El objetivo de la intervención social es rehabilitar y mediar en las situaciones problemáticas para encarar el complejo fenómeno de la exclusión. Mediante un proceso metodológico y la utilización de técnicas de mediación profesional, se ponen en marcha un conjunto de acciones para cubrir las necesidades humanas que permitan a las personas desarrollarse integralmente y mejorar su calidad de vida.

**Palabras clave:** Intervención Social, Mediación Social, Exclusión Social, Metodología de Intervención, Mediador Social.

**Abstract:** The functioning of society is directly interrelated with the welfare of its citizens, any change or social transformation has a direct or indirect impact on the citizenship. There are many elements that interact in the social system and that do not always have positive effects on the social set when a change occurs. Therefore, emerge new scenarios of conflict or of necessity in the social system that demand strategies and techniques of protection to deal and get the balance and welfare of individuals, groups and communities accurately and effectively. The objective of social intervention is to rehabilitate and mediate in problematic situations to deal the complex phenomenon of exclusion. Through a methodological process and the use of

professional mediation techniques a set of actions are implemented to meet the human needs that allow people to develop fully and improve their quality of life.

**Key words:** Social Intervention, Social Mediation, Social Exclusion, Intervention Methodology, Social Mediator.

## Introducción

En las últimas décadas, la sociedad ha experimentado grandes transformaciones sociales. La crisis económica, los cambios de las estructuras sociales, los retos de la globalización capitalista, la sucesión de reformas políticas así como las modificaciones experimentadas por la familia en la que emergen nuevos entornos y modelos de convivencia familiares más libres y plurales, presentan nuevas necesidades en el conjunto social.

Estos nuevos escenarios demandan una respuesta social para enfrentar y conseguir el equilibrio y bienestar de las personas, grupos y comunidades de forma precisa y eficaz. Sin duda, hay que intervenir y elaborar estrategias y técnicas específicas para conseguir un modelo de convivencia socialmente óptimo.

El concepto de intervención social se define como “toda actividad profesional consciente, organizada y planificada y dirigida a actuar sobre una realidad social para estudiarla, analizarla, modificarla y cambiarla en la consecución de una mejora positiva” (Fernández, De Lorenzo y Vázquez, 2012). Toda acción de intervención, se asienta en una doble alianza entre en una base teórica, que la fundamenta, así como en un método científico que permita cambiar la situación social.

A partir de esta visión globalizadora en la que la intervención social se basa en un proceder científico-metodológico, es fundamental la aplicación de técnicas específicas para la resolución de cada problema en su contexto particular. La mediación social sería una de las técnicas especializadas en la gestión y resolución de conflictos sociales, familiares, penales, interculturales, judiciales, educativos o comunitarios.

El concepto de mediación es definido por el Diccionario de Trabajo Social (2012) como el “proceso de resolución negociada y consensuada entre partes enfrentadas bajo la actuación de un mediador, promotor de una solución satisfac-



toria y constructiva”. Esta técnica aplicada en el ámbito de intervención social, presenta las siguientes características según Martín (2012):

- Es un tratamiento de los conflictos más completo y eficaz desde una visión interdisciplinar.
- Tiene un objetivo concreto y preciso.
- Su carácter es flexible y ausente de formalismos.
- Favorece las soluciones y voluntario cumplimiento de las partes afectadas.
- Propicia soluciones adaptadas a las necesidades de las personas, es decir, para las partes implicadas.
- Los acuerdos alcanzados en la mediación presentan mayor durabilidad.
- Es una herramienta especialmente eficaz en aquellos conflictos en los que sus protagonistas habrán de seguir manteniendo relación entre sí.

El empleo de esta técnica es desarrollada por profesionales debidamente cualificados conforme a los principios, procedimientos y deontología de la mediación. Las acciones del mediador están caracterizadas por su imparcialidad y neutralidad, facilita la comunicación, acuerdo y negociación en la resolución de situaciones problemáticas. Asimismo, representa una especialización en el cuadro de profesiones de intervención en conflictos sociales en la vasta y multifactorial conflictividad de nuestro tiempo.

Son muchas las situaciones que pueden requerir una intervención social, abordarlos implica ubicarlo dentro del contexto en el que el individuo, o comunidad, expresa su malestar. Así, se podrían encontrar diferentes intervenciones centradas en distintas necesidades sociales sobre la exclusión, el género, la educación, la marginación, la pobreza, el impacto social, etc.

Si bien son muchas las circunstancias que requieren de una intervención y mediación profesional, el ámbito familiar, escolar y comunitario así como la exclusión social representan los principales contextos de intervención.

A continuación se analizarán los principales contextos profesionales donde la mediación está siendo un elemento imprescindible para los profesionales vinculados con la intervención social.

## Ámbito familiar

El espacio principal en el desarrollo psicológico y de apoyo para los menores es la familia, en ella se aprende la mayor parte de las conductas sociales y emocionales. Es una red de comunicación entrelazada donde todos los miembros se influyen entre sí. Desde la cuna los niños están sometidos a ese proceso.

El grupo familiar dispone de una estructura que atiende a la interacción interna de sus integrantes, pero también a la interacción externa con el medio que les rodea. En las últimas décadas, la familia ha experimentado grandes cambios. La irrupción de repetidas crisis económicas ha impactado en el grupo familiar por el que se ven obligados a trabajar todos sus miembros para mantener la economía familiar.

Este cúmulo de circunstancias son origen de muchas fuentes de conflicto que afectan a las dinámicas familiares: rupturas conyugales y divorcios; dificultades laborales e inestabilidad económica; larga dependencia material de los hijos del grupo familiar; malestar psicológico de los padres por su situación y dificultad en las propuestas de ocio en un mercado de consumo y en el que prevalece el uso de las nuevas tecnologías (Fernández-Crehuet, 2016).

Adicionalmente a estas situaciones, se le añade la dificultad de conciliar el trabajo y la familia y que está derivando en padres sobrecargados y estresados en el que la interacción intrafamiliar aparece más frágil, así como la falta de tiempo para atender, dedicar o escuchar a sus hijos.

La intervención familiar, caracterizada por la diversidad de estrategias y modalidades de intervención en el que un mismo problema se afronta de manera distinta en familias diferentes, requiere sea analizada de manera individualizada y desde la flexibilidad a fin de adaptarse a las distintas situaciones y particularidades que puedan presentar (Fernández y Ponce de León, 2011; Moreno, 2014).

Tomando como referente el modelo elaborado por los autores Fernández y Ponce de León (2011), se presenta el procedimiento metodológico de intervención con familias estructurado en seis etapas: 1. Acogida de la problemática familiar y recogida de la información, 2. Diagnóstico social, 3. Diseño de intervención, 4. Elaboración de un plan de acción, 5. Aplicación del diseño o plan de acción, y 6. Evaluación de los resultados conseguidos. Es a partir de la fase de diseño cuando los profesionales valoran el incluir o no la mediación como técnicas para resolver el conflicto planteado por la familia, pues no en todos los casos es viable su aplicación.

El proceso de intervención familiar se inicia con la primera toma de contacto con la familia y en el que se explicita el problema o conflicto en el sistema familiar. Posteriormente, y siguiendo el protocolo de actuación, se recopila de manera cordial y receptiva información de todos los miembros para poder elaborar el diagnóstico.

Una vez identificadas las dificultades y necesidades de la familia, se procede de manera reflexiva, analítica y racional a la síntesis y valoración de los datos. No sólo se analiza la estructura que mantiene el problema, sino también los factores de riesgo y de protección así como los recursos que dispone la familia para afrontar la situación y propiciar el cambio. Esta aproximación con la familia permite elaborar las hipótesis de trabajo y determinar los cambios necesarios para transformar la problemática que experimenta.

Cada familia es única, por esta razón, el diseño de intervención debe estar adaptado en función a sus necesidades implícitas y explícitas. En el plan de acción se definen las metas y objetivos que se pretenden alcanzar marcando, para ello, el plazo de consecución previsto para conseguirlos en días, semanas y meses. En esta fase, además de que la familia puede visualizar una proyección de futuro reduciendo así su incertidumbre, también posibilita evaluar los progresos y cambios logrados. Es en esta etapa donde el profesional podrá decidir si utilizar la mediación, bien como una técnica más de intervención social, o bien como procedimiento extrajudicial en el caso de separaciones, divorcios, tutelas, etc. Esta distinción es importante pues la mediación en el primer caso podría permitir, por ejemplo, llegar a un acuerdo en los horarios de salidas de los hijos. En cuanto a los procesos conflictivos en las parejas, y guiados por un profesional neutral, imparcial y cualificado, podrían negociar y decidir, por sí mismas, todos los efectos de su ruptura.

El cierre del proceso de intervención se realiza con la evaluación. Es el momento en el que se analizan los resultados y se valora la eficacia y efectividad de la intervención con la familia. Aparte de revisar los cambios observados, se evalúa el proceso en sí mismo y el grado de consecución de los objetivos determinados en el diseño de intervención. Para ello, es recomendable se utilicen técnicas cualitativas y cuantitativas con el fin baremar con mayor precisión los resultados.

### **Contexto escolar**

La escuela es un espacio social y de relación en el que, además de los contenidos académicos, se proporciona al alumnado una experiencia de relación que tiene gran trascendencia en los demás espacios sociales.

La convivencia escolar es el gran reto, es el escenario social en el que se dan continuas interacciones y en el que el estudiante permanece gran parte de su tiempo pero también es uno de los ámbitos donde se originan conflictos y se desarrollan conductas problemáticas.

Existen una serie de factores como son, entre otros, el fracaso escolar, la actitud negativa ante el trabajo, un desmedido estrés, la impotencia e indefensión que pueden desencadenar en comportamientos de riesgo en los menores.

Estas conductas se pueden definir como “aquellas comportamientos que resultan atractivos por el riesgo y por las sensaciones que produce enfrentarse con el peligro” (Castro y Rodríguez, 2016) y entre las que se encuentran la violencia (acoso y ciberacoso), el consumo de sustancias adictivas (alcohol, tabaco y cannabis), delincuencia o trastornos de alimentación.

El problema del consumo de sustancias adictivas también está presente en el proceso educativo de manera directa (borracheras en una fiesta) o indirecta (incidentes en el barrio, inadaptación escolar de un alumno), en los hogares de los estudiantes, entornos cercanos y medios de comunicación social. Aunque existen campañas de información y persuasión sobre los efectos nocivos de su consumo, es la comunidad educativa la que presenta el mejor recurso en prevención y reducción del uso de drogas.

En cuanto a las manifestaciones de violencia en el ámbito educativo, las consecuencias, tanto para estudiantes como para docentes, son de impotencia, inseguridad, angustia, intranquilidad y desesperanza. Desestabilizan a la comunidad educativa y debilitan las formas instituidas de solidaridad y confianza.

La escuela representa uno de los mejores recursos para intervenir en los comportamientos violentos o disruptivos de los estudiantes así como en su aptitud frente a las drogas. A través de la información, estrategias de intervención y actividades escolares brinda la oportunidad de mejorar los estilos de afrontamiento a fin de prevenir posibles alteraciones de tipo emocional ligadas a los cambios sociales, físicos y psicológicos del alumnado (Cagigal de Gregorio, 2009; De Bofarull, 2013; Castro, 2016; Estévez y Musitu, 2016).

La labor de los tutores es crucial para prevenir e intervenir sobre los comportamientos desajustados y de riesgo de los estudiantes. Además de la labor principal de impartir formación humana, son los que mejor conocen la organización del grupo, relaciones de poder, afectividad, valores, rendimiento escolar y problemas específicos de los alumnos.

La intervención escolar está íntimamente relacionada con la capacidad de atención que los padres dediquen a sus hijos. La implicación y tiempo que destinen en el bienestar y desarrollo del menor tiene una repercusión importante en la probabilidad de desarrollar conductas problemáticas, comportamientos de riesgo y rendimiento formativo del menor.

Afrontar situaciones de riesgo y de conflicto escolar requiere un trabajo en equipo de todos los colectivos que integran la comunidad educativa para disponer de estrategias, protocolos de intervención, planes de prevención y sistemas de mediación con la finalidad de resolver el conflicto, prevenir conductas de riesgo y generar pautas de buena convivencia (Castro, 2016).

Si estas situaciones no son detectadas en sus fases iniciales, ni a tiempo que permitan poner en marcha una intervención preventiva o reparadora adecuada, pueden agravarse y ocasionar situaciones de desprotección infantil y juvenil grave, importantes daños emocionales así como afectar a su desarrollo psíquico-físico.

## Conflicto comunitario

El concepto de comunidad puede definirse “como un conjunto de personas que viven juntas bajo ciertas reglas o que tienen los mismos intereses: idioma, costumbres, valores, tareas, visión del mundo, edad, ubicación geográfica, estatus social o roles” (Fernández y Ponce de León, 2014).

La intervención comunitaria se pone en funcionamiento cuando se detecta un problema social que les afecta colectivamente. A partir de ese momento, se emprenden un conjunto de acciones que tienen como objetivo promover la participación activa de los actores sociales a fin de lograr un cambio estructural para la mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos.

A través de la acción social, la reflexión, la movilización y la capacidad de decisión, la comunidad adquiere el protagonismo en abordar y transformar las situaciones de desigualdad que les afecta.

Los puntos fundamentales que deben abordarse en la intervención social comunitaria, podemos tomar como referencia el trabajo elaborado por Fernández y Ponce de León (2014) en el que determinan cinco fases cronológicas relacionadas entre sí: 1. Análisis de la situación de la comunidad y delimitación del problemas con repercusiones colectivas; 2. Autodiagnóstico de la comunidad, 3. Elaboración de propuestas y retos: proyecto racional de cambio; 4. La comunidad puesta en marcha: avances, retrocesos, conflictos, poder y negociación de la comunidad, y 5. Evaluación continuada y final: logro de metas y aumento de la densidad relacional de la comunidad.

Desde el punto de vista histórico, la intervención en la comunidad estaba ligada a los Servicios Sociales, sobre todo tenían carácter asistencial. En la actualidad, son diversas las disciplinas que comparten el interés en mejorar el bienestar y la calidad de vida comunitaria como Trabajo Social, Psicología, Derecho o Pedagogía, entre otras (Fundación Foessa, 2009; González, 2014).

En cuanto a los ámbitos de intervención que se abordan, y lejos de ser un servicio meramente asistencial, pueden relacionarse diferentes campos de trabajo como: familias estructuradas, exclusión social, inmigración, personas mayores o violencia machista (Estévez y Musitu, 2016).

En nuestro país, la intervención comunitaria se desarrollan en instituciones públicas, entidades privadas y diferentes Organizaciones No Gubernamentales, además de los Centros de Servicios Sociales. Esta heterogeneidad de ámbitos de competencias favorece la existencia de muchos y muy diferentes programas de intervención y de prevención.

## **La exclusión social**

En las últimas décadas se ha vivido un crecimiento económico sin precedentes, pero esta situación también ha dejado al margen a un elevado número de personas que se ven imposibilitadas a acceder a los mismos servicios que el resto. Esta realidad, y tras las reiteradas crisis económicas, ha incrementado, todavía más, el riesgo de exclusión social, las necesidades sociales han aumentado pero los recursos para satisfacer estas demandas han disminuido, actualmente son escasos y limitados.

En este proceso de alejamiento progresivo de una situación de integración social, pueden distinguirse una acumulación de barreras en distintos ámbitos: laboral, formativo, sociosanitario, económico, relacional, habitacional y de acceso limitado a los mecanismos de protección (Fundación FOESSA, 2009).

Los programas de formación y el acceso al empleo son considerados como dos valiosos recursos de lucha contra la exclusión desde el ámbito de la intervención social. Por ello, se han desarrollado una elevada heterogeneidad de estrategias de activación de empleo dirigidas a la población más excluida.

El acceso al mercado laboral representa la fase más significativa de intervención en la inclusión social, constituye uno de los primeros pasos del proceso de integración pero en el que también se persiguen otros objetivos. Además de garantizar unos ingresos para dar cobertura a las necesidades más básicas de las personas en situación de dificultad, constituye un instrumento en el que también puede abordarse otras situaciones personales como es el aumento de la autoestima, la adquisición de habilidades o la mejora de las relaciones sociales.

Sin embargo, en la actualidad, en un contexto de crisis económica en el que los programas de activación adquieren protagonismo pero en el que la esca-

sez de empleo es patente, el tiempo de espera para acceder al mercado laboral así como la derivación a recursos de formación y orientación, inciden de manera negativa en las personas que viven esta situación. Algunos adquieren actitudes de fracaso, sienten que no están lo suficientemente preparadas ni capacitados para el puesto y que su situación no va a cambiar.

En los últimos años, han surgido numerosas iniciativas de empleo impulsadas desde el sector no lucrativo: asociaciones, empresas sociales, centros ocupacionales, proyectos de inserción... Bajo estas fórmulas de oportunidades laborales, no sólo se pretende incrementar el acceso al mercado laboral sino que se trata de conciliar las oportunidades de empleo considerando las especiales características de los participantes en el diseño de estrategias de activación y mediación.

Desde la intervención social, en el que cada vez más se tiene el convencimiento que la situación de las persona en exclusión social no sólo tiene su origen en la falta de ingresos económicos sino que también incluye otras situaciones problemáticas como la formación, la vivienda, la salud (física y mental), las relaciones sociales, la autovalía personal, el apoyo social, la composición del hogar o la pertenencia a minorías, entre otros factores, el diseño de intervención adquiere un carácter multidimensional dirigidas a superar estas situaciones y conflictos, y en donde la mediación ocupa un lugar destacado.

Es por ello, y a fin de mejorar la eficacia de cualquier programa de activación de empleo propuestos desde la administración pública o sector privado, toda acción destinada a la superación de estas situaciones de exclusión debe incluir, además de la garantía de ingresos y el acceso al empleo, intervenciones de acompañamiento y apoyo social destinadas dirigidas a la superación del resto de dificultades y conflictos personales y familiares.

## **Conclusiones**

Es evidente que vivimos en un mundo de continuas e imparables transformaciones sociales. Los cambios que se han producido en las últimas décadas -globalización, crisis económica, desempleo, acceso de la mujer al mercado laboral, horarios extensos de la jornada laboral o transformaciones familiares- han



generado diferentes problemáticas y conflictos en nuestra vida cotidiana que requieren de intervención y mediación social.

Son muchas las circunstancias, contextuales y circunstanciales, que pueden poner al individuo, o a la comunidad, en situaciones de vulnerabilidad, de exclusión o en riesgo social que requieren de una intervención profesional o de la mediación de un tercero para sobrellevar un acontecimiento estresante. No hay que resolver una cuestión, sino varias que precisan poner en marcha una serie de estrategias específicas para solucionarlo, hay que intervenir.

El contexto de la intervención en lo social debe ubicarse en el escenario en el que se está produciendo esos choques y enfrentamientos que son generadores de una multiplicidad de conflictos. El objetivo de la intervención es la de modificar, interceder y formar parte en un problema de riesgo social, particular o comunitario, a fin de cubrir las necesidades humanas que permitan a las personas desarrollarse integralmente y mejorar su calidad de vida.

Los motivos por los que se demanda una intervención social son muchos y diferentes. Algunos pueden ser para la descarga emocional de la persona, otros para atender una necesidad implícita de la colectividad en un determinado contexto social, como también para la elaboración e implementación de medidas específicas en la resolución de una situación conflictiva en un ámbito concreto. Necesidades y problemas que deben resolverse con el apoyo de las instituciones públicas y privadas a través de los recursos económicos, sociales, educativos o políticos.

La intervención social participa en todos los sectores de la sociedad, implanta recursos y aplica una metodología en el que se abordan diferentes dimensiones: personas, grupos o comunidad. Mediante el desarrollo de un proceso de estrategias, programas y técnicas orientadas a la prevención y protección, se pretende modificar procesos de exclusión social así como promover acciones que favorezcan la inclusión, la inserción e integración social de todas las personas.

En cuanto a las técnicas especializadas que emplean los profesionales de intervención, la mediación constituye su principal herramienta de trabajo para favorecer la resolución de los conflictos sociales. A través de ella, y dentro de un contexto natural y cercano en el que se establece una relación participativa entre

los distintos sujetos, se establece una relación de apoyo profesional en la búsqueda de soluciones a los distintos problemas planteados.

Esta técnica representa un incuestionable recurso en distintos ámbitos para el tratamiento y resolución de conflictos: social, jurídico, familiar, educativo, comunitario o penal, entre otros. Su carácter flexible y con unos objetivos precisos y concretos, favorece el acuerdo de soluciones entre las personas implicadas.

## Bibliografía

- CAGIGAL DE GREGORIO, V. (2009). *La orientación familiar en el ámbito escolar*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas y Obra Social Caja Madrid.
- CASTRO, C. (2016). El fenómeno de la violencia entre iguales en España. Roles, género, edad, actitudes y estrategias de intervención. *Revista Catedra Paralela*, 13, 127-154.
- CASTRO, C., y RODRÍGUEZ, E. (2016). Intervención social con adolescentes: Necesidades y recursos. *Revista Trabajo Social Hoy*, 77, 7-23. DOI 10.12960/TSH.2016.0001.
- DE BOFARULL, I. (2013). *Fortalezas y competencias de la familia. Bases para la orientación y mediación familiar*. Barcelona: Instituto de Estudios Superiores de la Familia (IESF). Universitat Internacional de Catalunya.
- ESTÉVEZ, E., y MUSITU, G. (Coords.). (2016). *Intervención psicoeducativa en el ámbito familiar, social y comunitario*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- FERNÁNDEZ, T., y PONCE DE LEÓN, L. (2011). *Trabajo Social con familias*. Madrid: Ediciones Académicas, S.A.
- FERNÁNDEZ, T., y PONCE DE LEÓN, L. (2012). *Trabajo Social individualizado*. Madrid: Ediciones Académicas S.A.
- FERNÁNDEZ, T., y PONCE DE LEÓN, L. (2014). *Nociones básicas de Trabajo Social*. Madrid: Ediciones Académicas, S.A.
- FERNÁNDEZ, T., DE LORENZO, R., y VÁZQUEZ, O. (2012). *Diccionario de Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial, S.A.,.
- FERNÁNDEZ-CREHUET, J. (2016). *La conciliación de la vida profesional, familiar y personal. España en el contexto europeo*. Madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.).
- FUNDACIÓN FOESSA. (2009). *Actuar ante la exclusión. Análisis, políticas y herramientas para la inclusión social*. Madrid: Fundación FOESSA y Cáritas Española Editores.
- GONZÁLEZ, A. (2014). *Sujetos en la intervención social*. Madrid: Cáritas Española Editores.
- MARTÍN, A. (2012). Mediación en conflictos versus mediación en Trabajo Social. *Revista Trabajo Social Hoy*, 65, 7-14.
- MORENO, A. (2014). *Manual de Terapia Sistémica. Principios y herramientas de intervención*. Bilbao: Desclee de Brouwer.

## TÉCNICAS Y COMUNICACIÓN DURANTE LA INTERVENCIÓN SOCIAL

### TECHNIQUES AND COMMUNICATION DURING SOCIAL INTERVENTION

*Laura Ponce de León Romero y Antonio Ares Parra*

Profesora Doctora de Trabajo Social, UNED

Profesor Titular de Trabajo Social, Universidad Complutense de Madrid

**Resumen:** En este artículo se exponen las principales técnicas con las que cuentan los profesionales para ejercer sus funciones durante la intervención social, donde la relación interpersonal entre el usuario y el profesional es imprescindible, y donde la comunicación ocupará un lugar destacado durante las entrevistas y la mediación. Se analizarán los aspectos necesarios para ofrecer garantías de éxito en la comunicación.

**Palabras clave:** Intervención Social, Técnicas, Comunicación, Emociones, Habilidades profesionales, Mediación, Entrevista.

**Abstract:** The aim of this paper is analyze main techniques during social intervention, where the interpersonal relationship between users and professionals is essential and where communication is a prominent part of interviews and mediation. Necessary aspects will be analyzed to offer guarantees of success in communication.

**Key Words:** Social Intervention, Techniques, Communication, Emotion, Professional Skills, Mediation, Interview.

## Introducción

Los profesionales encargados de llevar a cabo una intervención social tienen que usar una serie de técnicas para lograr sus fines u objetivos. A continuación se describen las más importantes vinculadas directamente con la comunicación, que serían dos fundamentalmente: la entrevista y la mediación.

*La entrevista* es definida “como el encuentro hablado entre dos personas que conforman interacciones tanto verbales como no verbales” (Pope, 1979: 67), o como un diálogo constructivo, que tiene unos objetivos revisables a lo largo de un proceso reflexivo, pero sobre todo, participativo, convirtiéndose en un constructor de comunicación que debe ir más allá de la mera recogida de datos (Ariño, 2008: 25). Representa la relación interpersonal de apoyo profesional, a través de la cual, se intercambia información con el usuario, constituyéndose como el elemento básico para garantizar un cambio en la situación problemática del caso.

*La mediación* se suele utilizar cuando las partes implicadas no se ven capacitadas por sí mismas para superar un conflicto. La mediación se sustenta en supuestos que le dotan de especificidad dentro del marco general de la resolución de conflictos: confidencialidad, neutralidad, colaboración, voluntariedad y visión de futuro (De Diego y Guillén, 2010).

Resulta muy complicado conocer los innumerables campos donde se puede aplicar la mediación como forma de resolver los conflictos que se originan en la vida cotidiana. El conflicto ha acompañado a las relaciones humanas desde que éstas existen ya que en todas las relaciones se producen tensiones, porque en cualquier momento los intereses pueden confrontarse.

Otras definiciones pueden dotar al concepto de la mediación un valor terapéutico, entendiéndola como una herramienta o *técnica cuya aplicación permite la resolución de conflictos de una manera pacífica y consensuada, mediante la colaboración neutral e imparcial del profesional que contribuye a la creación de un espacio de diálogo y comunicación adecuada capaz de facilitar la consecución de acuerdos* (Fernández y Ponce de León, 2016: 92).

Para realizar la intervención social los profesionales además de saber utilizar las técnicas anteriormente mencionadas, deberían disponer de tres habilidades básicas (Fernández y Ponce de León, 2012): la empática o saber ponerse en el lugar del otro, saber cuidarse a uno mismo y sobrellevar situaciones de estrés pues a veces pueden afectarnos los casos emocionalmente, y por último ser buen comunicador. En esta última habilidad nos centraremos a continuación.

## La comunicación durante la intervención social

En el proceso de intervención social, la comunicación que se establece entre profesional de apoyo y usuario resulta un elemento clave para la efectividad de la intervención y para generar empatía (Rogers, 1972).

El profesional no puede controlar el proceso de comunicación pero sí influir en él para facilitar el compromiso de acción del usuario, teniendo en cuenta las circunstancias concretas en que se produce que, normalmente, son situaciones de estrés y todo lo que conlleva de desorientación y bloqueo emocional, cognitivo y conductual.

La comunicación en el proceso de intervención tiene una finalidad clara: conseguir que las cosas se hagan. Conduce a la acción, al compromiso, al cambio de conducta que debe provocar una mejora en el bien-estar y bien-hacer del usuario.

Para conseguir efectividad en la intervención debemos ser conscientes de la necesidad de usar el método de comunicación adecuado. No se trata de tener buena voluntad y esperar a que los cambios se produzcan mágicamente, sino que se trata de tener el objetivo claro: qué lograr y el método para conseguirlo: cómo hacerlo.

La manera de preguntar o sondear, escuchar y responder son claves para la comunicación profesional de ayuda. Convencer desde la empatía y la persuasión es la forma de motivar a las personas a actuar sobre los aspectos modificables de la realidad. Dar reconocimiento es una buena forma de potenciar cambios de conducta. Carkhuff y Bereson (1977) exponen las características que un profesional debe reunir para fomentar un clima agradable de trabajo conjunto: honestidad, sinceridad, cordialidad, respeto, aceptación, comprensión y empatía. Según estos autores los profesionales deben respetar que cada persona es responsable de sí misma para organizar su destino, y por este motivo uno de los objetivos de la comunicación estará orientado a que la persona acepte y se responsabilice de su libertad de decisión para elaborar su propio cambio.

El cumplimiento de los requisitos anteriores facilita la relación desde un plano más psicológico, pero no debe olvidarse la importancia que tiene el medio ambiente físico donde se desarrolla la relación interpersonal, se debe cuidar con esmero el entorno en el que se produzca la comunicación: unas condiciones

climáticas óptimas, suficiente luz, colores no agresivos, mobiliario adecuado, ausencia de ruidos e interrupciones, y facilitar la confidencialidad de los datos.

Garantizados estos aspectos psicológicos y físicos las acciones del profesional irán dirigidas a reforzar los siguientes aspectos personales (Bueno 2005: 87):

- Tranquilizar al usuario para que pueda reestablecer su equilibrio emocional. La información y el asesoramiento son dos de los elementos imprescindibles para su tranquilidad.
- Facilitarle la adquisición de habilidades y competencias relacionadas con la resolución de problemas, con la gestión de relaciones afectivas, con sus mecanismos de adaptación social, y con comportamientos relacionados con hábitos y procesos de conductas concretas.
- Estimular su recuperación, respetando las condiciones y posibilidades de la persona.
- Ofrecerle un espacio que facilite la intercomunicación. El proceso de apoyo profesional será una estrategia para enfrentarle a su realidad, eludiendo distorsiones que puedan alterar el cambio.
- Favorecer el equilibrio, la potencialización psicológica y social de la persona, restaurando y reforzando las habilidades que pueda afrontar con mayores garantías de éxito su situación problemática, evitando situaciones de dependencia o falta de autonomía personal.

Vamos a considerar la comunicación como una buena herramienta a cuidar en los procesos de intervención social. A ello dedicamos los párrafos que siguen. Hacemos las cosas lo mejor que podemos. Esa es nuestra fuerza. Podemos hacerlas mejor. Ese es nuestro aprendizaje.

### **Características de la comunicación profesional: DECIR para que se HAGA**

Todos nosotros tenemos una gran experiencia en comunicarnos. Lo llevamos haciendo toda la vida, desde antes de nacer. Es imposible no comunicarse. También resulta imposible mantener comunicaciones “perfectas” porque son

muchos los factores que influyen a la hora de realizar ese proceso de intercambio entre dos o más personas.

Podemos hablar por hablar o relacionarnos con otras personas para mantener contactos sociales, pasar el tiempo, divertirnos, conocerlas, influir en ellas, etc. También podemos realizar actividades productivas de cara a la realización de tareas. Nos relacionamos para hacer algo juntos o para indicar a otro que haga algo.

Cuando mantenemos relaciones profesionales, nos comunicamos para que hagamos algo con lo que decimos. Damos o nos dan instrucciones, órdenes, sugerencias, para que hagamos alguna actividad y para que realicemos esa actividad de una determinada manera, con un método, con una manera de hacer. Ese objetivo productivo, de transformar lo que decimos en lo que hacemos, configura y condiciona la forma de comunicarnos entre nosotros.

Cuando debamos decir algo a alguien para que lo haga la comunicación debe producirse desde la cercanía personal, sin necesidad de levantar la voz y cerca del lugar de la acción. No es necesario imaginar situaciones ficticias, alejadas de la realidad, si podemos ensayar la conducta en el lugar de la acción. Si es necesario acompañamos a nuestro interlocutor al escenario donde actuará para que se familiarice con lo que debe decir y hacer en un supuesto real. Por ejemplo, haciéndole indicaciones del tipo “¿Dónde te vas a sentar cuando hables con él/ella? ¿Qué es lo primero que le vas a decir? ¿Qué harás para no engancharte emocionalmente? ¿Qué crees que te dirá y qué vas a responder?

En la comunicación profesional, debemos solicitar *feedback* para saber si nos ha comprendido y, sobre todo, para conocer qué hará con lo que ha entendido. Expresiones como “¿me he explicado?” “¿me has comprendido?” “¿estás de acuerdo?” “¿lo harás?, etc., no sirven para nada porque sabemos de antemano lo que la persona va a responder: “sí”. Lo que necesitamos es captar realmente su comprensión de lo que le hemos dicho. Por eso son más adecuadas las preguntas de tipo: ¿Qué es lo primero que vas a hacer? ¿Qué te parece clave en lo que hemos comentado? ¿Qué medios, ayudas, necesitarás para hacerlo? ¿En cuánto tiempo lo terminarás? ¿Cuándo me informarás al respecto? ¿Cómo sabrás que lo estás haciendo correctamente?

Cuando una persona realiza una acción se juega su autoestima. Por eso es muy importante supervisar el principio de la acción para que los primeros ensa-

yos acierto-error puedan convertirse en aprendizaje y no en fracaso. Observamos que el *feedback* lo solicitamos preguntando. No tratamos de aconsejar ni controlar sino de potenciar y encauzar la actividad y responsabilizar al otro de su propia conducta.

El lenguaje profesional debe ser preciso. Debemos especificar lo que hay que hacer y preguntar al interlocutor cómo lo hará. El método, la forma de hacer, debe proponerlo, siempre que sea posible y hasta donde sea posible, el que ejecutará la acción. Lógicamente al dar una instrucción decimos al otro lo que debe hacer pero no cómo hacerlo.

El vocabulario utilizado debe ser el que nuestro interlocutor puede comprender con su nivel de formación y experiencia. Cuidado a las pedanterías de los expertos que utilizan un lenguaje críptico para lucir sus conocimientos.

Como la comunicación debe conducir a la acción al hablar debemos prever las consecuencias de lo que decimos. No hay lenguaje inocente. Lo que decimos ayuda o perjudica. Si algo sobra no lo digas. Al actuar debemos prever las consecuencias de nuestras acciones. No se trata de tener buena voluntad. Nuestra intención no cuenta. “El camino del infierno está empedrado de buenas intenciones”. Lo que sí cuenta es el impacto, las consecuencias que provocamos con lo que decimos. Una buena recomendación para no equivocarse o meter la pata mientras comunicamos, es ser prudentes y discretos, con todo lo que decimos y hacemos.

### **Cómo persuadir: convencer no es argumentar sino desestabilizar creencias**

Todos tratamos de persuadir a alguien alguna vez. En las relaciones con otras personas tratamos de influir en ellas para que hagan algo que nos beneficie o agrade o para compartir un tiempo o una actividad. ¿Me prestas tu coche este fin de semana? ¿Me acompañas a ver una exposición? ¿Vienes a bailar? ¿Nos juntamos para comer y charlar?

Queremos que la otra persona haga algo que sin nuestra invitación no haría. Buscamos la respuesta afirmativa. A veces, si se resiste, insistimos, damos alternativas, buscamos posibilidades para conseguir el acuerdo, la aceptación. En



la comunicación profesional, desde el rol de consejero, trabajador social, *coach*, terapeuta, etc., tenemos que influir en la conducta de nuestro interlocutor para que haga algo nuevo o de otra manera o para que deje de hacer alguna cosa que le perjudica o le desagrada a él/ella o a otros. Lo primero que se suele plantear es el límite ético de la persuasión para distinguirla de la manipulación. Una forma sencilla de distinguir estas dos palabras, en la relación profesional, podría ser que mientras la manipulación favorece al que trata de influir, la persuasión favorece al influido/a. Otros aspectos importantes a tener en cuenta en la persuasión (Ares, 2013):

- a) No se trata de persuadir buscando argumentos para quitar la razón al interlocutor. De esta forma sólo conseguiríamos polarizar la conversación y que terminaran argumentando uno a favor y otro en contra del tema que se aborda. El persuasor da argumentos a favor de sus propias ideas y el “persuadido” los va rechazando con frases como “sí, pero...” y proponiendo otra versión opuesta de la realidad examinada. Ninguno de los dos se atrevería a plantear toda la cuestión; sólo sacarían a relucir aquellos aspectos que reforzarían su postura inicial.
- b) Se trata de acompañar al otro en su razonamiento desestabilizando sus creencias. Dejar que el “persuadido” hable y exponga sus razones y dificultades. Escucharle activamente. Comprenderle sin miedo. No darle argumentos en contra. Sí preguntarle para que el propio persuadido encuentre por sí sólo los argumentos “en contra” de su postura inicial, es decir, encuentre excepciones a su propio discurso. Aspectos que no haya tenido en cuenta en su postura inicial. Las creencias son generalidades que aceptan excepciones. Ahí debemos centrarnos para desestabilizar la creencia que impide el cambio de conducta.
- c) Ayudarle a plantearse cambios en su conducta para encontrar formas más sanas, con menos costes materiales o emocionales, para alcanzar sus objetivos. A qué se compromete el “persuadido”, qué está dispuesto a hacer y cómo lo hará en su situación, posibilidades, tiempo disponible, etc.

La persuasión es básica en la relación de ayuda para comprometer al otro en un cambio de conducta que le resulte beneficioso para alcanzar sus objetivos vitales.

## La comunicación como relación interpersonal: Preguntar-Escuchar-Responder

En la comunicación profesional, comunicación profesional que se establece entre un usuario o cliente, en muchas ocasiones debemos informarnos de lo que le sucede o necesita. Para captar bien la situación debemos obtener datos necesarios para poder hacernos una composición de lugar, para comprender la situación y poder intervenir en ella. Es importante, igualmente, que nuestro interlocutor se sienta comprendido. Que note que empatizamos con él/ella y nos hacemos cargo de sus situación. Para ello es importante que se sienta escuchado.

El usuario de un servicio no cuenta su historia a un profesional sólo para que le escuche, sino para que comprenda su situación y, sobre todo, para que haga algo. ¿Qué puede hacer el profesional que sirva de ayuda al que demanda la escucha? Estos aspectos que acabamos de esbozar sobre la comunicación profesional: obtener información, comprenderla y reaccionar, son aspectos que vamos a desarrollar a continuación.

*Para obtener información debemos saber cómo hacer las preguntas* que nos van a permitir recoger la información que vamos a precisar para nuestros fines profesionales, pues la finalidad de preguntar es obtener datos verdaderos y valiosos. Si las respuestas no aportan nada la pregunta sobra. Por ejemplo, decirle a alguien durante una entrevista en que está solicitando una ayuda económica: ¿es usted una persona despilfarradora o controla usted bien el dinero? La respuesta sería obvia y por tanto la pregunta sobraría, además el usuario podría sentirse juzgado, o podría pensar que tratamos de etiquetarlo como una persona despilfarradora. En ambos casos una mala pregunta podría poner en peligro el trabajo previo de empatía y calidez generado, por este motivo se deben cuidar las preguntas que hacemos, cómo las hacemos y valorar el momento en el que las tendríamos que hacer.

A veces sondeamos porque no podemos preguntar directamente. No es lo mismo preguntar que sondear. Al sondear conversamos sobre otros temas, más o menos tangenciales al que nos interesa y de las opiniones de nuestro interlocutor vamos deduciendo la información que nos interesa obtener.

Preguntar tampoco es interrogar. No podemos hacer durante una entrevista tantas preguntas que terminemos agobiando a nuestro interlocutor. Debemos pre-

guntar poco y pudiendo relacionar las diferentes respuestas hasta obtener un diagnóstico de la situación. No se trata de preguntar por preguntar o por cotillear. Debemos centrarnos en el tema sobre el que queremos recibir información sin desviarnos hacia aspectos no relevantes. Tener presente en nuestra cabeza los objetivos que perseguimos nos ayudará a centrarnos en aquello que es interesante.

Tradicionalmente se suele distinguir entre preguntas abiertas y cerradas. Abiertas son las que se responden con un relato. Las cerradas son las que se responde con un monosílabo o una sola palabra: Sí-No, Verdadero-Falso, Verde, París, etc. Para obtener mayor información debemos decir expresiones como: Explícame, cuéntame, Qué relación hay entre esto y aquello. También podemos usar: Cómo, Cuándo, Dónde, Por qué, Para qué, etc.

Cuando hago preguntas cerradas al principio de una conversación no trato de que el otro me lo cuente sino que estoy interesado en adivinar, en construir yo la historia, que desde ese momento es mi historia, desde mi punto de vista, pero no estoy escuchando la que me cuenta el otro. Si me dicen “suena una campana” tal vez yo ya estoy imaginando una iglesia pero la campana puede sonar en un cuartel, un barco o un colegio para llamar a clase. No anticipemos acontecimientos al preguntar; los acontecimientos los descubriremos al escuchar.

Así que para obtener información, preguntamos, sondeamos, interrogamos, averiguamos, captamos, deducimos, etc. Muchas son las maneras de facilitar que el otro nos aporte información relevante para hacer un diagnóstico de la situación sobre la que luego deberemos proponer intervenciones.

Pero no solamente debemos saber preguntar..., no menos importante es *saber escuchar*. La mayoría de las personas suponemos que sabemos escuchar porque oímos normalmente y eso es fuente de confusión: oír no es lo mismo que escuchar. Oímos con los oídos y escuchamos con el cerebro. La escucha requiere atención y comprensión del mensaje. En una conversación, oír lo que me dicen y comprender el mensaje requieren conocer mis límites de comprensión y los juicios que hago de lo que capto. Para comprender preciso aceptar sin juzgar el pensamiento del otro sin interrumpirle, ni desviarle ni adelantarme a lo que escucho.

La escucha pasiva consiste en saber guardar silencio mientras la otra persona nos está comunicando sus ideas, sentimientos, etc. Es un buen instrumento

para hacer que las personas hablen y yo me entere. Se suelen utilizar monosílabos para romper el silencio de vez en cuando para que la otra persona comprenda que la estamos escuchando. Acompañamos nuestros mensajes verbales de gestos no verbales que indican al otro que prestamos atención a lo que dice. Mostramos al otro nuestra disposición e interés por escucharle mediante expresiones como «explícame más eso» o «¿qué quieres decir?». Aunque la escucha pasiva ayuda a la persona a empezar a hablar, ninguna de esas técnicas asegura al emisor que la persona que escucha entiende realmente.

Por otro lado la escucha activa consiste en resumir, sintetizar y comprender las ideas centrales, los sentimientos del otro, pero sin añadir nuestro punto de vista personal. El protagonista es el que habla. Es una técnica útil cuando nos enfrentamos a un conflicto donde se añaden factores emocionales a los racionales, porque confirmamos al que habla que hemos comprendido lo que quiso decir. Al aplicar este procedimiento, la persona que escucha lo que hace es reformular con sus propias palabras la impresión que ha recibido de lo que expresa el emisor. No se trata simplemente de sintetizar lo que se ha oído del mensaje racional sino también que se comprende el mensaje emocional que nos llega. Hay tres formas de utilizar la escucha activa (Ares, 2015):

- *Eco*: repetición textual de lo dicho por el otro.
- *Reformulación*: expresar con mis palabras lo que he captado del mensaje racional y emocional.
- *Reflejo de sentimientos*: expresar solamente el sentimiento que he percibido en el otro.

Preguntar y escuchar me ayuda a COMPRENDER. Dar información me ayuda a SER COMPRENDIDO. Procurar comprender al otro requiere consideración; procurar ser comprendido requiere coraje.

## **Cómo dar Reconocimiento para potenciar cambios de conducta**

En algunas ocasiones el profesional podría utilizar el reconocimiento durante la comunicación con el usuario para aumentar su motivación y hacia la consecución de un cambio. ¿Qué significado tiene el verbo reconocer? Según la

Real Academia de la Lengua Española (RAE) es sinónimo de observación, identificación, comprobación, recuerdo, agradecimiento. Reconocer es mirar, ver, considerar, aceptar, recordar. Lo opuesto a reconocer sería rechazar. El reconocimiento que reciben las personas hace que adquieran visibilidad, se hagan notar, existan, se les tenga en cuenta.

En el marco de la intervención social reconocer al usuario es cumplir con algunos de los principios éticos de la profesión, entre ellos la aceptación de cada persona con todas sus capacidades y potencialidades. No se trata de dar dinero o premios de cualquier índole. Se trata de hacerles saber que existen, que se les tiene en cuenta, que son importantes, que aportan valor, y que por supuesto no son un número más de expediente. Las personas necesitamos que nos saluden (“buenos días”), nos respeten (“por favor”) y nos agradezcan (“gracias”). Reconocer al otro significa (Ares, 2015):

- Escuchar con atención lo que la persona expresa. No sólo oír, sino comprender qué es lo que piensa y siente, tanto si estamos de acuerdo como si no lo estamos y hacerle saber que lo hemos comprendido. Eso no quiere decir que estemos de acuerdo, sólo que sabemos lo que expresa.
- Facilitar que aprenda: protegiéndole para que no asuma riesgos innecesarios, potenciando que pueda experimentar y permitiendo que adquiera responsabilidad y autocontrol de las tareas que realiza.
- Mostrarse disponible para explicar lo que hay que hacer y aceptar las aportaciones del interlocutor sobre cómo hacer las actividades.
- Respetar el tiempo de los demás, sus necesidades y deseos. Singularizar a cada persona. Nuestras necesidades y deseos son diferentes. Cada persona es diferente y única. Debemos reconocer en el otro sus necesidades, peculiaridades, capacidades y potencial.

Algunos prejuicios dificultan el que demos reconocimiento: nos falta costumbre (“no me sale con naturalidad”), tememos ser malinterpretados (“me van a pedir algo a cambio”), consideramos que no sirve para nada (“lo único que tiene valor es el dinero”) o que es lo contratado y se le paga por ello (“hacerlo bien es su obligación”).

El reconocimiento es una forma de elevar la autoestima, y afecta directamente a nuestra conducta. Basamos nuestra valía en las experiencias que hemos ido acumulando a lo largo de toda nuestra vida. La realidad nos ha ido informando sobre nuestros éxitos y fracaso, nuestras habilidades y torpezas, nuestras dificultades y facilidades. Aceptar toda esta información a veces puede resultar complicado, pues todos estos datos acumulados puede distorsionarse con nuestras propias apreciaciones o con las de los demás. Lo que hemos comprobado por nosotros mismos sobre nuestro buen o mal hacer y lo que nos han alabado o reprochado otras personas sobre nuestras capacidades técnicas o de relación han ido configurando nuestra autoevaluación, tanto en positivo como en negativo.

Además, la imagen que tenemos de nosotros mismos no permanece estable. Depende del éxito o fracaso ante cada acontecimiento cotidiano. ¿Me sigo considerando buen vendedor el día que no consigo una venta? ¿Cada vez que pierdo una venta siento que soy un mal profesional? ¿La percepción de nuestra autoestima disminuye o aumenta con facilidad, al hilo de los éxitos y fracasos?

Debemos considerar la importancia de tener una sana o buena autoestima. No se trata de que sea alta, y menos “desmadrada”, sino positiva y realista. No necesito ser perfecto, sólo ser capaz de hacer lo que hago muy bien; asumo mis errores y limitaciones; no sirvo para todo de igual modo; me siento bien a pesar de ello. Se trata de aceptarnos más que de considerarnos “perfectos”. Aceptarnos como somos y creer en nuestra capacidad de aprendizaje y adaptación nos ayudará a entender que la realidad que vivimos se construye día a día, y que ésta depende de nosotros mismos, no de los demás. Eso nos hará responsabilizarnos de nuestros cambios y elegir otros nuevos caminos, si los que hemos tomados no han sido del todo buenos.

Las personas con baja autoestima adoptan una actitud excesivamente quejumbrosa, crítica, insegura, triste, perfeccionista, agresiva o derrotista. Suelen tener una necesidad exagerada de aprobación, de llamar la atención, de ganar. Se muestran poco sociables y con temor excesivo a equivocarse.

Las personas con sana autoestima muestran confianza en sí mismos, autocontrol de sus impulsos, flexibilidad, autonomía, responsabilidad, iniciativa y creatividad. Conocen sus habilidades y carencias, se esfuerzan y se comprometen.

La autoestima se apoya en la conciencia del propio valor, la percepción de la propia capacidad y la confianza en sí mismo. Todos estos elementos se deben trabajar durante la intervención social, si queremos empoderar a la persona a partir de un cambio. Pero no debemos sobrevalorar las capacidades del usuario para así aumentar su reconocimiento y elevar su autoestima. Tendremos que ser coherentes con nuestros comentarios, que deberían ajustarse a la realidad del caso.

Lo interesante es que una sana autoestima favorece los éxitos y ayuda a soportar los fracasos. No atribuye el éxito a la suerte ni el fracaso a la mala suerte. Aceptar retos y alcanzar metas dependen de factores controlables desde la propia responsabilidad. Se deben a sus capacidades y al esfuerzo realizado para planificar y realizar el trabajo que le lleva a alcanzar las metas propuestas.

El reconocimiento afecta a la autoestima. Reconocer a una persona es tenerle en cuenta, considerarla visible y audible, aceptar su derecho a “ser” y “estar”, no sólo a “hacer”. No se trata, inicialmente, de valorar su conducta sino de constatar y aceptar su presencia. Cuando una persona es reconocida de manera adecuada aumenta su autoestima porque se siente aceptada como persona. Sabe que puede opinar, contribuir, aportar, cuestionar, resolver. Conoce dónde aporta valor a los procesos de productividad personal o familiar, el lugar que ocupa, y la importancia que tiene para los demás.

El cambio de conducta que se requiere en la actualidad no consiste tanto en la corrección puntual de errores, sino en planificar la mejora permanente de todos y cada uno, no sólo corrigiendo sus acciones disfuncionales e inadecuadas sino, sobre todo, desarrollando sus capacidades, estando abiertos a cambiar lo que funciona, introduciendo innovación, asumiendo riesgos y explorando oportunidades.

Decirle a otro que lo hace mal servirá como desahogo propio o sofoco ajeno pero poco ayudará a la mejora de su conducta. Lo importante no es decirle a otro qué hace mal sino cómo hacerlo bien y con qué ideas, medios, tiempo, etc. cuenta para lograr su objetivo. Desde el punto de vista motivacional, conseguiremos influir adecuadamente en otro cuando constatamos que:

- mejora la relación entre el que realiza la conducta y el que la supervisa.
- mejora la realización de la tarea a través de las indicaciones que se incorporan y a través de los aprendizajes que se van adquiriendo al realizarla.

Lo correcto en las indicaciones que pretenden cambio de conducta ajena sería la abundancia de reconocimiento concreto y positivo de lo que la persona “hace” y el uso discreto de crítica sobre lo que se hace mal siempre que se indiquen caminos de corrección y que se perciban las posibilidades de cambio y mejora posible en la persona implicada y con el tiempo, capacidad y recursos de que disponga.

La ausencia de Reconocimiento es el peor Reconocimiento. Enviamos un mensaje de descalificación; le manifestamos al otro que no existe, que es transparente, que pasa desapercibido, que no cuenta. El reconocimiento debe ser concreto, claro, directo, verdadero, honesto. Dado sobre las conductas que se observan más que sobre las que se intuyen. Cercano en el tiempo a la acción que se considera. Facilitando la aportación de conocimientos y opiniones sobre el modo de hacer la tarea.

Debemos confiar en las capacidades de las personas para aprender a través de la puesta en práctica de las ideas. Trabajamos con las cualidades no con los defectos de cada uno. Es importante señalar que el reconocimiento se realiza sin promesas de recompensas de ningún tipo.

### **Canalización emocional: emociones auténticas y distorsionadas**

La conciencia emocional nos informa de lo que sentimos y de los vínculos que se establecen entre nuestros pensamientos, sentimientos, lenguaje y acciones, los cuatro componentes de la conducta.

En las acciones manifestamos nuestros estados emocionales; por tanto, las emociones afectan a los resultados y consecuencias que provocamos con nuestra conducta. El reto de aprender a sentir de manera más saludable nos abre muchas posibilidades de desarrollo vital ya que nos permite relacionarnos “de otra manera”: más placentera, con menos costes para la relación, más eficaz para conseguir nuestros objetivos.

Las emociones auténticas son las emociones básicas. Entendemos como distorsionadas algunas reacciones emocionales que se aprenden en las relaciones sociales infantiles y que no expresan, de manera genuina, nuestras necesidades biológicas.



Al hacer esta distinción entre emociones auténticas y distorsionadas no pretendemos introducir una visión moral para separar lo bueno de lo malo sino sólo hacer descripciones de fenómenos que observamos y que nos pueden facilitar nuestros cambios de conducta.

Respetando las observaciones sobre el nivel de conocimiento actual sobre la materia, nos arriesgamos a explicar las emociones con genuina intención pedagógica: comprender nuestra capacidad instintiva para sobrevivir, desarrollarnos y relacionarnos. No todos los autores están de acuerdo en lo que nosotros designamos como emociones. Algunas consideradas tales faltan (asco, sorpresa, etc.) y alguna sobra (amor). No pretendemos entrar en precisiones propias de investigadores expertos en la materia. Las emociones auténticas se caracterizan por ser (Ares, 2015):

- *Breves*: se manifiestan ante situaciones concretas; cuando cambia la situación, cambia la emoción.
- *Intensas*: aparecen con fuerza y se van debilitando.
- *Adecuadas*: las esperamos como sentimiento normal ante la situación que se presenta.
- *Con aceptación social*: las demás personas suelen entender ese estado de ánimo y ayudan a su canalización.

Al hablar de emociones auténticas abrimos, por contraposición, la posibilidad de hablar de las que no lo son. A éstas les llamamos distorsionadas o sustitutivas. Se producen como reacciones aprendidas socialmente que no son adecuadas por su naturaleza, intensidad y duración a la respuesta que requiere la situación vivida y por la que se paga un coste emocional, corporal o social excesivamente elevado. Sustituyen a las auténticas que deberían aparecer. Las emociones distorsionadas:

- Sustituyen a las emociones auténticas que tenemos dificultad para sentir o expresar.
- Reprimen la manifestación genuina de esa emoción en particular y la trasladan a otro canal emocional.

- Se prolongan en el tiempo como emoción crónica.
- No corresponden a la demanda de la situación.
- La persona no se responsabiliza por lo que piensa, siente o hace; considera que está obligado a sentir así en función de su pensamiento y que no existen otras posibilidades de expresión de su sentir.

Ejemplos de emociones distorsionadas pueden ser: culpa, resentimiento, ansiedad, agitación, envidia... Contar chistes en un entierro, reírse cuando una persona tropieza y se cae, pegar puñetazos a una puerta, bloquearse antes de realizar una presentación en público, deprimirse por no lograr los resultados esperados, aislarse de otros por miedo a meter la pata, y otras muchas situaciones cotidianas, nos muestran como normales, por usuales, reacciones emocionales que no indican el mejor grado emocional en sus autores. Seguir enfadado por la bronca con mi jefe de hace meses, triste por la muerte de mi perro años después de su fallecimiento, entusiasmado con la promesa de promoción para el año próximo, enamorado de la mujer que me ha rechazado varias veces, asustado por el rumor de que la empresa no va bien, etc. Son ejemplos de este tipo de reacción emocional inadecuada.

A pesar de los ejemplos expuestos, reconocemos que distinguir la reacción emocional adecuada de la inadecuada es un tema bastante complicado y en el que es difícil encontrar acuerdo unánime. Sin embargo, hacemos esta propuesta de distinción porque creemos que funcional y éticamente es bueno educar la emoción. Parece mejor apiadarse del otro que reírse de él cuando tropieza y se cae.

Las emociones auténticas son universales y “van asociadas a diferentes tendencias de acción, probablemente no aprendidas, destinadas a hacer frente al suceso desencadenante de la emoción” (Aguado, 2010: 39). Su expresión suele ser intensa, breve, relacionada con el contexto en el que se reacciona y cercana en el tiempo al hecho que la origina. Llorar en un entierro, asustarse al caerse por una escalera, enfadarse con alguien que nos acaba de ofender al no respetar el turno que le correspondía, alegrarse cuando me cuentan un chiste gracioso, abrazar a un compañero que hacía tiempo que no coincidíamos, son ejemplos de expresiones emocionales auténticas. Las emociones que acabamos de exponer son las que nos permiten:

- *Sobrevivir*: atacando con fuerza, huyendo con rapidez, inmovilizándose, pasando desapercibido.
- *Desarrollarnos*: jugando, divirtiéndonos, practicando.
- *Relacionarnos*: reproduciéndonos ‘para mantener la especie, colaborando con otros para protegernos.

Nuestro cerebro aprendió en nuestros antepasados y está preparado para reaccionar ante crisis agudas e imprevistas y reaccionar de manera intensa, breve y rápida. La nueva selva, la del asfalto, nos pide estar reaccionando de manera permanente y sosegada, para lo cual nuestro sistema límbico no está muy preparado.

Cuando mi jefe me regaña me pueden entrar ganas de atacar o de huir pero debo aguantarme calladito y quietecito. Claro, luego el sistema neurovegetativo me pasa la correspondiente factura a esta incongruencia entre mi sentir y mi actuación y se lo cobra en dolor de cabeza o de espalda, tensión arterial, ardor de estómago, etc.

Distorsionamos nuestras emociones auténticas con la esperanza de adaptarnos a las situaciones que se nos presentan. Aprendimos en nuestra infancia a reaccionar, básicamente por amor o miedo, tomando decisiones prematuras, y grabando en nosotros la costumbre de reaccionar como creíamos que era lo mejor, lo más adecuado, lo posible en esas circunstancias. Nuestra intención era saludable: queríamos sobrevivir, desarrollarnos, protegernos, pero esas reacciones que nos sirvieron en un momento dado puede que en el presente nos estén dificultando la expresión de lo que realmente sentimos y tenemos derecho a expresar de manera adecuada. No hemos aprendido todavía la inteligencia emocional suficiente para afrontar las nuevas situaciones.

Vamos a exponer cómo satisfacer, en nuestra realidad actual, esas necesidades básicas de expresión, nuestras *emociones*:

- *de supervivencia*: *rabia* para atacar, *miedo* para escapar, *tristeza* para adaptarnos.
- *de desarrollo*: *Alegría* para aprender y disfrutar.
- *de relación*: *Amor* (afecto) para colaborar con otros y ser amables (dignos de amor).

Sin necesidad de distorsionar o reprimir nuestros sentimientos auténticos como tributo a nuestros primeros aprendizajes, que limitaron nuestras opciones a una costumbre adquirida. Ahora, en el momento presente, podemos permitirnos nuevas opciones de conducta con las que expresemos nuestras emociones de manera más auténtica y satisfactoria. Si canalizamos de manera adecuada nuestras emociones conseguiremos mayor confort para nosotros mismos y relaciones más auténticas y satisfactorias.

Durante la intervención social y en la relación interpersonal que se establece entre usuario y profesional todos estos aspectos emocionales estarán influyendo en el proceso de comunicación, que se produce durante las entrevistas y los procesos de mediación, para la resolución de conflictos y problemas.

## Bibliografía

- AGUADO, L. (2010). *Emoción, afecto y motivación*. Madrid: Alianza editorial.
- ARES PARRA, A. (2013). Importancia del Reconocimiento para fomentar el buen desempeño laboral. *Revista de Análisis Transaccional y Psicología Humanista* 69, 192-202.
- ARES PARRA, A. (2015). Las emociones en el ámbito laboral. Estrategias para la promoción de comportamientos saludables. En R. De Diego (Coord.), *Empleo, personas y organizaciones. Cambios y transformaciones* (pp.133-140). Madrid: Pirámide.
- ARIÑO, M. (2008). La entrevista en Trabajo Social. En C. Guinot (Coord.), *Métodos, Técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social* (pp. 69-76). Bilbao: Deusto Publicaciones.
- BUENO, J.R. (2005). *El proceso de ayuda en la intervención psicosocial*. Madrid: Editorial Popular.
- CARKHUFF, R. R., y B. C., BERENSON. (1977). *Beyond Counseling and Therapy*. Nueva York: Holt, Rinehart and Winston.
- DE DIEGO, R., y GUILLÉN, C. (2009). *Mediación: Procesos, tácticas y técnicas*. Madrid: Ediciones Pirámides.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T., y PONCE DE LEÓN, L. (2012). *Trabajo Social Individualizado: Metodologías de intervención*. Madrid: Ediciones Académicas.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T., y PONCE DE LEÓN, L. (2016). *Elaboración, gestión y evaluación de proyectos sociales*. Madrid: Pirámide.
- POPE, B. (1979). *The mental health interview: research and application*. New York: Pergamon.
- ROGERS, K. (1972). *Terapia centrada en el cliente*. Buenos Aires: Paidós.

## INTERVENCIÓN FAMILIAR EN EL MARCO DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA EN CASTILLA LA MANCHA

### FAMILY INTERVENTION CASE IN FRAMEWORK OF THE PRIMARY CARE SOCIAL SERVICES IN CASTILLA LA MANCHA

*Ana María Gómez- Espinosa Morón, María Carrasco Osuna y  
Sara García Espinosa*  
Centro Social del Ilmo. Ayuntamiento de la Puebla  
de Montalbán (Toledo)

**Abstract:** En el siguiente artículo se presenta una intervención familiar en el marco normativo de los servicios sociales de Castilla la Mancha, poniendo en antecedentes y clarificando la misma, en base a la normativa por la que se rige nuestra comunidad, los programas y recursos con los que trabajamos, y las técnicas y herramientas comunes a todos los profesionales de servicios sociales.

**Palabras Clave:** Servicios Sociales, Intervención, Caso, Familia, Trabajo Social.

**Abstract:** This article presents a family intervention case in the regulatory framework of social services in Castilla la Mancha, clarifying background, laws, programs, resources, techniques and tools common to all social service professionals.

**Key Words:** Social Services, Intervention, Case, Family, Social Work.

### Introducción

Los servicios sociales de atención primaria son la puerta de acceso de los ciudadanos al sistema público de bienestar social. Una vez dentro, los profesionales que trabajamos en el sector nos encargamos, con la colaboración siempre del usuario, de canalizar las intervenciones buscar el tratamiento más adecuado;

apoyados por la experiencia profesional, el proceso metodológico, pero sobre todo por un marco jurídico compuesto de leyes, decretos y órdenes, que son las que dan la fundamentación legal a nuestro trabajo.

Según Fantova (2006) “el sistema público de servicios sociales, constituye un servicio normalizado de atención y responsabilidad pública, que pretende promover la integración social y la autonomía de todas las persona, familias y grupos sociales, desarrollando una triple función, preventiva, protectora y promotora, a través de una serie de prestaciones, técnicas y económicas, y actividades que le son propias, articuladas en programas y servicios que son siempre provistos por las administraciones públicas y que pueden ser prestados directamente o mediante su concertación con la iniciativa privada”.

Lo que el profesional de servicios sociales debe perseguir, es el bienestar completo de las personas, familias, o grupos de personas, que solicitan nuestra ayuda. Es fácil caer en la errática del «sentido común» o «lo que haría yo» a veces incluso es difícil luchar contra ello en el día a día, pues los técnicos somos seres humanos con vivencias, que utilizamos, quizás más de la cuenta, como referencias. Al hacerlo, corremos el riesgo de emitir juicios sin valor diagnóstico.

Si dejamos a un lado estos sesgos y tomamos como referencia la legislación, alimentándonos con las técnicas y métodos de intervención adecuados y trabajamos con unos modelos de referencia; no sólo conseguiremos dar sentido a nuestra intervención, sino que siempre lo haremos al amparo de la norma, y por tanto nadie podrá poner en tela de juicio nuestro hacer profesional, además sembraremos el camino para que nuestra profesión siga creciendo en trascendencia e importancia.

En el campo de la intervención en servicios sociales, nos encontramos con muchos tipos de demanda, la mayoría son consultas sobre asuntos secundarios a la raíz del problema. Por eso al trabajar con las familias, que quizás sea el grupo más complejo, es importante saber llegar con las herramientas que disponemos, hasta las causas, que en realidad preocupan a los miembros de la misma.

En ocasiones, como expondremos a continuación, se consigue concluir con éxito la intervención, pero no siempre es así. Por ello es necesario buscar con entusiasmo ese objetivo, pues debe ser el eje principal de nuestro trabajo.

## Fundamentación Legislativa

Los servicios sociales en nuestro país han tenido un desarrollo normativo lento, sobre todo en Castilla la Mancha; la Ley de Servicios Sociales de 1986 [Ley 3/1986 del 16 de abril, de servicios sociales en la Comunidad Autónoma de Castilla la Mancha] dio paso casi diez años después, a la Ley de Solidaridad en 1995 [Ley 5/1995, de 23 de marzo, de Solidaridad en Castilla la Mancha] necesaria para el desarrollo del marco de trabajo de los profesionales del sector de los servicios sociales, que junto al decreto 287/2004 [Decreto 287/2004, de 28 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la estructura territorial de las Zonas y Áreas de Servicios Sociales y la estructura funcional del Sistema Público de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha] forman el anclaje desde donde los profesionales del sector de la atención primaria en Castilla la Mancha, han visto justificada su intervención.

Como podemos apreciar cada norma se emite en una década distinta, de la misma manera vemos que para el desarrollo de una nueva ley que integre a las anteriores y las perfeccione, hemos tenido que esperar bastante, ya que no es hasta el año 2010 cuando por fin tenemos un nuevo marco normativo en Castilla la Mancha [Ley 14/2010, del 16 de diciembre, de servicios sociales en Castilla la Mancha], que sin embargo no podemos utilizar en su totalidad, ya que los profesionales de los servicios sociales todavía a día de hoy, trabajamos con prestaciones y programas de las normas anteriores.

Si buscamos una aproximación histórica en la cual situar la situación actual de los servicios sociales nos encontramos con los primeros intentos de poner en marcha un proyecto de sistema público de servicios sociales, siguiendo las tendencias de los países europeos más avanzados, es a partir de 1978. Se intentó, para evitar desigualdades, elaborar una ley estatal de servicios sociales, que nunca llegó a concluirse.

En el año 1988 el desarrollo del Plan Concertado de prestaciones básicas de servicios sociales en corporaciones locales, constituye el primer instrumento, de ámbito estatal, dirigido a garantizar unas prestaciones mínimas comunes, a toda la población. Señalando tres niveles: lucha contra la exclusión social; prevención de la marginación y mejorar la calidad de vida; servir como puerta de

entrada a todo un sistema de protección social y garantizar una red de equipamientos que desarrollen las prestaciones básicas de los servicios sociales.

A partir de entonces, el país comienza un avance importante en la consecución de un sistema público de Servicios Sociales. En Castilla la Mancha la expansión del sistema público de servicios sociales viene caracterizado por varias etapas, una preautonómica y previa a la primera Ley de Servicios Sociales, caracterizada por la ausencia de todo tipo de recursos, así como por el comienzo de las transferencias de competencias de gestión del estado. Donde las Diputaciones Provinciales son las que prestan apoyo y colaboración con la Administración Autonómica y los Ayuntamientos, para la puesta en marcha de los Servicios Sociales Básicos en los municipios.

En 1986 nace la primera ley de Servicios Sociales en Castilla la Mancha, con ella se inicia una etapa de desarrollo, junto con la firma en el año 1988 del convenio con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales para la aplicación del Plan Concertado de prestaciones Básicas de servicios sociales. Aquí ya se tienen las herramientas para sentar las bases de dotación de infraestructuras, servicios y programas de servicios sociales, así como facilitar la participación social (De la Red, 1993).

Pero todos los caminos son difíciles y asentar un nuevo modelo era complicado, sobre todo teniendo en cuenta la particularidad del territorio de Castilla la Mancha, donde la mayoría de municipios tienen menos de cinco mil habitantes; el Plan Concertado no era suficiente, pues en un principio este solo incluía municipios de más de diez mil habitantes. Por lo que se siguió avanzando para no dejar fuera a ningún ciudadano; naciendo el Programa Regional de Acción Social, un modelo de ámbito supramunicipal concertado entre la Consejería de Bienestar social y Mancomunidades o agrupaciones de municipios de menos de tres mil quinientos habitantes. De esta manera los Servicios Sociales públicos dejaban de ser exclusivos para unos pocos y se convertían en universales, siendo el principio de descentralización el eje básico.

Más tarde, el Plan Concertado comienza a incluir a zonas de hasta cinco mil habitantes y hoy existen poblaciones de tres mil quinientos habitantes que se han adscrito a este plan. El Decreto 287/2004 de 28 de diciembre por el que se regula la estructura territorial de las Zonas y Áreas de Servicios Sociales y la



estructura funcional del Sistema Público de servicios sociales en Castilla la Mancha, nos indica que son *áreas de Servicios Sociales*:

- Un municipio de más de 20.000 habitantes.
- Un conjunto de municipios que el total de su población no sume más de 20.000 habitantes.
- Un municipio de más de 10.000 habitantes que tenga capacidad de prestar Servicios Sociales. (PLAN CONCERTADO).

Son zonas de servicios sociales:

- Un municipio cuando supere los 3500 habitantes. (En muchos de estos municipios sobre todo los superiores a 4000 habitantes, en Castilla la Mancha se instauran los planes concertados).
- Varios municipios hasta un Máximo de 3500 habitantes.

Por otro lado el mismo decreto, reglamenta la estructura funcional del Sistema Público de Servicios Sociales en Castilla la Mancha en los siguientes artículos:

- *El artículo 10.* Define los programas sociales básicos a través de los cuales organizamos el funcionamiento de los centros de servicios sociales y son:
  - Apoyo personal y atención individualizada.
  - Apoyo a la unidad convivencial.
  - Prevención e Integración Social.
  - Promoción de la Solidaridad y Cooperación Social.
- *El artículo 15* del decreto anterior, recoge las prestaciones básicas:
  - Información valoración y Orientación.
  - Atención a la unidad de convivencia menores y jóvenes.
  - Ayuda a Domicilio.
  - Alojamiento alternativo.
  - Atención integral a situaciones de exclusión social.

Como podemos apreciar en lo descrito anteriormente, la intervención de los profesionales en Castilla la Mancha debe ir siempre al amparo de las normas citadas, ya que el seguir a pies juntillas lo que establecen, avalará positivamente el desarrollo exitoso de nuestro proceso metodológico.

## **Trabajo social en Servicios Sociales**

En Castilla la Mancha trabajamos con las familias dentro del programa de apoyo a la unidad convivencial y desde la prestación de atención a la unidad de convivencia menores y jóvenes. El acceso a la prestación es sin embargo más complejo ya que las personas o familias acuden en primera instancia al *IVO* (servicio de Información, Valoración y Orientación), de allí se canaliza al resto de programas.

A su vez nos encontramos con que en la mayor parte de los casos, estas demandas son de índole económica, y es a través de las ayudas y prestaciones que manejamos cuando se inicia el proceso metodológico, que nos sirve para determinar el mejor tratamiento posible.

El trabajo social en servicios sociales, debe enfrentarse a muchos retos diarios, siendo el más difícil de todos; la falta de tiempo para dedicar a cada intervención. El trabajo social con familia, si cabe, es más complejo de llevar a cabo, principalmente porque se trata de un grupo cerrado de personas que comparte una misma idiosincrasia, debido a lo cual el acceso a la misma en ocasiones es muy complicado. Una vez dentro, estas dificultades no desaparecen, sino que ahora el trabajador social debe saber identificarlas, hacer partícipes a todos los miembros de la familia de su existencia y junto a ellos diseñar un plan de intervención acorde, que pueda concluir en un resultado esperado por ellos para mejorar una situación de necesidad (Fernández y Ponce de León, 2016: 61-86).

Como describimos con anterioridad, los miembros de la familia exponen en primera instancia que su problema es económico, siendo en la mayoría de los casos sólo una parte que enmascara el problema real. Pero para una familia que no puede dar de comer a sus hijos, es muy complicado ir más allá y determinar que la razón de aquello, en realidad, adquiere muchas más dimensiones. Por tanto es allí donde el apoyo del trabajador social se convierte en una herramienta

fundamental para ayudarles a analizar los obstáculos y dificultades en su desarrollo, que son las consecuencias también de su frágil situación económica.

Si después de examinar todos los puntos anteriores el trabajador social consigue acceder a la familia y diseñar un plan de trabajo coordinado con ellos, con unos objetivos claros a corto, medio y largo plazo, ya podemos determinar que la mitad del trabajo está hecha. La parte más complicada se ha realizado con éxito.

### **Métodos, técnicas y modelos; la justificación técnica de nuestro trabajo**

Las técnicas en trabajo social, al igual que otras profesiones, pueden considerarse el conjunto de herramientas metodológicas de los que nos servimos los profesionales, para obtener una serie de resultados, en cuanto al método, entendemos que es el camino a seguir para conseguir los resultados esperados de nuestra intervención. Pues bien, las técnicas que utilizamos en muchas ocasiones, tienen que ver con el momento del procedimiento metodológico en el cual nos encontramos, por ejemplo: Cuando un trabajador social recibe una demanda que va a suponer una intervención posterior, iniciamos el conocimiento del caso a tratar, y para ello se utiliza la observación y la entrevista estructurada, para ir construyendo el mapa de la realidad. Si avanzamos en la intervención y nos adentramos en el diagnóstico, necesitamos técnicas de interpretación de datos como por ejemplo el análisis DAFO, etc. Al iniciar la planificación del trabajo nos tenemos que centrar en los objetivos; para ello utilizaremos técnicas que impliquen un trabajo directo con la familia. En el momento de la puesta en marcha del proceso de trabajo; es evidente que ahondaremos en las entrevistas, a veces no estructuradas para dar más libertad a los interesados a la hora de poner encima de la mesa su visión de la problemática. Para algunos autores las fases metodológicas a seguir son básicamente cuatro: diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación (Fernández y Ponce de León, 2014: 165).

Estudiar el caso en su totalidad, teniendo en cuenta todas las variables que puedan influir en ella, implica siempre la participación del interesado o la familia sujeto de intervención, debemos apoyarnos en otras ciencias o buscar consulta en ellas y por supuesto también buscar modelos teóricos que nos sirvan de referencia para dar sentido a nuestra intervención.

Es lógico que el mismo proceso metodológico concluya en el modelo más adecuado a la intervención, si es un modelo de referencia psicológica, como el modelo de solución de problemas, o el sistémico, o es más de carácter sociológico como el modelo de socialización, pero existen otros muchos como el de gestión de casos, el ecológico, el psicodinámico, de crisis, radical, cognitivo, centrado en la tarea, fenomenológico, existencial, etc.

## La Intervención familiar

Son muchas las familias con las que debemos trabajar a lo largo de nuestra carrera, pero siempre encuentras alguna que te sirve de referencia a la hora de describir el hacer profesional, ya que sus logros son claramente reseñables.

El trabajo de campo se desarrolla a diario con seres humanos que los mismos que nosotros, lo único que buscan es un impulso para conseguir sus metas, una ayuda para aprender a manejar situaciones, que quizás se han convertido en multiproblemáticas y por si solos se han visto incapaces de gestionar.

A continuación vamos a describir un sólo ejemplo del trabajo diario, de los profesionales en servicios sociales en Castilla la Mancha, nos remontamos a un trabajo realizado con una familia en el año 2011.

En una primera acogida a través del IVO (Servicio de Información, Valoración y Orientación), recibimos en el despacho a una joven, *M* de 24 años de edad, madre de un niño, *P*, de apenas un año, su pareja, de origen marroquí, se dedicaba a la construcción, pero debido a la inminente crisis del sector, en la actualidad se encuentra desempleado, al igual que ella. Dicho esto, le indicamos a la interesada que debemos mantener una entrevista al día siguiente. Además de pedirle una serie de documentación que justifique su situación para poder realizar el estudio e investigación de la misma. *[La demanda que recibimos es exclusivamente de índole económico, pero veamos en que se traduce].*

En esta primera cita en el despacho tras la primera acogida *M* refiere: que viven de alquiler en el municipio, pero que debido a su situación, deben varias mensualidades. Además no tienen ningún tipo de apoyo. *M* es huérfana desde muy pequeña de madre y muy recientemente de padre. Su esposo, *S*, tiene a toda

su familia en Marruecos, lleva cuatro años en nuestro país y todavía no ha podido visitarles, ni siquiera conocen a su hijo. *M* tiene varias hermanas, que residen fuera, una de ellas vive en Madrid y es con quién mas contacto tienen, siempre que vienen al municipio les hacen compras y les traen ropa para ellos y su hijo.

Según refiere la interesada el único ingreso con el que cuentan es el subsidio por desempleo de *S*, que se le acaba en junio y la renta básica de emancipación de 210 euros destinada al pago del alquiler.

Tras la *primera entrevista* se elabora la ficha social, se solicita documentación y se le cita para la próxima semana, en la cual se recoge los documentos, que deben ser estudiados y se informa a la familia que ya se contactará con ellos para realizar visita domiciliaria.

Es tras realizar las operaciones anteriores y reunir el mayor número de datos posibles con la documentación aportada en nuestro despacho, cuando debemos citar por teléfono a la familia para realizar la visita domiciliaria. Concretando el día y la hora de la visita con ellos [si nos fijamos bien, ya estamos comenzando nuestro proceso metodológico y hemos empezado a introducir las primeras técnicas, como entrevista, ficha social...]

### *1. Estudio de la realidad*

Tras el estudio de la documentación aportada por la familia y la visita domiciliaria, las entrevistas realizadas, coordinación con el centro de salud se identifican los siguientes indicadores, que nos van a ayudar a emitir nuestro diagnóstico:

- *Nivel Familiar:* *M* y *S* son pareja, ella de origen español y el marroquí, con un hijo de apenas un año. *M* tiene dos hermanas, casadas y emancipadas, sus padres se encuentran fallecidos. *S* tiene a sus padres en Marruecos, el es el menor de tres hermanos.
- *Nivel Educativo:* *M* tiene terminada la ESO, estaba cursando estudios de Auxiliar de enfermería pero tras el nacimiento de su hijo los ha dejado por falta de tiempo. *S* ha cursado estudios de fontanería en Marruecos, pero no los tiene homologados y además su nivel de castellano es muy bajo.

- *Nivel Laboral:* en el caso de *M* es escasa de hecho no constan datos de ella en la seguridad social, su padre regentaba una tienda de dulces en el municipio y refiere que trabaja allí con él. *S* cuenta con una vida laboral de dos años y tres meses, con contratos esporádicos en la rama de la construcción, y planes de empleo del ayuntamiento.
- *Nivel económico:* En la actualidad la familia cuenta con unos ingresos regulares de 426 euros de la prestación por desempleo de *S*, a punto de agotarse, además de 210 euros de la renta de emancipación que les ingresan directamente para el pago del alquiler. Como gastos regulares cuentan con 400 euros de alquiler (en realidad son 190, gracias a su ayuda, aunque debido a la escasez de sus ingresos deben varias mensualidades) aproximadamente 50 euros de luz mensualmente y unos 30 euros de agua. Además de unos 50 euros de gasolina, aunque refieren que llevan varios meses con el coche estropeado y debido a su situación actual no han podido reparar, hecho que les dificulta la movilidad para encontrar trabajo.
- *Salud:* Una vez coordinados con el centro de salud a través de la trabajadora social, se determina que el menor está bien atendido no ha presentado ningún incidente importante y está al día su calendario de vacunación. La unidad familiar no presenta ningún tipo de problema en este sentido.
- *Relaciones sociales y familiares:* Las relaciones con su familia son normalizadas, con las hermanas de *M* la relación es muy estrecha, pero no pueden ayudarles más, pues su situación también es de riesgo. En cuanto al entorno y la existencia de grupo sociales, la familia conoce los recursos municipales y su acceso a ellos es normalizada, el pequeño no puede acceder a la guardería por falta de recursos ni a la ludoteca municipal. Refieren que se relacionan sobre todo con sus hermanas cuando vienen, son sociables y de trato amable.
- *Vivienda:* Residen en una vivienda unifamiliar, completamente reformada y en condiciones óptimas de habitabilidad, cuenta con mueble en todas las habitaciones en buen estado, cocina equipada y amplia, salón y baño, también equipado, además de un patio. Existen barreras en el

acceso a la vivienda, en forma de escaleras de acceso y en el interior también en forma de escalones practicables por su edad. En cuanto al entorno de la vivienda es un lugar céntrico muy cercano a los recursos sociales y de ocio del municipio.

## *2. Diseño de intervención de referencia*

[A partir de aquí el Trabajador Social hace un diagnóstico previo y propuesta de intervención tras el análisis de la realidad y la documentación recogida.]

Nos encontramos ante una unidad familiar, en situación de riesgo de exclusión social, debido a que: no disponen de medios económicos suficientes para vivir, su nivel educativo es medio, en el caso de *M*, la madre, y bajo en el caso de *S*, padre. Ambos tienen una calificación profesional baja, y se encuentran en situación desempleo prolongado a punto de agotar las prestaciones. Disponen de apoyo familiar por parte de las hermanas de *M* pero económicamente, también estas, se encuentran en situación de vulnerabilidad y no pueden prestarles apoyo económico, salvo ayuda en alimentación y vestido.

[Emitir un diagnóstico, es interpretar la situación que nos presenta la familia, con los elementos que disponemos y después de haber estudiado la situación con todos los indicadores que forman parte de ella].

Una vez valorada la situación socio familiar, se determina que el trabajo con ellos se debe canalizar a través del programa de APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL, a través de la Prestación de Atención a la Familia, Menores y Jóvenes, para trabajar los siguientes objetivos generales:

- Mejorar la situación de la unidad familiar superando la situación de crisis que están atravesando.
- Facilitar los medios adecuados para su inserción socio laboral.

El proyecto de trabajo con ésta unidad familiar, una vez consensuado con ellos, tanto en los objetivos como las actividades a realizar debe incluir, un proceso de participación, autodeterminación, responsabilidad familiar, empoderamiento, autogestión y confidencialidad. El trabajador social contará

para el logro de los objetivos, con el apoyo del educador social y entre ambos será necesaria la coordinación con el resto de profesionales del centro, en las reuniones semanales, y con los profesionales externos, bien a través de contacto telefónico, o reuniones que temporalmente se establezcan. Todo para garantizar la atención integral de la familia. Las técnicas y herramientas de trabajo serían las siguientes:

- Entrevista: individuales, y familiares.
- Observación.
- Técnicas documentales (Ficha social, informes técnicos, historia social).
- Informe Social: es la herramienta documental más importante de las que dispone un trabajador social para emitir su dictamen técnico.
- Técnicas de coordinación externa, con entidades y profesionales del mismo centro y del exterior.
- Técnicas de gestión para trámite de posibles ayudas y prestaciones.

El trabajador social contacta con la familia para una próxima entrevista en la que se presentará a los profesionales que van a intervenir y el trabajo que se pretende llevar a cabo. Al mismo tiempo se les propone una relación de colaboración para mejorar su situación y explicarles la metodología de trabajo y se solicita su compromiso. En este punto nos podemos encontrar ante dos situaciones:

- *La familia acepta la intervención:* se continúa por tanto con el diseño de intervención en el programa informático, MEDAS.
- *La familia no acepta la intervención:* se intenta que la familia firme un escrito de renuncia. Si se trata de familia en situación riesgo en caso de menores, se notifica a la sección correspondiente de menores, del servicio periférico de Toledo.

En nuestro caso particular, la familia acepta desde el principio por lo que se sigue con las fases del procedimiento metodológico. Una vez que tenemos todos los ingredientes para empezar a trabajar, lo que nos queda es concretar las metas con unos objetivos específicos que serán la guía de nuestra intervención y también servirán de índice de unos objetivos operativos que más tarde nos ayuden a medir los resultados. Estos serían los siguientes:



*Objetivos específicos*

- Promover las medidas necesarias que faciliten el acceso al empleo de *S* y *M*.
- Incidir en la posibilidad de ampliar la formación en su caso de *S*.
- Potenciar su formación ocupacional.
- Fomentar y potenciar sus habilidades de búsqueda de empleo.
- Facilitar los medios que permitan cubrir adecuadamente las necesidades básicas.
- Proporcionar ingresos mínimos de subsistencia.
- Garantizar que las necesidades básicas de alimentación estén cubiertas.
- Apoyar a *S* y *M* en el desarrollo de sus capacidades personales y relacionales que favorezcan su vinculación con el entorno más próximo.
- Potenciar habilidades sociales.
- Favorecer su competencia lingüística.

Los objetivos anteriormente descritos se van a trabajar desde el programa de *apoyo a la unidad convivencial y la prestación de atención a la familia, menores y jóvenes*. En la ejecución del mismo intervendrá el trabajador social y el educador familiar, como profesionales directos, pero también podrán intervenir cualquier otro profesional vinculado a los servicios sociales. El periodo de trabajo inicial con la familia se marcará desde mayo a noviembre del año 2011 y durante este periodo se medirán los objetivos conseguidos y la continuidad del trabajo si procede. Mensualmente cada profesional realizará un seguimiento del grado de consecución de los resultados esperados. Si se consiguen los resultados propuestos, la familia podría pasar a zona de vulnerabilidad e incluso de seguridad.

**Ejecución y actividades llevadas a cabo**

Actividades propuestas con el equipo de familia para garantizar que las necesidades básicas están cubiertas:

- Solicitud de ayuda de emergencia con Cruz Roja, para la gestión de pago de alquiler de una mensualidad, así como gestión de una compra de alimentos, incluyendo alimentos perecederos y no perecederos.
- Se deriva a los voluntarios de Cáritas del municipio, para que mensualmente le faciliten una caja de alimentos no perecederos.
- Se solicita un Ingreso Mínimo de Solidaridad (en adelante IMS); es una prestación económica de carácter periódico, complementario y subsidiario de cualquier otro tipo de recursos y prestaciones sociales de contenido económico previstas en la legislación vigente, que va unido a un plan de trabajo que ya se está desarrollando con la familia.

Para garantizar el acceso al empleo de *M* y *S*, y dado su falta de apoyo con el pequeño *P* se:

- Gestiona el acceso del menor a la guardería del municipio de forma gratuita, por encontrarse la familia en situación de riesgo de exclusión.
- Gestiona también el acceso del menor a la ludoteca de forma no retribuida. De esta manera se posibilita el acceso de *M* a un curso de formación de secretariado del SEPECAM, en una localidad cercana al municipio, con una duración de 600 horas y con la posibilidad de subvencionar el transporte.
- Al mismo tiempo se inscribe a *S* en el instituto de formación profesional, de la localidad en la oferta modular del mismo, en algunas asignaturas y adaptando en todo momento el plan de estudio a sus limitaciones.
- Se establecen citas semanales entre la Educadora Social y *S* para ayudarlo con nociones básicas de castellano.
- Se acuerdan citas semanales con *M* y la Trabajadora Social para trabajar habilidades sociales.
- Se establecen citas semanales con ambos, para iniciar conocimiento de herramientas telemáticas para búsqueda de empleo por internet.

Debido a que se prevé que el desarrollo de la intervención se va a prolon-

gar en el tiempo se considera necesaria la realización de una evaluación intermedia a los 3 meses en la que se determina:

- *S*, ha abandonado el instituto, ya que debido a su desconocimiento del lenguaje Castellano, le resultaba prácticamente imposible continuar el ritmo del mismo pese a haberle adaptado el currículo lo máximo posible a su particularidad.
- A pesar de haber conseguido pagar un mes de la deuda con su casero, este ha decidido rescindir el contrato con ellos pues este ha finalizado y ya refiere, no sentirse tranquilo.
- Encuentran una nueva vivienda en la pedanía próxima a la localidad, a unos 6 kilómetros de distancia del municipio, pese a que finalmente han reparado el vehículo, principalmente es *M*, quién hace uso de el, pues debe trasladarse a realizar su curso de formación. Lo que dificulta que *S* pueda acudir a las citas en el centro social. Pese a las dificultades, está acudiendo y decide hacerlo caminando. Finalmente conseguimos que un vecino le preste una bicicleta, para facilitar sus desplazamientos.
- Lo que si resulta imposible mantener es, a *P* en la ludoteca, pues al ser una actividad extraescolar no hay manera de coordinar un medio de transporte.

*Actividades propuestas con el equipo de familia*, para garantizar que las necesidades básicas estén cubiertas:

- Se considera que todavía deben ser beneficiarios de la ayuda de alimentación de Cáritas.
- Se continua trabajando con la prestación económica de IMS, el titular en este caso será *S*, ya que a partir de ahora será más difícil trabajar con *M* (debido a su curso de formación).

Para garantizar el acceso al empleo se *M* y *S* y dado su falta de apoyo con el pequeño *P* se:

- Se continúa gestionado la gratuidad del servicio de guardería municipal.

- Se trabaja con *S* la búsqueda de empleo a través de plataformas virtuales de búsqueda de empleo.
- *M* continúa cursando su formación de secretariado.

Para apoyar a *S* y *M* en sus capacidades personales y relacionales que favorezcan su vinculación al entorno más próximo:

- *S* continúa sus citas semanales con la Educadora Social para ayudarle con nociones básicas de castellano.
- Se establecen citas mensuales de *M* y la Trabajadora Social para trabajar habilidades sociales, conviene prologar el tiempo para no generar estrés en la familia.

## Evaluación

Tras doce meses de intervención con esta familia, al realizar la evaluación de la intervención se concluye que:

- *M*, ha finalizado el curso de secretariado, refiere estar muy orgullosa, además nada mas terminar ha conseguido trabajo cuidando a un matrimonio de personas mayores de la pedanía en la que residen actualmente, lo que favorece que no tengan que desplazarse y que la familia tenga un ingreso económico extra.
- *S*, ha ampliado su vocabulario castellano, ahora puede comunicarse con algo más de fluidez. Por fin han podido visitar a su familia en Marruecos para que conozcan a su pequeño hijo *P*.
- *S*, ha conseguido acercarse a gente del municipio donde residen, ganando su confianza y de vez en cuando cuentan con él para trabajos esporádicos en el campo, lo que también implica un aumento de ingresos.
- Debido a que su situación ha mejorado, deciden voluntariamente abandonar la ayuda que les prestaba mensualmente Cáritas, para que puedan beneficiarse otras familias.

Seis meses después, la mayor parte de los objetivos planteados se han cum-

plido, y el equipo de familia en coordinación con el resto de profesionales del centro, determinan cerrar este diseño de intervención, entendiendo que la intervención ha sido un éxito:

- *M*, ha conseguido trabajo. Además ya no se muestra tan estresada por su situación económica.
- *S*, en la actualidad ha conseguido acceder a un puesto de trabajo en el matadero del municipio con un contrato de prueba, que le puede posibilitar la entrada mas regular al mercado laboral.
- El periodo legal de la ayuda de IMS ha concluido, el compromiso adquirido y los objetivos se han conseguido casi en su totalidad.

## Conclusión

Quizás una de las claves para que la intervención tuviese éxito, fue el diseño de la misma en base a unos objetivos realistas y factibles para los sujetos de intervención, que ellos mismos consensuaron con los profesionales, en un plazo de tiempo acertado.

## Bibliografía

- DE LA RED, N. (1993). *Aproximación al Trabajo Social*. Madrid: Siglo XXI.
- Decreto 287/2004, de 28 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la estructura territorial de las Zonas y Áreas de Servicios Sociales y la estructura funcional del Sistema Público de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha.
- FANTOVA, F. (2006). Algunos elementos para un análisis de las políticas sobre servicios sociales en el País Vasco. *Zerbitzuan*, 40, 7-20.
- FERNANDEZ GARCIA, T., y PONCE DE LEÓN, L. (2014). *Nociones básicas de Trabajo Social*. Madrid: Ediciones Académicas.
- FERNANDEZ GARCIA, T., y PONCE DE LEÓN, L. (2016). *Elaboración, gestión y evaluación de proyectos sociales*. Madrid: Pirámide.
- Ley 3/1986 del 16 de abril, de servicios sociales en la Comunidad Autónoma de Castilla la Mancha.
- Ley 5/1995, de 23 de marzo, de Solidaridad en Castilla la Mancha.
- Ley 14/2010, del 16 de diciembre, de servicios sociales en Castilla la Mancha.

## DISCAPACIDAD Y MEDIACIÓN

### DISABILITY AND MEDIATION

*Gloria Álvarez Ramírez*

Doctora en Derecho Abogada Mediadora

**Resumen:** Pese a las importantes transformaciones sufridas en los últimos años sobre la concepción y el tratamiento de las personas con discapacidad que la ubican como sujeto de derechos capaz de decidir por sí mismo, lo cierto es que persisten determinadas barreras físicas, sensoriales, en la comunicación y, especialmente, en la percepción, resultantes de la interacción entre la persona con discapacidad y un entorno social hostil que dificultan el ejercicio del derecho al acceso a la justicia; y esquivar estas situaciones sin tratar de solucionarlas, supone abocar a las personas con discapacidad a un difícil acceso, o lo que es peor, al impedimento en la defensa de sus derechos.

El campo de acción de los sistemas de gestión y resolución de conflictos que, por su esencia misma de flexibilidad, agilidad y, principalmente, la exigencia de que quienes acuden a ellos lo hagan desde el ejercicio de la libertad o desde la autonomía de la voluntad, resulta de sumo interés para las personas con discapacidad, en la medida en que procuran la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la potenciación de la libre determinación.

**Palabras clave:** Gestión y resolución de conflictos, Acceso a la justicia, Autonomía, Igualdad de oportunidades, Accesibilidad.

**Abstract:** In spite of the important changes undergone in recent years in the conception and treatment of people with disabilities who place them as a subject of rights capable of deciding for themselves, certain physical and sensorial barriers persist in communication and, especially in perception, resulting from the interaction between the disabled person and a hostile social environment that hinder the exercise of the right to access to justice; and avoid these situations without trying to solve them, is to give people with disabilities difficult access, or, worse, the impediment in the defense of their rights.

The field of action of the systems of management and resolution of conflicts that, by its very essence of flexibility, agility and, mainly, the requirement that those who come to them do it from the exercise of freedom or from the autonomy of the will, Is of great interest to persons with disabilities, insofar as they seek equality of opportunity, accessibility and the enhancement of self-determination.

**Key words:** Alternative Dispute Resolution, Access to justice, Autonomy, Equal opportunities, Accessibility.

## Introducción

Dentro del marco general de la intervención social, existen varias herramientas metodológicas que tienen como principal objetivo la mejora de la calidad de vida de las personas que afrontan alguna situación complicada en sus vidas, con la finalidad de mejorar su bienestar biopsicosocial y facilitar su inclusión social.

Dentro de las técnicas usadas durante la intervención social se encuentra la mediación, una herramienta de gestión y resolución de conflictos que implica la creación de una nueva cultura, potenciadora de la responsabilidad y el diálogo como forma de entendimiento social.

Si bien la mediación se ha considerado como una herramienta terapéutica que se ha venido usando en la elaboración y realización de proyectos de diversa índole donde pueda generarse algún tipo de conflicto, en este artículo tratamos la mediación en sentido técnico y especializado que supone una intervención reglada y revestida de ciertas condiciones y fases, y que forma parte de los llamados Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos.

En la actualidad, el nuevo paradigma de justicia eficaz se enmarca en una concepción amplia de acceso a la justicia que no se circunscribe a un exclusivo ingreso a los tribunales, sino que se concibe como un *derecho de toda persona sin distinción alguna* a obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas. Es decir, se pasa de establecer una relación directa con garantías procesales básicas (tutela judicial) a una visión vinculada a un derecho más complejo referido a todo mecanismo eficaz que permita solucionar un conflicto de relevancia jurídica.

De esta renovada forma de entender la justicia deben participar las personas con discapacidad que pueden descubrir en los sistemas alternativos de resolución de conflictos un cauce adicional y válido para asegurar el pleno reconocimiento y ejercicio de sus derechos. Pero además, estas herramientas deben extenderse a sus familias, puesto que la discapacidad no es solo una circunstancia personal que concierne de modo exclusivo a la persona que la tiene, sino que

también es un fenómeno social, puesto que impacta y trasciende en el medio que la rodea. La intervención social en las familias con miembros con discapacidad resulta de suma importancia por al menos dos motivos. El primero, porque es importante que las propias familias analicen la función que deben desempeñar como agentes de inclusión para que la calidad de vida del familiar con discapacidad alcance los mayores niveles posibles. El segundo, porque las familias deben conocer el rol activo que tienen en la determinación de los factores que afectan su propia calidad de vida.

Poner en relación las personas con discapacidad con los mecanismos de gestión y resolución de conflictos, supone mostrar dos fenómenos que se han visibilizado recientemente, aunque su existencia data desde los propios inicios del hombre. La combinación de estas dos materias conduce obligatoriamente a una construcción de la intervención que pivota sobre el cambio social y jurídico sufrido por la discapacidad que propugna por la consecución de la plenitud de derechos y el estatus de ciudadanía de la persona con discapacidad, y la promoción de los sistemas alternativos de prevención, gestión y resolución de conflictos como mecanismos que garanticen el pleno ejercicio y virtualidad de la igualdad, la no discriminación, la accesibilidad, y en definitiva, la inclusión de esta población, brindando las condiciones adecuadas y necesarias para ello.

Así, la influencia de los estereotipos y estigmas que circundan la discapacidad, hace que la mayoría de las intervenciones en este campo estén teñidas de una visión condicionada que incide en los déficits y limitaciones. La representación de la persona con discapacidad como un ser débil e incompleto se sigue manteniendo, impidiendo que se perciba como un auténtico sujeto de derechos, que entre otros aspectos, puede por sí mismo comprender y abordar los conflictos. Esta visión paternalista-protectora de la persona con discapacidad que la considera como un ser limitado, la hace acreedora de una tutela, de una protección, o de invisibilidad que le anula su capacidad para ser parte plena e igual. Esta perspectiva trae consigo multitud de barreras, restricciones que aún persisten, como vestigios de paradigmas ya superados, pero que en las prácticas diarias se muestran en un proceso lento de cambio.

Es por lo expuesto, que el campo de acción de los sistemas de gestión y resolución de conflictos que, por su esencia misma de flexibilidad, agilidad y, principalmente, la exigencia de que quienes acuden a ellos lo hagan desde el



ejercicio de la libertad o desde la autonomía de la voluntad, resulta de sumo interés para las personas con discapacidad.

## Formas de gestionar o resolver los conflictos

Existen diversas maneras de gestionar y/o resolver los conflictos mediante ciertas figuras, a saber:

1. *Autodefensa o autotutela*: consiste en que una de las partes del conflicto (el ofendido) infiere el mismo daño a la otra parte. Es el caso de la ley del talión o venganza justa. El agraviado toma por su cuenta la solución del conflicto, y en la solución solo interviene una de las partes: el agraviado. Esta forma de solución de un conflicto persiste en algunos lugares.

2. *Autocomposición*: Consiste en la solución del conflicto por la presencia de las dos partes, ofendida y ofensora. Los sistemas autocompositivos pueden darse sin intervención de un tercero y con intervención de un tercero, que en su caso, interviene únicamente para acercar posturas. El desistimiento<sup>1</sup>, el allanamiento<sup>2</sup> y la transacción<sup>3</sup> corresponden al primer grupo. Son sistemas de autocomposición con intervención de un tercero: la negociación<sup>4</sup>, la conciliación<sup>5</sup> y la mediación.

---

<sup>1</sup> Consiste en una declaración de voluntad del actor por el que tiene por abandonado el proceso, pero no renuncia a la acción. Por tanto, supone la finalización del proceso, pero no la renuncia a ejercitar en el futuro el derecho en un ulterior proceso. El artículo 20 de la Ley de Enjuiciamiento Civil reconoce esta figura concediéndole efectos jurídicos.

<sup>2</sup> Es la aceptación por parte del demandado de las pretensiones del demandante. Implica una declaración de voluntad del demandado, reflejando la importancia de la autonomía de la voluntad. Esta figura viene recogida en el artículo 21 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

<sup>3</sup> Definida en el artículo 1809 del Código Civil como “un contrato en virtud del cual las partes, dando, prometiendo o reteniendo cada una alguna cosa, evitan la provocación de un pleito o ponen término al que había comenzado”. De acuerdo a esta definición, puede tratarse de un acuerdo de las partes una vez que el proceso ya se ha iniciado, por tanto, también aparece regulada en la Ley de Enjuiciamiento Civil en el artículo 19.

<sup>4</sup> En la negociación las partes ceden, renuncian a parte de sus intereses para alcanzar

3. *Heterocomposición*: La solución conflictiva va a darse desde fuera, por un tercero ajeno al litigio. Esto es, no solo es indispensable la presencia de un tercero, sino que dicho tercero resuelve de forma vinculante el conflicto. Dentro de los sistemas basados en la heterocomposición se encuentran el arbitraje, y el proceso judicial.

*Tabla 1. Formas de gestionar o resolver los conflictos*

<b>Autotutela (autodefensa)</b>			
Sin	Renuncia		
Intervención	Allanamiento		
De un tercero	Transacción		
	Negociación		
<b>Autocomposición</b>			Autonomía de la Voluntad
Con	Negociación		
Intervención	Intervención		
De un tercero	De un tercero		
	Arbitraje		
<b>Heterocomposición</b>			
	Jurisdicción		

Fuente: Elaboración propia.

acuerdos. Las partes pueden negociar directamente o establecer un procedimiento de discusión mediante representantes de las mismas y cuyo fin es el de llegar a un acuerdo aceptable por todos.

<sup>5</sup> La conciliación es un método autocompositivo de resolución de conflictos en el que las partes solucionan el conflicto existente entre ellas e interviene un tercero, que aproxima sus posturas. Aunque tienen grandes similitudes, existen diferencias entre la conciliación y la mediación. Fundamentalmente, la diferencia viene determinada por la magnitud de la participación del tercero. En la mediación, el tercero neutral denominado mediador, tiene un menor protagonismo durante el desarrollo de todo el proceso, ya que su participación se limita a acercar, aproximar y juntar a las partes, facilitar la comunicación, absteniéndose de proponer soluciones al conflicto. En cambio, en la conciliación el tercero neutral denominado conciliador, tiene un mayor protagonismo en el proceso, ya que puede proponer a las partes soluciones no vinculantes para solucionar el conflicto. La conciliación es una institución de gran tradición en el derecho español, de hecho la Constitución de 1812 establecía como requisito de admisibilidad de la demanda el intento de conciliación. En la actualidad, en la mayoría de los supuestos ha quedado relegada a una mera formalidad, a un simple trámite que las partes deben llevar a cabo para poder continuar con el procedimiento. Así, en nuestro ordenamiento jurídico pervive en algunos supuestos: destaca la conciliación previa a la incoación de un litigio civil (artículos 460-480 de la Ley de Enjuiciamiento Civil de 1881), el intento de conciliación al que se invita a las partes en la audiencia previa del juicio ordinario (artículo 415 de la Ley de Enjuiciamiento Civil) o la conciliación en la vía laboral (artículos 63-68 y artículo 84 de la Ley de Procedimiento Laboral).

## Los sistemas alternativos de resolución de conflictos

Se emplean multitud de expresiones terminológicas para indicar, en principio, el mismo concepto: métodos alternativos de resolución de conflictos, mecanismos alternos de resolución de conflictos, tratamientos alternativos de resolución de conflictos, justicia informal, justicia comunitaria, etc. No obstante, la diversidad de acepciones con las que se denominan estas modalidades, si bien pueden tener orígenes y funcionamiento distintos, nos remiten a una forma de hacer justicia diferente a la jurisdicción ordinaria.

La existencia de formas diversas de resolver los conflictos se remontan hasta los mismos inicios de la vida del hombre en sociedad, puesto que, el funcionamiento social conlleva ineludiblemente discrepancias que deben de alguna manera ser dirimidos. Por tanto, estas formas parten de las reglas de conducta y de control social que se pueden encontrar en la historia de las sociedades, y que no tienen su origen ni su legitimidad en una organización especializada como es el Estado. Por ello, su tratamiento inicial tiene una perspectiva puramente sociológica, sin reflejo jurídico alguno, y sus procedimientos, finalidad y significado son analizados desde los conocimientos que aportan la antropología, la sociología o la psicología social.

Históricamente, grupos étnicos y culturales han instaurado sus propias reglas, como una forma de mantener su independencia respecto de la autoridad gubernamental o religiosa. La inclinación hacia los métodos alternativos de resolución de conflictos, y especialmente, hacia la mediación se está manifestando cada vez más y muchas veces ajustada a la tradición ancestral de cada cultura y sociedad, por ejemplo: Hawai tiene la tradición *ho'oponopono*; en Colombia, el palabrero *wayú* actúa como elemento central en la administración de justicia; en el Cáucaso, la comunidad hace intervenir a sus ancianos (Álvarez, 2013).

Sin embargo, los inicios de las modalidades alternativas de resolución de conflictos en términos jurídicos y en un contexto moderno, se ubican en el ámbito de los países anglosajones, y particularmente en los Estados Unidos. Las bases de los métodos de solución extrajudicial de conflictos de manera formalizada inician en el área laboral, para extenderse posteriormente al ámbito familiar, y seguidamente al contexto comunitario cuando en los años sesenta bajo la influencia del movimiento ciudadano norteamericano a favor de los derechos

civiles -*Civil Right Movement*- se plantearon métodos que pudiesen sustituir o alternar con los modos tradicionales de resolución de conflictos. Es el nacimiento de las “A.D.R.”: *Alternative Dispute Resolution* (Alternativas a la Resolución de Disputas) término utilizado por los anglófonos. Las ADR en español tiene su homóloga en los Métodos Alternos de Solución de Controversias “MASC”, expresión utilizada principalmente en América Latina. Los francófonos aluden a las “M.A.R.C.”: *Methodes Alternatives de Resolution de Controversies*, y en algunos textos de la Unión Europea se habla de Modalidades Alternativas de Solución de Conflictos. En Europa, las ADR fueron extendiéndose progresivamente, aunque con lentitud, si bien con características diferentes al modelo norteamericano.

En cualquier caso, la alusión de «alternativos» con que se conocen y difunden estos mecanismos y procedimientos, guardan relación y tienen una mayor coherencia con el objetivo y las características de autogestión, de no adversariales, y de protagonismo ciudadano en el tratamiento de la conflictividad social. Los “sistemas alternativos” no deben tomarse como un sustituto del proceso jurisdiccional, pues siempre se deberá respetar el derecho del justiciable a la jurisdicción, a la tutela efectiva de los órganos jurisdiccionales.

De todos los sistemas alternativos de resolución de conflictos, este artículo se dirige a la mediación. Su honda trascendencia social y jurídica en la actualidad, contribuye a que sea un modo adicional y válido para asegurar el pleno reconocimiento y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

### **Mediación formal profesional y actuaciones de mediación**

Existe un desconocimiento generalizado sobre lo que es e implica la mediación como figura específica de gestión y resolución de conflictos. Suele ubicarse la mediación, bien, bajo un lenguaje corriente y arraigado que la distingue por su acepción común: interceder por alguien; o bien, bajo un perfil más especializado que la identifica con intervenciones de profesionales, especialmente del campo de la acción social.

La mediación llevada a cabo de manera intuitiva y espontánea por personas con actitudes y aptitudes dialogantes, se corresponde con una mediación informal, aquella que ha existido siempre y que tiene un gran valor en la construcción

de la paz social por su natural forma de resolver los conflictos o evitar su enquistamiento. Los ejemplos de la mediación informal son múltiples y variados porque cada uno puede ponerla en práctica en su quehacer cotidiano.

La mediación efectuada por ciertos profesionales es consustancial a su intervención, cualquiera que sea el ámbito de la misma. El abogado hace labor mediadora cuando aún actuando como abogado de parte, alienta a sus clientes a encontrar posibles propuestas de solución, evitando no generar mayor confrontación entre las partes. Dentro de la intervención del trabajador social, la función mediadora se dirige a incrementar el bienestar de las personas de dos formas: en los procesos de inserción social a través de la intermediación entre las personas en situación de necesidad y las instituciones u organizaciones sociales, o entre estas mismas; y mediante el uso de técnicas propias de la mediación formal cuando va más allá del diagnóstico social para avanzar hacia la potenciación de los recursos sociales inmediatos como red de soporte y ayuda: familia, relaciones sociales de amistad, la comunidad...

Ni la mediación intuitiva y natural, ni el uso aislado de técnicas características de la mediación en el contexto de cualquier intervención, pueden considerarse mediación en el sentido formal y estructurado llevada a cabo por mediadores profesionales. La mediación en sentido técnico y especializado en el campo de la resolución de conflictos supone una intervención reglada y revestida de ciertas condiciones y fases, que forma parte de los llamados *Sistemas Alternativos de Resolución de Conflicto*.

Función mediadora	Mediación como profesión
Intervención más amplia dentro de las funciones propias de cada profesión.	Intervención profesional especializada. (Respecto de su profesión de origen. No existe grado académico).
Varios roles, no sólo el de mediador.	Rol de mediador (imparcialidad, neutralidad, intervención no tan directiva).
Aunque utilice funciones de mediación puede pretender un objetivo más amplio.	No persigue otro fin más que el de la mediación: acercar posturas y llegar a acuerdos.

Fuente: Elaboración propia.

## La mediación como sistema de autocomposición

La mediación ofrece una polisemia de conceptos —práctica, disciplina, modelo de intervención, método, institución, metodología de trabajo, medio, estrategia, proceso, procedimiento, etc.—, debido a que comprende un vasto campo de aplicación. No obstante, la variedad de definiciones, todas ellas convergen en señalar que se fundamenta en un cambio de actitud de las personas frente al conflicto, pasando de una actitud de competencia a una actitud de colaboración o cooperación. Implica, por tanto, la creación de una nueva cultura, potenciadora de la responsabilidad y el diálogo como forma de entendimiento social.

Hablar de mediación, es hablar de una transformación cultural, en el sentido de que aporta un giro de la concepción litigiosa como modo de abordar las controversias entre los individuos, promoviendo en los ciudadanos una actitud proactiva ante la búsqueda de soluciones de sus conflictos.

Básicamente, la mediación como fórmula de autocomposición trata de conseguir que los propios implicados y/o representantes en el conflicto con la asistencia de un profesional mediador encuentren por sí mismos acuerdos que les satisfaga mutuamente.

## Principios rectores de la mediación

La naturaleza de la mediación dimana de los principios sobre los que se asienta. Por ello, la importancia de los mismos es tan relevante, pues se trata de los elementos que fijan el modo en que se configura la institución mediadora. Son los principios el centro alrededor del cual gira la mediación, sosteniéndose como un esqueleto sobre el cual construir el procedimiento en el que se desarrolla y los acuerdos que las partes admiten en él. Los principios rectores serían los siguientes:

*Voluntariedad:* La esencia de la mediación radica en la exigencia de que quienes acuden a ella lo hagan desde el ejercicio de la libertad o desde la autonomía de la voluntad.

*Flexibilidad:* Si bien la mediación es flexible, esta debe basarse en unas normas mínimas de calidad que se asientan en principios de procedimiento que las partes

eligen libremente. El acto de libertad posibilita la adaptación a los cambios de acuerdo a las circunstancias, por lo que se habla de la flexibilidad de la mediación.

*Neutralidad:* Relacionada con la actitud del mediador que habrá de permitir a las partes arribar a sus propios acuerdos, atendiendo a la capacidad y autonomía de las partes como máximas de actuación en la mediación. El mediador debe mantener una postura y mentalidad de no ceder a sus propias inclinaciones o preferencias durante el transcurso de la mediación.

*Imparcialidad:* Estrechamente ligada a la neutralidad, la imparcialidad se refiere a las intervenciones que realiza el mediador, el cual debe garantizar el equilibrio de las partes y el derecho fundamental de éstas a la igualdad a lo largo de todo el procedimiento.

*Confidencialidad:* Lo tratado en mediación no podrá ser divulgado fuera de las sesiones de la misma. De este modo, se protege la privacidad de la mediación evitando que lo conversado en ella sea difundido, utilizándose, incluso, como prueba de un litigio posterior.

## **Ventajas y contextos de aplicación de la mediación**

Partiendo de la idea de que la mediación, y en general cualquier método de solución de conflictos, no es la fórmula capaz de solventarlo todo, que sencillamente, ofrece una respuesta más en el devenir de las relaciones jurídicas, los beneficios derivados de su uso parecen objetivamente demostrables. Los propios principios en los que descansa la mediación propician los beneficios y las ventajas de esta manera de resolver situaciones conflictivas. Dentro del marco de libertad y de autonomía de la voluntad del que disfrutaban las partes, la mediación resulta un método flexible, adaptable, accesible, ágil y económico a la resolución de sus conflictos.

La mediación se desarrolla y practica de diferentes maneras con el propósito de satisfacer necesidades de diferente tipo, en diferentes contextos: en las organizaciones -sean grandes compañías o pequeñas empresas familiares-, en centros educativos, en el sector de la sanidad, en problemas de medio ambiente, en los problemas que se suscitan entre las personas pertenecientes a una misma comunidad: vecinal, familiar, intercultural, etc. Incluso, se habla de mediación

para aquellos conflictos que han obtenido una respuesta violenta por alguna de las partes (violencia de género, acoso escolar...).

## **Mediación en el ámbito de la discapacidad**

Pese a las importantes transformaciones sufridas en los últimos años sobre la concepción y el tratamiento de las personas con discapacidad que la ubican como sujeto de derechos capaz de decidir por sí mismo, lo cierto es que persisten determinadas barreras físicas, sensoriales, en la comunicación y, especialmente, en la percepción, resultantes de la interacción entre la persona con discapacidad y un entorno social hostil que dificultan el ejercicio del derecho al acceso a la justicia. Tal disonancia es generadora de múltiples conflictos, puesto que, el actual modelo social de la discapacidad que parte de la premisa de que los problemas de la misma no son las limitaciones individuales, sino el resultado de un ambiente que no considera ni tiene en cuenta a las personas con discapacidad, no ha sido asumido por la sociedad.

La representación de la persona con discapacidad como un ser débil e incompleto se sigue manteniendo, impidiendo que se perciba como un auténtico sujeto de derechos, que entre otros aspectos, puede por sí mismo comprender y abordar los conflictos.

De esta visión de la discapacidad ha participado la Administración de Justicia, que ha considerado, tratado y relacionado con las personas con discapacidad desde un paternalismo que ha ignorado o anulado sus capacidades. En este sentido, las instituciones, normas y mecanismos jurídicos para la protección de los intereses de las personas con discapacidad, han puesto el énfasis en lo negativo de la situación de estas personas: en su incapacidad, en su incompletud.

Todos estos atributos han creado un estereotipo negativo de la discapacidad enmarcándola y situándola lejos del funcionamiento colectivo, conllevando discriminación, opresión y exclusión. La sociedad en general no ha asumido que la discapacidad es un fenómeno social, lo que significa que la condición de discapacidad no debe recaer sobre la persona individual, sino sobre el entorno en el que vive y que no tiene en cuenta sus auténticas necesidades, ya que está



configurado por estructuras materiales y mentales pensadas y diseñadas para un determinado prototipo de persona.

En este sentido, el empleo de cualquier sistema alternativo de resolución de conflictos, fundamentados en la autonomía de la voluntad, y con un carácter claramente favorecedor de la participación ciudadana e integrador de los individuos, constituyen un cauce válido y adicional para asegurar el pleno reconocimiento y ejercicio de sus derechos.

La mediación en el ámbito de la discapacidad y por personas con discapacidad, promete ser una opción interesante y oportuna, puesto que su propia esencia procura la igualdad de oportunidades para todas las partes, y en este sentido, la búsqueda del empoderamiento como adquisición de poder para manejar y comprender la vida propia e influir en el entorno resulta fundamental para la persona con discapacidad al incrementar su capacidad individual y colectiva, ganando confianza, visión y protagonismo para impulsar cambios positivos en su nivel de vida; incrementa su grado de autonomía y mejora su acceso a las diferentes estructuras con el fin de participar en la toma de decisiones que le incumben, ejerciendo como verdadero sujeto activo de derechos en igualdad que los demás.

Pero además de ser potenciadora de la capacidad de la persona con discapacidad en la toma de sus propias decisiones, de influir de manera positiva en sus relaciones habituales, y en general, en contribuir a una calidad de vida y en una prevención hacia situaciones de maltrato, depresión o discriminación; la mediación conlleva a que la sociedad deba asumir una nueva forma de relacionarse con este grupo de personas, a afrontar sus problemas de convivencia mediante métodos que sirvan a todos los implicados, y constituyan verdadera inclusión y experiencia activa de ciudadanía a todos los integrantes de la comunidad social.

## El *habitus*<sup>6</sup> de la discapacidad

Si bien, el conflicto se manifiesta en los diferentes ámbitos donde se pro-

---

<sup>6</sup> *Habitus* es uno de los conceptos básicos de la teoría social de Pierre Bourdieu, quien superó, a partir de este concepto, la clásica dicotomía entre lo objetivo y lo subjetivo, esto es,

duce mediante señales muy parecidas: falta de comunicación, frustración, relaciones marcadas por rabia, rencor, tristeza..., se hace indispensable matizar las particularidades de las personas implicadas, y también destacar el contexto en donde se origina y se desarrolla con el fin de enfocar y abordarlo debidamente.

Las personas con discapacidad, como las demás, deben enfrentarse a diversos conflictos, de los cuales, algunos están directamente asociados con la discapacidad en términos de derechos que afecten a sus niveles de vida y bienestar en diferentes ámbitos (salud, educación, trabajo, ocio...) y otros, que sin tener necesariamente un vínculo directo con las condiciones materiales de vida de la persona, se ven directamente afectados por la sombra que aún parece desprender la discapacidad.

Tanto en unos como en otros, existen especiales circunstancias emocionales ligadas a la discapacidad: sentimiento de desgracia, ninguneo, debilidad, vergüenza, aislamiento, pérdida, desesperación, frustración, falta de apoyo, desesperanza, rabia, etc. Es decir, además de las manifestaciones inherentes a cualquier conflicto, en el ámbito de la discapacidad se revelan circunstancias que le son propias, necesidades concretas que deben ser satisfechas.

Para la comprensión de estas particulares necesidades es necesario encuadrar la realidad social de la discapacidad, lo cual significa comprender las implicaciones que la particularidad de la condición de discapacidad supone para las personas en su día a día.

---

entre la posición objetiva que los sujetos ocupan dentro de la estructura social y la interiorización o incorporación de ese mundo objetivo por parte de los sujetos. Constituye un conjunto de estructuras tanto estructuradas como estructurantes: lo primero, porque implica el proceso mediante el cual los sujetos interiorizan lo social; lo segundo, porque funciona como principio generador y estructurador de prácticas culturales y representaciones. En definitiva, el *habitus* es un conjunto de esquemas a partir de los cuales los sujetos perciben el mundo y actúan en él. Este concepto permite explicar el entorno socio-cultural en el que se desenvuelven las personas con discapacidad y las representaciones sociales que sobre ellas recaen, las cuales inciden en su cotidianidad. Para profundizar sobre este asunto, véase: FERREIRA, M.A.: "La construcción social de la discapacidad: *habitus*, estereotipos y exclusión social" en *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas* nº 17. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas* nº 17, 2008.

Esta situación particular conlleva un ámbito de actuación determinado y, a la vez, una suerte de legado adquirido respecto a la opinión que su discapacidad significa en el entorno en que se desarrolla. “Se sabe condicionada por sus limitaciones particulares para el desenvolvimiento cotidiano, y se sabe condicionada por la representación que dichas limitaciones conlleva” (Ferreira, 2008). Bajo este doble condicionamiento se encuadra la realidad social de la discapacidad, por ello, resulta indispensable exponerlo, ya que, describe el marco de referencia, práctico y representacional, en el que diariamente tiene que vivir la persona con discapacidad.

Las personas con discapacidad auditiva han de desenvolverse en un espacio social sonoro: las voces, los ruidos de la calle, la música... La discapacidad auditiva influye en la personalidad del sujeto en su conjunto y afecta a áreas tan importantes como la comunicación, el lenguaje, la socialización, los procesos cognitivos y la memoria.

Las personas con discapacidad visual han de desenvolverse en un entorno determinado por referencias visuales: señales, luces, anuncios, escritura... La visión es el sentido que más información nos proporciona, por lo que tener una discapacidad visual conlleva un conocimiento del medio limitado y fragmentado con la consiguiente falta de riqueza y pluralidad que de la realidad nos ofrece la vista. Los problemas visuales repercuten en una gran dificultad para el acceso a la información y para la movilidad autónoma, con todo lo que esto conlleva en el campo de las relaciones y actividades sociales; implican también grandes dosis de esfuerzo de concentración al tener que potenciar las percepciones táctiles, auditivas y cinestésicas; generan obstáculos para observar situaciones alejadas de sí e imitar gestos y acciones de los demás, impidiendo una perspectiva global de las cosas.

Las personas con discapacidad física han de manejarse en un entorno diseñado para cuerpos ágiles: bordillos, escaleras, escalones, desniveles, falta de ascensores... Para las personas con movilidad reducida, las barreras arquitectónicas, tanto urbanísticas como de edificación y transporte, impiden o dificultan el acceso a su lugar de residencia, de trabajo, de formación, de ocio, de culto, limitando su actividad y su vida.

Las personas con discapacidad intelectual han de desenvolverse en un contexto cotidiano maquillado, estéticamente perfecto, funcional, normal y con éxito. Las representaciones sociales de los individuos con discapacidad intelectual –

seres asexuados, eternos niños, no deben procrear, no están preparados para el matrimonio, no deben compartir todos los espacios vitales con el resto de individuos normales, etc.— producen acciones marginadoras: negación de la discapacidad o sobreprotección que limita el desarrollo; se enfatiza la indiferencia y el aislamiento social.

Asimismo, hay que señalar que si bien en los últimos años ha habido una actualización discursiva sobre la discapacidad que busca erradicar las connotaciones negativas, peyorativas y discriminatorias, a la luz de la realidad, parece ser que no pasa de ser un buen propósito persiste el núcleo fundamental del significado que refleja un desconocimiento de la discapacidad mediante un lenguaje sobreprotector o despectivo. Existen multitud de expresiones peyorativas y discriminatorias que hacen alusión a alguna discapacidad -“sale más caro que un hijo tonto”, “tiene menos miras que un ciego”, “está más sordo que una tapia”, “no hay un cojo bueno”....- la representación colectiva de la discapacidad no es la de una diferencia integrada en una sociedad caracterizada por la diversidad, sino que por el contrario, indica inferioridad respecto del canon de normalidad impuesto.

Sin necesidad de ahondar más en el asunto, resulta fácil comprobar que tanto por los condicionantes prácticos como por las representaciones de la discapacidad, el habitus de las personas con discapacidad se establece, “práctica y simbólicamente como el de un grupo categorizado por su insuficiencia, su incapacidad y su valía reducida respecto de las suficiencias, capacidades y valías de la generalidad de la población no discapacitada”. Las personas con discapacidad parten de una situación objetiva de desventaja que repercute en los procesos de interacción cotidianos en los que han de implicarse, limitando sus posibilidades de participación plena en la vida social, en las mismas o parecidas condiciones que el resto de ciudadanos. A efectos prácticos, las personas con discapacidad son, en muchos casos, ciudadanos de segunda.

## **Ámbitos de la mediación con personas con discapacidad**

Tradicionalmente en la resolución alternativa de conflictos, y específicamente en lo que se refiere a la mediación, se ha incluido a las personas con discapacidad en el ámbito de la mediación familiar, por ser un contexto que a juicio de algunos especialistas en resolución de conflictos puede ser valiosa para estas personas y sus

familias. Sin embargo, son muchos los conflictos que en el sector de la discapacidad pueden ser encauzados a un procedimiento de mediación:

– Mediación de conflictos en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación:

- Disputas que se susciten por la falta de accesibilidad de las personas con discapacidad a la participación social de manera plena y efectiva. Ejemplo: Un centro de recreación que prohíbe el acceso a personas con discapacidad mediante pictogramas situados a la entrada del establecimiento.
- Controversias por la falta de ajustes razonables en los centros educativos. Ejemplo: Un colegio concertado que niega a una alumna con discapacidad visual la adaptación de una prueba de inglés, por incluir fotografías que ella no puede ver.
- Conflictos surgidos por la falta de acceso a los medios de transporte. Ejemplo: Un conductor de un autobús se niega a bajar la rampa para que una persona en silla de tres ruedas pueda acceder por considerar que solamente pueden subir los pasajeros con “sillas convencionales”.
- Conflictos relacionados con las barreras arquitectónicas en edificios privados. En concreto, por las obras de adecuación de los elementos comunes y acceso a las viviendas en las comunidades de propietarios.

Ejemplo: La solicitud de instalación de ascensor por una persona con movilidad reducida es denegada por la mayoría de vecinos del edificio.

– Mediación en el ámbito laboral

– Mediación en la promoción de los mecanismos de apoyo

– Mediación en conflictos derivados de los cuidados de larga duración

## **Beneficios de la mediación para las personas con discapacidad**

Corresponde a la propia persona con discapacidad la obligación de asumir la responsabilidad de resolver sus conflictos, y en el derecho de libertad de decisión, escoger en cada situación lo mejor que le convenga, pudiendo modificar

dicha decisión en el transcurso del procedimiento de gestión o solución del problema. Por ello, resulta indispensable que se promueva el conocimiento de estos mecanismos de gestión de conflictos entre las personas con discapacidad y sus familias, pues se prevé que los resultados puedan generar una cultura de defensa propia de sus derechos al fomentarse sus ventajas:

– *Ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad*

Al ser un mecanismo más ágil, económico, confidencial, voluntario e informal de resolver conflictos, se erige como una herramienta eficaz para ejercer derechos.

– *Potenciar la capacidad de decisión de la persona con discapacidad*

Mediante el empoderamiento se genera confianza en la persona con discapacidad para que pueda entender, analizar, reflexionar, aportar, comunicar, y en definitiva, tomar decisiones adecuadas.

– *Aprendizaje y desarrollo de habilidades para manejar situaciones de conflicto*

La mediación es un recurso alternativo para la convivencia pacífica que proporciona habilidades para encontrar nuevas y mejores maneras de afrontar las controversias, mas allá de conseguir acuerdos o no, donde lo importante es su utilidad como recurso vital.

– *Reconocimiento de la persona con discapacidad*

Al existir un cambio en las formas de comunicación, se produce una variación en las percepciones de las partes implicadas en el conflicto, tanto hacia la persona con discapacidad como a la realidad de la discapacidad en sí misma.

## Bibliografía

- ÁLVAREZ RAMÍREZ, G. (2013). *Discapacidad y sistemas alternativos de resolución de conflictos. Un cauce adicional de acceso a la justicia y una oportunidad para la inclusión*. Madrid. Ediciones Cinca.
- FERREIRA, M. A. (2008). La construcción social de la discapacidad: hábitos, estereotipos y exclusión social. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 17, 1-12. Mención especial a la mejor publicación del año 2013 en Mediación. Asociación Madrileña de Mediadores.

## LA MEDIACIÓN CON VÍCTIMAS Y TESTIGOS PROTEGIDOS

### MEDIATION WITH VICTIMS AND PROTECTED WITNESSES

*Jesús García Alba*

Trabajador social en el Servicio de Protección de Víctimas, Testigos y demás personas en situación de riesgo

**Resumen:** En el presente trabajo se expone como, aunque no sea posible la Mediación en los procesos penales y en concreto cuando se trata de casos de víctimas y testigos, si se pueden utilizar determinados aspectos en el trabajo con estos casos, tanto en su interacción con los sistemas relaciones (familiares, amigos, laboral, etc.), como en los institucionales a los que acceda en virtud de su procedimiento judicial.

**Palabras Clave:** Victimización, Sistemas, Interacciones, Procedimientos judiciales, Protección de víctimas.

**Abstract:** In the present work it is exposed how, although it is not possible to mediation in criminal proceedings and specifically when dealing with cases of victims and witnesses, if certain aspects can be used in the work with these cases, both in their interaction with the Relationships (family, friends, work, etc.), as well as the institutional ones to which it accedes by virtue of its judicial procedure.

**Key words:** Victimization, systems, interactions, judicial procedures, victim protection.

### La intervención y mediación social

La Mediación Familiar surge en USA, a finales de los años 70, a partir de las aportaciones de John M. Haynes y Lisa Parkinson en UK, como un proceso metodológico de resolución de conflictos familiares, basado en la cooperación de la pareja. Esta Técnica facilita una salida negociada al plantear alternativas y decisiones tendentes a resolver el conflicto. Es decir se cambia el enfoque del conflicto parental, como asunto exclusivamente judicial, dejando de alimentar el conflicto como “negocio jurídico”, lo que ayuda a explorar otras opciones de resolución al incidir en sus aspectos más humanos.

Entre los fines de la mediación se encontrarían: reducir los conflictos, facilitar la comunicación, sugerir estrategias, etc. Así pues el conflicto aparece como generador de soluciones creativas, y tiene entre sus objetivos: ayudar a los padres a renunciar a su vida juntos, busca la independencia psicosocial y emotiva, poder entender el sufrimiento del otro, elaborar expectativas de futuro, llegar a acuerdos sobre la educación de los hijos, producir el reparto de bienes, etc.

### La mediación en el contexto judicial

Pero también existe otro ámbito o contexto donde es posible la Mediación: el Judicial, *facilitando* el acceso de los litigantes a una solución consensuada que le permita resolver el conflicto por el que accedió a la Justicia. Este procedimiento puede aplicarse en procesos civiles.

Sin embargo *no es posible su aplicación* en el contexto penal referido a Víctimas y Testigos Protegidos, por lo que es una competencia del Equipo Psicosocial del Servicio de Protección a Víctimas, Testigos y demás personas en situación de Riesgo de la Fiscalía de la Comunidad de Madrid, aplicar elementos de dicho proceso mediador que permita a la víctima aprenderlos para utilizarlos en su propio proceso vital y en sus sistemas relacionales. Esta Intervención Social permite un tránsito que evita la *victimización secundaria* y añadir una fuente añadida de estrés.

Es en este caso cuando la Intervención Social adquiere otra dimensión ya que no se está viendo, solamente, a la Víctima de forma individual, se la percibe como otro elemento más dentro de un contexto más amplio: la pareja, la familia, los amigos y compañeros de trabajo, etc., donde puede ser necesario esta técnica, entre otras, para ayudar a que se entienda su situación, procurar su inserción y recuperación y ayudarles a afrontar un procedimiento judicial (a veces largo y tortuoso) que le va restar muchas energías en su desarrollo.

Un ejemplo práctico lo tenemos en *la Intervención del Trabajador Social Forense en el Servicio de Protección a las Víctimas, Testigos y demás personas en Situación de Riesgo de la Fiscalía de la Comunidad de Madrid* que da respuesta a toda la Comunidad.

Se encuentra ubicado en la Fiscalía de la Comunidad de Madrid y da respuesta a toda la Comunidad. Está integrado por una Psicóloga y dos Trabajadores Sociales Forenses. También cuenta con los servicios especializados prestados por



miembros de la Brigada Provincial de Seguridad Ciudadana (Policía Nacional) y/o de la Guardia Civil. Está dirigido por un Fiscal Coordinador dependiente del Fiscal Superior de la Comunidad de Madrid (y del T.S.J)

Constituye una experiencia pionera al ser concebido como una unidad multidisciplinar capaz de centralizar la gestión y potenciar la accesibilidad a los diferentes recursos de los que pueden ser beneficiarios las Víctimas de Delitos y los Testigos Protegidos, evitando su peregrinación en busca de ayudas a través de los diferentes órganos judiciales y entidades, públicas y/o privadas, implicadas en la materia, la reiteración del relato de la experiencia sufrida en diferentes contextos y la Victimización Secundaria.

Trata de propiciar, de forma accesible y sencilla, las condiciones para que el Testigo Protegido o la Víctima del delito colaboren en el proceso judicial sin sacrificios innecesarios y en las mejores condiciones, lo que redunda en una mayor calidad de su testimonio y en una Administración de la Justicia Penal mucho más cercana, inteligible y eficaz.

### **El Protocolo de actuación instaurado**

Se siguen una serie de pasos entre los que destacan los siguientes:

- Comparecencia (en presencia del Fiscal asignado a cada caso y de un miembro del Equipo Psicosocial) se entrega a los asistentes un documento explicativo de los diferentes servicios especializados que presta la Fiscalía, y de los que puedan ser beneficiarios, en el que se incluye una relación de los teléfonos de contacto de mayor interés (emergencias de la Policía Nacional y Guardia Civil (redactado en castellano, inglés, portugués y otros idiomas de uso más frecuente en el Servicio) y la realización, por ambos cuerpos, de las Valoraciones de Riesgo y seguimientos que la Fiscal solicite.
- Programa de seguridad personal elaborado por miembros de la Policía Nacional o la guardia Civil adscritos al Servicio y especializados en la materia.

- Información clara y fácilmente comprensible acerca de la mecánica y evolución del proceso penal y de la posición de la Víctima o del Testigo en el mismo.
- Asistencia integral y especializada de naturaleza psicológica y social que incluye: Terapia Psicológica continuada. Facilitación de recursos para alojamiento seguro. Apoyo para la Reinserción laboral, familiar y social, ayuda y acompañamiento en todo tipo de gestiones administrativas (empadronamiento del Testigo, gestión de la Tarjeta Sanitaria, del Permiso de Residencia y Trabajo, Tramitación de Ayudas Económicas y Demanda de Empleo, etc.)
- Activación de Alertas Penitenciarias que permiten conocer con antelación la salidas, por permisos penitenciarios o cumplimiento, de los autores del delito a fin de reforzar las medidas de seguridad existentes, en caso de ser preciso, desde la Oficina del Servicio por personal especializado, potenciando la eficacia del tratamiento realizado dentro de un contexto de familiaridad de la víctima con las personas que le atienden.

*El Objetivo fundamental* de la Intervención Social es la Atención Integral y Especializada de los Testigos Protegidos y Víctimas de Delitos Violentos, en relación a la problemática que plantean a consecuencia de las comisión de los Delitos mencionados en el Art. 153 del Código Penal (agresiones, abusos sexuales, lesiones y amenazas, robos con violencia e intimidación...) y por verse inmerso en un procedimiento judicial, con la finalidad de prevenir la victimización secundaria facilitando su intervención en el procedimiento judicial en condiciones de razonable serenidad. Dicha intervención profesional y multidisciplinar también se proporciona a los familiares o víctimas indirectas.

Por este motivo se ofrece Intervención Social inmediata a los Testigos Protegidos y a las Víctimas de Delitos Violentos, canalizando y jerarquizando sus necesidades, atendiendo a las perentorias. También se les informará de las posibles Ayudas Económicas existentes los procedimientos en defensa de las Víctimas con resultado de muerte, lesiones, o daños contra la Salud Pública o mental y la prestación de los Recursos Psicosociales a las Víctimas Directas, o sus familiares. La Orientación y el Asesoramiento irán enfocados hacia los Recursos Psicosociales disponibles y la necesaria colaboración interinstitucional y Multidisciplinar.

*Las funciones desarrolladas abordan una cuádruple vertiente:*

1) *Asistencial*: Objetivo específico del Servicio con la finalidad de paliar las consecuencias psicológicas y sociales (reexperimentación y revictimización) derivadas de la experiencia o trauma sufrido y de la inmersión del testigo en el procedimiento penal, asegurando además la intervención en la preparación, asistencia y acompañamiento del testigo a juicio, de modo que se reduzca su nivel de ansiedad, se le facilite el proceso al que debe enfrentarse y se familiarice con la mecánica, términos y conceptos propios del proceso penal.

2) *Pericial*: El Servicio está en condiciones de realizar informes periciales sobre la situación psicosocial de las víctimas, testigos protegidos o personas en situación de riesgo. Estos informes normalmente van orientados a la valoración de lesiones y/o secuelas de carácter psicológico y/o social. Sin embargo, no debe ser el profesional que haya trabajado con la víctima en sesiones de intervención terapéutica, preparación a juicio, etc., quien realice informe pericial sobre la misma. Los principios de la Psicología y del Trabajo Social Forense reconocen cierta pérdida de objetividad del perito en caso de haber establecido una relación de ayuda al testigo y/o la víctima vinculada con la Intervención –Psicológica o Social- Clínica y, por consiguiente, claramente diferenciada de los criterios de actuación de la Psicología/Trabajo Social Forense. Por tanto la valoración pericial de los testigos, atendidos asistencialmente en este Servicio como en el apoyo y acompañamiento a la vista oral, debe ser realizada por otros profesionales.

3) *De seguridad*, con la finalidad de garantizar en todo momento la protección personal del testigo y/o la víctima y sus familiares tanto en su entorno personal como profesional o educativo, así como en los desplazamientos que realice a sedes judiciales o policiales o, si las circunstancias lo requieren, a las Instituciones con las que se está colaborando.

4) *De coordinación* con todos los profesionales que intervienen con los testigos y víctimas, Juzgados de Instrucción, de lo Penal y Secciones de la Audiencia Provincial, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, recursos sociales, Asociaciones y ONG, Colegios, Institutos, etc. Las Intervenciones realizadas por los Trabajadores Sociales Forenses no se limitan solo a las entrevistas sociales individuales y/o familiares, sino que estas también se realizan fuera del despacho,

cuando las circunstancias lo requieren, así como las visitas aquellas Instituciones relacionados con el caso.

*El Programa de Preparación y Acompañamiento a Juicios u otras actuaciones judiciales* (Ley 35/95 de 11 de Diciembre, “Protocolo para la Implantación de la Orden de Protección”- Ley 27/03 de 31 de Julio para Víctimas de Violencia doméstica, Ley Orgánica 1/2004 de 28 de Diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género), consiste en:

- Acercar a la Víctima o Testigo a la realidad del procedimiento penal en el que se ve inmersa, su naturaleza, trámites y características.
- Facilitar su intervención en el mismo evitando la Victimización Secundaria y garantizando una atención integral a sus necesidades.
- Reducir su nivel de ansiedad y estrés.
- Facilitar información sobre el proceso al que van a enfrentarse.
- Que se familiaricen con los términos y conceptos empleados en el sistema judicial.
- Que se sientan acompañados durante el proceso judicial.

El Servicio de Protección trata de propiciar, de forma accesible y sencilla, las condiciones para que el Testigo Protegido o la Víctima del delito colaboren en el proceso judicial sin sacrificios innecesarios y en las mejores condiciones, lo que redunda en una mayor calidad de su testimonio y, por consiguiente, en una Administración de la Justicia Penal mucho más cercana, inteligible y eficaz.

## Áreas de intervención

El Fiscal Superior de la Comunidad de Madrid publicó en el mes de Junio de 2012 la Instrucción 1/2012 *acerca de los criterios a seguir para la eficaz protección de víctimas y testigos en los procesos penales*, documento que complementa y sirve de recordatorio a la Instrucción 1/2009 *acerca del Servicio de Protección de Víctimas y Perjudicados de la Fiscalía de la Comunidad de Madrid*. El mayor número de expedientes incoados en el Servicio son consecuencia del cumplimiento de las indicaciones

contenidas en ambas Instrucciones por parte de los Sres. Fiscales de la Fiscalía Provincial de Madrid, sin perjuicio de contar con otros cauces a través de los cuales llega a conocimiento del Servicio la existencia de Testigos Protegidos en el procedimiento penal (Juzgados de Instrucción, de lo Penal y Secciones de la Audiencia Provincial, Policía/ G. Civil, particulares y de ONG's implicadas en la materia, etc.

El Equipo Psicosocial adscrito entrevista a todos los testigos y víctimas de los que se tiene nueva noticia en el Servicio, e igualmente se han realizado las correspondientes valoraciones de riesgo por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, efectuando en cada caso informes por escrito que se actualizan de forma periódica, según las necesidades de cada testigo/ víctima, a fin de detectar la existencia de cambios o incidencias que aconsejen el rediseño de las medidas adoptadas, cualquiera que sea su naturaleza.

El Servicio de Protección se constituye como una *unidad técnica* capaz de ofrecer a las víctimas, testigos y demás personas en situación de riesgo no solo los recursos tendentes a garantizar su seguridad, sino su *asistencia integral y especializada* dirigida particularmente a evitar la denominada victimización secundaria, de modo que el testigo -colaborador insustituible en el proceso penal- sienta que el esfuerzo por cumplir con su deber legal y cívico no es vano y se desarrolla en un clima de razonable serenidad.

El Servicio atiende, en la actualidad, tanto a los Testigos Protegidos, como a las Víctimas de Abusos y Agresiones Sexuales y a aquellas otras personas que se encuentran en situación de riesgo objetivable que, sin estar en el momento de la intervención en una situación de riesgo real, viven lo ocurrido en el pasado con particular temor o angustia.

Estos supuestos son consecuencia de la implantación progresiva de una línea de actuación muy próxima a las previsiones de la DIRECTIVA 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012 *por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo*. El objetivo último es facilitar una atención que, más allá de la protección personal de la víctima o el testigo, haga frente con eficacia a esas otras necesidades derivadas de su intervención en el procedimiento penal, ámbito que en las más de las ocasiones les resulta desconocido, cuando no abiertamente hostil.

Con la apertura de cada expediente personal, se elabora de forma inmediata un programa de seguridad personal y familiar y de asistencia psicosocial ajustados a las necesidades de cada caso, que incluye:

- a) Información y Asesoramiento sobre los derechos del testigo y la víctima, evitando la desprotección tras el delito.
- b) Información sobre el procedimiento judicial y seguimiento del mismo.
- c) Atención psicosocial individualizada, familiar o grupal durante el proceso penal.
- d) Tratamiento psicológico orientado a la reducción de secuelas por el trauma sufrido, miedos, amenazas, etc.
- e) Tratamiento social orientado al apoyo integral, en coordinación con el psicológico, puede incluir complementariamente la derivación total o parcial a otras Instituciones para que aborden aspectos específicos de la patología detectada.
- f) Orientación en la reinserción socio-laboral.
- g) Preparación y acompañamiento a juicio.
- h) Información sobre las ayudas económicas previstas en la Ley que pudieran corresponder en cada caso, así como su solicitud ante el Ministerio de Economía y Hacienda y la Subdirección General de Política Interior y Régimen Económico de la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior.
- i) Orientación de los recursos psicosociales existentes y facilitación del acceso a los mismos.

Los hechos delictivos a que se refieren los expedientes atendidos tratan, en su mayoría, sobre infracciones penales: homicidios consumados y en tentativa, agresiones y abusos sexuales, delitos relacionados con la explotación sexual y/o la trata de seres humanos, delitos contra la salud pública cometidos en el seno de grupos y organizaciones criminales, delitos de coacciones y/o amenazas y cometidos en el seno de bandas latinas (Latin King y Dominican Don't Play, etc.),

delitos de violencia familiar y de género, lesiones, extorsión, robos con violencia e intimidación, detención ilegal, acoso laboral, maltrato infantil, etc.

*Las funciones desarrolladas* por el Equipo Psicosocial adscrito al Servicio abordan una vertiente variada de:

- Orientación: Social y Psicosocial. Individual y Familiar.
- Intervención Social en Crisis.
- Intervención Social: Individual y Familiar.
- Preparación y Acompañamiento a Juicio.
- Acompañamiento a Instituciones y Gestiones.
- Coordinación: Interdisciplinar e Institucional. Con entrevistas conjuntas con los Profesionales e Instituciones que intervienen en cada caso.
- Derivación.
- Elaboración de Informes: Periciales y de Experto.
- Documentación.

### **La atención a testigos protegidos**

La atención a testigos protegidos contempla los siguientes aspectos: Orientación: (Social y Psicosocial. Individual), Intervención Social en Crisis; Intervención y Tratamiento Social Individual; Preparación y Acompañamiento a Juicio; Coordinación: Interdisciplinar e Institucional (con entrevistas conjuntas con los Profesionales e Instituciones que intervienen en cada caso); Acompañamiento a Instituciones y Gestiones; Coordinación (Interdisciplinar e Institucional); Derivación; Elaboración de Informes (Periciales y de Experto); y Documentación.

En este servicio se procede a analizar cada caso, estimando su procede su atención o su derivación hacia los servicios más adecuados.

La intervención social en crisis con víctimas y testigos protegidos tiene

características muy específicas, en la atención social a las víctimas, se lleva a cabo cuando se presenta una situación que valoramos de peligro, temor, inseguridad, confusión, desorientación... Los Trabajadores Sociales realizamos, prioritariamente, la Primera Atención con el objetivo inmediato de apoyar y tranquilizar a la persona. Para ello desarrollamos las siguientes fases (Fernández-Quintanilla, García-Alba y Bautista, 2016: 187- 192):

## 1 FASE DE ATENCIÓN

En ella se produce el Asesoramiento y Orientación a Víctimas y Familias y miembros significativos de la víctima. Los factores a tener en cuenta en esta primera fase son los siguientes:

- 1) Necesidad: De ser escuchada, atendida y valorada. De poner fin a la situación de Agresión o Violencia Sexual.
- 2) Evaluación: De los datos obtenidos en la entrevista, del relato para realizar una adecuada Historia Social que permita: ulteriores intervenciones, derivación, tratamiento Psicológico o Intervención social y/o Psicosocial, tanto por el equipo psico-social como por los profesionales a través de la derivación a otros centros. La Evaluación se realiza durante la intervención y hasta que finalice el proceso judicial. El objetivo de la misma es mantener el equilibrio conseguido e integrar la crisis, para que pueda profundizar en los cambios y tomar las decisiones más adecuadas sobre su futuro: mejora en su asertividad, autoestima, valoración, relaciones, etc.

## 2 FASE INTERVENCIÓN SOCIAL EN CRISIS

*En esta fase destacan los siguientes apartados:*

1. *Acogida.* La víctima expone sus demandas y necesidades. Se inicia la relación profesional favoreciendo el relato y la comunicación, basada en la acogida, la cordialidad y la alianza, que nos permite ofrecer, a la víctima, un clima distendido y relajado que, a su vez, la haga sentirse entendida y que exprese con libertad lo que siente, como se encuentra, el relato de los hechos padecidos, y todo ello de la manera más congruente u objetiva que su estado emocional le



permita. El objetivo es que la víctima perciba que es escuchada, comprendida, aceptada, que queremos ayudarla; y como consecuencia reducir la ansiedad, facilitarle la toma de decisiones y ayudarle a recuperar su capacidad de resolución de problemas, aumentando su autoestima y autonomía.

2. *Examen del Problema:* Clarificamos la génesis del relato y la demanda. Se exploran los acontecimientos vitales que desencadenan la crisis y como la afecta a ella individualmente, en su familia, en su trabajo, con sus amigos, etc. Se debe conocer: 1) Recursos con que cuenta la víctima: Personales (familia propia, extensa, amigos, etc.), Económicos, Sociales; 2) Soluciones intentadas por la víctima (con o sin éxito) para denunciar el delito: la agresión física y/o sexual, las lesiones y amenazas, las secuelas, etc., 3) Historia de la Intervención: Es necesario conocer cuantos y qué profesionales han intervenido y en que momento del proceso de victimización. Todo ello para garantizar una respuesta o intervención eficaz para la víctima.

3. *Contención y Apoyo.* Contacto Emocional, Examinar la Dimensión del Problema, Explorar posibles Soluciones, Ayuda en la toma de Decisiones Concretas (enfrentamiento), Evolución del Proceso (intervención/ tratamiento).

4. *Orientación para tomar decisiones encaminadas a:* Solicitar Protección, Iniciar Tratamiento (Psicológico y Psiquiátrico, etc.), Intervención Social (Acogimiento Familiar, Pisos Tutelados, Residencias, etc.). Coordinación: Con Instituciones y Familiares de las Víctimas. Derivación.

5. *Recepción y Análisis del contenido de la información facilitada por la persona que solicita la intervención.* La documentación requerida será copia de la Denuncia, Sentencias anteriores, Parte de Lesiones, etc. Elaboración de la Historia Social (según sea pertinente).

6. *Asesoramiento y Orientación Social a la víctima,* de los Recursos Sociales disponibles y de las gestiones a realizar, judiciales y/ o administrativas (según sea cada caso), para alcanzar los objetivos que se hayan propuesto en función de sus legítimos intereses.

7. *Una vez estudiada y evaluada su situación social se derivará a la víctima,* en caso de que requiera entrevista con la Psicóloga de este Servicio, con el objetivo de darle una respuesta interdisciplinar que mejore su situación actual.

8. *Realización del Informe Pericial Social* sobre las actuaciones realizadas con la víctima y entrega al Fiscal o Juez correspondiente (cuando se haya solicitado en un procedimiento judicial por Oficio).

### 3 FASE EXPLORAR LAS SOLUCIONES POSIBLES E INICIAR ACCIONES CONCRETAS

En función de la información recogida en el relato y de los recursos internos y externos disponibles podemos aportar una adecuada Información y Orientación a la víctima para que pueda afrontar la situación creada por el hecho delictivo y tomar las decisiones que considere oportunas para solucionar la situación en que se encuentra. Para ello se tendrán en cuenta las soluciones intentadas por la víctima (con o sin éxito) para denunciar el delito: maltrato físico, familiar, agresión sexual, lesiones, coacciones y amenazas...; la historia desde la Intervención, pues es necesario conocer cuantos y qué profesionales han intervenido y en que momento del proceso de victimización.

Los objetivos de esta fase es adecuar la Intervención Profesional a las demandas y necesidades de la víctima y / o su familia; priorizando aquellas áreas en las que la Intervención Social en Crisis sea más necesaria. Es necesario intentar reducir la tensión, mitigando la sensación de malestar y hacer posible los procesos de cambio necesarios según la Respuesta Inicial. El profesional debería analizar la crisis y los motivos de ella: por qué ocurre en este momento, qué cambio son posibles y cuales se deben evitar en función de la crisis (vivencias, emociones, definir los problemas y como les afectan) y reforzando las tareas o esfuerzos realizados.

### **Conclusión. La actitud del profesional durante este tipo de intervención**

La actitud del profesional debería estar enfocada a conseguir el desarrollo de las siguientes tareas:

- Atención, escucha atenta y activa que permita verbalizar sentimientos, emociones y dudas.
- Contención y calidez emocional para favorecer la validación de sus sentimientos y dudas como parte del proceso necesario para salir de la

situación; aumentado su confianza en sí mismas y que pueden cambiar su realidad.

- Ayudarles a que entiendan los patrones del comportamiento del maltratador/agresor para que los reconozcan y puedan romper la dependencia a que ellos les someten.
- Ayudarles a entender que el maltrato deja secuelas físicas, psicológicas y sociales, que ese malestar que sufren puede ser compatible con unas secuelas producto del maltrato y estrés a que están sometidas. Pero hay que informarles que con el apoyo psicológico, social y legal se hacen frente, de forma satisfactoria, las dependencias y las secuelas.
- Todo ello sin perder la Objetividad (a veces hay que tener un cierto grado de implicación con la víctima), ni el contexto objeto de nuestra intervención y trabajo: la víctima (sea menor o adulto, mujer o varón), respetando sus opiniones y decisiones (aunque no las compartamos) ya que son las suyas y son las que, hasta ahora, le han servido (útiles o no) para salir adelante.

Este tipo de intervención *se realiza cuando se presenta una situación que valoramos de peligro*, o de gran desorganización emocional (shock traumático, ideas/intentos de suicidio, pánico...). Se trata de una intervención en crisis con características muy específicas. Se realiza de inmediato, por el Trabajador Social, la Primera Atención con el objetivo inmediato de apoyar y tranquilizar a la persona (a veces requiere por la complejidad de la situación la intervención del equipo Psicosocial). Consiste en:

- Facilitar el desahogo emocional
- Examinar el Problema.
- Explorar las Soluciones Posibles.
- Ayudar en la Toma de Decisiones.
- Derivación a los profesionales y servicios especializados.

En las entrevistas se intenta recabar la información necesaria para: conocer la realidad y el entorno familiar y social, asesorar, informar sobre: recursos

sociales, laborales, vivienda, prestaciones, grupales y comunitarios, etc. En este apartado se incluyen las actividades y funciones de coordinación con otros servicios, dentro de la red social, así como realizar informes sociales a petición de la Institución. Es también muy importante fomentar su auto-estima y darle cuanta información y apoyo necesite para que pueda tomar las decisiones y cambios que en ese momento pueda realizar.

Aquí es decisivo respetar los ritmos de las víctimas y darles espacio para que reaccionen y tomen sus decisiones; sin agobiarlas ni forzarlas a que vaya más rápida de lo que sus circunstancias personales y familiares lo permitan. Imponer una solución que, desde nuestro punto de vista puede ser adecuada, ella no ha tomado o de la que no está convencida puede ser contraproducente.

Las Intervenciones Sociales no solo se realizan desde el despacho, si no que cuando las necesidades lo requieren se efectúan en la propia vivienda de la Víctima o en el Centro en el que se encuentran. El Objetivo es ayudar a crear un “clima familiar” que favorezca la estabilidad emocional de la víctima o el testigo y evite la reexperimentación o la inclusión, en su relato, de elementos ajenos al suceso traumático.

## Bibliografía

- FERNÁNDEZ-QUINTANILLA GALLASTEGUI, L., GARCÍA ALBA, J., y BAUTISTA RODRÍGUEZ, M. (2016). Servicio de atención y protección a víctimas, testigos protegidos y demás personas en situación de riesgo. En M.J. Mateos y L. Ponce de León, *El trabajo social en el ámbito judicial* (pp.175-193). Madrid: Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid.
- Ley 35/95 de 11 de Diciembre de Ayuda y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual (B.O.E. nº 296 de 12 de Diciembre de 1995).
- Real Decreto 738/97 de 23 de Mayo, que desarrolla la anterior ley.
- Ley 38/98 de 27 de Noviembre, con modificaciones a la ley.
- Real Decreto 199/2006 de 17 de Febrero, con modificaciones a la ley.
- Ley 27/03, de 31 de Julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica.
- Ley Orgánica 1/2004 de 28 de Diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (Asistencia Psicológica y Social a las Víctimas de Violencia de Género).
- Código Penal Artículo 153.
- Ley 4/2015, de 27 de abril, Estatuto de la Víctima de delito.

Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de Protección a Testigos y Peritos en Causas Criminales (LOPTP).

(1) La intervención profesional está guiada y amparada por el Código Ético de la profesión según la Asamblea General de la FITS en Adelaida (Australia 2004) y ratificado por la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social y por la Asamblea General de la FITS en 1994 (Colombo, Sri Lanka del 6 al 8 de julio), la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y otros Acuerdos Internacionales derivados de esta Declaración, así como, la Constitución Española de 1978- en aquellos aspectos que versan sobre los Derechos Humanos Fundamentales-.

## Normas a los autores

Los trabajos presentados deberán ser originales, inéditos y no publicados ni presentados para tal fin en otro medio. Los trabajos estarán redactados en español, pero también se admiten cuando su interés así lo aconseje, en inglés, francés, árabe o italiano. En la primera página, tras el título, se deberá incluir un resumen de hasta 150 palabras y un máximo de siete palabras clave, todo ello en el idioma en el que esté redactado el artículo y en inglés.

El trabajo irá encabezado con el nombre de su autor y filiación académica o cargo institucional.

*Formato y extensión:* El artículo se enviará en formato del procesador de textos Word, ajustados a tamaño de página DIN-A4, escritos en una sola cara, con interlineado 1.5, en fuente Times New Roman, tamaño 12, e irán paginados. Su extensión (comprendido texto y citas bibliográficas) será entre 10 y 15 páginas, o un máximo de 35.000 caracteres con espacios. El número de ilustraciones será entre 10 y 15.

En el caso de las reseñas bibliográficas no se deberá sobrepasar las 5 páginas o 10.000 caracteres (espacios incluidos), y se adjuntará la imagen de la portada del libro.

*Imágenes:* Las imágenes son una parte importante de la revista, por lo que se recomienda un especial cuidado en su elección, que siempre es responsabilidad del autor del trabajo. Las imágenes deberán estar digitalizadas a un mínimo de 300 ppp. y deben tener un tamaño adecuado para su publicación. No se aceptarán las que no cumplan estos requisitos o carezcan de calidad suficiente. Las imágenes podrán aportarse en formato TIF o JPG. Se enviará cada imagen en un fichero individual y debidamente numerado y al final del texto se incluirá un listado o relación con los números y los correspondientes pies de fotos. En el texto deberá indicarse además la llamada a cada imagen, colocando donde corresponda el número entre corchetes en negrita. Ejemplo: [1].

Al aportar las imágenes para su publicación, los autores ceden los derechos de reproducción de las ilustraciones y los derechos para la edición digital. La solicitud de los derechos de reproducción es responsabilidad exclusiva de los autores.

## Citas, referencias y bibliografía

La revista Aldaba se rige en estos aspectos por las prescripciones siguientes, aunque también serán admitidos los trabajos que sigan las normas APA.

*Citas, referencias bibliográficas y notas a pie de página:* Las citas literales deben ir en el texto en letra normal y entre comillas. Si superan las cuatro líneas deben ir sangradas, en letra de menor tamaño y sin comillas.

*Las citas a referencias bibliográficas* se situarán en el texto según el sistema autor-fecha, es decir, la información bibliográfica debe aparecer abreviada en el propio texto y entre paréntesis, haciéndose constar el primer apellido del autor en minúscula, el año de edición de la obra de referencia y, si procede, la página o páginas que interesan, del modo que muestra el siguiente ejemplo:

“De la singular obra plástica de Manuel Barbadillo no se sabe todo lo que debiera saberse” (López Gorgé, 1977, p. 7)

Si se ha citado al autor antes del paréntesis, o en la frase, de modo que queda claro que la información del paréntesis se refiere a él, no se repetirá su apellido.

Ejemplo: López Gorgé considera que la obra de Manuel Barbadillo no es tan conocida como debiera (1977, p.7).

En el caso de que haya más de una referencia bibliográfica del mismo autor en la misma fecha, se distinguirá tanto en la nota parentética como en el listado bibliográfico, usando para ello las letras en orden alfabético: ejemplo 1994a, 1994b, etc.

*Las notas a pie de página* se utilizarán para hacer aclaraciones, realizar referencias a documentos de archivo, páginas web o casos similares, y se recomienda limitar su contenido. Deben ir numeradas correlativamente a pie de página y hacer referencia a ellas en el texto con números volados (superíndices). Estos irán por delante del signo de puntuación (coma, punto y coma, punto) en los casos en los que coincidan con él.

*Bibliografía.*: Debe limitarse exclusivamente a las obras citadas o referidas en el texto. Se incluirá al final del artículo de acuerdo con las siguientes normas:

## Libros

APELLIDOS, Nombre (año), *Título del libro*, Ciudad: Editorial o Institución.

## Capítulos de libro, catálogos o actas

APELLIDOS, Nombre (año), “Título del capítulo”, en APELLIDOS, Nombre del director (dir.), coordinador (coord.) o editor (ed.), *Título de la publicación*, Ciudad: Editorial, p. o pp. a las que se hace referencia.

## Artículos de revista

APELLIDOS, Nombre (año), “Título del artículo”, *Nombre de la revista*, vol. (si lo hubiera), n.º, mes de publicación (si lo hubiera), p. o pp. a las que se hace referencia.

## Periódicos

APELLIDOS, Nombre (año), “Título del artículo”, *Título del periódico*, día y mes, p. o pp. a las que se hace referencia.

## Referencias electrónicas

APELLIDOS, Nombre, "Título del artículo". En: <dirección URL> (Fecha de consulta: día-mes-año).

Los archivos y bibliotecas se citarán la primera vez con su nombre completo, seguido de la abreviatura entre paréntesis que será la que se emplee en las demás notas. Por ejemplo: Archivo Histórico Nacional, Madrid (AHN Madrid), Archivo General de Simancas, Valladolid (AGS, Valladolid).

En lo no indicado en estas normas respecto a estos apartados, se seguirán las normas APA.

## Admisión de trabajos

Se establece un sistema de arbitraje para la admisión de los artículos que se publican en cada número mediante dos revisores externos siguiendo los criterios habituales establecidos para las publicaciones científicas seriadas.

El consejo editorial de la revista, una vez comprobado que el artículo cumple con las normas relativas a estilo y contenido, lo enviará a dos expertos revisores anónimos y ajenos al consejo editorial, según el modelo doble ciego.

La valoración incidirá en el interés del artículo, su contribución al conocimiento del tema tratado, las novedades aportadas, la corrección de las relaciones establecidas, el juicio crítico desarrollado, los referentes bibliográficos manejados, su correcta redacción, etc., indicando recomendaciones, si las hubiera, para su posible mejora. Basándose en las recomendaciones de los revisores, el director de la revista comunicará a los autores el resultado motivado de la evaluación. El director comunicará al autor principal el resultado de la revisión (publicación sin cambios; publicación con correcciones menores; publicación con correcciones importantes; no aconsejable para su publicación), así como las observaciones y comentarios de los revisores.

Si el manuscrito ha sido aceptado con modificaciones, los autores deberán reenviar una nueva versión del artículo, atendiendo a las demandas y sugerencias de los evaluadores externos. Los artículos con correcciones importantes podrán ser remitidos al consejo editorial y/o al comité científico para verificar la validez de las modificaciones efectuadas por el autor. La decisión final sobre si procede o no la publicación del artículo, será comunicada al autor por el director de la revista.

**Contacto y envío de originales:** [info@melilla.uned.es](mailto:info@melilla.uned.es)

Revista Aldaba, Centro UNED Melilla

Calle Lope de Vega nº 1, 52002 Melilla

Apartado de Correos 121 52080 Melilla – España

Tf. 00 34 952681080. Fax: 00 34 952 681 468





UNED-Melilla