

Sistematización de experiencias profesionales en Trabajo Social

**Antonia Rodríguez Martínez
Juana Pérez Villar
(Editoras)**

Sistematización de experiencias profesionales en Trabajo Social

Antonia Rodríguez Martínez
Juana Pérez Villar
(Editoras)

Las editoras no se hacen responsables de las opiniones recogidas, comentarios y manifestaciones vertidas por los autores. La presente obra recoge exclusivamente la opinión de sus autores como manifestación de su derecho de libertad de expresión.

La editorial se opone expresamente a que cualquiera de las páginas de esta obra o partes de ella sea utilizadas para la realización de resúmenes de prensa.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Jaén, si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

EDITA:

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Edf. D-2. Despacho 234. Campus Las Lagunillas, s/n

23071 Jaén



Facultad de Trabajo social

ASOCIACIÓN CULTURAL DE ACCIÓN SOCIAL Y ARTE

AASA

@ COPYRIGHT DE LA PRESENTE EDICIÓN:

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN, 2024

Edición y coordinación: Antonia Rodríguez Martínez y Juana Pérez Villar.

Prólogo: Ana Martínez Rodero.

Portada: José-Luis Anta.

ISBN: 978-84-15901-59-4

Depósito Legal: J 203-2024

INDICE

5 PRÓLOGO

La sistematización de la práctica como proceso de transformación en el pensar, sentir y actuar de una trabajadora social

Ana Martínez Rodero

13 Presentación

Juana Pérez Villar

17 CAPÍTULO I

Sistematización del taller actuación preventiva en madres y padres primerizos/as

Cristina Porras Postigo, Teresa Pérez Cruz, Yolanda Rosales Reloba, Francisco Güeto Matavera, María José Ruiz Rodríguez y María Luz Paredes Aparicio

49 CAPÍTULO II

Introducción a la sistematización desde el trabajo social: aplicación de la sistematización en una intervención individual-familiar desde servicios sociales comunitarios

Marta Bernal Gómez, Antonio Cabello Aguilar, María Cordones Carmona, Elena Gálvez Martínez, Pilar Quesada Sánchez y Teresa Rodríguez Cristino

69 CAPÍTULO III

Sistematización de la experiencia con grupos de autoayuda para mujeres que muestran dependencia emocional

Felipe Pérez Fernández y Antonia Rodríguez Martínez

85 **CAPÍTULO IV**

Microproyectos de inserción sociolaboral. una herramienta de intervención promocional

María Dolores Jiménez Hervás, María del Mar Peña Almagro y Carmen Casañas Vico

103 **CAPÍTULO V**

Sistematización de una experiencia de intervención comunitaria en zona desfavorecida de la ciudad de jaén para la mejora del entorno y el fomento de la promoción personal “microproyecto de inserción social y pedagogía del hábitat en el barrio de antonio díaz y san vicente de paúl”

Clara Molina Navarro, Pilar Martínez Luque y Mónica Sanjuan Coca

135 **CAPÍTULO VI**

Sistematización de la práctica profesional: la identidad a través del autorretrato de mujeres con discapacidad

Ana Parras Vacas y Antonia Rodríguez Martínez

161 **CAPÍTULO VII**

Primera atención social. centros municipales de servicios sociales comunitarios de jaén

María José Rubio Molina y María del Carmen Joyanes Alabarce

189 **CAPÍTULO VIII**

“Autogestiona tu futuro”. sistematización de experiencia en la vivienda colaborativa residencial santa clara (málaga)

Inmaculada Heras Robles y Juana Pérez Villar

PRÓLOGO

La sistematización de la práctica como proceso de transformación en el pensar, sentir y actuar de una trabajadora social

Ana Martínez Rodero

“Aprender a leer la realidad para escribir la historia”.
Paulo Freire

“Aquel que quiere permanentemente llegar más alto tiene que contar con que algún día le invadirá el vértigo ¿Qué es el vértigo? ¿El miedo a la caída? Pero ¿por qué tenemos vértigo en un mirador provisto de una valla segura? El vértigo es algo diferente del miedo a la caída. El vértigo significa que la profundidad que se abre ante nosotros nos atrae, nos seduce, despierta en nosotros el deseo de caer, del cual nos defendemos espantando”.
Milán Kundera.

¿En cuántas ocasiones sistematizamos e interpretamos críticamente lo que aprendemos de la práctica? ¿Sabemos cómo hacerlo teórica y metodológicamente? ¿Valoramos ese saber y conocimiento? ¿Debe este trascender, ser compartido, o, por el contrario, ha de pertenecer solo a la experiencia propia del

trabajador social? ¿En qué medida creemos que lo que otros han hecho y han aprendido de experiencias similares a las nuestras, nos puede ser de utilidad? ¿Nuestra vocación práctica, empirista, aleja al Trabajo Social de generar conocimiento sobre lo que hacemos? ¿Creemos que deben ser otras disciplinas sociales las que investiguen sobre aquellas problemáticas con las que nos enfrentamos en nuestro día a día como profesionales? ¿Es la sistematización de experiencias algo que tiene que estar reservado tan solo a los académicos? ¿Sistematizar la práctica profesional para ser eficaces y eficientes, o también, para promover cambios sociales?

Las respuestas a estas preguntas nos permiten aproximarnos, aunque sea muy de puntillas, a lo que llamamos *sistematización de experiencias, o de la práctica* en Trabajo Social, pero a la vez, estas también nos dejan entrever algunos aspectos acerca de cómo pensamos el Trabajo Social como disciplina y práctica profesional. La sistematización de la práctica nos conduce irremediamente a cuestionarnos sobre el estatuto epistemológico y la investigación en Trabajo Social, el mayor o menor reconocimiento de la disciplina dentro del marco de las Ciencias Sociales, así como, las dificultades y necesidades de formación con la que se enfrentan muchos trabajadores sociales a la hora recoger y conceptualizar lo que hacen. El hecho de que estos profesionales desarrollen su práctica, fundamentalmente en la dimensión de la intervención social, les aleja, a menudo, de la propuesta cognitiva, que precisa de procesos de abstracción para elaborar ideas y conceptos. Por otro lado, la práctica se da en unos entornos organizacionales altamente rígidos que no siempre promueven las condiciones para la reflexión y el análisis crítico, en un marco económico neoliberal que termina favoreciendo lo cuantitativo sobre lo cualitativo. Una muestra de esto, es el

impulso que en los últimos años está experimentado en la investigación, el modelo de Trabajo Social basado en evidencias, que, sin menospreciarlo, es evidente que se enfrenta con otras modalidades de tipo cualitativo.

Aún hoy, el Trabajo Social no ha logrado superar totalmente la visión dicotómica y casi excluyente, entre el hacer y el conocer, y busca resolver las tensiones que se dan entre la teoría y la práctica, para poder así avanzar en su capacidad para problematizar, repensar y discutir sobre las intervenciones que lleva a cabo. El proponer todavía al Trabajo Social sólo desde el hacer, es un planteamiento altamente ingenuo y empobrecedor, que no permite comprender, en toda su dimensión, la enorme complejidad de lo social, en donde está inserta de lleno la práctica profesional.

Pero retomando nuevamente la idea de qué es la sistematización de experiencias, Óscar Jara, y desde el Trabajo Social, Rosa María Cifuentes, plantean que esta es mucho más que una simple narración y descripción de experiencias, más que tabular datos y ordenar información. Es un proceso, donde tanto para noveles como expertos, el gran salto está en esa idea kunderiana del *vértigo* que se da en el momento metodológico de la interpretación y análisis crítico.

En la sistematización se produce un conocimiento que surge de las experiencias, de la práctica, de quienes las han vivido y han participado de lleno en las mismas; un saber y/o conocimiento que debe ser compartido. No es un proceso fácil, es todo un desafío profesional y académico, en el que los trabajadores sociales deben contar con un soporte teórico y metodológico para poder llevarla a cabo. La iniciativa de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Jaén de que la sistematización de experiencias se incorpore en el currículo y en

actividades formativas, tanto para los estudiantes del grado y posgrado en Trabajo Social, como para profesionales, es loable y esperanzadora. Así como, las experiencias recogidas en este libro por trabajadores sociales, docentes y alumnado, en su mayoría participantes en este tipo de acciones formativas, y que se han atrevido a dar esos primeros pasos, a seguir aprendiendo y a empezar a sembrar en ellos una actitud sistematizadora.

El desafío y compromiso, no es solamente de la academia y de los profesionales, sino también de aquellas organizaciones e instituciones donde los trabajadores sociales desarrollan su práctica, que han de ser capaces de ver en la sistematización algo que da valor, calidad y que mejora la práctica dentro de la institución, pero no, desde la única lógica de la racionalidad técnica e instrumental. Por lo tanto, es necesario propiciar en los contextos organizacionales la formación, el apoyo técnico y, los espacios y tiempos para que los profesionales puedan llevar a cabo la sistematización de su práctica. Esto, a menudo, es muy difícil en entornos con una cultura institucional poco democrática, altamente burocratizados y gerencializados, en un contexto neoliberal que promueve la privatización y el debilitamiento de los servicios sociales públicos, intentado reducirlos a su mínima expresión y como meros tramitadores de recursos.

La sistematización como concepto y práctica metodológica tiene décadas de recorrido, pero es en los últimos años en nuestro país cuando se ha puesto de manifiesto cierto interés en retomar esta propuesta metodológica en la formación académica, como da cuenta en la introducción de este libro, Juana Pérez. Sus orígenes se hayan en América Latina, en los años sesenta y setenta, en el contexto de nuevas corrientes que persiguen pensar desde la especificidad e idiosincrasia latinoamericana, los marcos de interpretación y los modelos de

intervención de la práctica social. Para Óscar Jara, esas primeras experiencias de sistematización encontraron respaldo en el contexto del movimiento de la *Reconceptualización* en Trabajo Social, la educación de adultos, la educación popular, la teología de la liberación, la teoría de la dependencia y la Investigación Acción Participativa (IAP). Todas estas corrientes intentan aunar el saber y el actuar. En el caso de nuestra disciplina, la *Reconceptualización*, proponía entre algunos de sus planteamientos, el crear conocimiento desde la práctica profesional y la necesidad de un compromiso con la construcción de un saber y un conocimiento social.

Durante las décadas de los años ochenta y noventa, la sistematización se acercará a planteamientos más académicos y se irá perfilando y dotando de una mayor profundidad conceptual y metodológica, gracias a un abundante número de investigadores de América Latina, entre los que están el citado Óscar Jara Holliday, Sergio Martinic, María de la Luz Morgan, Teresa Quiroz, Fernando Fantova, Rosa María Cifuentes Gil, Vicente de Paula Faleiros, María del Carmen Mendoza Rangel y Estela González, entre otros.

Estos autores, principalmente del ámbito del Trabajo Social y la educación no formal y popular, desde sus planteamientos teóricos, perspectivas y diferentes bases epistemológicas, nacionales y académicas han contribuido a afinar y matizar, tanto el concepto como el proceso metodológico de la sistematización de experiencias, dando como resultado diversos modelos de sistematización. Esto último, debe ser visto como parte de la riqueza y de la pluralidad de enfoques que se pueden llevar a cabo.

En el Trabajo Social, supone un hito la labor llevada a cabo por Teresa Quiroz y María de la Luz Morgan en 1980, en el marco

del Centro Latino Americano de Trabajo Social (CELATS) que verá en la sistematización de la práctica, un espacio privilegiado para empezar también desde ahí a producir todo un cuerpo técnico, metodológico y conceptual propio del Trabajo Social. Un saber y/o un conocimiento social vinculado a la práctica con una dimensión política, ética, crítica y que persigue la transformación social.

Si bien la sistematización, como método de investigación, goza en la actualidad de un cierto reconocimiento y validez dentro de la investigación en las Ciencias Sociales, no siempre ha sido así, el hecho de que su nacimiento no estuviese asociado al entorno académico dificultó su aceptación como método para la construcción de conocimiento social.

Hoy en día, la sistematización de la práctica en el Trabajo Social se da en unos contextos históricos, políticos y disciplinares muy distintos a los que se dieron en sus orígenes y posteriores años de desarrollo. Aun así, el actual proceso de desprofesionalización en el que se ve inmerso el Trabajo Social, alimentado por la precarización del mercado de trabajo, un contexto global, posfordista, mercantilista y de constante aceleración hacen, más que nunca, imprescindible el proceso reflexivo e intelectual que propone la sistematización.

Pero son otras, además, las dificultades de adentrarse y llevar a cabo este proceso. Por un lado, los profesionales a menudo no disponen de tiempo en sus agendas para poder reflexionar y escribir sobre su práctica, tanto como sería deseable, y por otro, un marco institucional que raramente les ofrece formación en la sistematización, a lo que habría de reclamar también, un mayor compromiso por parte academia. Sin embargo, entre sus virtudes, se encuentran que la sistematización es un potente dispositivo de subjetivación y reflexión, que posibilita que no se pierdan aprendizajes que se desprenden de

las prácticas profesionales, y refuerza las prácticas sociales como un espacio privilegiado de construcción de saber.

La riqueza de muchas de las prácticas, que en el día a día llevan a cabo los trabajadores sociales, se pierde cuando no se registran e interpretan críticamente, y no se ponen en valor. Estoy segura que este libro, desde la mayor modestia académica, despertará en algunos trabajadores sociales la curiosidad y motivación para aproximarse a la sistematización. Un camino, que una vez que el trabajador social se adentre en él, hará que ya no vuelva a tener la misma mirada sobre sus prácticas. Un proceso apasionante, que al principio puede generar *vértigo*, pero que una vez más, demuestra lo imprescindible del Trabajo Social en el contexto contemporáneo.

PRESENTACIÓN

La sistematización de la práctica es crucial en todo ámbito de intervención profesional. Analizar, comprender, reflexionar y sintetizar las experiencias profesionales para extraer los aprendizajes y difundirlos, nos permite reconstruir e interpretar los casos mediante instrumentos y técnicas, dotándolos de sentido con el fin de orientar las futuras intervenciones y poder clasificarlas (Jara, 2011).

En la actualidad la sistematización de experiencias en Trabajo Social está adquiriendo una gran relevancia, existiendo cada vez, una mayor toma de conciencia de lo que es capaz de aportar a la práctica profesional y a la disciplina; a la intervención y su importancia en la producción de conocimiento, produciéndose una *teorización de la práctica vivida*, ya que, la sistematización busca reflexionar sobre la práctica del Trabajo Social y sus experiencias, para mejorarlas y a la vez compartir esos conocimientos con otros/as trabajadores/as sociales y profesionales de la intervención social.

Al igual que ocurre en otras disciplinas, la producción de conocimiento en Trabajo Social es una exigencia para el desarrollo de la profesión y, por tanto, es indispensable. En este sentido, podemos afirmar que la investigación en Trabajo Social ha estado presente desde sus orígenes, contribuyendo a la generación de conocimiento, nutriendo y aumentando los fundamentos teóricos de la profesión.

Uno de los procesos de generación de conocimiento, se puede producir a partir de la sistematización de experiencias de la intervención social, promoviendo la construcción del saber

profesional a partir de la práctica diaria de los trabajadores y las trabajadoras sociales.

Las primeras referencias a la sistematización de las prácticas en Trabajo Social surgen a mediados del siglo XX en América Latina, en un contexto profesional de confrontación y cuestionamiento de los modelos de intervención existentes en ese momento. En una búsqueda de la profesionalización de la disciplina, influenciada por las concepciones norteamericanas, que no cuestionaban en modo alguno la sociedad, y fundamentaban la intervención en la adaptación de las personas a dicha sociedad. Apareciendo la sistematización como un factor fundamental para extraer conocimientos de situaciones particulares con el fin de generalizarlas y poder fundamentar la intervención profesional (Jara, 2018).

El término sistematización tiene distintas acepciones y usos, de hecho, según la Real Academia Española, la sistematización es el proceso por el cual se pretende ordenar una serie de elementos, pasos, etapas, etc., con el fin de otorgar jerarquías a los diferentes elementos, sin embargo, al hablar de los procesos sociales se utiliza este término en un sentido más amplio ya que no solo se refiere a datos o informaciones, sino a obtener aprendizajes críticos de las experiencias vividas.

Así, Oscar Jara (2018, p. 61) define la sistematización como “aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explica la lógica del proceso vivido en ellas: los factores que intervinieron en dichos procesos, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo”. Lo que implica que se produzcan conocimientos y aprendizajes significativos, que se comprendan las experiencias vividas de manera teórica, de modo que este aprendizaje se pueda orientar hacia el futuro con una

perspectiva transformadora. Pero la sistematización, no solo sirve para generar nuevos aprendizajes y conocimiento, sino para difundirlos, es decir, con la sistematización se promueve la transferencia del conocimiento.

Sin embargo, para poder incorporar la sistematización de experiencias en la práctica diaria, como un elemento más del desempeño profesional, es necesario conocer cómo hacerlo y adquirir las habilidades necesarias para llevarlo a cabo. De ahí que se considere positivo que la sistematización de experiencias se incorpore en el currículo y/o en actividades formativas específicas para el alumnado en el Grado de Trabajo Social, puesto que, como futuros/as profesionales introducir esta sistematización en la práctica cotidiana puede contribuir positivamente al desarrollo de la profesión. Así como, la conveniencia de promover acciones formativas entre profesionales en activo que deseen adentrarse en los aspectos teóricos, epistemológicos y metodológicos de la sistematización, para facilitar su incorporación en el quehacer profesional, convirtiéndose una práctica permanente con una participación activa.

Por este motivo, desde la Facultad de Trabajo Social, se organizó una actividad de formación sobre la sistematización de experiencias en Trabajo Social, dirigida a estudiantes y profesionales, con la finalidad de generar sinergias entre ambos colectivos e iniciar un proceso reflexivo sobre la necesidad de incorporar la sistematización de experiencias en la práctica diaria. El curso consistió en una parte teórica y otra práctica en la que las personas participantes debían elaborar una práctica de sistematización sobre una experiencia vivida.

Fruto de estos trabajos ha nacido este libro donde se presenta la sistematización de algunas experiencias que se están realizando. Se han recopilado un total de ocho experiencias, con

una amplia variedad de temáticas: actividades preventivas, inserción laboral, promoción personal, autodeterminación, grupos de autoayuda y atención social, entre otros y de procedencia diversa, servicios sociales, servicios de salud, así como desde el punto de vista de la formación del grado. Como conclusión, se puede afirmar que, esta iniciativa nos está ayudando a inspirarnos, animarnos y a promover y renovar el Trabajo Social, tratándose de una experiencia que se encuentra en proceso y de la que esperamos que este sea solo un primer paso, nuestro objetivo es conseguir que la sistematización sea una práctica que interioricemos en el día a día haciendo fácil su implementación.

Juana Pérez Villar

Decana de la Facultad de Trabajo Social
Universidad de Jaén

Referencias bibliográficas

Jara, O. (2011). Orientaciones teórico-práctica para la sistematización de experiencias.

<https://centroderecursos.alboan.org/sistematizacion/es/registros/6793-orientaciones->

Jara, O. (2018). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos políticos (1ª ed.). Bogotá: Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano – CINDE.

CAPÍTULO I

Sistematización del taller *actuación preventiva en madres y padres primerizos/as*

*Cristina Porras Postigo*¹

*Teresa Pérez Cruz*²

*Yolanda Rosales Reloba*³

*Francisco Güeto Matavera*⁴

*M^ª José Ruiz Rodríguez*⁵

*M^ª Luz Paredes Aparicio*⁶

1. Situación inicial

Desde el Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios de la Magdalena del Excelentísimo Ayuntamiento de Jaén a través de su Organismo Autónomo denominado Patronato Municipal de Asuntos Sociales, el Equipo Interdisciplinar formado por personal Técnico de ERACIS, Línea 2

1 Trabajadora Social. Centro de Servicios Sociales de la Magdalena del Excmo. Ayto. de Jaén. Patronato Municipal de Asuntos Sociales.

2 Trabajadora Social. Centro de Servicios Sociales de la Magdalena del Excmo. Ayto. de Jaén. Patronato Municipal de Asuntos Sociales.

3 Psicóloga. Centro de Servicios Sociales de la Magdalena del Excmo. Ayto. de Jaén. Patronato Municipal de Asuntos Sociales.

4 Educador Social. Centro de Servicios Sociales de la Magdalena del Excmo. Ayto. de Jaén. Patronato Municipal de Asuntos Sociales.

5 Educadora Social. Centro de Servicios Sociales de la Magdalena del Excmo. Ayto. de Jaén. Patronato Municipal de Asuntos Sociales.

6 Trabajadora social. Asociación de Mujeres la Muralla de Jaén.

y Línea 3, dentro del Plan Local de Zonas Desfavorecidas y tras los resultados de las dos ediciones del Taller “actuación preventiva en padres y madres primerizos/as”, hemos seleccionado éste para su sistematización.

Esta decisión está basada en la idoneidad del mismo, ya que se considera una intervención esencial y necesaria para la población de la zona a la que va dirigida. Tras la sistematización se podrán tener en cuenta las mejoras que se han de llevar a cabo después de una evaluación crítica de los resultados obtenidos, así como la puesta en valor de lo que funcionó y fue adecuado para el óptimo desarrollo de éste. Igualmente, compartir esta experiencia posibilitará su implantación en otros centros y localidades donde se detecten las mismas necesidades.

Los aspectos centrales de esta experiencia se han precisado en cuatro ejes:

- **EJE I. Trabajo en Red.** Supuso la generación de sinergias entre la propia Administración y el Tercer Sector optimizando la adquisición de resultados satisfactorios para la población destinataria.
- **EJE II. Interdisciplinariedad.** Implicación y participación de diferentes perfiles profesionales en la consecución de los objetivos marcados en el Proyecto.
- **EJE III. Articulación de las acciones, metodologías y procesos.** Su implantación conjunta se llevó a cabo mediante una metodología teórico-práctica que, previa planificación, permitió alcanzar algunos de los resultados deseados.
- **EJE IV. Impacto en la zona de “La Magdalena”.** Persigue la generación de conocimientos que

permitan la adquisición de capacidades y habilidades parentales en beneficio de cada uno de los miembros de la unidad familiar y de ésta en su conjunto.

1.1. Descripción del contexto

El contexto donde se llevó a cabo el Taller “actuación preventiva en padres y madres primerizos/as” está ubicado en el barrio de La Magdalena de Jaén. Éste forma parte de la zona del casco antiguo de la ciudad y se caracteriza principalmente, en lo que a su diseño arquitectónico se refiere, por componerse de calles estrechas y con pendientes formadas por viviendas que, según la zona, tienen un índice más o menos alto de deterioro, lo que produce una visión general de dejadez. Quizás sea por esto, que existe entre sus habitantes escasa conciencia del valor cultural e histórico del barrio, llegando incluso a ser desconocido para el resto de la población del municipio.

La zona de Antonio Díaz es donde se encuentran los niveles más altos de deterioro e infravivienda, a la misma vez es donde se concentran los mayores problemas de marginalidad, desempleo, absentismo escolar, actividades delictivas, etc.

Desde la calle Antonio Díaz hasta la carretera de circunvalación se encuentra el barrio de San Vicente de Paúl, en este barrio, aunque presenta una imagen más cuidada y adecuada, se puede detectar la necesidad de ciertas mejoras urbanísticas, tales como una mayor adaptabilidad, mejora del mantenimiento, equipamientos etc. (Plan Local de Zonas del Excelentísimo Ayuntamiento de Jaén, 2018-2022).

En cuanto a su población se observa que el barrio de la Magdalena tiene un mayor porcentaje de jóvenes que en el resto de las zonas de la ciudad. Del mismo modo la población mayor de 65 años es ligeramente superior a la media de Jaén. También hay

que subrayar una notable presencia de personas de etnia gitana, sobre todo en las zonas de San Vicente de Paul y Antonio Díaz, así como inmigrantes procedentes principalmente de América Latina, Marruecos, India y Pakistán.

En lo que se refiere a la educación, esta zona se diferencia con el resto de la ciudad por el bajo nivel formativo que presenta, constando entre su población personas totalmente analfabetas. Esto se puede explicar por la alta tasa de absentismo y abandono del sistema educativo por los menores de 16 años, el alto fracaso escolar y desmotivación y las bajas tasas de matriculación en niveles no obligatorios, haciéndose más patente esta problemática sobre todo en la zona de Antonio Díaz.

En lo que atañe al empleo y la situación económica, la zona tiene una de las tasas de actividad más bajas de la ciudad. El empleo se caracteriza mayoritariamente por su alta temporalidad, trabajando la mayor parte de la población en la recogida de la aceituna y el sector de la construcción. Así mismo las tasas de desempleo más altas las presentan, en una gran mayoría, las mujeres.

En cuanto a la salud, en los últimos años ha habido mejoras sobre la percepción de la importancia de la salud por parte de la población del barrio. Al ser una zona de crecimiento de la población infantil y juvenil, así como el alto porcentaje de personas mayores de 65 años se ha producido un aumento de la demanda de la atención primaria sanitaria. (Federación de Asociaciones SURGE. Observatorio de Inclusión Social, 2011).

Aunque, por otro lado, esta demanda no se hace patente en cuanto a la solicitud de planificación familiar lo que posiblemente contribuye a que se produzcan un elevado número de embarazos no deseados en adolescentes.

Las características antes descritas evidencian que la realidad del barrio de la Magdalena, Antonio Díaz y San Vicente de paúl viene configurada por los elevados indicadores de riesgo de exclusión social que padece su población.

En 2011 se intervino en el Centro Municipal de Servicios Sociales de la Magdalena, a través de un taller de alfabetización con el fin de paliar algunas de las problemáticas antes descritas, definiéndose éste como un recurso fundamental para la adquisición, entre otras, de habilidades relacionadas con el aprendizaje, la autonomía para la gestión de documentación, la adquisición de capacidades para poder apoyar a sus hijos e hijas en las tareas escolares, así como atajar el analfabetismo. En definitiva, para que los/as participantes ejercieran su derecho a una educación básica para el pleno desarrollo de su personalidad (art 27.2 CE 1978).

Se hizo notable cada vez más la asistencia de madres y padres muy jóvenes con menores a cargo y que manifestaban otras necesidades relacionadas con la atención y el cuidado de sus hijos e hijas. Tras lo cual se comenzó a impartir, transversalmente, talleres para estos padres y madres.

Es en este contexto donde se valoró la necesidad de llevar a cabo una actuación mantenida en el tiempo para aplicar y aprender desde muy temprana edad, ya fuese a través de los progenitores o por los propios menores, hábitos de vida saludables, con el fin de corregir las carencias detectadas en este ámbito fomentando a la misma vez la autonomía de los y las participantes.

Aquí se vio la importancia de reforzar todo el entorno social de estas familias para que, con los recursos disponibles, pudiesen cubrir sus necesidades, contribuyendo a la misma vez a paliar la estigmatización y los prejuicios que se tienen acerca de la

población que reside en el Barrio de la Magdalena, Antonio Díaz y San Vicente de Paul.

Encontramos como actores principales a las personas participantes junto a sus hijos e hijas y como actores secundarios a los Profesionales Técnicos que colaboraron en la experiencia desarrollada. El número total de asistentes fueron 30 personas, 18 mujeres, 2 hombres y 10 menores, entre estos, 6 niñas y 4 niños.

2. Proceso de intervención

La Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía específica que:

- La Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social. Intervención en Zonas Desfavorecidas” (ERACIS), tiene como objeto la actuación sobre las zonas de los pueblos y ciudades donde se registran situaciones graves de exclusión social y/o donde existen factores de riesgo de que se produzcan, así cómo actuar sobre el contexto general del municipio a fin de transformar la visión que se tiene sobre estas zonas y viceversa, de forma que se promueva la eliminación de la territorialidad como un factor de exclusión.
- ERACIS pretende hacer frente a estos graves problemas, movilizandoo recursos extraordinarios tanto financieros, como técnicos y organizativos, mediante la colaboración activa de diversos departamentos autonómicos, con el protagonismo de las administraciones locales, con la participación de las entidades sin ánimo de lucro y de la ciudadanía.

- Poniendo en marcha una nueva forma de intervención guiada por el enfoque integral y comunitario, desarrollando los objetivos y principios de la Ley de Servicios Sociales de Andalucía, confiando en el efecto transformador de la acción conjunta y la capacidad de intervención de un numeroso conjunto de personas cualificadas que actuaran en las zonas desfavorecidas con esta orientación (Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inserción Social. Intervención en Zonas Desfavorecidas. Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, 2018).
- Tras el análisis y diagnóstico de necesidades realizado para la elaboración del Plan Local de Zonas Desfavorecidas del municipio de Jaén, se determinó que una de las zonas susceptibles de intervención era la zona que comprende el barrio de la Magdalena, San Vicente de Paul y Antonio Díaz, por ser ésta una zona con claros indicadores de riesgo de exclusión social, donde predomina la pobreza y otros factores determinantes como un alto nivel de desempleo, baja formación de su población, absentismo escolar, alto índice de familias multiproblemáticas, alto número de madres solteras, familias monoparentales, familias numerosas, menores de 25 años, padres ausentes por estar en privación de libertad, etc. Dicho Plan se estructura en cuatro Ejes Principales y 85 actuaciones (Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inserción Social. Intervención En Zonas Desfavorecidas, 2018):

- EJE I. Desarrollo Económico y Comunitario Sostenible
- EJE II. Políticas para el Bienestar y la Cohesión Social
- EJE III. Mejora del Hábitat y la Convivencia
- EJE IV. Trabajo en Red e Innovación en la Intervención Social

- Las dos últimas ediciones del taller se llevaron a cabo dentro del marco del Plan Local de Zonas Desfavorecidas como parte del Eje 2 “Políticas Públicas para el Bienestar y la Cohesión Social”, en la actuación número 41 “Prevención en madres y padres primerizo/as”, con una nueva forma de intervención guiada principalmente por un enfoque integral y comunitario. De este modo se trabajó con familias atendiendo a criterios de factores de riesgo, como madres y padres adolescentes, familias monoparentales, familias muy jóvenes, multiproblemáticas, con escasos recursos, etc., dentro de la realidad social existente en la zona del barrio de la Magdalena, pero como una actividad innovadora por el trabajo en red y el apoyo de Entidades Privadas y Organizaciones sin ánimo de lucro.
- Como ya se apuntó anteriormente, desde el Centro Municipal de Servicios Sociales de la Magdalena se estaba interviniendo con personas en riesgo de exclusión social a través del taller de alfabetización, lo que posibilitó la detección del gran índice de madres jóvenes y adolescentes sin

formación. A partir de ahí se programaron sesiones grupales con familias jóvenes para formarlas en la atención y cuidado de sus hijos e hijas. Posteriormente esta intervención la llevaron a cabo el personal técnico de ERACIS.

- El objetivo general se centró en el fomento del desarrollo integral de los y las menores de 0 a 3 años a través de la adquisición de hábitos saludables y habilidades sociales de sus progenitores/as.
- Para ello, se consideró primordial facilitar conocimientos acerca de las necesidades evolutivas de la población infantil de 0 a 3 años (rutina del sueño, higiene, el juego, el apego, etc.), así como, empoderar a los y las participantes en la adquisición de los roles de madre y padre. Además, se realizaron sesiones para el fomento de la autoestima en los y las progenitores/as, se ofrecieron recursos para mejorar la gestión de emociones, desarrollando habilidades para organizar el tiempo personal, familiar y el de pareja y finalmente, aumentar la participación y compromiso de los padres, en el caso de familias constituidas por los dos progenitores.
- Aunque sobre todo eran las madres quienes asistían a las sesiones, siempre se evaluó de forma muy positiva su realización, sobre todo por tratarse de una actividad preventiva y que nos permitió conocer en profundidad a las familias con las que trabajamos.
- Desde el equilibrio del trabajo del Centro Municipal de Servicios Sociales de la Magdalena se estableció qué familias eran susceptibles de

participar en las sesiones y talleres, según criterios determinantes, especialmente atendiendo a factores de riesgo.

- La puesta en marcha de la actuación se puso en conocimiento de los diferentes agentes de la comunidad como el Centro de Salud, Centros de Educación Infantil, Cruz Roja, Plataforma de la Mujer Embarazada, Entidades Privadas y sin ánimo de lucro, entre otros, para que derivaran a familias susceptibles de participar.

El proyecto se llevó a cabo en dos ediciones en los meses de marzo-junio y octubre-diciembre de 2021 y se compuso de 15 talleres en total. A las diferentes sesiones podían asistir los padres y madres acompañados por sus hijos. Como medida para incentivar la permanencia en el programa y cubrir necesidades de los y las menores, se entregaron productos de higiene infantil y otros relacionados con la salud y el bienestar.

La calendarización de los talleres se estableció en un día a la semana principalmente en horario de mañana, salvo el “Taller de Estimulación Infantil” que por las necesidades de este se realizó en horario de tarde con el fin de que pudieran participar los miembros de la unidad familiar. Los talleres que se impartieron fueron:

2.1.1. Economía Financiera Básica.

Módulo 1 *Economía Doméstica*. Taller impartido por un técnico de la Federación Andaluza de Asociaciones Surge. El objetivo general de este taller fue concienciar acerca de la importancia de adquirir conocimientos, habilidades y actitudes respecto a la utilización responsable del dinero, con el fin de

prevenir conductas de consumo arriesgadas, así como la importancia del ahorro, con la elaboración de un presupuesto familiar, partiendo de la economía doméstica.

Se combinaron elementos teóricos con dinámicas prácticas, para entender conceptos como ahorro, ingresos, etc., adaptándose a las características particulares del grupo.

2.1.2. Economía Financiera Básica.

Módulo 2 *Tu Banco y Tu*. El contenido del segundo módulo de Economía Financiera estuvo destinado a conocer el funcionamiento de una entidad tan compleja como un banco.

Se trataron temas tales como, la utilidad de los bancos, tipos de cuentas bancarias, requisitos para abrir una cuenta en el banco y en funcionamiento de estas. Otros temas tratados fueron, la banca a distancia y su funcionamiento, el uso de las diferentes tarjetas y su utilización en los cajeros automáticos.

2.1.3. Prestaciones Sociales *Asesoramiento Legal*.

Taller impartido por las Técnicas de la Asociación de Mujeres La Muralla de Jaén. El fin del taller fue conocer las diferentes prestaciones sociales tanto de la comunidad autónoma como las estatales. Conocieron los requisitos básicos para ser beneficiarios o beneficiarias de estas, así como los pasos a seguir para su tramitación y el organismo competente.

2.1.4. Estimulación Infantil.

Este taller fue impartido por la psicóloga ERACIS del Centro Municipal de Servicios Sociales de la Magdalena. Se orientó a las madres y padres sobre cómo llevar a cabo la estimulación infantil atendiendo a diferentes áreas de desarrollo, (cognitiva, motriz, de lenguaje y socioemocional), de forma que

puedan ofrecen a sus hijos e hijas experiencias enriquecedoras como base para futuros aprendizajes.

El taller se realizó siguiendo una metodología participativa. Los y las menores se convirtieron en participantes activos a los que se les ofreció una serie de materiales y actividades a desarrollar, dejando fluir la creatividad. El juego centró el desarrollo de la sesión.



Fuente: Elaboración propia

2.1.5. Alimentación *Mil primeros días.*

Impartido por el director y pediatra del Centro de Salud de la Magdalena. El objetivo del taller fue generar buenos hábitos de alimentación. Se habló de la importancia de una nutrición óptima durante los primeros 1000 días para evitar el sobrepeso y que los errores en la alimentación no se conviertan en un problema de salud que afecte a lo largo de su vida.

2.1.6. Beneficios de la Escuela Infantil.

Taller impartido por la directora de la Escuela Infantil Carmen Murillo de Macrosad. Su escuela infantil cuenta con una

metodología innovadora y experimental “CHACOLINES”, dónde el niño y la niña son los principales protagonistas.

Durante la sesión ofrecieron y explicaron la importancia de la escuela infantil en el desarrollo de las habilidades sociales durante la infancia y su cartera de servicios: Agenda virtual interactiva, para la comunicación familia- escuela, aulas interactivas a través de inclusión de las nuevas tecnologías en el ámbito educativo, talleres de arte, música, lectoescritura, matemáticas, psicomotricidad y grafomotricidad, cocina, naturaleza, etc.

2.1.7. Enfermedades más frecuentes en la Infancia.

Taller impartido por la pediatra del Centro de Salud de la Magdalena.

Durante la sesión los y las participantes, pudieron conocer cuáles son las enfermedades más frecuentes, su transmisión y tratamiento para paliarlas.

Se informó de la importancia de las vacunas en la infancia y la calendarización de éstas.

2.1.8. Comunicación Familiar.

Taller impartido por la psicóloga ERACIS del Centro Social de la Magdalena, en el que se pretendió desarrollar en los padres y las madres las habilidades necesarias que propicien una buena comunicación entre los miembros de su familia, sensibilizando sobre las causas y las consecuencias de la falta de dicha comunicación familiar. Durante el taller se debatió sobre el establecimiento de hábitos, rutinas, límites y normas como proceso de aprendizaje adaptado a las distintas etapas evolutivas de los/as menores.

La metodología seguida a lo largo del taller fue participativa, los contenidos teóricos expuestos fueron breves, expresados con un lenguaje claro, comprensible y apoyado por sistemas informáticos (a través de una presentación con imágenes). Las familias se mostraron motivadas a poner en práctica en su vida diaria, los conocimientos y/o habilidades adquiridas.

2.1.9. Accidentes Infantiles.

Impartido por el equipo de enfermería pediátrica del Centro de Salud de la Magdalena. En este módulo se ofreció información relevante y diversas recomendaciones sobre cómo prevenir los accidentes durante la infancia y en el caso de que así ocurriese cómo, actuar para reducir los daños a corto y largo plazo.

2.1.10. Métodos anticonceptivos e infecciones de Transmisión Sexual.

Impartido por la matrona del Centro de Salud de la Magdalena.

El objetivo del taller fue brindar información sobre los actuales métodos anticonceptivos y las principales infecciones de Transmisión sexual.

La sesión fue muy participativa, se visionaron diferentes videos sobre los métodos anticonceptivos e infecciones de Transmisión sexual y cómo prevenirlas, después se realizó una puesta en común de todo lo aprendido.

2.1.11. Taller de cocina.

Para el taller de cocina contamos con la participación de Jaén Solidario, Asociación sin Ánimo de Lucro. En este taller se

promovió la adquisición de los conocimientos básicos para llevar una buena alimentación, la compra de alimentos de temporada, el aprovechamiento de los comestibles y el ahorro a la vez que se cocina de manera saludable.

2.1.12. Conservación de alimentos.

Para esta charla, se contó con el Veterinario Municipal del Excelentísimo Ayuntamiento de Jaén. El objetivo de la sesión informativa fue transmitir la importancia de la conservación de alimentos y darle valor a cómo solemos consumir, almacenar, congelar o descongelar ciertos alimentos, portadores de virus o bacterias que pueden acarrear enfermedades muy perjudiciales para el organismo.

2.1.13. Taller de cocina *Repostería de cumpleaños*.

De nuevo, gracias a Jaén Solidario, tuvimos la ocasión de celebrar una sesión de repostería para que las familias tuvieran la oportunidad de adquirir recetas saludables y accesibles para celebrar una fiesta de cumpleaños para los y las pequeños/as de la casa. En ella, se aprendió a realizar batidos de frutas de temporada y recetas frías como un bizcocho de nata y melocotón y macedonia, entre otras. Fue un día clave, porque descubrimos cómo las asistentes y los hijos/as que las acompañaban interactuaron y se divirtieron decorando y creando sus propias tartas.



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

2.1.14. Visita al mercado municipal.

La semana siguiente, tras la charla informativa de la conservación de los alimentos, se realizó una visita al Mercado

Municipal de Abastos San Francisco de Jaén junto con el Veterinario Municipal. Nos mostró los distintos sectores en los que se divide la mercancía, atendiendo a productos frescos, conservas, etc. Muchas de nuestras usuarias nunca habían ido a hacer la compra al mercado, por lo que para ellas fue muy interesante ya que se les dio la oportunidad de conocer otro recurso más de la zona.

2.1.15. Apego Infantil: Afecto y vínculos con nuestros hijos.

A través de este taller, impartido por la psicóloga ERACIS del Centro Municipal de Servicios Sociales de La Magdalena, se pretendió conocer a las familias en aspectos relacionados con la crianza de los/as menores y generar en ellas el desarrollo de habilidades necesarias para favorecer la construcción de lo que se conoce como “Apego Seguro”. En este sentido, los padres y madres aprendieron a reconocer, comprender y responder adecuadamente a las necesidades de los /as menores.

Se generó un espacio adecuado de respeto y tolerancia entre las/os participantes, donde exponer inquietudes, dudas y preocupaciones respecto a los cuidados de sus hijos/as y donde resaltar el papel que tienen como madres y padres. La metodología utilizada en toda la sesión fue participativa. El taller contó además con una parte teórica donde los contenidos fueron expuestos de forma clara, con un lenguaje sencillo, comprensible y apoyado por sistemas informáticos (a través de una presentación con imágenes), que facilitaron la asimilación de la información.

En todo momento se motivó a la participación y se resolvieron dudas. Además, se ejemplifican todos los aspectos importantes expuestos en el taller con el objetivo de que las

personas asistentes pudieran ponerlos en práctica de en su vida diaria en su labor como padres y madres.

3. Situación final/actual

Una vez seleccionadas las familias por el personal técnico del Centro Municipal de Servicios Sociales de La Magdalena derivadas desde diferentes servicios (PAS, SIVOA, Punto Educativo, etc.) y desde las diferentes entidades y ONGS se procedió a contactar con éstas, con el objetivo de explicarles el recurso y confirmar la aceptación de la participación en el mismo. Posteriormente se contactó con los diferentes profesionales encargados de la impartición de los talleres para elaborar un calendario de actuación definitivo.

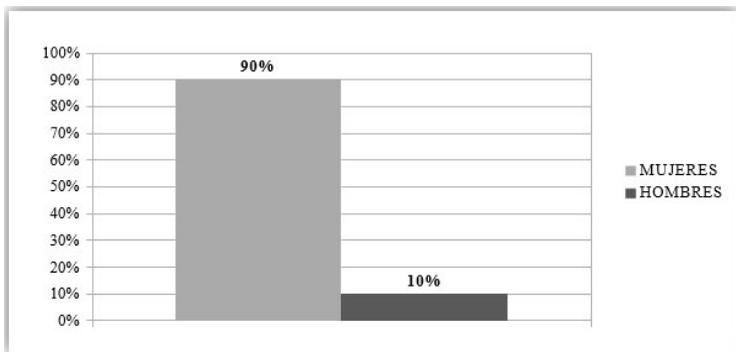
Durante el proceso de intervención se diseñaron tres fichas fundamentales para la recogida de información sociofamiliar de las personas participantes, siendo las siguientes:

- **Ficha de Inscripción**, en la que se reflejan los datos de la persona técnica responsable que deriva y los datos tanto personales de la unidad familiar como específicos de los/as menores. También aparece un apartado para las observaciones e información considerada relevante.
- **Consentimiento para el tratamiento de datos personales con fines publicitarios en redes sociales.** Se trata de una autorización para poder recabar imágenes/voz y/o datos personales por diversas vías, para su posterior difusión en redes sociales o páginas web de las personas participantes. Este consentimiento se firmó al inicio de la inscripción del taller o sesión.

- **Ficha de Participación.** Donde se recogen los datos, (fecha, nombre del taller y Técnico que lo impartió) y las firmas y DNI de las personas asistentes con el fin de tener un registro y poder contabilizar la participación diaria. También aparece un apartado para las observaciones e información considerada relevante.

Siguiendo el calendario establecido, iniciamos los diferentes talleres mencionados en el apartado anterior. Tras la finalización de éstos, se les facilitó a las personas participantes, un cuestionario de satisfacción con el fin de valorar aspectos más relevantes, tales como, contenido de los talleres, horario, instalaciones donde se han llevado a cabo, etc. En el mismo se dispuso un apartado para que pudiesen ofrecer sugerencias, mejoras y nuevas propuestas para futuras ediciones.

GRÁFICO 1. *Participación.*



Fuente: Elaboración propia

La participación es mayoritariamente de mujeres respecto a hombres. El 90 % de las personas participantes fueron mujeres.

TABLA 1. Registro de datos de los/as participantes.

PARTICIPANTES	SEXO	EDAD	NIVEL FORMATIVO	PARTICIPANTES CON ITINERARIO SOCIOLABORAL ERACIS
Participante 1	Mujer	20	ESO	SI
Participante 2	Mujer	25	ESO	SI
Participante 3	Mujer	27	Estudios de Grado Medio	SI
Participante 4	Mujer	23	ESO	NO
Participante 5	Mujer	18	ESO	NO
Participante 6	Mujer	22	Sin estudios / Menos que primarios	SI
Participante 7	Mujer	28	Estudios Primarios	SI
Participante 8	Mujer	24	Sin estudios / Menos que primarios	NO
Participante 9	Mujer	22	Estudios Primarios	SI
Participante 10	Mujer	22	ESO	SI
Participante 11	Mujer	19	Estudios Primarios	NO
Participante 12	Mujer	33	Estudios Primarios	NO
Participante 13	Mujer	33	Estudios Primarios	NO
Participante 14	Mujer	25	Bachiller	SI
Participante 15	Mujer	20	Estudios Primarios	NO
Participante 16	Mujer	32	Sin estudios / Menos que primarios	SI
Participante 17	Mujer	18	Sin estudios / Menos que primarios	NO
Participante 18	Mujer	27	ESO	SI
Participante 19	Hombre	20	Estudios Primarios	SI
Participante 20	Hombre	23	Estudios Primarios	SI

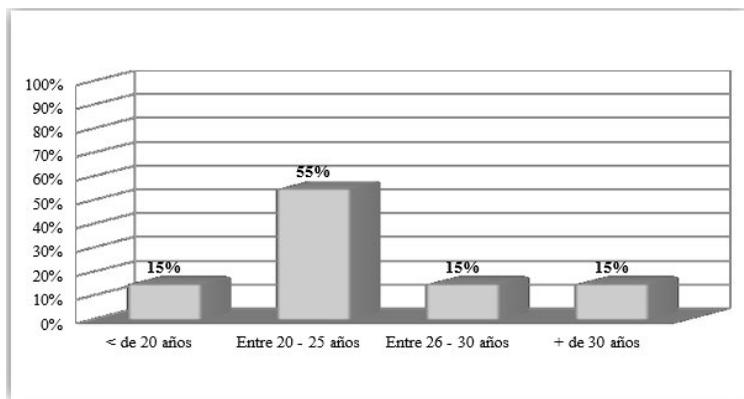
Fuente: Elaboración propia

TABLA 2. Registro de resultados.

PARTICIPANTES POR SEXO	RESULTADOS (n°)	RESULTADOS (%)
Mujeres	18	90%
Hombres	2	10%
Total de participantes	20	100%
PARTICIPANTES POR EDAD	RESULTADOS (n°)	RESULTADOS (%)
< de 20 años	3	15%
Entre 20-25 años	11	55%
Entre 26-30 años	3	15%
+ de 30 años	3	15%
NIVEL DE FORMACIÓN	RESULTADOS (n°)	RESULTADOS (%)
Sin estudios / Menos que primarios	4	20%
Estudios Primarios	8	40%
Educación Secundaria Obligatoria (ESO)	2	30%
Estudios de Grado Medio	1	5%
Bachiller	1	5%
ITINERARIO SOCIOLABORAL ERACIS	RESULTADOS (n°)	RESULTADOS (%)
Participantes con Itinerario Sociolaboral ERACIS	12	60%
Participantes sin Itinerario Sociolaboral ERACIS	7	40%
PARTICIPACIÓN EN TALLERES	RESULTADOS (n°)	RESULTADOS (%)
Taller n° 1	6	30%
Taller n° 2	6	30%
Taller n° 3	6	30%
Taller n° 4	8	40%
Taller n° 5	10	50%
Taller n° 6	9	45%
Taller n° 7	7	35%
Taller n° 8	7	35%
Taller n° 9	3	15%
Taller n° 10	4	20%
Taller n° 11	6	30%
Taller n° 12	5	25%
Taller n° 13	5	25%
Taller n° 14	3	15%
Taller n° 15	4	20%

Fuente: Elaboración propia

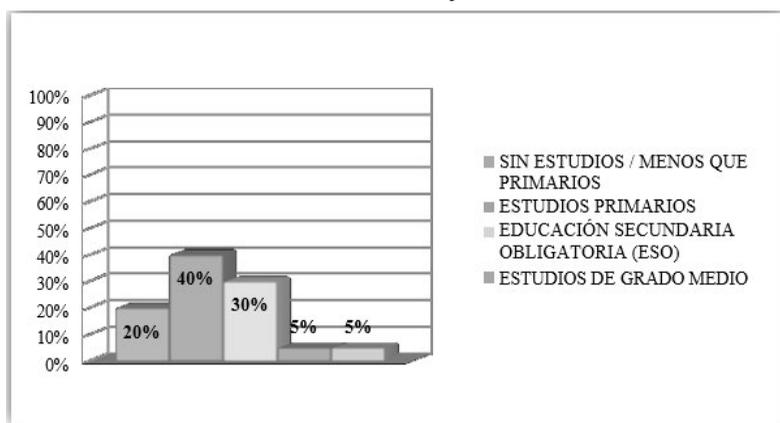
GRÁFICO 2. *Edad de los/as participantes.*



Fuente: Elaboración propia

El 70 % de las personas participantes tienen una edad igual o inferior a 25 años. En la gráfica observamos, que un 15 % corresponde a participantes que cuentan con una edad inferior a los 20 años. Un 55 % entre 20 y 25 años y un 15 % corresponde a edades entre 26 y 30 años, siendo un 15 % mayores de 30 años.

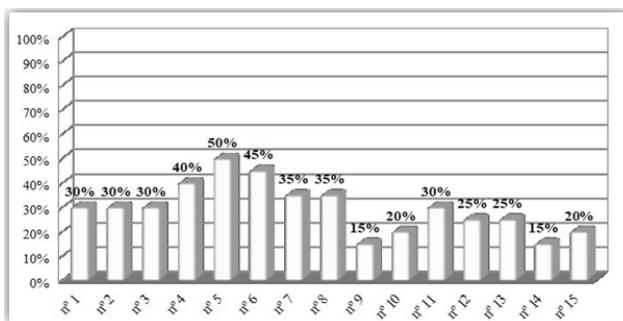
GRÁFICO 3. *Nivel de formación.*



Fuente: Elaboración propia

El 20 % de las personas participantes carecen de formación, el 40 % posee estudios primarios frente a un 30 % que cuentan con la ESO. El 5 % poseen estudios de Grado Medio, al igual que de Bachiller.

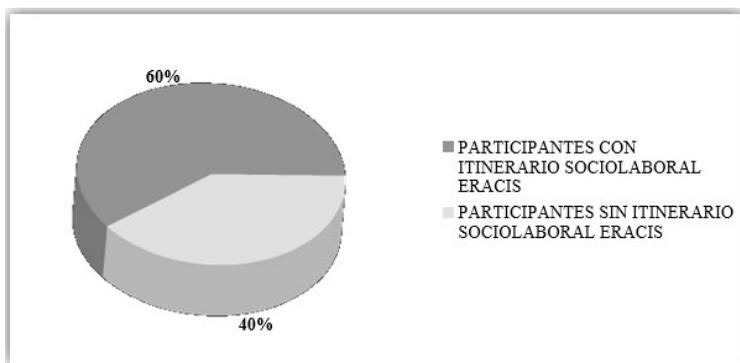
GRÁFICO 4. Participación en los talleres.



Fuente: Elaboración propia

Observamos que la participación ha sido muy desigual, dependiendo del taller, siendo característico que en ninguno de los talleres se ha superado el 50 % de asistencia.

GRÁFICO 5. Itinerario Sociolaboral ERACIS.



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica observamos que las personas que participaron con un itinerario Sociolaboral ERACIS, hay un 60 % de los participantes, mientras que sin Itinerario Sociolaboral hay un 40 %.

4. Aprendizajes

Desde el Centro Municipal de Servicios Sociales La Magdalena, podemos destacar de esta experiencia la buena planificación y coordinación establecida, tanto con el Centro de Salud de la Magdalena, el Veterinario Municipal, psicóloga ERACIS del Centro Municipal de Servicios Sociales de La Magdalena, así como con las entidades del Tercer Sector y L3, tales como la Asociación de Mujeres La Muralla, Federación Andaluza de Asociaciones Surge, Jaén Solidario etc.

Se seleccionaron los temas más relevantes en base a las necesidades socioeducativas y familiares detectadas tras la entrevista previa realizada a las personas participantes y sus preferencias personales- familiares, obteniendo un resultado muy favorable y una alta motivación de los y las mismos/as.

Estas familias han conseguido una mejora de sus habilidades parentales, viéndose reflejada por una mayor implicación a lo largo de las sesiones realizadas y puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en su vida diaria, a la vez que han normalizado el uso de recursos en materia de formación, salud, empleo, servicios sociales e inserción sociolaboral.

En la experiencia, observamos que la población participante fue mayoritariamente femenina. Es la mujer la que se sigue ocupando de la casa, del cuidado de los y las menores y el hombre el que trabaja fuera del hogar o está en búsqueda de

empleo. Este rol de la mujer es un rasgo muy significativo en la zona en la que nos encontramos.

Es importante mencionar que, a partir de la realización de estos talleres, algunas familias han seguido participando en otros recursos, como el Taller de Alfabetización impartido por el Centro Social. Así mismo, han sido incluidos en un Itinerario Sociolaboral de ERACIS y han participado en cursos de formación impartidos por la L3.

Un aspecto que destacar fue la escasez de material, como productos de higiene infantil, que se ofrecía a las y los asistentes como incentivos que dieran pie a una mayor participación en los talleres.

Igualmente consideramos que hubo escasa difusión y/o publicidad al inicio de los diferentes talleres, unido a la falta de recordatorio de sesiones posteriores, teniendo como resultado una menor participación.

Otro de los obstáculos que encontramos, concretamente en la II edición, fue la ausencia de las asociaciones de la L3, debido a la finalización de sus proyectos ERACIS, no pudiéndose realizar algunos de los talleres que estaban planificados con dichas entidades.

El taller de cocina, la visita al mercado municipal, y el taller de estimulación infantil fueron las sesiones en las que las participantes interactuaron más, lo que supuso un aumento de demandas de actividades como éstas ya que, según sus palabras, poder salir al exterior, investigar, ser parte de la actividad y conocer otros recursos les motivó a seguir asistiendo, a reforzar habilidades ya existentes y/o adquirir otras nuevas y sobre todo a progresar como mujeres y hombres, madres y padres, hijas e hijas y vecinas y vecinos del barrio de la Magdalena.

El desarrollo de los talleres fue un camino arduo que conllevó un constante cambio y adaptación, tanto a las particularidades de la población destinataria, las familias asistentes y sus menores, como de los profesionales técnicos que contribuyeron en la impartición de las sesiones.

Por todo lo anterior, cada edición se consideró un reto y una satisfacción por partes iguales. Un reto, porque en cada edición se tuvo que innovar creando nuevos contenidos que se adaptaran a las necesidades reales de los y las participantes, y una satisfacción, al ver cumplidas las expectativas consideradas.

Referencias bibliográficas

Constitución Española de 1978.

Boletín Oficial del Estado, núm. 311, de 29 de diciembre de 1978, pp. 8.

Extraído de <https://www.boe.es/buscar/pdf/1978/BOE-A-1978-31229-consolidado.pdf>

Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social. Intervención en Zonas Desfavorecidas. Consejería de Igualdad y Políticas Sociales (2018). Consejería de Igualdad y Políticas Sociales. Junta de Andalucía.

Federación de Asociaciones SURGE. Observatorio de Inclusión Social (2011).

Extraído de: <https://silو.tips/download/observatorio-de-inclusion-social>

Plan Local de Zonas 2018-2022. Excelentísimo Ayuntamiento de Jaén.

Acrónimos

LÍNEA 2: Entidades Locales para el diseño, implantación, ejecución y desarrollo de los Planes Locales de Intervención en Zonas Desfavorecidas.

LÍNEA 3: Entidades privadas y Organizaciones sin ánimo de lucro para la cooperación en la implantación y el desarrollo de las estrategias locales de intervención en zonas desfavorecidas en Andalucía.

CMSS: Centro Municipal de Servicios Sociales.

ERACIS: Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión y la Inclusión Social.

PAS: Primera Acogida Social.

SIVOA: Servicio de Información Valoración Orientación y Asesoramiento.

7. anexos

7.1. Ficha de Inscripción



ACT. 4I: ACTUACIÓN PREVENTIVA EN MADRES Y PADRES PRIMERIZOS/AS -CMSS La Magdalena-

FICHA DE INSCRIPCIÓN

FECHA INICIO:	TECNICO/A RESPONSABLE: TECNICO/A O EQUIPO QUE DERIVA:
----------------------	--

NOMBRE	
APELLIDOS	
DNI	
F. NACIMIENTO	
DIRECCIÓN	
TELÉFONO	
CORREO ELECTRONICO	
Nº MIEMBROS UF	

DATOS DE LA PAREJA (SI CONVIVES)	
NOMBRE	
APELLIDOS	
F. NACIMIENTO	
DNI	
TELÉFONO	

DATOS SOBRE MI HIJO/A	
NOMBRE	
APELLIDOS	
F. NACIMIENTO	
PESO	
UTILIZA PAÑALES: SI NO	TALLA DE PAÑAL:
ASISTE A GUARDERÍA O COLEGIO: SI NO	¿CUÁL?:
HABITOS DE ALIMENTACION/ALERGIAS	
OBSERVACIONES:	

FIRMA MADRE:

FIRMA PADRE:

FIRMA TECNICA O RESPONSABLE:

7.2. Ficha de Consentimiento



CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES CON FINES PUBLICITARIOS CON FINES PUBLICITARIOS EN REDES SOCIALES

Autorizo al personal técnico de los CMSS La Magdalena que realiza la “Actuación preventiva en madres/padres primerizos/as” enmarcada dentro de la Estrategia ERACIS (Plan Local de Intervención en zonas desfavorecidas del Patronato Municipal de Asuntos Sociales-Ayuntamiento de Jaén) para que recaben imágenes / voz y /o datos personales por diversas vías, para su posterior difusión en redes sociales o páginas Web de su entidad con fines publicitarios.

Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal.

- Usted tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento, obligándose la entidad a suprimir cualquier imagen, vídeo u otro dato personal de la Red Social y/o Página web en cuestión.
- Usted tiene derecho al acceso, rectificación, supresión, cancelación, oposición y limitación de tratamiento de sus datos.

Solicito su autorización para el uso de imágenes, vídeos y/o datos personales recabados, así como su inclusión en Redes Sociales (Facebook, Twitter,...) o Página Web.

SI AUTORIZO

NO AUTORIZO

El afectado:

Nombre y Apellidos:

DNI:

En Jaén, a de de 2021

Edo:

A FIRMAR POR EL TUTOR O REPRESENTACIÓN LEGAL

(Cuando el interesado es menor de 14 años)

Nombre y apellidos del interesado: DNI: Nombre y apellidos del tutor o representante: DNI:

Edo:

7.3. Ficha de participación



ACT. 41: ACTUACIÓN PREVENTIVA EN MADRES Y PADRES PRIMERIZOS/AS

-CMSS La Magdalena-

FICHA DE PARTICIPACIÓN

SESIÓN IMPARTIDA POR:

FECHA Y LUGAR:

NOMBRE DEL TALLER/SESIÓN/ETC.:

FIRMA ENTIDAD/PERSONA TÉCNICA:

PARTICIPANTES		
NOMBRE Y APELLIDOS	DNI	FIRMA

7.4. Encuesta de Satisfacción

ENCUESTA DE EVALUACIÓN

ACTUACIÓN PREVENTIVA EN MADRES Y PADRES PRIMERIZAS/OS

1. ORGANIZACIÓN	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
El taller ha estado bien organizado					
Las personas participantes han sido correctamente informadas					
2. HORARIO	1	2	3	4	5
El horario de las sesiones ha favorecido la asistencia					
La duración de cada sesión ha sido adecuada					
3. CONTENIDO	1	2	3	4	5
Los contenidos de las sesiones se han ajustado a mis necesidades					
Ha habido una combinación adecuada de teoría y práctica					
4. DOCENTES	1	2	3	4	5
Los docentes han utilizado un lenguaje claro y comprensible					
Los docentes han fomentado la participación del grupo					
Los docentes han solucionado las dudas de forma satisfactoria					
5. INSTALACIONES Y MEDIOS TÉCNICOS	1	2	3	4	5
Las instalaciones donde se han realizado las sesiones han sido adecuadas (luz, temperatura, espacio...)					
Los medios técnicos han sido adecuados para desarrollar el contenido de las sesiones (ordenador, pizarra, proyector...)					
6. VALORACIÓN GENERAL DE LA ACTUACIÓN	1	2	3	4	5
Me ha permitido adquirir nuevas habilidades/capacidades					
He aplicado los contenidos de las sesiones en mi día a día como madre/padre					
7. OBSERVACIONES, SUGERENCIAS Y/O MEJORAS					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CAPÍTULO II

Introducción a la sistematización desde el trabajo social: aplicación de la sistematización en una intervención individual- familiar desde servicios sociales comunitarios

Marta Bernal Gómez⁷

Antonio Cabello Aguilar

María Cordones Carmona

Elena Gálvez Martínez

Pilar Quesada Sánchez

Teresa Rodríguez Cristino

1. introducción

Martinic (1984) define la sistematización como un proceso participativo en el que se describe de forma ordenada la experiencia de un proyecto de intervención, teniendo esto como finalidad ofrecer un modelo orientativo para la resolución de problemáticas similares que surjan en el futuro. En otras palabras, tal y como proponen miembros de la Alianza para la Protección y Prevención del Riesgo Psicosocial en Niños, Niñas y Adolescentes (2019), la sistematización no se emplea únicamente para plasmar experiencias profesionales, sino para adquirir nuevos conocimientos que permitan la mejora del ejercicio de la profesión.

7 Todos estudiante de 4º Grado de Trabajo Social. Universidad de Jaén.

Sin embargo, Jara (2018) enfatiza en la necesidad de establecer una diferenciación entre los conceptos de *sistematización de información* y *sistematización de experiencias*: la sistematización de información consiste únicamente en el estudio reflexivo de datos, mientras que la sistematización de experiencias conlleva un análisis ordenado de una compleja realidad socio-histórica, dentro de la cual todas las personas implicadas han interactuado estrechamente, contribuyendo de este modo a la transición de objetos pasivos a sujetos críticos y transformadores de la historia.

Si se aborda la aportación de la sistematización al área de Trabajo Social, Caparrós, Carbonero y Raya (2017) señalan que la sistematización es una herramienta fundamental para la investigación y mejora de la práctica de las/os trabajadoras/es sociales, pero que, sin embargo, todavía no se ha favorecido su aplicación por la falta de tiempo que poseen las/os trabajadoras/es sociales para llevar a cabo este exhaustivo proceso de reflexión en su día a día.

Por consiguiente, este equipo de trabajo analizará una intervención individual-familiar que se trabajó en Servicios Sociales Comunitarios del municipio de Jaén, a fin de exponer algunas indicaciones que pueden ser útiles para la detección de demandas no sentidas en el ejercicio de las funciones propias del/de la trabajador/a social.

2. Situación actual

En este epígrafe, se procederá a la delimitación del objeto del proceso de sistematización. A este respecto, se ha acordado sistematizar un caso práctico que todas las personas implicadas conocieran en profundidad, con el propósito de que resultase más sencilla la transferencia y la reflexión sobre el mismo. En

consecuencia, se determinó abordar un caso de intervención individual-familiar que se estudió para la asignatura de *Modelos de Intervención de Trabajo Social* en la titulación de Grado de Trabajo Social de la Universidad de Jaén, la cual fue impartida por D^a Anna María Rucabado Salas.

Fernando, con 68 años y Luis, con 54 años, son pareja desde hace 16 años: Fernando es español y cotizó toda su vida laboral (33 años) en una empresa de construcción, como encargado; Luis es de Puerto Rico y lleva 18 años en España, trabajó unos años de barman y en 2007 montó un local de copas caribeñas, en la playa de Nerja, y una los 5 años tuvo que cerrarlo porque no podía pasar todo el año con lo que hacían en verano ya que la crisis se cebó en esos locales. Actualmente viven en Jaén donde Fernando compró una vivienda en 2004, hipotecada hasta 2021.

En octubre de 2014, la empresa de construcción quebró con la crisis, y Fernando se jubiló, puesto que cumplió los 63, con él se jubilaron otro empleado más y al ir al INSS se encontraron que la empresa no había cotizado correctamente los últimos 12 años, para ahorrar gastos y eso les repercutió gravemente en la pensión que quedó en 890 (le hubieran pertenecido 1644) euros/mes. La reclamación judicial se ganó, pero la empresa se había disuelto y ahora están todavía esperando el recurso.

Ambos acuden a Servicios Sociales Comunitarios porque la mayor parte de los ahorros se invirtieron en pagar a los abogados y en ir haciendo frente a la hipoteca de la vivienda, pero todavía les queda un año y medio a 366 euros/mes, por lo tanto, les queda 534 €/mes para vivir; por lo que no pueden cubrir gastos con lo que les queda. Se presentan en Servicios Sociales Comunitarios para solicitar apoyo en la búsqueda de trabajo para parados de larga duración y mayores de 45, para Luis, y además

una ayuda en alimentos y enseres. El problema que subyace es que no han tenido dinero en los últimos 4 años para poder salir, divertirse o ir a tomar una cerveza con sus amistades, con lo que esto ha deteriorado su relación entre ellos y también con el entorno inmediato.

La primera problemática que la pareja ha puesto de manifiesto es el bajo ingreso económico que ambos perciben, la cual ha sido causada por la situación de desempleo en la que se encuentra Luis y la pequeña pensión que recibe Fernando por el momento.

Este hecho ha dado lugar a una fuerte división entre Fernando y Luis, quienes señalan que han reducido sus lazos afectivos por la falta de dinero a la hora de hacer planes de ocio con sus círculos más cercanos. A partir de este conflicto, la trabajadora social deduce la necesidad de abordar conjuntamente otras alternativas lúdicas (por ejemplo: actividades de voluntariado, talleres recreativos desde asociaciones, etc.) que les permita disfrutar con sus familiares y amistades, sin que les suponga un alto coste económico, además de poder conocer a nuevas personas y forjar nuevos lazos afectivos.

Sin embargo, la trabajadora social consideró que para garantizar el bienestar de esta pareja es imprescindible abarcar también el campo económico, puesto que ambos reciben bajos ingresos económicos: Por un lado, la trabajadora social debe derivar a Luis al Servicio Andaluz de Empleo (SAE) y al Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) para su búsqueda activa de empleo; por otro lado, Fernando actualmente está esperando el recurso, por lo que todavía recibe una pensión baja que no cubre una parte importante de los gastos económicos de la vivienda, requiriendo de una prestación económica para solventar las

problemáticas vinculadas con la alimentación y el mantenimiento del hogar.

3. Proceso de intervención

Primeramente, se citó desde el despacho de Servicios Sociales Comunitarios del municipio de Jaén a las nuevas personas usuarias, Luis y Fernando. Por consiguiente, la primera toma de contacto con Fernando y Luis en el despacho de Servicios Sociales Comunitarios fue el día 18 de enero del año 2015. La trabajadora social encargada del caso determinó que esta primera entrevista quedaría enfocada en conocer detalladamente a las personas usuarias y su situación, para definir la dinámica a seguir en las sesiones posteriores.

En esta entrevista inicial, Luis y Fernando exponen cómo su situación económica ha desmejorado de forma considerable a raíz de la jubilación de Fernando y la quiebra de la empresa dónde trabajó durante muchos años a lo largo de su vida. Así mismo, esta primera problemática ha causado graves problemas de salud y sociales, ya que ambos han desplazado las actividades de ocio en un segundo lugar y como consecuencia, se han distanciado tanto de sus familiares como de sus amistades más cercanas.

Conforme esta primera entrevista avanzaba, la trabajadora social detectó una cierta tensión en la pareja: Fernando se mostraba más participativo en la entrevista, mientras que Luis mantenía una mirada baja y solamente hacía breves interrupciones para confirmar lo que narraba Fernando. Esta reacción de Luis daba lugar a que Fernando se alterase arduamente y exigiese más implicación por su parte.

Previamente a la finalización de la entrevista, la trabajadora social concertó con la pareja una cita para la próxima semana (día 25 de enero del 2015), con el objetivo de definir

conjuntamente cómo se llevará a cabo el protocolo de intervención y consensuar el contrato de trabajo, una vez que la trabajadora social ha podido analizar extensamente los problemas y las necesidades de la pareja.

En la segunda entrevista, la trabajadora social expone a las personas usuarias la necesidad de que haya una implicación activa en todo el proceso, a pesar de las dificultades que se puedan acarrear durante el propio proceso, y de este modo, promover la autonomía y el crecimiento personal. Ante esto, Luis estalla emocionalmente e indica que se ha sentido muy frustrado estas últimas semanas porque ha fracasado en su búsqueda de empleo y no quiere ser una carga pesada para Fernando. La trabajadora social enfatiza en que este momento supone un gran paso para avanzar en el proceso de intervención, además de que ella se encargará de brindarle la orientación que requiere para ello.

Seguidamente, se procedió a definir las actuaciones que se irán desarrollando:

- En primer lugar, la trabajadora social les informó de los recursos que tienen a su alcance. Como principal recurso, se pudo empezar a tramitar la Ayuda de emergencia social, debido a que su proceso de tramitación era breve, además de lograr dar rápidamente cobertura a las necesidades básicas de la pareja. Asimismo, se tramitó el Ingreso Mínimo Vital.
- En segundo lugar, se derivó a Luis a las instituciones del Servicio Andaluz de Empleo (SAE) y el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) para que

le brinden orientación y asesoramiento en lo relacionado al acceso al mercado de trabajo.

- En tercer lugar, se llevó a cabo un seguimiento de la resolución del juicio del que están a la espera. Mientras tanto, la trabajadora social les comunicaba sobre los recursos disponibles para que en el caso de que la resolución del juez fuera insatisfactoria, se contemplaría un posible reajuste del programa a seguir con los usuarios.
- En cuarto lugar, la trabajadora social les informó sobre la existencia de los cursos de diferentes oficios que imparten algunas asociaciones vecinas. En dichos cursos se ofrecen sesiones para reforzar habilidades personales y profesionales. En estos cursos, además de aumentar sus competencias, podrán conocer a personas de su mismo rango de edad y en su misma situación económica.
- En quinto lugar, se les garantiza información acerca de las ayudas que presta la Cámara de Comercio de Jaén, ya que desde esta entidad se ofertan cursos gratuitos en toda España, de los cuales Luis y Fernando pueden ser beneficiarios.

-

Después de fijar las actuaciones que se desarrollarán a lo largo de la intervención, junto con el periodo de tiempo estimado para cada una de ellas, se redactó el contrato de trabajo que deberán firmar tanto la trabajadora social como las personas usuarias para asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados. Por añadidura, dentro de este contrato de trabajo se determina que se realizará el seguimiento del caso en un primer plazo de cada dos semanas, que se ampliará a un intervalo de

tiempo mensual, a fin de poder conocer si los objetivos se están cumpliendo favorablemente.

La particularidad que presenta el caso en cuestión es la oportunidad de establecer una clara diferenciación entre demanda sentida y no sentida; en otras palabras, Fernando y Luis manifiestan explícitamente una fuerte preocupación acerca de su situación socioeconómica, señalando como necesidades una prestación económica para subsanar los gastos correspondientes a la vivienda y una orientación para la búsqueda de trabajo dirigida a Luis.

No obstante, la trabajadora social detectó en el transcurso de las entrevistas que Fernando y Luis presentaban un problema en la gestión de sus ingresos económicos, a lo que se le sumaba una concepción errónea que asociaba únicamente la idea de ocio con actividades que supongan un coste económico.

Por lo tanto, a través de la sistematización de esta intervención individual-familiar, tanto el profesorado como el estudiantado perteneciente a la disciplina de Trabajo Social tendrán la oportunidad de reflexionar acerca de la importancia de la ejecución de una entrevista como técnica de recolección de datos no exclusivamente explícitos, sino implícitos. En este sentido, el plan de sistematización que se presenta a continuación ayudará a las personas lectoras en el diseño de un plan de recopilación de la información que permita obtener datos de forma detallada a la vez que precisa.

El primer paso a seguir consiste en describir cómo la trabajadora social de Servicios Sociales Comunitarios abordó la primera entrevista con las personas usuarias, con el propósito de ofrecer las orientaciones necesarias para la extracción de datos tanto explícitos como implícitos. Seguidamente, se analizará la segunda entrevista que la trabajadora social entabló con

Fernando y Luis, lo que será de gran utilidad para tratar detalladamente cómo trabajar la aireación de sentimientos, además de mostrar la forma más completa de elaborar el contrato de trabajo.

Por último, se trabajará en la última entrevista que se brindó con la pareja, para que así mostrar la importancia de asegurar que las/os trabajadoras/es sociales han conseguido cortar el vínculo de dependencia que puedan presentar las personas usuarias debido a su inseguridad y de este modo, impulsarlas a que sean capaces de que lleven a cabo el procedimiento por ellas mismas ante nuevas problemáticas a las que puedan enfrentarse en el futuro.

3.1.1. Momento 1: Primer acercamiento con Fernando y Luis en el despacho de Servicios Sociales Comunitarios

La primera entrevista que tiene la trabajadora social con las nuevas personas usuarias, Fernando y Luis, se celebra el día 18 de enero del año 2015. En ese día, la trabajadora social da la bienvenida a la pareja y posteriormente, les explica que la finalidad que tendrá esta primera entrevista será conocer las problemáticas que han derivado en su acercamiento a la institución, además de exponer el procedimiento que se implementarán en las siguientes sesiones.

A partir de ahí, Fernando comenzó a exponer con detenimiento la precaria situación económica que estaban atravesando, además de los efectos negativos que había provocado tanto para sus relaciones interpersonales como para la propia pareja. El contenido explícito de la entrevista plasmaba una clara falta de ingresos económicos en el domicilio familiar, aunque la trabajadora social detectó también que la pareja tenía problemas a la hora de gestionar los recursos, junto con una

limitada concepción del ocio centrada exclusivamente en actividades acompañadas de un coste monetario.

Adicionalmente, a lo largo de la intervención de Fernando, la trabajadora social percibía que Fernando mostraba una actitud cada vez más agresiva hacia Luis, puesto que Fernando se esforzaba constantemente en llamar la atención de Luis para que participara también en la conversación, ya sea a través de gestos o interjecciones, pero sin éxito.

En lo que respecta a Luis, la trabajadora social observó que este reflejaba una conducta que denotaba un alto grado de ansiedad, debido a sus intervenciones se limitaban únicamente a dar veracidad a la descripción de Fernando, a lo que se le sumaba un conjunto de señales fisiológicas, tales como las manos temblorosas, una mirada baja, sudoración, entre otras. Esto se ponía más de manifiesto cuando Fernando solicitaba que se implicara más activamente en la entrevista.

Ante esta situación, la trabajadora social se dirigió a Fernando para tranquilizarlo y después invitar a Luis a contar cómo se sentía al respecto, aunque sin obtener respuesta alguna de su parte. Por consiguiente, la trabajadora social puso de manifiesto que para mejorar su situación socioeconómica, es imprescindible la implicación de ambos, por lo que Fernando y Luis debían tomarse un tiempo para reflexionar individualmente sobre sus sentimientos y plasmar todo ello en un diario (si lo considerase oportuno).

3.1.2. Momento 2: Elaboración conjunta del contrato de trabajo

La segunda entrevista se convocó para la próxima semana, en específico el día 25 de enero del 2015, y estaría enfocada en realizar una reflexión conjunta de las necesidades e inseguridades de la pareja para la posterior redacción del contrato

de trabajo que deberán cumplir tanto la trabajadora social como las personas usuarias.

Teniendo esto en cuenta, la trabajadora social comenzó la sesión preguntando a la pareja cómo se sentían. Fernando indicó que él estaba dispuesto a participar en todo aquello que la trabajadora social indicase e instó a que Luis contestara. Luis se mostraba bastante ansioso y reacio, en comparación con la primera entrevista, por lo que la trabajadora social comentó que su participación era imprescindible para el proyecto de intervención y para ello, tendría que expresar sus pensamientos e inquietudes. Esto derivó en que Luis se quebrase emocionalmente y con ello, transmitiese toda su frustración por haber sido una carga para Fernando al fracasar en su búsqueda de empleo y no poder contribuir en el gasto del hogar.

Para lograr el avance en la intervención, se procedió a la aireación de los sentimientos. Por consiguiente, la trabajadora social pidió primeramente que Fernando le contase a Luis cómo se sentía ante su reacción y de esta forma, favorecer la reconciliación de la pareja. A continuación, la trabajadora social resaltó que el primer paso a seguir en la resolución de los conflictos es trabajar en la comunicación entre ambos, lo que implica expresar no sólo las opiniones positivas, sino también las negativas de manera asertiva. Habiendo conseguido que tanto Fernando como Luis estuvieran cómodos y dispuestos a seguir con la intervención, la trabajadora social prosiguió la sesión con un análisis detenido de la situación de la pareja (tanto de las demandas sentidas como de las demandas no sentidas), a través de preguntas que formulaba la trabajadora social para evitar que la pareja perdiera el foco de la entrevista.

Posteriormente, la trabajadora social debatió sobre los recursos que disponían la pareja para la mejora de su situación

socioeconómica: En primer lugar, la trabajadora social explicó cómo tramitar la ayuda de emergencia social y el ingreso mínimo vital, luego de ofrecer información sobre el Servicio Andaluz de Empleo (SAE) y el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), instituciones que darán a Luis la orientación necesaria para la búsqueda de empleo; adicionalmente, se comunicó acerca de las actividades lúdicas y los cursos de formación que se imparten desde las asociaciones vecinas y la Cámara de Comercio de Jaén, los cuales le podrán ser muy útiles tanto para la adquisición de habilidades personales y profesionales como para incentivar su actividad de ocio.

Luego de acordar las actuaciones que se desarrollarán a lo largo de la intervención desde Servicios Sociales Comunitarios, se diseñó el contrato de trabajo: Primero, se identificaron los sistemas de acción con los que se ha intervenido, que son Fernando (debido a la problemática con la pensión de su jubilación) y Luis (por su situación de desempleo), a los que se les asoció un objetivo común o individual (a determinar en cada caso), que se definieron partiendo de las necesidades de las personas usuarias. Luego en base a los objetivos, se establecieron las acciones a poner en marcha, los recursos disponibles y posteriormente, las técnicas de intervención profesionales, donde se vincularon los conocimientos más teóricos del Trabajo Social con la práctica.

3.1.3. Momento 3: Despedida con Fernando y Luis

La última entrevista con la pareja se convocó para el día 19 de julio del 2015 y en ella, se ejecutó una reflexión minuciosa sobre el funcionamiento del proceso de intervención, es decir, se analizó cómo los usuarios habían afrontado las actuaciones definidas en el contrato de trabajo, lo que sirvió para recalcar su

proceso de transformación en sujetos autosuficientes y animarles a implementar todo lo aprendido para la prevención y resolución de futuros conflictos.

En este día, tanto Luis como Fernando se mostraron muy complementados el uno con el otro: por un lado, Luis exhibió un grado muy alto de participación en la conversación, mientras que Fernando adquirió una actitud más calmada y asertiva.

4. Situación final/actual

En cuanto a la interpretación crítica del caso en cuestión, la primera actuación que se desarrolló para dar respuesta al caso de Fernando y Luis fue tramitar una ayuda de emergencia social, puesto que, en su primera entrevista, ambos manifestaban que su situación económica era bastante precaria. A la misma vez que se solicitó la ayuda de emergencia social, se efectuó la correspondiente solicitud para la prestación del ingreso mínimo vital, a causa de que el ingreso mínimo vital tarda más en ser concedido, mientras que la ayuda de emergencia social tiene un carácter más inmediato.

A lo largo de las diversas entrevistas que tuvieron lugar en el despacho de la trabajadora social, los usuarios fueron capaces de percibir que desde las instituciones públicas se ofrecen una amplia variedad de alternativas para afrontar su situación económica, favoreciendo en todo momento la implicación de la pareja en el proceso de intervención.

Después de prestar esta información y comenzar con la tramitación de las ayudas económicas, la siguiente acción que la trabajadora social puso en marcha fue poner en conocimiento a Luis sobre la prescripción al Servicio Andaluz de Empleo (SAE) y al Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), para así figurar en datos de alta y activos en la búsqueda de empleo. Esta derivación

contribuyó positivamente al empoderamiento de los usuarios, en especial de Luis, ya que se encontraban aislados en el ámbito sociolaboral.

Por último, la pertenencia a espacios lúdicos y de participación, donde poder entrenar sus habilidades individuales y sociales, ha incrementado la participación de la pareja en actividades asociativas en la lucha contra el desempleo, desde la Asociación por el Empleo y la Integración Social (ASEIS). Por añadidura, Luis y Fernando resaltaron en su última entrevista que habían logrado retomar sus lazos afectivos con las personas de su entorno más cercano, e incluso habían ahorrado una suma de dinero para preparar un viaje turístico con sus amistades en un futuro cercano.

Tras transcurrir seis meses en la duración del caso, el equipo de trabajo pudo comprobar que tanto los objetivos a corto como a largo plazo marcados en el contrato de trabajo se han cumplido favorablemente, por lo que se puede confirmar que la situación de vulnerabilidad que atormentaba a Fernando y a Luis ha cambiado positivamente gracias a la intervención llevada a cabo por la trabajadora social de Servicios Sociales Comunitarios.

La primera idea a destacar es que la trabajadora social encauzó su intervención en la participación activa de las personas usuarias, ya sea través de la descripción exhaustiva del procedimiento profesional o la formulación de preguntas abiertas que permitían a las personas usuarias expresar libremente sus percepciones.

TABLA 1. Seguimiento del caso práctico de Fernando y Luis.

Objetivos	Tiempo	Observaciones
<i>Tramitar y recibir la ayuda de emergencia social</i>	1 mes máximo	
<i>Tramitar el Ingreso Mínimo Vital</i>	3-6 meses	
<i>Recibir información por parte del SEPE y el SAE</i>	1-2 semanas	
<i>Recurso de la resolución judicial positiva</i>	Desconocido	Tener en cuenta que puede tardar bastante o no ser suficiente para cubrir las necesidades básicas
<i>Curso de oficios</i>	2-3 meses	
<i>Inscribirse en la Cámara de Comercio</i>	1 semana	

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, es de vital importancia mencionar la calendarización del tiempo que definió la trabajadora social para el cumplimiento del contrato de trabajo, ya que el seguimiento del caso estuvo delimitado por la complejidad que presentaba cada una de las actuaciones. De esta forma, los usuarios fueron conocedores de las dificultades que tendrían que afrontar durante el proceso y no experimentarían un alto nivel de estrés que provocase el abandono de ambos.

Continuando con el seguimiento del proyecto de intervención, la trabajadora social planteó un seguimiento decreciente en el que se comenzará citando a dichos usuarios a sesiones cada dos semanas para después ampliar el plazo a cada mes, con el propósito de fomentar su autonomía personal. Asimismo, se contempló la posibilidad de concretar citas

ocasionales o de forma urgente, por si la resolución judicial se llevase a cabo en este tiempo.

Finalmente, la trabajadora social realizó un excelente ejercicio de diferenciación entre demanda sentida y no sentida, porque ha trabajado con precisión en la captación de aquellos mensajes que no se expresaron explícitamente. Un ejemplo de ello es el conflicto existente entre la pareja, el cual se había producido no sólo por su inestable situación socioeconómica, sino también por una falta de entendimiento por parte de ambos. Adicionalmente, otro ejemplo es la detección de un problema relacionado con una asociación errónea del ocio con actividades de coste económico, que se logró mediante la formulación de preguntas que partían del primer testimonio de Fernando, en el que tan solo se señaló abiertamente que a raíz de sus bajos ingresos económicos dejaron de acudir a eventos con sus familiares y amistades.

5. Aprendizajes

Como síntesis, cabe destacar la dificultad que se ha presentado a la hora de realizar la sistematización, ya que esta herramienta resultó ser bastante novedosa para el equipo de trabajo, surgiendo por ello diversas dudas en la aplicación de la sistematización en la práctica. Al no contar con suficientes conocimientos sobre la sistematización ni con experiencias laborales previas, el proceso de redacción de este documento ha estado influenciado principalmente por las nociones básicas que presentaron las/os profesionales sobre el tema, a lo que se le suma la falta de documentación para indagar más profundamente en el estudio del caso práctico.

A pesar de estas complicaciones, resaltamos que la aplicación de la sistematización ha permitido descubrir una

propuesta innovadora e imprescindible para la construcción de conocimientos teóricos sobre la práctica profesional del Trabajo Social que posibiliten la mejora de la eficacia de las intervenciones de las/os trabajadoras/es sociales.

Profundizar sobre la sistematización ha enriquecido a todas las personas implicadas tanto profesional como personalmente, ya que gracias a la investigación llevada a cabo y los conocimientos académicos adquiridos previamente, se pudo abordar favorablemente el caso práctico: Primeramente, los miembros del equipo de trabajo realizaron una lluvia de ideas a través de reuniones desde la aplicación Google Meet, en las cuales se compartieron los aprendizajes obtenidos durante el desarrollo de las sesiones impartidas por las/os profesionales encargados del curso Iniciación a la sistematización de experiencias en Trabajo Social. Luego de manera individual, cada persona implicada en el equipo de trabajo recurría a sus apuntes pertenecientes a las asignaturas y prácticas profesionales tanto de este año como de años anteriores para agilizar los siguientes debates que se celebrarían grupalmente.

Referente a las tensiones y/o contradicciones que se han generado a lo largo de este proceso han sido escasas, ya que de manera objetiva y mayoritaria siempre se ha consolidado la opinión de cada miembro, lo cual permitió llegar a acuerdos de forma sencilla y evitar equivocaciones. Lo único que sí ha supuesto un inconveniente ha sido la compatibilidad en el horario, puesto que cada una de las personas contaba con un calendario totalmente diferente y sobre todo una agenda muy colapsada de actividades universitarias, que dificultaron la organización en el desarrollo del proceso de sistematización.

El Trabajo Social es una disciplina que intenta buscar soluciones que beneficien el desarrollo humano saludable y

fomentar cambios sociales que den lugar a alcanzar el máximo bienestar a las personas. Su finalidad es que cada ser humano pueda desarrollarse de forma plena en su ámbito social y se integre de forma adecuada en la sociedad a la que pertenece y en los grupos sociales con los que interactúa.

Para ello, las/os trabajadoras/es sociales deben trabajar en el diseño de estrategias que promuevan la formación de las personas y los grupos sociales, con el propósito de favorecer su participación en la vida comunitaria y la gestión de los recursos que garanticen su pleno bienestar.

La aplicación de la sistematización por parte de las/os trabajadoras/es sociales permite estudiar de forma ordenada las circunstancias que afectan a las personas usuarias (sin dejar atrás ningún aspecto, aunque parezca menos relevante, ya que cualquier detalle permite comprender los problemas sociales), lo que va a permitir asesorar correlativamente sobre las soluciones más adecuadas y ventajosas para cada una de sus necesidades.

Por lo tanto, en el ejercicio de la intervención profesional se debe procurar que las actuaciones que se lleven a cabo se hagan de forma transversal, es decir, que los objetivos no se solapen unos con los otros para no restar importancia al proceso de evolución y autonomía de las personas usuarias.

El objetivo fundamental de la sistematización es vincular la teoría con la práctica a fin de generar conocimientos científicos que permitan realizar aportes a la disciplina del Trabajo Social, pero sobre todo generar propuestas de acción social que beneficien a sujetos, grupos y comunidades.

La sistematización tiene como objeto de conocimiento la experiencia de intervención o acción social; en otras palabras, uno de los presupuestos de la sistematización es que la experiencia vivida permite reconstruir lo que sucedió o lo que sucede, además

de asumir una actitud ética y metodológica en y durante el proceso de sistematización. Por ende, la dimensión subjetiva permite realizar una reflexión intrínseca del ejercicio profesional de las/os trabajadoras/es sociales y reflexionar sobre la relación que establecen con los sujetos inmersos en una determinada realidad, a fin de mejorar su práctica profesional.

El proceso de sistematización debe marcar los objetivos que se quieran alcanzar, indicar las soluciones que se deben aplicar a cada caso práctico, para posteriormente hacer un seguimiento del cumplimiento objetivos que se marcaron en un primer momento. El análisis inicial y la fijación de los objetivos a conseguir se antojan esenciales en el proceso de sistematización del problema social planteado y también no hay que olvidar la aplicación de los distintos recursos y ayudas que existen en el ámbito social. Un conocimiento adecuado y completo de los recursos y ayudas existentes ante el problema social que se analice hacen que el proceso cumpla los objetivos marcados y que el método de sistematización tenga éxito.

Una vez que se ha planteado a un/a trabajador/a social un caso práctico en concreto con toda su problemática, el plan de sistematización va a facilitar su aprendizaje y la trasmisión de los datos a otras/os profesionales de las diversas disciplinas (en especial del área de Trabajo Social), pudiendo ser analizado adecuadamente el asunto para que ayuden a obtener soluciones tendentes a su resolución.

Como conclusión, el curso Iniciación a la sistematización de experiencias en Trabajo Social ha sido muy ilustrativo y ha permitido a las personas asistentes conocer un método novedoso para dar una respuesta eficiente a los abundantes problemas sociales que surgen en la profesión. Sin embargo, hay que reseñar que para que pueda ser utilizado de forma efectiva, es

fundamental que se fomente la formación tanto de las/os profesionales como del estudiantado en el proceso de sistematización, además de llevar a cabo campañas de promoción y divulgación que permitan visibilizar los beneficios que conlleva su aplicación en la práctica del Trabajo Social y motivar la contratación de trabajadoras/es sociales especializadas/os en la materia, tanto en las instituciones públicas como las entidades privadas.

Referencias bibliográficas

- Caparrós, N., Carbonero, D. y Raya, E. (2017). Construir conocimiento desde la práctica: ejemplos de sistematización en Trabajo Social. *Interacción y perspectiva: Revista de Trabajo Social*, 7(1), 61-79.
- Jara, O. (2018). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano (CINDE).
- Martinic, S. (1984). *Algunas categorías de análisis para la sistematización*. CIDE-FLACSO.
- Miembros de la Alianza para la Protección y Prevención del Riesgo Psicosocial en Niños, Niñas y Adolescentes. (2019). *Sistematización de experiencias de intervención "Protección de niñas, niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad y prevención de los riesgos psicosociales a través de una intervención integral"*. Fundación FAD Juventud.
- Rucabado, A. M. (s.f.). *Caso práctico de Fernando y Luis*. Modelos de intervención en trabajo social. Docencia Virtual. Universidad de Jaén.

CAPÍTULO III

Sistematización de la experiencia con grupos de autoayuda para mujeres que muestran dependencia emocional

*Felipe Pérez Fernández*⁸

*Antonia Rodríguez Martínez*⁹

1. Situación inicial

La Organización Mundial de la Salud (OMS), definió la salud mental como *un estado de bienestar en el que el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede hacer frente a las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad*. En este sentido las mujeres víctima de violencia de género se encuentran en un estado de tensión, estrés, ansiedad y deterioro físico y psicológico o mental que podría enmarcarse en la definición anterior. A estas circunstancias, le sumamos, un fenómeno extendido en los últimos años que indica que la población cada vez en mayor medida hace uso de la medicación para contrarrestar estas difíciles situaciones y el hecho de que una gran parte de la población, y concretamente un gran número de mujeres en diferentes zonas geográficas, no conocen o no cuentan con las habilidades para afrontar de manera eficaz situaciones estresantes de la vida cotidiana, y recurren a las consultas de

8 Trabajador Social, Distrito Sanitario Zona Norte de Jaén. Centro de Salud Bailén.

9 Trabajadora Social. Personal Docente e Investigadora de la Universidad de Jaén

Atención Primaria buscando respuestas o tratamientos farmacológicos que alivien el malestar emocional que les supone atravesar estas situaciones.

En esta dinámica y discurrir de la población, y concretamente de la población de mujeres, surgen las estrategias de promoción de la salud que ofrecen los Centros de Salud de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía, donde se encuentran los orientados a mujeres sin patología específica de salud mental, aunque con escaso apoyo familiar o social. Estas mujeres, que acuden a consulta por quejas inespecíficas o somatizaciones que les generan sufrimiento, con complicaciones sociales o personales que configuran un claro factor de riesgo en personas vulnerables, y que en este caso viene reforzado con el hecho de ser mujeres víctimas de violencia de género, a lo que se suma no sólo la desprotección, sino el deterioro y menosprecio sufrido, el daño físico y psicológico que arrastrarán en muchos casos durante largos períodos de sus vidas.

En este marco, se configuran los grupos socioeducativos en Atención Primaria. El acceso a los mismos se gestiona a través de los profesionales del Centro de Atención Primaria, que realizan la derivación a la Unidad de Trabajo Social de salud que será el referente y el conductor del grupo. Aunque podemos encontrar casuísticas de acceso por iniciativa propia de la mujer dirigiéndose al trabajador/a social de su centro sanitario de referencia.

A partir de las demandas y necesidades detectadas en la población de mujeres de la zona geográfica de referencia, se confeccionará el o los grupos de autoayuda para mujeres que muestran dependencia emocional víctimas de violencia de género, tratando con ello de ayudar en la resolución de conflictos e incrementar la autoestima de las participantes.

- 1.2.1. Objetivos generales
 - Los objetivos generales planteados son:
- Favorecer la integración y comunicación entre las mujeres participantes en el grupo.
- Aprender a auto-evaluarse a sí mismas.
- 1.2.2. Objetivos específicos
 - En base a lo expuesto los objetivos específicos que se plantean son:
- Analizar los conceptos de dependencia emocional, autoestima, asertividad, etc...
- Profundizar en los valores individuales.
- Trabajar el respeto y aceptación de unos mismos y de los otros.
- Revisar la responsabilidad personal.
- Fomentar la conciencia y seguridad en sí mismas.
- Aprender a ser más autónomas: Menos miedos y más habilidades sociales, entrenamiento en relajación, entrenamiento en asertividad para poder defender los propios criterios y valores sin utilizar la violencia.

2. Proceso de intervención

En este apartado desarrollaremos el proceso vivido, la reconstrucción de la historia y la identificación de los actores centrales, así como el desarrollo del proceso de intervención.

La salud positiva es una forma de ver las acciones en salud, focalizando la mirada hacia lo que hace que las personas, las familias y las comunidades aumenten el control sobre su salud y la mejoren. En este modelo, que revitaliza la promoción de la

salud, va a ganar valor la idea de activos para la salud (Hernán García, 2020).

La conceptualización de *activos para la salud y salud positiva* sigue la lógica de hacer fáciles y accesibles las opciones orientadas al bienestar, crecimiento y envejecimiento saludable. El enfoque es ya tradicional en salud pública, aunque se revitaliza gracias al conocimiento desarrollado desde el campo de la medicina social, las ciencias afines a la salud mental y la salud pública no tradicional, centrado en la óptica no patogénica (Fernández Campos et al., 2016).

Este proceso de intervención, desarrollo grupal, y la posterior sistematización de la práctica, está destinada a mujeres víctimas de violencia de género del distrito sanitario que les da cobertura.

Sesión 1. Sesión Inicio: ¿Qué tengo o qué hay a mi alrededor que me pueda ayudar?

- DESARROLLO BÁSICO DE ACTIVOS.
- Bienvenida al grupo: Presentación de horarios, días, planificación del curso. Sugerencias de ropa cómoda, gafas en caso necesario, comida preparada en casa, ...
- Normas del grupo, pacto de confidencialidad: Pacto de confidencialidad y normas básicas.
- Objetivos del grupo: Desarrollo de talentos personales y potenciación de habilidades para el afrontamiento saludable de las dificultades de la vida cotidiana. Aprender a manejar síntomas emocionales de los sucesos vitales, a través del autoconocimiento, autoapoyo, reflexión sobre el género, adquisición de

habilidades para construir factores protectores y afrontamiento de factores de riesgo.

- Presentación de sesiones grupales:
 - ¿Qué tengo o qué hay a mi alrededor que me pueda ayudar? Desarrollo básico de activos
 - ¿Cómo comunicarme eficazmente con los demás? Comunicación.
 - ¿Cómo desarrollar mi autoestima? La imagen de mí misma. Autoestima y autopercepción.
 - ¿Qué hacer cuando todo me preocupa? Pensamiento, sentimiento y comportamiento.
 - El color de las cosas...todo depende del color con que se mire. Percepción.
 - ¿Cómo manejar mis propias emociones? Manejo de emociones.
 - ¿Qué metas quiero conseguir? Metas y objetivos.
 - Buscando soluciones a los problemas. Resolución de problemas.
 - Colaboración con los otros. El trabajo en equipo.
- Minidebate, ¿qué nos parece la propuesta del taller? (5 minutos de debate)
- Dinámica grupal “Los dones de las personas”.
 - Tenemos dones de tres tipos:
 - Del corazón. Cosas que te conmueven o te mueven a actuar, sentimentales.
 - Del cerebro. Conocimientos para hacer las cosas.
 - De las manos. Habilidades manuales, qué puedes hacer o crear.
 - Escribir en un papel durante dos minutos.
 - Exposición y traslado a pizarra para comentarlas.

- Presentación multimedia: El objetivo es identificar nuestras fortalezas, que son las nos identifican y las que verdaderamente nos ayudan a crecer y desarrollarnos como personas.
- Relajación.
- Cierre de la sesión.
- ¿Os ha gustado?
- Tareas para el próximo día. Identificar más talentos personales del corazón, del cerebro y de las manos, reflejarlas en un papel, cumplimentar el estallido.
- Comunicárselo a un ser querido y viceversa.
- ¿Volveremos la próxima sesión?
- MATERIAL DE APOYO: Presentación multimedia, pizarra, listado de activos personales clasificados, tablón, pegatinas, vídeo *Un sueño imposible*.

Sesión 2. ¿Cómo comunicarme eficazmente con los demás?

- COMUNICACIÓN.
- Bienvenida al grupo: Presentación de sesión. Repaso de tareas de la sesión 1. ¿Qué otros talentos he identificado?
- Dinámica grupal: ¿Cómo vengo hoy a la reunión? Turno espontáneo de opinión.
- Presentación de la sesión: Objetivos.
- Presentación multimedia:
 - ¿Qué es la comunicación?
 - Elementos de la comunicación
 - Diferencia entre información y comunicación
 - El proceso de la comunicación
 - Axiomas de la comunicación

- Barreras de la comunicación
- La asertividad
- Derechos asertivos
- Asertividad con los hijos
- Aspectos que favorecen la buena comunicación
- Dinámica grupal:
 - El ovillo
 - El recado da la oreja
 - El ciego y el lazarillo
 - Esta silla es mía
- Relajación
- Cierre de la sesión:
 - ¿Os ha gustado?
 - Tareas para el próximo día:
 - Opción 1: ¿Qué tipo de comunicación predomina durante el día, pasiva, asertiva o agresiva?
 - Opción 2: Identifica derechos asertivos en diferentes situaciones comunicativas
 - Lo aprendido ¿de qué servirá?
 - ¿Volverás la próxima sesión?
 - MATERIAL DE APOYO: Presentación multimedia, pizarra, listado de activos personales clasificados.

Sesión 3. ¿Cómo desarrollar mi autoestima? La imagen de mi misma

- AUTOPERCEPCIÓN.
 - Bienvenida al grupo: Presentación de sesión. Repaso de tareas de la sesión 2 y revisión de tareas.
 - Dinámica grupal ¿Cómo vengo hoy a la reunión? (turno espontáneo de opinión)
 - Presentación de la sesión: Objetivos.

- Presentación multimedia: Antonovsky y el sentido de la coherencia
 - Comprensión de lo que acontece
 - Manejabilidad de lo que ocurre
 - Capacidad de convertir lo que se hace en significativo
 - La resistencia o resiliencia como valor
 - La autopercepción, marco de referencia personal
 - La construcción permanente de la autopercepción
 - Autoestima, ¿qué es?, ¿para qué sirve?
 - Predictor de éxito
- Dinámica grupal:
 - Esta soy yo
 - El árbol de mis logros
 - Recordando a un amigo
 - Lo que acerca a ti...
 - La historia de mi vida
- Relajación
- Cierre de la sesión:
 - ¿Os ha gustado?
 - Tareas para el próximo día:
 - Comunica un talento a un ser querido
 - El árbol de la vida (identifica tus talentos y tus logros)
 - Lo aprendido, ¿de qué servirá?
 - ¿Volverás para la próxima sesión?
 - MATERIAL DE APOYO: Presentación multimedia, pizarra, listado de activos personales clasificados.

Sesión 4. ¿Qué hacer cuando todo me preocupa?

▪ PENSAMIENTO, SENTIMIENTO Y
COMPORTAMIENTO.

- Bienvenida al grupo:
 - Presentación de sesión.
 - Repaso de tareas de la sesión 3.
 - ¿Qué otros talentos he identificado?
 - Dinámica grupal, ¿Cómo vengo hoy a la reunión?
(turno espontáneo de opinión)
- Presentación de la sesión
 - Objetivos
- Presentación multimedia
 - Cómo pensamos
 - Pensamientos automáticos
 - Clases de pensamientos distorsionados
 - Filtraje
 - Polarización
 - Sobregeneralización
 - Interpretación del pensamiento
 - Catastrofismo
 - Personalización
 - Ilusión de control
 - Demanda de justicia
 - Razonamiento emocional
 - Falacia del cambio
 - Etiquetaje
 - Culpabilización
 - Debería...
 - Tener razón
 - Falacia de la recompensa divina
- Dinámica grupal:
 - Indica el tipo de distorsión

- Indica el tipo de distorsión sobre un texto
- Registro de pensamientos automáticos
- Relajación: Meditación dirigida “Para una vida mejor”
- Cierre de la sesión:
 - ¿Os ha gustado?
 - Tarea para el próximo día:
 - Aprendiendo a conocerse. Complimentación de hojas de registro con situaciones positivas y con situaciones negativas.
 - Identifica los tipos de pensamientos distorsionados.
 - ¿Lo aprendido de qué nos servirá?
 - ¿Volveréis la próxima sesión?
 - MATERIAL DE APOYO: Presentación multimedia, pizarra, Groucho y los hermanos Marx, preocupaciones.

Sesión 5. El color de las cosas... todo depende del color con que se mire

- PERCEPCIÓN.
- Bienvenida al grupo:
 - Presentación de sesión.
 - Repaso de tareas de la sesión 4.
 - ¿Qué otros talentos he identificado?
 - Dinámica grupal: ¿Cómo vengo hoy a la reunión? (turno espontáneo de opinión)
- Presentación de la sesión.
 - Objetivos
 - Presentación multimedia

- La percepción es determinante en las relaciones interpersonales. Cuando nos relacionamos, lo que vemos nos hace interpretar ¿quién es? O ¿qué sentimientos tengo ante los demás?
- Hacer reflexionar sobre la idea que solemos ver el mundo desde el prisma de nuestra experiencia, no de cómo es en realidad el mundo. “Todo depende del color del cristal con que se mire”
- Explicaremos que la mente tiene el poder de determinar lo que estamos viendo (percibiendo), no lo que en realidad nos muestra.
- Percibimos el mundo con las gafas de nuestras creencias, valores, ideas y experiencias
- Percibimos: 40 % vista, 30 % oído, 15 % tacto, 10 % olfato, 5 % gusto.
- Seleccionamos los estímulos, los filtramos por nuestras experiencias y nuestra cultura.
- Leyes:
 - La percepción es una realidad subjetiva
 - En la percepción hay elementos objetivos (expresión)
 - Es un fenómeno integrador y sensorial (capta sentidos) y cognitivo
 - El todo es algo más que la suma de las partes
 - Fondo o ley del contraste. Destaca lo diferente
 - Ley de la buena forma. Se percibe en las formas estables, no caóticas.
 - MATERIAL DE APOYO: Presentación multimedia, pizarra, listado de activos personales clasificados.

Sesión 6. ¿Cómo manejar mis propias emociones?

- MANEJO DE EMOCIONES.
- Bienvenida al grupo:
 - Presentación de la sesión
 - Dinámica grupal: ¿cómo vengo hoy a la reunión? (turno espontáneo de opinión)
- Presentación de la sesión:
 - Objetivos
 - Presentación Multimedia
- MATERIAL DE APOYO: Presentación multimedia, pizarra, listado de activos personales clasificados.

Sesión 7. ¿Qué metas quiero conseguir?

- METAS Y OBJETIVOS.
- Bienvenida al grupo:
 - Presentación de la sesión
 - Dinámica grupal: ¿cómo vengo hoy a la reunión? (turno espontáneo de opinión)
- Presentación de la sesión:
 - Objetivos
 - Presentación Multimedia
- MATERIAL DE APOYO: Presentación multimedia, pizarra, listado de activos personales clasificados.

Sesión 8. Buscando soluciones a los problemas

- RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.
- Bienvenida al grupo:
 - Presentación de la sesión
 - Dinámica grupal: ¿cómo vengo hoy a la reunión? (turno espontáneo de opinión)
- Presentación de la sesión:
 - Objetivos

- Presentación Multimedia
 - MATERIAL DE APOYO: Presentación multimedia, pizarra, listado de activos personales clasificados.

Sesión 9. Colaboración con otros.

- EL TRABAJO EN EQUIPO.
 - Bienvenida al grupo:
 - Presentación de la sesión
 - Dinámica grupal: ¿cómo vengo hoy a la reunión? (turno espontáneo de opinión)
 - Presentación de la sesión:
 - Objetivos
 - Presentación Multimedia
 - MATERIAL DE APOYO: Presentación multimedia, pizarra, listado de activos personales clasificados.
 - El responsable del proceso de sistematización y desarrollo de la actividad será responsabilidad del Trabajador/a Social adscrito al distrito sanitario de zona.

Situación final/actual

Al inicio de la intervención la situación de las mujeres que formaron el grupo de trabajo era de bastante ansiedad, estrés, depresión y baja autoestima de sí mismas. Sin embargo, la práctica y participación en el grupo de trabajo ha conseguido no sólo subir la autoestima y la motivación, sino también la autonomía de mujeres que hasta ahora se habían considerado relegadas y menospreciadas.

En muchas ocasiones los profesionales de la acción social nos planteamos la necesidad de hacer investigación, y reconocer las dificultades con las que se encuentra la acción social en sus

intervenciones diarias, y la necesidad de transferencia de las prácticas en las que se obtienen resultados satisfactorios (Wagensberg, 2004). El planteamiento de esta intervención y desarrollo de la sistematización pretende dar a conocer, hacer transferencia de la investigación y conseguir difundir y llevar a los diferentes ámbitos de la profesión el desarrollo de una práctica que se plantea para la mejora de la situación emocional de las mujeres víctima de violencia de género en una zona concreta del distrito sanitario zona Norte de Jaén.

El desarrollo del proceso contará con una constante, que es la evaluación continua en todo el proceso. Se irá analizando si los resultados obtenidos se corresponden con los objetivos establecidos. Para ello se hará uso de indicadores cualitativos que nos irán dando información sobre los cambios observados y los indicadores cuantitativos que irán midiendo los cambios producidos y los avances en la población de mujeres destinatarias en sus vidas diarias.

Los indicadores utilizados serán:

- Nº de mujeres jóvenes que participan
- Nº de mujeres asistentes
- Nº de actividades que se realizan
- Nº de actividades que se crean y tipología
- Nº de actividades en las que participan las mujeres asistentes

4. Aprendizajes y conclusiones

Esta sistematización de la práctica se desarrolla en base a un proyecto de intervención realizado para fomentar la integración de las mujeres víctima de violencia de género en una comarca determinada de Jaén y concretamente correspondiente

al Distrito Sanitario Jaén Norte, en la comunidad en la que llevan a cabo y desarrollan sus vidas.

Gracias a la puesta en práctica de esta intervención, se ha alcanzado cierta autonomía personal para poder enfrentarse a una nueva realidad social y con mayor autonomía y motivación que va a favorecer su inserción en el mercado laboral.

Este grupo de población cuenta con un número elevado de personas que disponen de mucho tiempo de inactividad, sin saber en que invertirlo, generando conductas desmotivadoras, soledad, apatía. Todo ello a causa de las condiciones sociales que se encuentran en el municipio y sobre todo derivado de las situaciones de violencia de género padecidas. Por ello se considera necesario la creación de un espacio de encuentro, donde este grupo de mujeres pueda participar, reunirse, realizar actividades formativas y de ocio y tiempo libre, donde se potencien actitudes y aptitudes, y se potencie el desarrollo de la autoestima en las mujeres víctimas de violencia de género.

Se ha considerado importante abordar la Dependencia Emocional que padecen muchas mujeres víctimas de violencia de género hacia su maltratador. En nuestra zona de actuación son los muchos los casos que, con esta problemática, se nos presentan, convirtiéndose esta dependencia emocional en un obstáculo para poder avanzar en el tratamiento y garantizar la cobertura de necesidades físicas y emocionales de los menores.

Va a ser activa y participativa, por lo que se utilizará la dinámica de grupo, el juego y el trabajo grupal como herramienta principal, para fomentar un clima de confianza y de participación. Todas las sesiones las iniciaremos Con ejercicios de relajación para favorecer la distensión grupal. Pretendemos que las usuarias sean protagonistas de todas ya cada una de las sesiones.

Referencias bibliográficas

- Fernández Campos, M. A., Mañas Uxó, M. I. y Gazón Fernández, A (2016). El modelo de activos, clave para la mejora de la salud y el bienestar en la adolescencia. En Investigación educativa y salud transcultural en contextos multiculturales. Eds. González-Jiménez, A. J., López-Martínez, M. J., Zapata-Boluda, R. M., Cala, V. C. y Dalouh, R. Ed. Universidad de Almería.
- Hernán García, M. (2020). Activos para la Salud y Salutogénesis; emergentes en Salud Pública. *bepSALUT*, 23. Extraído de <https://www2.udg.edu/catedres/Promoci%C3%B3ndelaSalut/bepSALUT/tabid/18778/language/es-ES/Article/492/Activos-para-la-Salud-y-Salutogenesis-emergentes-en-Salud-Publica.aspx>
- Jara-Holliday, O. (2011). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias.
- Jara-Holliday, O. (2018). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles. Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano CINDE: Colombia
- Wagensberg, J. (2004). Diseño de aplicación de un proyecto de investigación/acción/reflexión en la intervención con familias desde el ámbito de atención primaria. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*. Dossier. Aprendizaje y Formación (I).

CAPÍTULO IV

Microproyectos de inserción sociolaboral. una herramienta de intervención promocional.

Maria Dolores Jiménez Hervás¹⁰

María Del Mar Peña Almagro

Carmen Casañas Vico

1. Situación inicial

Actualmente la situación económica nos muestra un panorama laboral bastante preocupante, sobre todo en nuestra provincia y más concretamente en nuestra capital.

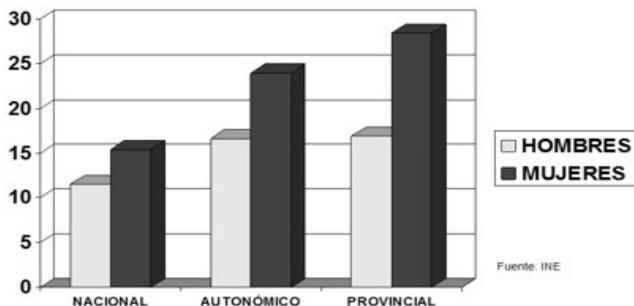
La mayoría de los/las clientes habituales de SS.SS.CC que han participado en proyectos de intervención social, identifican como su principal obstáculo el acceso al empleo, para mejorar su situación socio-familiar, permitiéndoles la independencia de los derechos subsidiarios que las Administraciones Públicas le otorgan.

El Patronato Municipal de Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Jaén, como garante de acceso a la igualdad de oportunidades de sus ciudadanos/as, favorece la inserción de los colectivos más desfavorecidos a través de los MIS, dado el grave problema que tienen para encontrar cualquier tipo de recurso

10 Todas trabajando en el Patronato Municipal de Asuntos Sociales. Excmo. Ayuntamiento de Jaén.

adecuado a sus habilidades y competencias, ya sea educativo, laboral o personal.

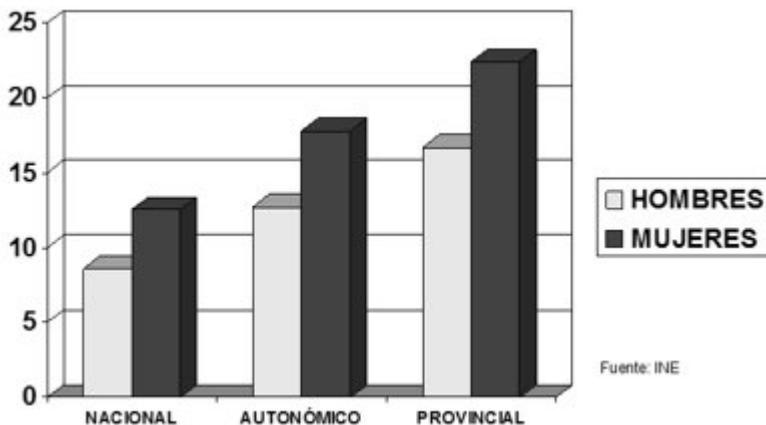
GRÁFICO 1. Tasa de desempleo mayores de 25 años por sexos y territorios.



Fuente:

Encuesta de Población Activa (EPA) del Instituto Nacional de Estadística (2021)

GRÁFICO 2. Tasa de analfabetismo mayores de 16 años por sexo y territorios.



Fuente: Encuesta de Población Activa (EPA) del Instituto Nacional de Estadística (2021)

Nuestra población diana, por tanto, son personas que han fracasado en los planes de formación reglada, tanto en la obligatoria, como en la formación de adultos/as. Esto les restringe considerablemente el acceso a los recursos formativos ocupacionales existentes que son ofertados por los servicios especializados de empleo, y que, en la mayoría de los casos, exigen un requisito mínimo académico: Titulación de Enseñanza Secundaria Obligatoria. Aunque parte de este colectivo tiene unos perfiles profesionales ya adquiridos por su experiencia profesional, estos desarrollan actividades laborales de muy baja cualificación que, además, no pueden acreditar porque se han realizado en economía sumergida.

Durante el proceso de intervención social, se detecta que el desempleo y el fracaso en la formación, les genera una baja autoestima, que desemboca en una actitud cronificada como clientes dependientes de los SS.SS.CC, con el rol de desempleados/as de larga duración inempleables, asumido por ellos/as como algo inevitable.

El objeto de nuestra sistematización son los MIS, como una línea de intervención socio-laboral y promocional para las personas que requieran de un proceso formativo básico, donde adquieran unas habilidades mínimas a nivel personal, actitudinal y ocupacional.

El objetivo es diseñar un documento que genere un efecto multiplicador de esta práctica profesional para:

1. Facilitar su implementación en otras Zonas Básicas de Trabajo Social, adaptándonos a las necesidades, potencialidades de los grupos, así como a la Legislación Acreditada.

2. Mejorar el entorno de la comunidad de otras poblaciones diana a través de la formación ocupacional.

Para ello vamos a definir la experiencia a través de:

- Objetivos
- Recursos
- Metodología
- Actividades
- Evaluación

Los MIS son idóneos en aquellos casos en los cuales no se han obtenido objetivos positivos tras la intervención con itinerario ERACIS, Proyectos de Intervención Social (PRISO), Proyectos de Intervención Familiar (PIF)..., y en los cuales las personas adopten iniciativas para mejorar su empleabilidad a peras de:

- Ser parados de larga duración.
- Estar en riesgo de exclusión social.
- Tener cargas familiares.
- No disponer de cualificación laboral acreditada mediante formación.
- Participar en iniciativas programadas en los Centros (cursos, talleres, alfabetización...).

En la propuesta metodológica de intervención diseñada en 2006 para los SS.SS.CC, ya se contemplaba la herramienta de intervención MIS. Fue la actual Corporación Municipal quien apuesta por esta herramienta, por su carácter promocional para

el/la cliente/a, innovador para los/las profesionales y transformadora para la comunidad, ya que mejora la realidad social interviniendo desde la raíz misma de la desigualdad: la habilidad personal, la formación y el empleo.

Desde el Patronato Municipal de Asuntos Sociales se crea un equipo gestor con el fin de impulsar el diseño, la coordinación y la implementación de los mismos para nuestra localidad, implicando a los equipos multidisciplinares de cada Centro Municipal de Servicios Sociales a detectar necesidades formativas y focos de interés de los posibles grupos de alumnos.

Desde Servicios Sociales Comunitarios coordinamos esfuerzos técnicos y profesionales con:

- Excmo. Ayuntamiento de Jaén: Concejalía Medio Ambiente, Centro Especial de Empleo, Patronato de Cultura, Concejalía de Personal y Concejalía de Mantenimiento Urbano.
- Entidades del tercer sector: Cruz Roja de Jaén, Fundación Proyecto Don Bosco.
- Empresas: FCC.
- Recursos de la Consejería de Educación: Acredita.

2. Proceso de intervención

Se procedió a hacer una primera experiencia piloto con la Concejalía de Medio Ambiente a través de un Curso de Peón de Jardinería, con contenidos que permitían, tras 300h. prácticas, la obtención de la Acreditación Profesional correspondiente a esa ocupación y la mejora evidente de las zonas verdes del barrio.

La experiencia tuvo gran impacto en el grupo de alumnos que declara en las evaluaciones que aumenta su sentimiento de utilidad social y autopercepción de profesionalidad; en los tutores

de prácticas que, durante los seguimientos semanales, informan del buen clima y ritmo de aprendizaje del grupo, desmitificando que el cliente de SS.SS.CC. solo da problemas; y en la imagen de la ciudad que mejoró gracias a las prácticas de campo realizadas por el alumnado.

2.1.1. Objetivo General

Proporcionar a las personas desocupadas y clientes de SS.SS. la oportunidad de adquirir de forma práctica conocimientos básicos de un oficio, habilidades personales, sociales y ocupacionales, mejorando su entorno y comunidad, optimizando así los recursos municipales.

2.1.1.1. Objetivos Específicos

- Entrenar un conjunto de hábitos básicos (pre-laborales), que son condición para ocupar cualquier puesto de trabajo.
- Dotar a personas sin cualificación profesional, de una formación práctica en un itinerario de formación ocupacional.
- Incorporar o reincorporar en el mercado laboral, a través de la mejora en sus competencias profesionales.
- Facilitar la obtención de un certificado de profesionalidad de nivel 1.
- Mejorar el entorno de nuestra localidad ejecutando las prácticas de campo.

2.2 Recursos Humanos

a. Equipo Base: Los propios equipos multidisciplinares de Intervención Social y Familiar de los Centros

Municipales de SS.SS. Comunitarios con sus tareas y funciones habituales, son quienes detectan y valoran la idoneidad de este recurso.

b. Equipo Gestor:

1. Trabajadora Social: con tareas de valoración y diagnóstico del caso, derivación y gestión de los recursos sociales pertinentes. Diseño del proyecto de intervención social, familiar o de inserción socio-laboral.

a. Psicóloga: Entrevista personal para definición de proyecto de vida, focos de interés vocacional y competencias profesionales. Diseño del proyecto de intervención social, familiar o de inserción socio-laboral. Orientación del perfil ocupacional.

b. Educador Social/ maestra: Entrevista inicial para determinar su nivel de alfabetización. Diseño del proyecto de intervención social, familiar o de inserción socio-laboral. Acompañamiento en el itinerario dentro de la formación reglada si procede (matriculación y becas) y en los procesos de acreditación profesional.

c. Capataces u oficiales de las entidades de prácticas que realizan la labor de tutorizar.

2.3 Recursos Económicos:

a. Seguro de accidentes durante el periodo de formación práctica.

b. Compra de los equipos de protección personal para el alumnado, según la actividad.

c.Becas: cada mes de asistencia se becará con el 50% del salario mínimo interprofesional y cómo cualquier beca se abonará tras la superación de objetivos del Curso.

2.4 Materiales:

- Equipos de protección personal.
- Herramientas propias de las Entidades colaboradoras de prácticas-formativas.
- Materiales fungibles/ Ordenadores y medios TICs.

El perfil del alumnado al que atendemos con los MIS, no hace posible una formación de carácter académico, unidireccional y expositiva, donde pierden la atención, la motivación y con la que ya tienen fracasos previos.

Por ello, la metodología didáctica utilizada está basada en el aprendizaje por competencias, que aporta una perspectiva de formación integral centrada en el desarrollo de capacidades y habilidades, para encontrar así respuesta a los problemas que se le plantean ante una tarea o actividad concreta que deben resolver en la práctica.

Esta metodología tiene algunos elementos importantes muy adecuados al perfil de los alumnos: Los contenidos se plantean desde su funcionalidad, es decir tienen un sentido para la persona, están orientados a favorecer la motivación y además aprenden valores y destrezas que les serán útiles en su vida laboral.

Se realiza el listado de las actividades, que responden a los contenidos formativos adecuados a la práctica profesional que van a realizar. Posteriormente se les entrega a los tutores, para que se ciñan en su labor didáctica a ellos, puesto que son los que se evaluarán y se certificarán.

Definimos la duración de las prácticas en función de las horas que corresponden a los módulos formativos.

TABLA 1. *Datos de evaluación.*

Evaluadores Agentes evaluados	ALUMNADO	EQUIPO DE GESTIÓN/ TUTORES	RESPONSABLES de PMASS/ ENTIDADES COLABORADORAS
ALUMNADO	AUTOEVALUACIÓN * Cuestionario: duración, atención, utilidad percibida, conocimientos adquiridos, trabajo en equipo...	EVALUACIÓN CONTINUA * Nivel de asimilación de contenidos * Visitas al lugar de prácticas * Contactos telefónicos semanales * Partes de asistencia	EVALUACIÓN CUANTITATIVA * Nº de personas a las que se certifica el MIS
EQUIPO DE GESTIÓN/ TUTORES	EVALUACIÓN CONTINUA * Entrevistas personales o telefónicas <u>continuas</u> . * Cuestionario final de evaluación	AUTOEVALUACIÓN * Seguimientos mensuales con los tutores de las Entidades colaboradoras	EVALUACIÓN CUANTITATIVA * Nº de MIS que se realizan * Nº de reuniones previas a la ejecución * % de personas que finalización con éxito
RESPONSABLES DE PMASS /ENTIDADES COLABORADORAS	EVALUACIÓN CUANTITATIVA Y ANALÍTICA * Nº de usuarios interesados en nuevos MIS * Valoración de la agilidad en el pago de becas	EVALUACIÓN ANALÍTICA * Memorias Finales de los diferentes MIS realizados	AUTOEVALUACIÓN * Peticiones de participación de entidades en los MIS

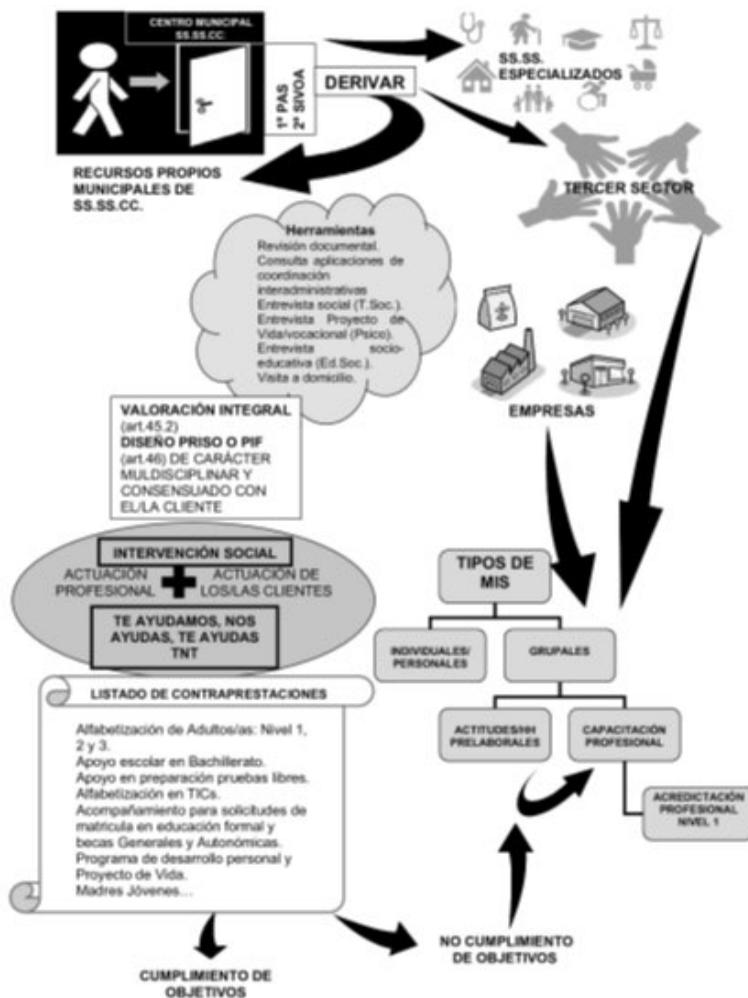
Fuente: Elaboración propia

Determinamos que el número de alumnos por cada MIS sea de 4- 12, con el fin de no saturar el servicio y por otra parte que puedan recibir una atención profesional más individualizada.

Con este diseño ya confeccionado, nuestros responsables políticos realizan los contactos con el área municipal o entidad colaboradora para determinar el lugar de las prácticas, posibles tutores y temporalización. Previamente a su ejecución, procederán a informar al Consejo Rector del Patronato Municipal de Asuntos Sociales.

Diseñamos una evaluación triangular con los momentos, las herramientas y los indicadores de la evaluación, en función de los agentes implicados en los MIS.

IMAGEN 1. *Diseño del Plan de Trabajo.*



Fuente: Elaboración propia

Fase de Captación y Difusión MIS:

A través de los Equipos Profesionales de los Centros Sociales se hará una propuesta de candidatos que cumplen con los requisitos definidos anteriormente.

Una vez constituido el grupo, se realiza una sesión informativa general con las personas seleccionadas, en la cual se comunicarán: Derechos y deberes del alumnado.

Cuantía de la ayuda económica y pago de la misma.

Fecha y hora de inicio de las prácticas.

Presentación de las entidades de prácticas y tutores de las mismas.

Firma del compromiso de colaboración entre las personas seleccionadas y el equipo de gestión del MIS del Centro Municipal de SS.SS.CC.

Fase de Ejecución:

A cada alumno/a se le asigna un operario/oficial/capataz-tutor, que será quien enseñará de manera personalizada y gradual las tareas para las cuales el beneficiario/a ha firmado la colaboración, así como el uso de las herramientas propias que se precisen.

El proyecto se realiza de lunes a viernes en el horario laboral habitual de cada Dependencia Municipal, en la que se va a prestar la colaboración sin sobrepasar un máximo de 4h/día.

Teniendo en cuenta que la formación básica comprendida en el certificado de profesionalidad de Nivel 1, normalmente consta de tres módulos con 300 h. por lo general, la colaboración tendrá una duración aproximada de 75 días lectivos.

El contenido de las prácticas se ajustará a los establecidos en la ocupación que vienen determinados por las familias profesionales.

Durante todo el proceso, se realiza seguimiento personalizado de cada uno de los alumnos, detectando y solventando cualquier dificultad o duda que pueda surgir y supervisando los trabajos realizados.

Fase de Evaluación:

Se aplicarán las herramientas de evaluación en los momentos definidos como más idóneos a cada uno de los agentes implicados en el desarrollo del MIS.

Tras la finalización del Proyecto de enseñanza-aprendizaje se realizará la memoria final para dar cuenta del mismo a los Servicios Centrales del PMASS.

Fase de Finalización:

Las prácticas voluntarias en distintas actividades durante un periodo de tiempo, y la evolución positiva en la adquisición de habilidades ocupacionales, hará posible la obtención de un certificado municipal, en el que consten las horas y tareas realizadas durante su colaboración, el cual estará vinculado con los contenidos establecidos en los certificados de profesionalidad de nivel I, marcados en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

El proceso de acreditación profesional, para el cual cuentan los/las solicitantes con nuestro acompañamiento y orientación, supone situar a la persona en un mejor punto de salida para la promoción y el acceso al empleo.

6. análisis de la Situación final /actual

Durante el primer año de ejecución de los MIS, se ha posibilitado a 46 personas la oportunidad de ampliar su capacitación, de las cuales el 87 % finalizan satisfactoriamente el proceso, el 33 % se inserta laboralmente, continúan formándose y/u obtienen la Certificación Nivel 1. Con estos datos podemos concluir que se han conseguido los objetivos.

El alumnado considera que el nivel de conocimientos prácticos adquiridos les da posibilidad de desarrollar un trabajo profesional, descubren una profesión que les gusta, perciben la mejoran en el desarrollo de su itinerario profesional, aumenta su sentimiento de utilidad social y con ello su autoestima, lo que se traduce en incorporarse a otros procesos formativos, inscribirse en bolsas de trabajo y otros recursos de búsqueda de empleo normalizados.

TABLA 2. *Evaluación y revisión de la buena práctica: Indicadores cuantitativos valorados por el equipo gestor.*

Indicadores de RESULTADOS	Nº	Indicadores de GESTIÓN	Nº
Nº de participantes hombres	19	Nº MIS grupales con objetivo acreditación nivel 1	6
Nº de participantes mujeres	27	Nº MIS grupales con objetivo prelaboral	5
Nº de personas que abandonan por inserción laboral	2	Total, aportación económica invertida en becas: 52871 €	
Nº de personas que abandonan por otras causas	4	Tiempo medio horas lectivas MIS acreditación	300
Nº de personas que cumplen requisitos para la acreditación profesional	40	Tiempo medio horas lectivas MIS prelaboral	100
Nº de personas que consiguen empleo tras la finalización	7	Tiempo medio horas gestión	100
Nº de personas que inician un proceso formativo de ampliación a la especialidad recibida	3	Nº de entidades solicitantes MIS	5

Fuente: Elaboración propia

TABLA 3. Evaluación y revisión de la buena práctica: Indicadores cuantitativos valorados por el alumnado del 1 al 10.

I. Aspectos Generales	Media	I. de Utilidad MIS	Media
Organización del MIS	8.33	Nivel conocimientos prácticos	8.16
Atención recibida por el personal	9.41	Autopercepción de profesionalidad adquirida	8.58
Atención recibida por los capataces	9.66	Mejora de condiciones de itinerario profesional	8.41
Instrucciones recibidas	9.41	Me gusta la profesión aprendida	9
La duración de las prácticas	9.58	Me he sentido útil	9.83
Ritmo de trabajo	9.58	Expectativas de inserción laboral	8
Clima grupal del MIS	9.33	Satisfacción global	9.58

Fuente: Elaboración propia

3. Aprendizajes

Propuesta de mejoras: valoramos la posibilidad de facilitar al alumnado, que demuestre mejor rendimiento en la consecución de objetivos durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, la nueva participación en un “MIS Plus” realizado directamente con empresas colaboradoras, con el objetivo de “aprender a trabajar, trabajando”. Facilitándoles el acceso a conocer los procedimientos de dicha empresa, y que esta a su vez, reconozca en ellos/as el potencial como posibles trabajadores bien formados, para cubrir bajas, sustituciones o aumentos de la plantilla por necesidades de producción.

Hechos públicos los excelentes resultados, se recibieron propuestas de colaboración con otras áreas municipales, entidades públicas y privadas, lo cual, nos obligó a la realización de una programación anual donde revisamos, con un propósito de mejora continua:

- Procedimientos de coordinación interna-externa con las entidades colaboradoras.
- Contenidos que respondan no solo a ocupaciones demandadas y con posibilidades de Acreditación Profesional si no, a necesidades de nuestra población diana, sin perder el foco de nuestra intervención: “La persona”.
- Los recursos económicos destinados a esta nueva línea de trabajo.

Valoramos muy positivamente, cómo las prácticas que realizan los/las alumnos/as mejoran su comunidad. Cada MIS realizado está enfocado en acometer tareas necesarias para la obtención de la capacitación profesional, pero a la vez, tareas que mejoran la imagen y proyección de Jaén.

Las colaboraciones con entidades del tercer sector y empresas de la zona, generan sinergias poderosas para la transformación social de nuestros clientes más vulnerables, ya que nos permiten tener un amplísimo abanico de formación en ocupaciones motivadoras para nuestro colectivo, con un gran espacio para el desarrollo de las prácticas, toda la ciudad, donde poder entrenar todo tipo de ocupaciones.

Aunque a primera vista parezca un proyecto costoso, por la variedad de oferta formativa y posibilidades, no lo es en absoluto. Hablamos de un proyecto de bajo coste y optimizador de recursos, gracias a la coordinación y el trabajo en Red con las entidades colaboradoras, rentabilizamos el valor de sus instalaciones, así como el valor humano sus trabajadores que tutorizan. Por tanto, con los mismos profesionales y los recursos a disposición, el proyecto es sostenible económicamente a largo

plazo, sin suponer un aumento en el presupuesto municipal ni de las empresas colaboradoras.

Al alumnado, se le proporciona una vía de micro financiación inclusiva, que mejora las condiciones de vida de las familias con ingresos bajos, a través del cobro de una ayuda económica, por día de asistencia, dignificando la percepción de las prestaciones económicas municipales. Dado que el cobro de estas ayudas genera menos solicitudes de urgencia social, se reduce el presupuesto destinado a urgencias, pudiendo hacer frente al gasto de los MIS, dentro de la misma partida presupuestaria.

Por todo ello, la facilidad y viabilidad de la práctica, observamos una posibilidad real de implementación de los MIS en los Servicios Sociales Comunitarios de cualquier localidad, dando respuesta a la Prestación nº2 de Integración Social, en su modalidad 2.1 de Prevención de la Exclusión, como prestación condicionada 2.1.3 de Acompañamiento para la inserción social, del Borrador del Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

La puesta en marcha y los resultados se han difundido:

1.A nivel interno:

a.Reuniones con otras concejalías y áreas municipales.

b.Reuniones con las Direcciones de las 5 zonas básicas de Servicios Sociales.

c.Reuniones semanales de equipo de cada centro municipal de Servicios Sociales.

d.Consejo Rector del Patronato Municipal de Asuntos Sociales.

e.Junta de Gobierno Municipal.

2.A nivel externo:

a.Comisión Local de Emergencias Sociales.

b.Mesas sectoriales: de Empleo, de Personas sin Hogar, de Casos.

c.Redes sociales.

d.Medios de comunicación audiovisuales.

e.Presentación de comunicaciones y artículos especializados.

Referencias bibliográficas

Ley 30/2015 de 9 de septiembre por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral.

Orden de 8 de junio de 2021, conjunta de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, y de la Consejería de Educación y Deporte, por la que se determina la organización y la gestión del procedimiento de evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

R.D. 694/2017 de 3 de julio por el que se desarrolla la Ley 30/2015

R.D. 1224/2009 de 17 de julio de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral

CAPÍTULO V

Sistematización de una experiencia de intervención comunitaria en zona desfavorecida de la ciudad de Jaén para la mejora del entorno y el fomento de la promoción personal.

“Microproyecto de inserción social y pedagogía del hábitat en el barrio de Antonio Díaz y San Vicente de Paúl”.

*Clara Molina Navarro*¹¹

*Pilar Martínez Luque*¹²

*Mónica Sanjuan Coca*¹³

1. Situación inicial

1.1. Objeto a sistematizar

Experiencia de dinamización comunitaria realizada a través del Microproyecto de Inserción Social. “Mantenimiento urbano y pedagogía del hábitat”. Zona Antonio Díaz y San Vicente de Paúl. CMSS Magdalena. Patronato Municipal Asuntos Sociales. Excmo. Ayuntamiento de Jaén.

11 Excmo. Ayuntamiento de Jaén. Patronato Municipal de Asuntos Sociales. C.M.SSSS de la Magdalena. Educadora Social/Coordinadora ERACIS Zona Magdalena.

12 Excmo. Ayuntamiento de Jaén. Patronato Municipal de Asuntos Sociales. C.M.SSSS de la Magdalena. Directora/Trabajadora Social.

13 Excmo. Ayuntamiento de Jaén. Patronato Municipal de Asuntos Sociales. C.M.SSSS de la Magdalena. Trabajadora Social.

1.2. Definir el objetivo de la sistematización

La sistematización de este proyecto va a servir para:

a. Promover el análisis, reflexión y la discusión de la práctica realizada. Por un lado, la sistematización va a conllevar la reflexión de los/as profesionales implicados/as en el mismo; analizando lo hecho, lo conseguido, los errores, las conclusiones y marcando ruta a seguir en futuras intervenciones. Es decir, el hecho de sistematizar la experiencia produce aprendizaje en el grupo motor, mejora la práctica. Por otro lado, puede motivar también la reflexión externa de la ciudadanía, profesionales o entidades; generando interrogantes, críticas; actitud proactiva hacia la experiencia.

b. Producir un aprendizaje extrapolable; el hecho de dar a conocer el proceso seguido la metodología empleada y los resultados obtenidos, puede repercutir en que se continúen implementando proyectos socioeducativos en la zona y fuera de ella.

c. Contribuir a la mejora de la imagen de la población destinataria. Al dar a conocer experiencias exitosas de personas que han participado en el proyecto ayudará a cambiar la percepción negativa que a veces se tiene de ellas y se continúen implementando y fomentando acciones socioeducativas a favor de la promoción personal y laboral, frente a acciones que generan dependencia institucional y asistencial.

d. Hacer visible la necesidad de mantener una intervención comunitaria continuada en el tiempo y en la zona, no dejándola en el abandono, testimoniando lo realizado para no empezar desde cero. Dar a conocer la experiencia, difundirla reforzará la implicación de todos los agentes involucrados (gobiernos locales

y regionales, población beneficiaria, profesionales, entidades, etc..) y motivará a continuar el proceso.

e. Generar cultura de innovación, abriendo espacios participativos e implicando a todos/as los/as agentes involucrados/as. La experiencia deja de manifiesto la necesidad del trabajo en red para conseguir resultados.

1.3. Precisar un eje de sistematización

La experiencia realizada tiene dos aspectos centrales que se complementan:

a. Por un lado, dinamizar la vida comunitaria y mejorar el entorno.

b. Por otro lado; el trabajo realizado hacia la promoción personal y laboral de las/as participantes.

1.4. Descripción de la experiencia

La barriada de Antonio Díaz, se encuentra en una situación de abandono generalizado, con graves problemas de urbanismo, insalubridad y accesibilidad (infraviviendas, deficiente alcantarillado, solares llenos de suciedad y escombros...), que favorecen la delincuencia y marginación.

Además de la necesidad de una intervención urbanística en la zona, es imprescindible trabajar con la población que allí reside; sin esta doble mirada la intervención, en el espacio físico y en la población, carecerá de la visión integral que necesita.

Al nivel generalizado la población que actualmente reside allí, vive también aislados/as, “educados/as por el entorno”, los/as menores crecen en un barrio marginal, sucio, abandonado..., sin expectativas, con un nivel formativo muy bajo, con dificultades para el acceso a recursos laborales y educativos etc., y en muchos casos el acercamiento que la población adulta tiene a los servicios

sociales comunitarios se basa en una relación de dependencia institucional y asistencialismo.

Intentar intervenir en esta zona con todas estas variables es muy complicado y necesita, como ya se ha manifestado en varias ocasiones (proyectos anteriores) de un proyecto integral con implicación de áreas municipales y autonómicas.

Mientras seguimos esperando esta intervención, no podemos dejar en el total abandono a la zona, por este motivo iniciamos un proyecto socioeducativo con el objetivo de mejorar la zona y trabajar con la población para que algunas personas de allí tengan la oportunidad de mejorar su formación personal y laboral. A su vez, esta propuesta pretende ser experiencia motivadora y referencia para otras personas del barrio.

En el momento en que se inició la experiencia, el barrio estaba totalmente abandonado, y había un problema de seguridad para los/as empleados/as de limpieza, no pudiendo realizar su trabajo y teniendo que contar con la presencia de la policía local.

Pero como fortaleza, teníamos el interés de la población por participar en cursos de limpieza; demanda que nos hacían cada vez que visitábamos la zona.

Sobre el año 2004, con la iniciativa europea Plan Urban, se realizaron cursos de formación de limpieza en el barrio, siendo hoy en día aún recordado positivamente por los/as vecinos/as del barrio, recuerdos que le motivaban a querer reactivar y participar en iniciativas similares.

Más recientemente, en pasado año 2021, desde la Asociación de Mujeres La Muralla, se realizó una experiencia formativa en el área de limpieza con vecinos/as de la zona de la magdalena “Curso de limpieza Viaria”, en colaboración con la empresa de limpieza, FCC del Excmo. Ayuntamiento de Jaén,

resultando muy positiva y consiguiendo la inserción laboral de algunas personas de la zona.

En el año 2019, desde la Universidad de Jaén, se realiza una Investigación participativa en barrios vulnerables y zonas desfavorecidas PHOTO VOICE Jaén. La población infantil de la zona manifestó en este documento la limpieza y adecuación del barrio, instalación de áreas de juegos infantiles, mejora y mantenimiento del equipamiento urbano, rehabilitación de casas vacías para ser utilizadas por personas con dificultades de acceso a la vivienda, creación de instalaciones deportivas....

Estos antecedentes y el interés de los/as vecinos/as; ha sido el punto de partida que se ha tenido en cuenta desde Servicios Sociales Comunitarios, para iniciar esta experiencia.

IMAGEN 1. *Barriada: Coche en la calle Miguel Hernández (enero, 2021)*



Fuente: Elaboración propia

2. Proceso de intervención

Desde Servicios Sociales Comunitarios de la Magdalena y concretamente desde la iniciativa ERACIS, se tenía previsto realizar intervención en el barrio de Antonio Díaz y San Vicente de Paúl.

En varias ocasiones, se ha intentado que la administración local y autonómica preste atención a esta zona de la ciudad e intervengan. Al final los proyectos han pasado de largo y no han concretado actuaciones para la zona. En la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado (EDUSI), se mantuvieron reuniones con el área de urbanismo municipal, para realizar mejoras en el barrio, como demolición de casas en ruinas, construcción de espacios de convivencia y ocio etc.... Estas propuestas no se realizaron.

Con el Programa de Fomento de la Regeneración y la Renovación Urbana y rural del Plan Estatal de Vivienda (ARRU), se consiguió que introdujeran propuestas de mejora para esta zona. Éstas no se han podido materializar al no aprobarse dicho programa. En definitiva, la falta de concreción de programas y estrategias de actuación directa en la zona, perpetúa la situación actual del barrio.

2.1.1. Acercamiento a la zona teniendo en cuenta sus referentes

Desde CMSS Magdalena, se intenta volver a tener presencia en la zona y poner en marcha proyectos para su mejora. Contactando con el Pastor evangélico, por ser en ese momento figura referente, dinamizadora, mediadora de conflictos y canalizadora de las demandas de la población. Con la pandemia covid-19, esta figura tiene menos presencia llegando a desaparecer. Éste es sustituido por otro Pastor que no tiene el

liderazgo del anterior y por hechos acontecidos rompe con la confianza de los/as vecinos/as.

2.1.2. Conflicto vecinales con la Empresa de limpieza

En la zona existe un conflicto entre algunos/as vecinos/as y empleados/as del servicio de limpieza; que demandan presencia policial para realizar su tarea diaria.

2.1.3. Búsqueda de soluciones al conflicto

Para la resolución del conflicto, se convoca una reunión en AAVV San Vicente de Paúl y se visita la zona. A este encuentro asisten, el Presidente de la Asociación de Vecinos/as San Vicente de Paúl, el Concejal Delegado de Contratación, Control y Servicios Públicos, la Concejala Delegada de Políticas Sociales, Técnicos Municipales del área de Contratación, Directora/Trabajadora Social y Educadora Social/coordinadora de ERACIS zona Magdalena. En dicha reunión, se describen los problemas y distintas alternativas para dar respuesta a una posible solución. Entre ellas poner en marcha el Microproyecto de Inserción Social, Mantenimiento Urbano y Pedagogía del Hábitat, que implica la coordinación con empresa de limpieza, área municipal de mantenimiento urbano y policía local.

Desde CMSS Magdalena se diseña un Microproyecto de Inserción Social para el barrio, teniendo en cuenta la situación actual.

2.2.1. Selección de participantes

En reunión de equipo multidisciplinar del CMSS de la Magdalena, se establecen los criterios para la elección de los/as participantes; teniendo como requisito ser vecino/a del barrio y criterio oportuno ser agente clave/líder positivo en la zona con el

objeto de facilitar la solución al conflicto con el servicio de limpieza; así como garantizar la no obstaculización del desarrollo del proyecto.

2.2.2. Alianza de todos/as los/as agentes implicados en el proyecto:

Con el objetivo de compartir necesidades, expectativas, acuerdos de todas las partes implicadas en este proyecto, se celebra una reunión en el Patronato Municipal de Asuntos Sociales, PMAS. A ella asisten los/as participantes- vecinos/as, la Concejala Delegada de Políticas Sociales, el Concejal de Mantenimiento Urbano, el Gerente de la Empresa de Limpieza, FCC, la Directora Gerente del PMAS, Técnicos de Mantenimiento Urbano, Operario de Servicio de Limpieza, Directora/Trabajadora Social y Educadora Social/coordinadora de ERACIS zona Magdalena.

2.2.3. Puesta en marcha del proyecto

Para iniciar el proyecto en primer lugar se concretó:

- Número de participantes que oscilaría de 4 a 6 personas.
- Perfil: Edad mínima para poder acceder, a partir 16 años, residentes en la zona de Antonio Díaz y San Vicente de Paúl. Esta situación de desempleo. Nivel educativo-formativo muy bajo con dificultad para acceder a otros recursos educativos y laborales. Procedentes de familias del circuito de prestaciones sociales.

Otros criterios a tener en cuenta:

- No podrá participar más de un miembro por unidad familiar en la misma cuadrilla.
- Equidad de hombres y mujeres: En la medida de lo posible se intentará que en el grupo destinatario de la acción esté formada por hombres y mujeres.

2.2.4. Desarrollo del proyecto

Para desarrollar el proyecto se ha contado con la colaboración de:

- El Área Municipal de Mantenimiento Urbano, quien ha puesto a disposición material, y operario que hace la función de capataz. (orienta al grupo en el trabajo a realizar, controla presencia etc.)
- La empresa de limpieza del Excmo. Ayuntamiento de Jaén, FCC. Facilitando materiales para la limpieza y recogida de basura, poniendo a personal de limpieza acompañando al grupo de participantes.
- La Concejalía de Igualdad y Políticas Sociales, fomentando la coordinación de todos/as los/as agentes implicados/as y destinando presupuesto de prestaciones de Servicios Sociales Comunitarios a las becas de los/as participantes.
- Desde SSSS Comunitarios; se ha diseñado, coordinado y puesta en marcha el proyecto.

2.2.5. Metodología del Proyecto

- El proyecto se ha desarrollado 4 días a la semana en horario de 8 a 12h. (4 horas).

- Lunes, miércoles y viernes, dedicados a limpieza y mantenimiento de espacios del barrio.

- Martes, dedicado a la formación de los/as participantes; En un primer momento se hace seguimiento del funcionamiento del proyecto, de las necesidades o propuestas del grupo. Se resuelven problemas, etc... A continuación, participan en taller de alfabetización y de motivación para la obtención de la ESO. (Una hora de duración aproximadamente) Después participan en sesiones para el desarrollo de habilidades y orientación laboral.

- Los jueves, ha sido el día libre para gestiones personales y administrativas.

- Los/as participantes en el proyecto recibirán por jornada realizada diariamente unos 22 €, no teniendo derecho de esta beca en caso de ausencia, aunque esté justificada.

- Como indicadores de evaluación del proyecto se contemplaron:

o Documentos gráficos del antes, durante y después (fotografías).

o Ficha de asistencia (fotografías al inicio y término de la jornada).

o Ficha de evaluación de personal del área de mantenimiento.

o Ficha de evaluación de personal de la empresa FCC.

o Ficha de evaluación de profesionales de servicios sociales comunitarios, ERACIS.

o Ficha de evaluación de entidades colaboradoras.

o Nº Participantes residentes de la zona:

▪ 80 % de asistencia de los/s participantes

▪ 70% de mantenimiento de las zonas limpias

o Valoración de la utilidad del proyecto por parte de FCC:

- Cuestionario de percepción del barrio.
- Nº itinerarios iniciados.
- Nº personas que permanecen en proyecto.
- Nº de mujeres participantes.
- Nº de hombres.
- Nº personas preparadas para otras acciones formativas.
- Nº entidades colaboradoras.

o Implicación de centro educativo:

- Nº de participantes en edad laboral
- Nº de asociaciones de vecinos/as que han colaborado
- Nº de personas que se orientan para otras acciones formativas después del proyecto.

o Acciones de coordinación realizadas: Durante la participación en el proyecto se consensua con la persona participante, acuerdos y compromisos, para fomentar su promoción personal y laboral (Compromisos alfabetización, participación en itinerario ERACIS tics, orientación laboral, escuela familias, planificación familiar, etc....).

1ª Edición: Junio –Octubre 2021 (descanso en Agosto): Esta edición tuvo como objetivo primordial, solucionar el conflicto que había entre algunos/as vecinos/as y operarios de la empresa de limpieza. Antes de iniciar el proyecto la empresa no podía realizar su servicio sin presencia policial. Desde SSSS Comunitarios de la Magdalena, se ofreció como posibilidad poner en marcha un proyecto para solucionar este conflicto; en un principio había escepticismo e incredulidad a que se pudiera conseguir. Los/as vecinos/as participantes (agentes claves) en el proyecto lograron acabar con el conflicto, en colaboración con la empresa de limpieza que mandó a un operario conocido en el barrio, y familiar de personas que participan en el

proyecto. El resultado fue que el segundo día de puesta en funcionamiento se prescinde de la seguridad policial.

El segundo día de puesta en marcha del proyecto, los operarios de la empresa de limpieza acceden al barrio sin problemas; desde ese día la entrada de vehículos para recogida de basura se retoma con normalidad.

En esta edición, el grupo se implica y colabora en la limpieza de zonas del barrio abandonadas, mejorándolo.

Destacable la responsabilidad del grupo, que en su mayoría tiene muy buena predisposición.

Como medio para controlar la asistencia, el capataz del grupo (operario de mantenimiento urbano) envía foto de entrada y salida de los/as participantes. También envía fotos de los trabajos realizados diariamente.

En esta edición hay problemas para mantener la figura del operario de mantenimiento urbano, que quiera trabajar en la zona, produciéndose varios cambios hasta llegar a la persona que actualmente continúa realizando esta labor. Esta persona vive cerca de la zona y es conocido por los/as vecinos/as de allí teniendo una relación positiva y conociendo cómo moverse en esa zona.

Las personas participantes, fueron atendidas por técnicos/as ERACIS, con el objetivo de iniciar Itinerario Sociolaboral.

En esta primera edición contamos con la colaboración de la Asociación La Muralla, quien colaboró con vestuario para los/as participantes y realizó una formación grupal para los/as participantes sobre Limpieza Viaria.

Acciones Pedagógicas en el entorno. Junio 2021:

La limpieza de la zona ha mejorado pero su mantenimiento no, por este motivo se organiza, una Jornada pedagógica con el CEIP Ruiz Jiménez.

IMAGEN 2. *Difusión en prensa.*



Fuente: Elaboración propia (basada en publicación en prensa).

La mayoría de la población escolar de este Centro Educativo, residen en el barrio objeto de acción, y todos/as los/as participantes del proyecto tiene a sus hijos/as en este colegio.

Teniendo en cuenta estas premisas y la buena coordinación con los/as responsables de este Centro, se planificó una jornada educativa donde los/as menores acompañaban a los/as padres/madres y participaban directamente en la limpieza de su barrio.

Este acercamiento con el CEIP RUIZ JIMENEZ, nos sirvió también para reflexionar de la poca conciencia por parte de los/as progenitores/as de la necesidad del refuerzo educativo para sus hijos/as, no asistiendo al PROA, Programa de refuerzo Educativo; por lo que habían tenido que quitar este recurso en el colegio. Por ello, concretamos pedir como compromiso a los/as participantes no tener menores absentistas, hijos/as que tuviesen problemas de comportamiento en el colegio y participar en el PROA.

Consecuencia de este acuerdo, el CEIP RUIZ JIMENEZ, ha retomado la puesta en marcha para el curso escolar 2021-2022 el PROA, los/as menores son hijos/as de participantes en el Microproyecto.

Otro aspecto en el que tienen que mediar, los/as participantes del proyecto es ayudar a que puedan desratizar la zona; algunos/as vecinos/as impiden que los operarios encargados de esta labor puedan llevarla a cabo y sólo con la ayuda de personas clave lograron llevar a término la tarea.

2ª Edición Octubre 2021 a Febrero 2022:

Al tener nueva edición, teníamos que cambiar de participantes; y así lo hicimos salvo con una participante que por su rol de líder/mediadora, el equipo técnico consideró importante mantenerla en el grupo. El capataz, no nos señala que esta persona sea la que más trabaja, pero sí es cierto que media y hace que el proyecto funcione.

Esta edición continúa con la misma metodología que la anterior; pero la experiencia desarrollada tiene efecto llamada y muchas personas residentes en el Barrio de Antonio Díaz y San Vicente de Paúl, quieren participar en este proyecto; aprovechando este efecto, añadimos como nuevo requisito para poder acceder al mismo, la asistencia previamente al Taller de alfabetización.

Como aspecto a resaltar, hemos ratificado la deficiente formación que tienen los/as participantes; y la vergüenza que sienten algunas personas por esta situación; esta variable nos ha hecho reflexionar sobre las necesidades de hacer adaptaciones para que superen esta dificultad.

En esta edición también conseguimos que todos/as las participantes tuviesen itinerario de ERACIS abierto, y que el grupo participase en sesiones de orientación laboral de IMEFE.

Cabe señalar la evaluación favorable de IMEFE, respecto al grupo participante. En cuanto a su puntualidad, constancia, aptitud etc....

El grupo también ha sido atendido por entidades de la Línea 3 de ERACIS, como Fundación D. Bosco y La Asociación de Mujeres La Muralla.

Destacar de nuevo la constancia y responsabilidad del grupo, tanto es así que en algún momento ha faltado el capataz por encontrarse enfermo y el grupo ha realizado su tarea diaria con normalidad.

En esta fase; y como siguiente escalón en la Promoción Personal-laboral de los/as participantes; se propusieron a personas que habían destacado por su actitud y responsabilidad a participar en Curso Formativo de Limpieza Viaria, organizado por La Asociación La Muralla en colaboración con la Empresa FCC; con

posibilidades de inserción. De la primera edición se propusieron a dos participantes y de ésta otros dos.

Como curiosidad-dificultad, nos costó mucho que uno de las personas propuestas quisiera realizar el curso, y eso que su interés profesional era /es ser barrendero; pues no quería salir de su barrio, de su seguridad; quería seguir en el proyecto inicial. Después de muchas conversaciones, y acompañándolo continuamente conseguimos que realizara el curso y saliera de su barrio.

El resultado final, ha sido que tres personas que han participado en MIS de Antonio Díaz o San Vicente de Paúl; han participado en el Curso de Limpieza Viaria; y una de ellas va a ser contratada por la empresa. Coincidiendo con la persona que fue apoyo y líder para resolver los problemas en la zona. Este resultado además de producir la Promoción Personal y Laboral, abre una referencia a seguir para la población residente en el barrio.

Además de este curso formativo; las personas que han participado, y han avanzado con el Microproyecto de Mantenimiento Urbano y Pedagogía del Hábitat en el Barrio de Antonio Díaz y San Vicente de Paúl; se tendrán en cuenta para Microproyectos de un nivel más avanzado, organizados por el PMAS (Punto limpio, Jardinería etc.).

3ª Edición Marzo-Junio 2022

Como novedad; el número de participantes ha aumentado, son 6 en lugar de 4, el motivo ha sido la reforzar la cuadrilla para implementar acciones que mejoren la zona (limpieza, pintura, decoración con plantas, etc.)

Se ha mantenido el funcionamiento de las ediciones anteriores, pero se les está pidiendo que además de

alfabetización, orientación laboral, etc, asistan a Escuela de Familias Comunitaria y a todos los recursos formativos que se consideren oportunos.

Las personas que participan en el taller de alfabetización son cada vez más; todas con el propósito de acceder al MIS. En un principio, había un solo grupo, aumentando *actualmente a dos grupos con distintos niveles formativos*.

En esta edición también se quería avanzar en el área de dinamización comunitaria; realizando más acciones para la mejora del hábitat. Desde las distintas concejalías, Igualdad y Políticas Sociales, Mantenimiento Urbano y Medio Ambiente; se pretende continuar con acciones de pedagogía del hábitat; animando a que los/as vecinos/as cuiden y pinten su barrio, participando en el concurso “Comparte la Primavera”, organizado por la Concejalía de Medioambiente y la Concejalía de Igualdad y Políticas Sociales.

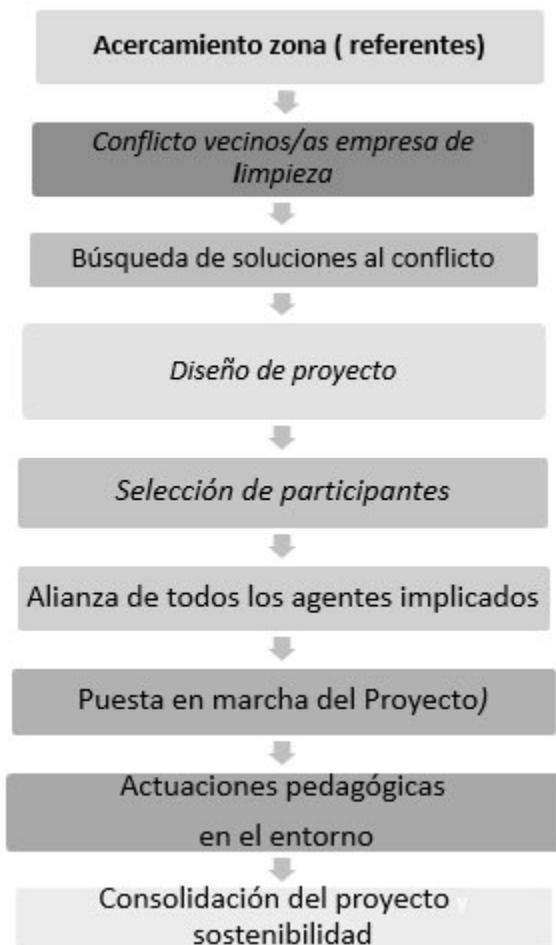
Esta iniciativa se compartió con el equipo directivo del CEIP Ruiz Jiménez. El centro adaptó su programación y sus proyectos del Programa Impulsa a la zona, en el mes de marzo trabajarían el tema del barrio con su alumnado y luego realizaríamos jornada de limpieza, pintura y colocación macetas en fachada para participar todos/as en el concurso “Comparte Primavera”.

Para motivar a los/as menores en la actividad, los/as participantes de la 3ª Edición del MIS; han colaborado en la elaboración de un video para sensibilizar y animar a los/as niños/as a participar. Ésta actividad se ha tenido que suspender por factores climatológicos y por hechos acontecidos en el casco antiguo de Jaén que ha repercutido en hechos violentos e inseguridad en la zona.

En esta iniciativa también colaborarán entidades como La Asociación La Muralla, formando a participantes del MIS en Pintura de fachadas; Liga Española de la Educación en decoración

de macetas y materiales para decorar el barrio, y otras entidades de ERACIS.

GRÁFICO 1. *Gráfico de secuencias.*



Fuente: Elaboración propia

Otra actividad que se está dinamizando por una entidad de la Línea 3 de ERACIS, La Asociación de Mujeres La Muralla en colaboración del Patronato Municipal de Deportes, es una carrera popular que pase por el barrio de Antonio Díaz y San Vicente de Paúl. Actividad que también se ha coordinado con el centro educativo para que los/as menores participen, haciéndolo coincidir con el desarrollo del tema del deporte en las aulas.

La implicación de los agentes claves (vecinos/as, administración, entidades, etc.). Está permitiendo que este proyecto se siga desarrollando.

GRÁFICO 2. Gráfico de actores.



Fuente: Elaboración propia

Fase 0: Participación en el Curso:

Iniciación a la Sistematización de experiencias en Trabajo Social. Universidad de Jaén. Facultad de Trabajo Social.

Desde la dirección y gerencia del PMAS, se invitó a los/as profesionales de SSS Comunitarios, a participar en esta formación, facilitándoles su acceso. El objetivo fue proporcionar el marco conceptual de la sistematización de experiencias en el contexto de la intervención de los proyectos sociales, que permita identificar y seleccionar una experiencia concreta relevante para ser sistematizada.

Fase 1: Formación de equipo de sistematización:

Una vez terminada la parte teórica del proceso formativo, desde la Facultad de Trabajo Social, se no invitó a desarrollar una experiencia de sistematización.

En la mente teníamos una experiencia que nos parecía interesante; pero ¿cómo hacerlo? ¿quién puede formar el equipo? Aquí surgieron las primeras dudas; como premisa teníamos que partir de técnicos/as que hubiesen “vivido la experiencia”, así que el equipo estaría formado, por un lado, por las profesionales que habían estado directamente relacionadas con el proceso, por otro profesional no implicado tan directamente pero que trabajan y han trabajado con la población, conocen la zona, y lo más importante coinciden en la necesidad de aprender a mejorar la práctica profesional.

Así se formó el equipo de trabajo; partiendo de actuaciones que ERACIS señala en el Plan Local de Zonas Desfavorecidas, para la “intervención insitu” concretamente en la zona de Antonio Díaz y San Vicente de Paúl, y aprovechando el apoyo de compañeros /as de ERACIS, que participaron en los

inicios del mismo consolidándose con un equipo de estructura de SSSS Comunitarios.

A raíz del trabajo realizado por la Coordinadora de ERACIS Magdalena y Educadora Social Clara Molina Navarro, e impulsado por la Directora/ Trabajadora Social de CMSS Comunitarios de la Magdalena, Pilar Martínez Luque, así como la Trabajadora Social del CMSS de la Magdalena Mónica Sanjuan Coca, se inicia este trabajo de sistematización.

Y como colaboradora solicitamos la participación en nuestro trabajo de la Directora Gerente del Patronato Municipal de Asuntos Sociales, Excmo. Ayuntamiento de Jaén; M^a Dolores Jiménez Hervás.

El objetivo, aprender a sistematizar desde una experiencia vivida y en la que se sigue interviniendo; para mejorar la práctica.

Fase 2: Elaboración de la sistematización:

El proceso que a continuación se describe, se enmarca en un contexto muy concreto, y en función de experiencia laboral, las interrelaciones entre los/as vecinos/as- profesionales, dinámicas, intereses, necesidades, etc...

Como anteriormente se señaló; a través de la experiencia desarrollada vamos a sistematizar dos ejes:

- Sistematización de la dinamización de la vida comunitaria y de la mejora del entorno

¿Qué es la dinamización comunitaria?

Para poder definir dinamización comunitaria antes debemos saber que dinamización es mover, animar, dar vida... y que por comunitaria nos referimos a una comunidad, a personas, por lo que podemos decir que la dinamización comunitaria consiste en promover a la población y animarles a que estos

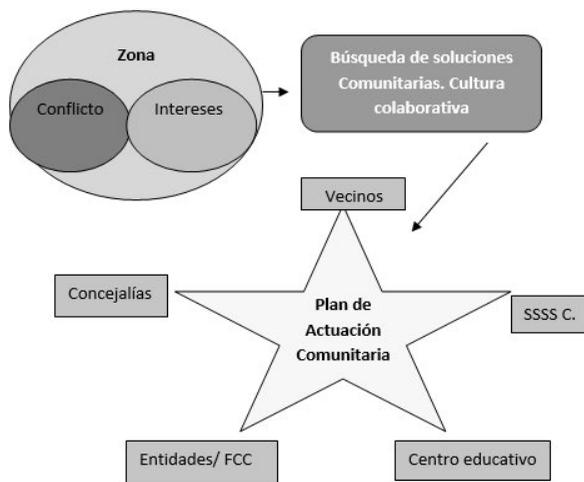
participen. (Fuente “Euroinnova Business School, Blog de dinamizador comunitario).

Comunitario/a son todas aquellas actividades y trabajos que una persona o asociación realiza en función del bien común de una zona geográfica (Definición ABC, su diccionario hecho fácil).

A partir de estas definiciones, concretamos que la dinamización comunitaria consiste en animar a que la población participe para realizar un bien común y se empodere para la resolución de sus propios problemas con el propósito de mejorar la situación.

Para conseguir que la población se movilice y empiece a mejorar su zona; se partió de un conflicto/problema en la misma; que afectaba a algunos/as vecinos/as y a la administración. Así como del interés manifestados por parte de la población, interesados/as por participar en curso de limpieza del barrio.

GRÁFICO 3. *Proceso de Dinamización Comunitaria.*



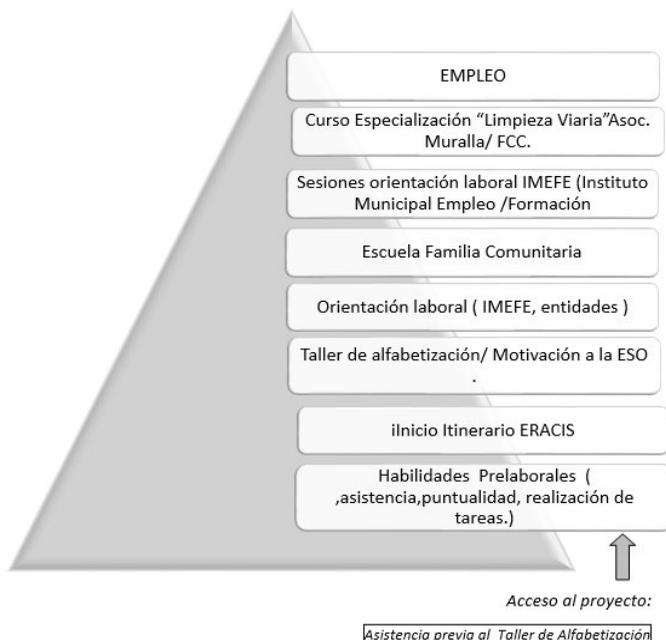
Fuente: Elaboración propia

Después se concretó un Plan de actuación Comunitaria; trabajo en red. donde cada parte implicada aporta sus medidas/ actuaciones para ayudar en la solución.

- Sistematización del trabajo realizado hacia la promoción personal y laboral de las/as participantes.

En un principio, y partiendo del interés de la persona, por la limpieza de su barrio, y el incentivo económico (beca), se forma un grupo donde iniciar su proceso de Promoción Personal y Laboral. A partir de ahí, además de limpiar, asisten a distintas actuaciones formativas y promocionales que favorecen y facilitan su inclusión socio-laboral.

GRÁFICO 4. Proceso de Dinamización Comunitaria.



Fuente: Elaboración propia

3. Situación final/actual

Actualmente la zona, aunque sigue con una situación de desventaja social, por sus problemáticas y contexto; ha empezado a dar pequeños pasos desde el comienzo del Microproyecto que nos animan a continuar trabajando.

Aunque al principio, había desconfianza e incertidumbre hacia el proyecto, a lo largo de los meses se ha ido afianzando y consolidando; fluyendo con relativa normalidad, pero requiriendo de una continua supervisión y seguimiento.

En este momento los/as destinatarios/as son receptivos a nuevos compromisos y están implicándose en la mejora de la zona.

Por otro lado, también la administración local, está acompañando el proceso, aunque sería conveniente que, desde la misma, se fomentara la implicación de otras administraciones para seguir avanzando.

Desde centros educativos, y entidades en coordinación con SSSS Comunitarios de la Magdalena, están focalizando acciones para la mejora de la zona y su población, significando pasar del abandono total a inicios de dinamización comunitaria.

Con esta experiencia, se ha conseguido que personas de la zona de intervención que sólo acudían a SSSS Comunitarios a demandar prestaciones o información, actualmente quieran participar en este proyecto.

¿Por qué se ha producido este cambio? Puede haber distintas posibilidades, una de ellas movidos por el aliciente económico, beca. Otras por querer ver su barrio limpio, movidos/as por un interés laboral relacionado con la limpieza o por el recuerdo de otras actuaciones realizadas en la zona año atrás.

Decidirnos por una sola variable de las comentadas anteriormente, no es objetivo, ya que entendemos que puede ser el cómputo de varias y que puede prevalecer según el momento unas sobre otras. Lo que sí es objetivo e interesante, es que se ha producido un cambio y que éste facilita intervenir con la población y la zona.

Con la puesta en práctica de este proyecto, se ha constatado que se pueden obtener resultados exitosos (cumplimiento de objetivos) a partir de asociar una prestación económica a unos compromisos. Esto puede generar una cultura de promoción en lugar de una dependencia institucional.

El proceso seguido y los resultados obtenidos, favorecen el cambio de opinión de la población en general hacia esta población en particular.

Trabajar para la administración, tiene sus aspectos positivos y negativos, centrándonos en éstos últimos, destacar la burocracia excesiva para la obtención de recursos necesarios a la hora de realizar acciones de mejora concretas en la zona (pintura, materiales, ...). Por otro lado, al principio del proyecto, la tardanza en percibir la beca; tuvo una consecuencia inmediata negativa en los/as participantes, planteando continuamente quejas pudiendo provocar un fracaso del proyecto. La reorientación, y las continuas explicaciones de las profesionales solventaron las dificultades. En las siguientes ediciones, se hizo hincapié en las condiciones de pago, y que este recurso no está destinado a personas que necesiten cubrir unas necesidades básicas inmediatas.

Una de las críticas, que se le puede hacer a la selección de personas participantes, es que algunas de ellas pueden estar percibiendo unos ingresos de protección social, por lo que no deberían de participar en este proyecto. La justificación de esta decisión es que estas personas son líderes/agentes claves en la

zona, así como provocar que la persona se active y deje de ser un mero receptor de prestaciones.

Detallamos las fortalezas y debilidades del proyecto:

TABLA 1. *Fortalezas y debilidades.*

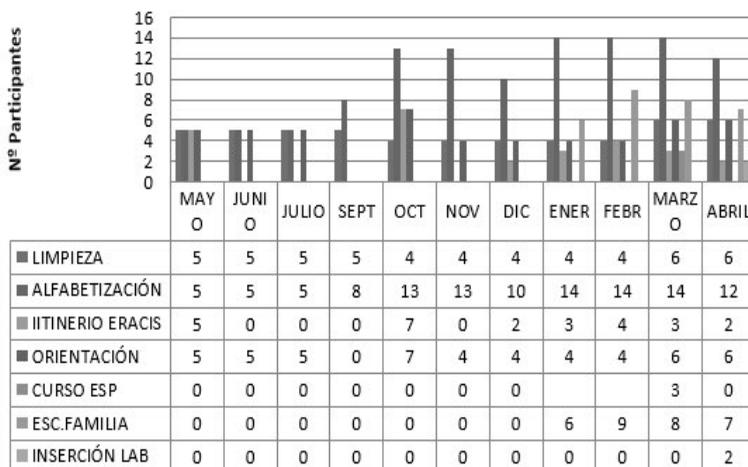
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Movilización de la población. - Agentes claves - Trabajo en red - Implicación áreas municipales. - Promoción de la persona - Cambio de imagen de la persona y zona. - Mantenimiento del proyecto - Refuerzos no inmediatos. - Mediación y resolución de conflictos - Sensibilización hacia la zona por parte de entidades públicas y privadas - Traslada imagen real de la intervención de los SSSS Comunitarios. - Equipo de trabajo implicado en el proyecto. - Mayor número de participantes en acciones formativas. - Colaboración empresa de limpieza. - Implicación Centro Educativo - Movilización de la población. - Agentes claves - Trabajo en red - Implicación áreas municipales. - Promoción de la persona - Cambio de imagen de la persona y zona - Mantenimiento del proyecto. - Refuerzos no inmediatos. - Mediación y resolución de conflictos. - Sensibilización hacia la zona por parte de entidades públicas y privadas. - Traslada imagen real de la intervención de los SSSS Comunitarios. - Equipo de trabajo implicado en el proyecto. - Mayor número de participantes en acciones formativas. - Colaboración empresa de limpieza. - Implicación Centro Educativo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Burocratización de la administración. - Muy deficiente formación de la población en cuanto habilidades culturales y sociales. - Necesidades sentidas no se corresponden con las expresadas. - Inaccesibilidad de la zona. - Deficiencias urbanísticas - Autopercepción negativa de los/as vecinos/as hacia la zona. - Falta de conciencia del problema de limpieza por una parte de la población. - Imagen negativa de la zona por el resto de la ciudad. - Inestabilidad en la dinámica relacional del barrio, debido a conflictos y hechos delictivos graves. - Inseguridad en la zona.

Fuente: elaboración propia

A pesar de que el proyecto lleva un año de funcionamiento, con sus distintas ediciones, no se ha logrado la concienciación general de todo el barrio. Se limpia a diario y bien, pero se ensucia muy rápido y no hay un resultado positivo a corto plazo.

Como aspecto positivo y necesario de mantener en el tiempo, queremos destacar la figura del capataz de mantenimiento urbano, que ha conseguido compenetrarse con el grupo y la zona facilitando la intervención.

GRAFICO 5. Nivel de participación en distintas acciones formativas del proceso.

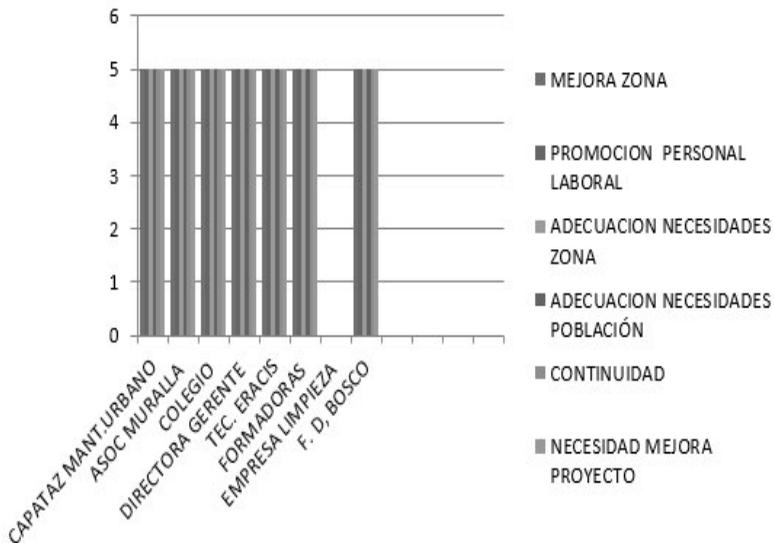


Fuente: Elaboración propia

Como muestra el gráfico a partir del mes de Septiembre; al pedir como requisito para acceder al proyecto la asistencia al Taller de Alfabetización, éste sufre un notable aumento; demostrando el interés de la población por acceder a este Microproyecto.

Destacar que, de las dos ediciones desarrolladas con un total de ocho participantes en el Microproyecto, se han conseguido dos inserciones laborales; un indicador muy significativo que puede marcar una referencia para la población destinataria.

GRAFICO 6. Valoración del proyecto por parte de los agentes implicados.

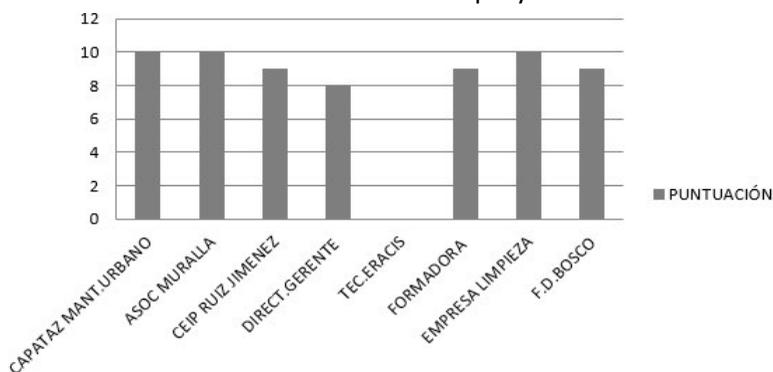


Fuente: Elaboración propia

El gráfico anterior muestra los resultados del cuestionario elaborado dirigido a los agentes implicados en el mismo. Nota aclaratoria, el valor 5 indica (si) y el valor 0 (no)

En el mismo instrumento se recoge la utilidad del proyecto factor importante para decidir el mantenimiento del proyecto.

GRAFICO 7. Utilidad del proyecto.



Fuente: Elaboración propia

A partir de los dos gráficos anteriores; se observa que hay bastante coincidencia en los aspectos valorados, en el caso de la utilidad del proyecto se encuentran pequeñas diferencias, pero todos/as los agentes consideran adecuado continuar.

Los/as agentes que han participado en la evaluación han propuesto las siguientes mejoras en el proyecto:

- “La ampliación de otras actividades que repercutan en la mejora del barrio como jardinería, albañilería, etc, y que abarquen otros aspectos y ámbitos laborales”
- “Necesidad de disponer de la figura del capataz de forma permanente”.
- “Acondicionamiento de la zona de aparcamiento y antiguas zonas deportivas. Supondría una mayor implicación de los vecinos”
- “Aumentaría el número de participantes”
- “Formación transversal”

Como sugerencia nos señalan, “No desfallecer en el intento y seguir luchando por el objetivo pese a las dificultades”.

Para dar a conocer el funcionamiento de los/as participantes en acciones formativas o de orientación laboral aportamos la valoración que las profesionales de IMEFE hicieron: “Resaltar de los/as participantes: la puntualidad, el compromiso, la escucha y participación activa, la adquisición de conocimientos y competencias aplicables a la BAE, el respeto en los turnos de palabra, la capacidad de trabajo en equipo, todo en un ambiente agradable de trabajo.

A la finalización de los cuatro talleres, los/as participantes cumplieron, de forma anónima, unos cuestionarios de satisfacción, donde valorar varios ítems que nos permitan detectar impresiones, dificultades, deficiencias e implementar medidas correctoras. La valoración resultante fue de 9,5 puntos y 9,75 puntos respectivamente, en una escala de 0-10”

4. Aprendizajes

Una vez sistematizada la experiencia; podemos señalar una serie de aprendizajes a través del trabajo realizado.

La sistematización nos ha llevado a establecer un orden y unas etapas para la intervención comunitaria:

En primer lugar, para intervenir en una zona es esencial iniciar la Dinamización Comunitaria, partiendo de agentes claves/referentes, del fomento del trabajo en red que den como resultado actuaciones de promoción personal-laboral y comunitaria. Este proceso debe garantizar continuidad en el tiempo e implementar los cambios oportunos facilitando la adaptación a la realidad con la finalidad de conseguir la PARTICIPACIÓN y como consecuencia la mejora de la zona.

Esta experiencia sistematizada, la relacionamos con el marco teórico del I Plan de Investigación e Innovación en Servicios Sociales de Andalucía (PIISSA 2021-2025) Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía y concretamente en la Línea Estratégica 1. Ciudadanía: Promover dinámicas de impulso de la convivencia, la autonomía, la inclusión social. Formas más eficientes de responder a las viejas y nuevas necesidades sociales de la ciudadanía. .IV.2.1. Línea Estratégica 1. Ciudadanía: Promover dinámicas de impulso de la convivencia, la autonomía, la inclusión social.

“...Los servicios sociales tienen su esencia en el bienestar social a través de la proximidad y la convivencia en la vida cotidiana y la promoción de la autonomía personal. Una autonomía que ha de contemplarse en toda circunstancia bien sea para prevenir su deterioro, para promover la misma o para prestar apoyos y asistencia cuando existen circunstancias o situaciones personales, económicas, culturales, de salud o sociales que inciden en su limitación.

El propio entorno y el domicilio es el escenario de la convivencia más propicio, y lugar para el desarrollo de una vida autónoma. Por eso constituye una prioridad de los servicios sociales hacer posible el mantenimiento de las personas en su propio medio el mayor tiempo posible, prestando los oportunos apoyos cuando se dan circunstancias limitativas en su autonomía personal o en la convivencia.

Por otra parte, uno de los fines prioritarios de la investigación e innovación en los servicios sociales, tiene como fin que, el reconocimiento de los derechos humanos y sociales sea efectivo para toda la ciudadanía. Ello plantea la exigencia de prestar particular atención a personas, colectivos y grupos a los que no llegan, o llegan con particular dificultad, las políticas y

derechos sociales reconocidos. Desde los servicios sociales se trata aquí de avanzar en la búsqueda de respuestas novedosas en dos ámbitos claves de atención, la promoción de autonomía de las personas y los procesos de exclusión social.

Referencias bibliográficas

Definición ABC, su diccionario hecho fácil.

Espadas Alcázar, M. A. y Amezcua Aguilar, T. PHOTO VOICE Investigación participativa en barrios vulnerables y zonas desfavorecidas, Jaén. Universidad de Jaén.

Estrategias Profesionales para la Inclusión Social.Sartu. Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco.

Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inserción Social.

Euroinnova Business School, Blog de dinamizador comunitario.

I Plan de Investigación e Innovación en Servicios Sociales de Andalucía (PIISSA 2021-2025).

CAPÍTULO VI

Sistematización de la práctica profesional: la identidad a través del autorretrato de mujeres con discapacidad

*Ana Parras Vacas*¹⁴

*Antonia Rodríguez Martínez*¹⁵

“Vive como si fueras a morir mañana,
aprende como si fueras a vivir siempre).

Gandhi

1. Situación inicial

Esta investigación surge como consecuencia de la experiencia personal y profesional en el contacto directo con personas con discapacidad. Se han desarrollado diferentes actuaciones de voluntariado en el ámbito de la discapacidad, en asociaciones de personas con discapacidad, ubicadas en municipios de Jaén y estrechamente ligadas a procesos socioculturales y artísticos.

En esta investigación se trata de dar visibilidad a las mujeres con discapacidad a través del arte y la experiencia con el autorretrato, donde se nos permitirá analizar desde una visión psicológica la identidad de las mujeres participantes. El autorretrato como forma de expresión plástica va a permitir

14 Trabajadora Social

15 Trabajadora Social. Personal Docente e Investigadora de la Universidad de Jaén

observar e indagar en los sentimientos y estado emocional de las mujeres con discapacidad.

Uno de los principales problemas de esta investigación es la escasa información que podemos obtener sobre esta materia, y pocas son las mujeres artistas con discapacidad que conocemos para tener como referentes. Las mujeres con discapacidad están invisibilizadas en esta sociedad patriarcal donde son doblemente discriminadas; por el hecho de ser mujeres y por tener una discapacidad.

Paralelamente a la investigación se observará de manera directa la transformación social que genera el desarrollo de acciones socioculturales y artísticas en las mujeres con discapacidad. Un problema, es la falta de estudios que relacionen el empoderamiento de las mujeres con discapacidad a través de procesos artísticos y creativos.

Podemos afirmar, desde nuestra experiencia, que el colectivo de mujeres con discapacidad sufre, lo que llamamos, una doble discriminación, pues la interacción de género y discapacidad posicionan a las mujeres en una situación de desigualdad en cuanto al colectivo de hombres y al de personas sin discapacidad. Es por ello que a las mujeres con discapacidad se les presenta un gran número de obstáculos en su contexto social, así como, barreras arquitectónicas, actitudinales, físicas, de comunicación, entre otras.

Partiendo de la generalizada y errónea idea de que los temas relacionados con las mujeres no son de interés, no existe desigualdad y que vivimos en una sociedad “igualitaria”. Errores e incoherencias generalizadas en el conjunto de la sociedad. Si buscamos información sobre mujeres con discapacidad estas no aparecen con frecuencia en los estudios de género, están totalmente en el anonimato de la vida pública. Pero si hablamos

de mujeres con discapacidad que viven en zonas rurales, probablemente nunca nos lo hayamos planteado: ¿Qué es de estas mujeres? ¿Sufren violencia de género?

Cuando hablamos de “violencia contra las mujeres” hablamos de una violencia que viene determinada por el género, una categoría humana que distribuye a la sociedad en dos grupos dándoles a la vez un orden jerárquico: masculino de poder y femenino de subordinación.

La Asamblea General de la ONU adoptó, el 13 de diciembre de 2006, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, un avance histórico para más de 650 millones de personas en el mundo (el 10% de la población mundial) para situar la discapacidad en el plano de los derechos humanos. Es fundamental por ello que el punto de partida en cualquier análisis de la discapacidad sea el de los derechos humanos y más en el caso de las mujeres con discapacidad.

El trabajo se inicia con los fundamentos teóricos donde se hace referencia a la legislación de discapacidad y mujer, para conocer la situación actual de los derechos de las mujeres con discapacidad. Abordando las teorías feministas y el género del autorretrato. Los objetivos planteados surgen de la observación directa durante estos años de contacto con mujeres con discapacidad. La experiencia con las participantes, a través de un proceso libre y creativo, nos va a permitir ahondar más en la visión que ellas tienen de sí mismas, tanto oralmente como con el desarrollo de su autorretrato.

Nos planteamos los siguientes objetivos

1.1.1. Objetivo General

- Realizar una experiencia de trabajo con un grupo de catorce mujeres con discapacidad utilizando el arte como medio posibilitador de expresión y comunicación personal.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Utilizar el autorretrato como una forma de expresión plástica para el descubrimiento de la propia identidad de las mujeres participantes. Con el autorretrato se pretende que las mujeres participantes muestren su identidad en los trazos y las formas, en los colores que utilicen, de una manera libre y sin coacción. Para después dar lugar a una lectura e interpretación de esos dibujos.

-

- Analizar la realidad que viven las mujeres con discapacidad en las zonas rurales en las que se pone en marcha la intervención.

- Mostrar los beneficios físicos, psíquicos y emocionales que produce el arte en las mujeres con discapacidad y su entorno.

- Considerar y observar los prejuicios de la sociedad hacia las mujeres con discapacidad: roles y estereotipos sexistas.

2. Proceso de intervención

Este apartado detalla el desarrollo de la experiencia. Inicialmente se contextualizan y definen las características de las participantes para el desarrollo de las actividades, que serán:

- Introducción al proceso de investigación.
- Explicación teórica sobre el Autorretrato.
- Taller de autorretrato.

Posteriormente se recogen los resultados de los autorretratos y se realizó una breve entrevista a las mujeres con

discapacidad participantes en la experiencia, para así hacer una valoración de la descripción oral y del autorretrato desde la experiencia investigadora.

El proceso para contactar y seleccionar a las mujeres participantes en esta experiencia fue a través de las asociaciones de las localidades en pro a la discapacidad, entidades ubicadas en la provincia de Jaén.

1. Contextualización de las entidades: Las asociaciones son entidades sin ánimo de lucro formadas por personas con discapacidad y sin discapacidad, que trabajan en pro a una sociedad inclusiva y normalizada, promoviendo actividades artísticas y culturales para personas con y sin discapacidad, sensibilizando de esta forma a las distintas entidades públicas y privadas para la promoción de acciones sociales, artísticas y creativas desde la participación activa.

2. Características de las personas participantes: El perfil de las personas que han participado en esta experiencia, ha estado formado por un grupo de catorce mujeres de tres municipios de la provincia de Jaén en un rango de edad entre los quince y sesenta y tres años. Estas diferencias en la edad nos harán conseguir una visión más amplia sobre sus opiniones, información y datos en relación a la cuestión de estudio planteada. En cada grupo de trabajo tenemos mujeres con discapacidad física e intelectual, considerando el mínimo grado de discapacidad de un 33%. Por lo que contamos con grupos de mujeres muy heterogéneos en edad y necesidades específicas. Estas mujeres serán divididas en tres grupos de trabajo dependiendo de su lugar de residencia.

a. Grupo 1: Formado por seis mujeres con discapacidad.

- b. Grupo 2: Formado por cuatro mujeres con discapacidad.
- c. Grupo 3: Formado por cuatro mujeres con discapacidad.

Otro factor para la división de estos grupos de trabajo es el tiempo que estas mujeres llevan trabajando en procesos artísticos y creativos desde una metodología que incluye el arte.

a. Grupo 1: Mujeres con discapacidad del municipio trabajando en procesos artísticos y creativos por un período de diez años.

b. Grupo 2: Mujeres con discapacidad del municipio trabajando en procesos artísticos y creativos por un período de seis años.

c. Grupo 3: Mujeres con discapacidad del municipio trabajando en procesos artísticos y creativos por un período de cuatro años.

3. Situación final/actual

Una vez finalizados los autorretratos fue recogido el resultado del dibujo. Para complementar esta actividad las mujeres fueron entrevistadas individualmente en el momento de entrega de su dibujo. Esta entrevista fue breve y grabada en video para facilitar su transcripción, preguntamos lo siguiente: ¿Cómo te ves como mujer? ¿Cómo te sientes como mujer?

Para esta actividad contamos con una sala de tamaño medio y cámara para grabaciones. La sala que se utiliza con cada grupo está ubicada en los espacios donde estas mujeres participan en los procesos socio educativos y culturales. Se eligió un espacio conocido para ellas, buscando la comodidad de las participantes. Y se creó un ambiente cercano, relajado y libre de presiones ajenas a la investigación.

El objetivo principal en esta parte del proceso fue que las participantes reflexionasen acerca de la pregunta y respondieran libremente. Con ello hemos querido ahondar en la parte más emocional del trabajo, pudiendo descubrir aún más de la vida de estas mujeres, y relacionar su forma de dibujarse en el autorretrato y expresión oral.

Podríamos destacar, durante las grabaciones una serie de elementos y hechos:

- Nerviosismo por parte de algunas de las mujeres con discapacidad que participan en este proceso de intervención.
- Miedo al hablar delante de una cámara.

A algunas mujeres les ha costado hablar de ellas, ya que nunca nadie les había preguntado cómo se ven a ellas mismas. Algunas afirmaron que saben que son “diferentes” o “especiales” por las calificaciones que les han dado a lo largo de su vida.

En el desarrollo de esta investigación, nos hemos encontrado con una dificultad en el proceso de recogida de datos, la dificultad de las mujeres a la hora de entender y comprender la explicación de la actividad. Para ello, tuvimos en cuenta que las mujeres donde se lleva trabajando en procesos socioeducativos artísticos desde hace diez años, comprenden rápidamente la tarea y como ejecutarla. Por el contrario, donde se desarrolla mayor dificultad es en el grupo donde se lleva trabajando esta metodología basada en procesos artísticos y creativos menor período de tiempo.

3.2.1. Interpretación de los dibujos desde la observación de la experiencia.

Participante nº1:

Se observa una riqueza de rasgos corporales y los básicos faciales que son ojos, nariz y boca lo que expresa una capacidad cognitiva de esta mujer. La omisión de las orejas puede ser un indicador de deficiencias en la audición y en el concepto de la propia imagen corporal. En su descripción durante la entrevista, la participante relata cómo trabaja su autoestima con algunas técnicas para ello.

Participante nº2:

La riqueza de rasgos corporales y los básicos faciales que son ojos, nariz y boca expresa capacidad cognitiva de esta participante. Las formas reales y proporcionadas de los rasgos en la cara a veces se relacionan con el equilibrio emocional.

Participante nº3:

El gran número de líneas curvas que encontramos en el dibujo, nos podría indicar una mayor adaptabilidad de esta mujer al entorno. Las personas que utilizan este tipo de trazos por lo general suelen ser personas que se sienten a gusto con otras, tienen una gran tendencia a compartir y relacionarse desde un mundo afectivo.

Participante nº4:

Las flores son un símbolo categorizado como femenino, de felicidad. Utilizadas para adornar, pueden ser objetos que a la participante le guste o utilice. Los rasgos faciales omitidos o poco detallados pueden ser un indicio de no estar a gusto u olvido a la hora de realizar el dibujo. Esta participante en su descripción utiliza el término persona para describirse; así mostrando y reafirmando ella misma en esos conceptos antiguos cuando a

las personas con discapacidad ni siquiera se las consideraba como personas.

Participante nº5:

Vuelven a aparecer los círculos y formas circulares que suelen ser relacionadas con la afectividad. Así la misma mujer se define como buena y cariñosa. Es una característica de las personas síndrome de down dibujar formas geométricas circulares.

Participante nº6:

Al igual que otras participantes, se muestran tanto formas circulares como líneas rectas; deduciendo de igual manera el afecto de esta persona hacia las demás. Se da la misma relación que en otras participantes, pues esta mujer también se ha definido como buena en la entrevista.

Participante nº7:

La riqueza de rasgos corporales y los básicos faciales que son ojos, nariz y boca expresa una capacidad cognitiva de esta participante. La utilización de formas cuadradas o rectangulares en la realización del dibujo tienen varios significados y pueden indicar organización, capacidad de síntesis, prudencia, paciencia, constancia, dominio o falta de expansión.

Participante nº8:

El tamaño grande de los dibujos se relaciona a veces con el carácter extrovertido, sentimiento de seguridad y confianza en una misma. Cuanto mayor es la proporción en el dibujo mayor es el equilibrio emocional. El tamaño de los ojos grandes en un rostro alargado en ciertas ocasiones podría ser un indicador de

facultades conceptivas, de imaginación y riqueza de ideas, de facilidad para crear. La participante, indica en su descripción de cómo trabajar en procesos socioeducativos artísticos, que se ha ido convirtiendo en una persona menos tímida. También utiliza el concepto persona para describirse.

Participante nº9:

Presenta una gran similitud con otras participantes, en cuanto al dibujo presentado. De igual manera se dibuja con un vestido, símbolo de feminidad. Es un dato curioso que las mujeres se dibujen con este tipo de prendas de vestir que son poco utilizadas en sus vidas. Las participantes, en una gran mayoría de días, utilizan para vestir el pantalón. Aquí podemos ver esa imagen femenina que quizás quieren proyectar en las demás, para cumplir con los cánones de belleza impuestos por la sociedad a las mujeres.

Participante nº10:

Esta participante utiliza un pequeño rincón del folio para dibujar su propio autorretrato y realiza una imagen pequeña. Esto podría ser sentimiento de indefensión, desvalorización, temor hacia el exterior, desconfianza, timidez. La misma participante nos ha contado en la entrevista como antes era tal su timidez que no era capaz de levantar la cabeza del suelo, porque no querían que la vieran.

Participante nº11:

La participante muestra una clara descompensación en el tamaño de las formas cuerpo-cabeza. Dibujar la cabeza más grande que el cuerpo a veces, está relacionado, con un sentimiento de seguridad en sí misma, una valoración mayor de

su inteligencia con respecto a su cuerpo. Lo más característico ha sido, que es la única participante que se describe como mujer y no como persona. Esto podría ser debido a que es la más joven del grupo y se comienza a ver el cambio de conceptos que se está dando recientemente hacia las personas con discapacidad, más inclusivos.

Participante nº12:

Esta participante se asemeja en el dibujo a otras participantes. Sin embargo, se diferencia de ellas por edad, mientras las anteriores son de edad adulta, la participante 12 es una adolescente. No obstante, se autorretrata con una imagen femenina de ese ideal de belleza y los cánones que la sociedad transmite. Resalta de su entrevista la preocupación por su forma física, en cuanto a delgadez del cuerpo.

Participante nº13:

Los dibujos pequeños o muy pequeños hemos comentado anteriormente que pueden expresar sentimientos de indefensión, desvalorización, temor hacia el exterior, desconfianza, timidez. En su definición oral para describirse utiliza el “creo”, a veces para las personas es una dificultad el auto describirse oralmente.

Participante nº14:

La omisión de los brazos o manos puede ser un indicador de ansiedad o culpa por lo que se realiza con las manos (masturbación, robos, rotura de objetos, etc.). A veces, se trata de un concepto inmaduro de la imagen del propio cuerpo. La omisión de las piernas y de los pies es un indicador de conflictos sexuales o de dificultades relacionadas con las piernas o los pies. En general, es un signo de angustia, de sensación de insuficiencia, de

inseguridad. Al igual que otras participantes, utiliza también el “creo”, lo que denota que ella misma duda de como es.

Así, las mujeres con discapacidad son construidas como asexuadas e incapaces de acceder a prácticas sexuales y reproductivas, se cuestiona su lugar como sujetos en función de los discursos que definen lo humano con base en la perfección y la racionalidad; cualidades que ponen en tela de juicio a estas mujeres debido a sus diferencias físico-corporales, y, por ende, se les coartan las posibilidades de tomar decisiones sobre su cuerpo y su sexualidad de manera autónoma (Cruz: 2013: 61).

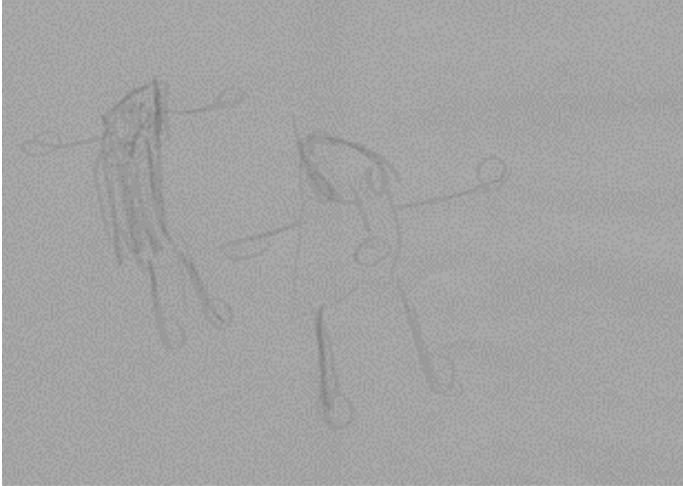
AUTORRETRATO 1



Descripción: “Yo creo que soy alegre, creo que soy simpática. Bueno me he dibujado aquí un poco pequeña, no sé. A veces si no me salen las cosas como quiero me pongo triste”

Encontramos una diferenciación de esta ausencia en las edades de las participantes, las participantes más jóvenes que se han dibujado de cuerpo entero dibujan algunos dedos es sus manos, mientras que las dos mujeres de mayor edad de este grupo omiten totalmente de su dibujo la figura de las manos y los pies.

AUTORRETRATO 2



Descripción: “Soy buena y cariñosa. Me gusta pintar, sobre todo hacer escultura con la lana, mi color favorito es la verde esperanza”

La mayoría de los dibujos de autorretrato muestran ausencia en las facciones de la cara o del cuerpo esto podría ser un indicador de evasión de aquellas partes del cuerpo que producen al sujeto angustia o un simple olvido al hacer el autorretrato.

Otra apreciación en la mayoría de estos dibujos es la imagen infantil con las que las participantes se autorretratan. Si nos centramos en los actuales estereotipos de belleza que la sociedad promueve, ese canon de belleza impuesto; veremos que dista mucho de la realidad de la mayoría de las mujeres. Y mucho más lejano esta de la realidad y el cuerpo de las mujeres con discapacidad. Pues son estereotipos, en donde las mujeres con discapacidad no se ven reflejadas. Esto puede ser una de las causas que genere estrés en estas mujeres, pues en muchos casos

ni siquiera se las concibe como mujeres, sino como “niñas grandes” o “ángeles”. Con frecuencia las mujeres con discapacidad, no pueden elegir su propia imagen. A veces vemos a mujeres adultas con estilos infantilizados como resultado de este trato infantil y paternalista que la sociedad y el conjunto de personas hace hacia ellas. Siguiendo el análisis descriptivo oral de la entrevista donde ellas se definen, encontramos una descripción donde la propia mujer afirma que ella sabe que es diferente porque de esta manera la han calificado.

AUTORRETRATO 3



Descripción: “Soy guapa, nunca me he visto fea. Pero he sentido como la gente me miraba como si fuera fea o rara. Pero yo me veo tan normal”

Las mujeres con discapacidad no se han considerado tradicionalmente como «mujeres», sino que han estado confinadas a una categoría distinta, no sexuada, y no se les ha permitido el acceso a los elementos que construyen la categoría patriarcal «mujer» (belleza, sexualidad, maternidad, cuidado), por

más represores que éstos hayan podido ser. Desde este punto de vista, para las mujeres con discapacidad puede ser positivo el acceder a ciertos elementos estereotipados del rol de género femenino, ya que así pueden reivindicar su derecho a ser consideradas mujeres y a desarrollar una identidad de género que históricamente se les ha negado (Viñuela, 2009: 40).

AUTORRETRATO 4

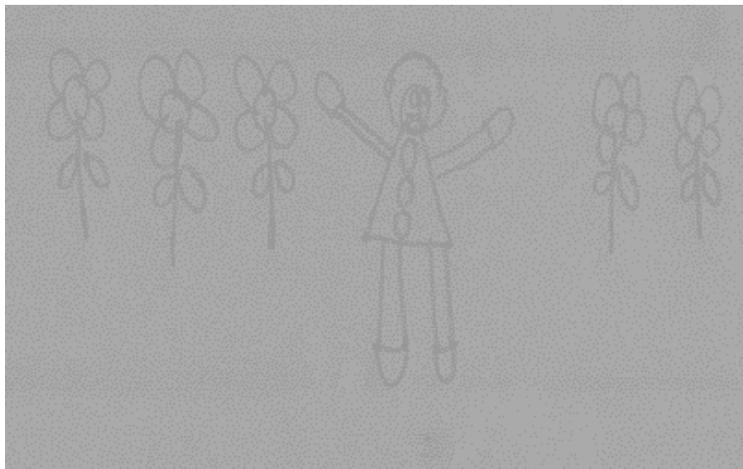


Descripción: “Yo me miro en el espejo todos los días y me veo como soy y como mi cuerpo es. Soy alegre y todos los días me digo en el espejo cosas bonitas, como guapa”

Observando el tamaño del autorretrato normalmente se relaciona a las personas con sentimientos de inferioridad o con baja autoestima que hacen dibujos pequeños; las personas alegres y extrovertidas, los dibujos ocupan sobre el 50% de la hoja;

y los que ocupan el 70% o más, puede indicar que tengan una autoestima elevada.

AUTORRETRATO 5



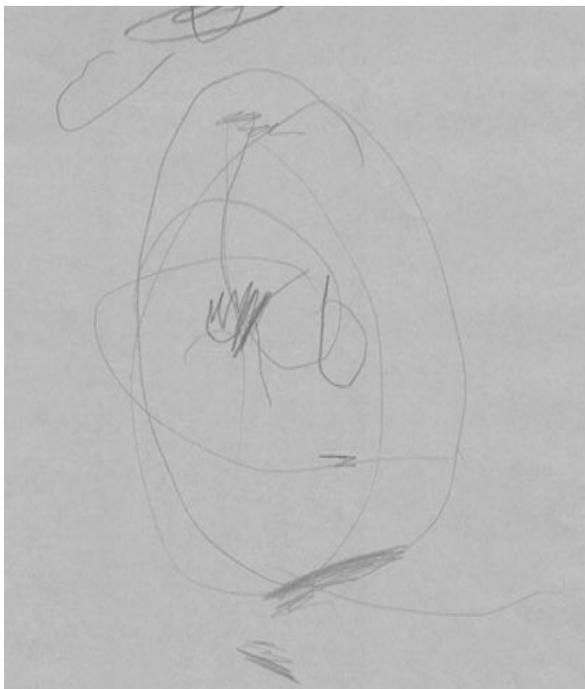
Descripción: “Soy una persona que le gusta pintar, disfruto con ello. Y soy buena persona”

Comprobamos en las propias descripciones de las participantes, que las mujeres que llevan menos tiempo participando en procesos de aprendizaje socioeducativos de arte e inclusión tienen una mayor dificultad de expresión. Así podemos decir, que en este caso no siempre coincide la descripción oral que damos de nosotras mismas a la hora de describirnos. Es por ello que con la interpretación del dibujo podemos extraer más características de estas mujeres.

Como valoración final durante todo el proceso de ejecución se recalca la palabra mujer, haciendo una exposición de autorretratos de mujeres pintoras y así mostrar a las participantes otras mujeres. Las preguntas de la entrevista llevan

incluida la palabra “mujer”, solo ha sido una mujer participante, la que al describirse ha utilizado la palabra mujer.

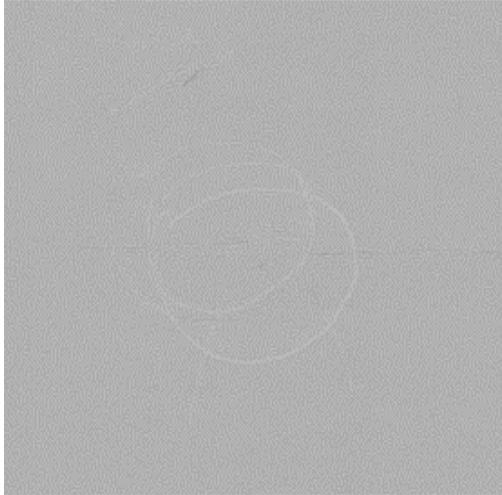
AUTORRETRATO 6



Descripción: “Soy alegre”

Hemos observado durante la realización de la actividad del autorretrato que las mujeres se sentían cómodas, se miraban fijamente en el espejo observándose detenidamente. Apreciando sus rasgos y mostrando un buen tiempo a observarse. Mientras, en las entrevistas se apreciaba como la mayoría querían terminar rápido y muchas nos han preguntado si las cuestiones que les íbamos a hacer serian difíciles. Se han sentido mucho más relajadas en la actividad del autorretrato.

AUTORRETRATO 7



Descripción: "Buena"

AUTORRETRATO 8



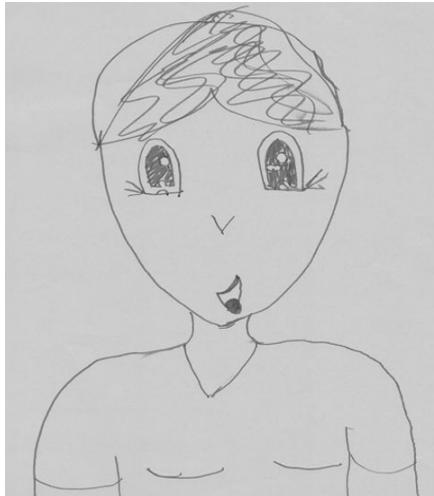
Descripción: "Soy una niña buena, creo que soy divertida. Me gusta expresarme hablando"

AUTORRETRATO 9



Descripción: “Yo ahora me veo mucho mejor que antes, lo noto en que antes cuando salía a la calle no era capaz de mirar al frente. Andaba mirando al suelo, no quería que las personas me vieran”

AUTORRETRATO 10



Descripción: “Soy alegre y muy habladora, las clases de psicodanza y arte me han convertido en una persona menos tímida. He aprendido a relacionarme con todo tipo de personas”

AUTORRETRATO 11



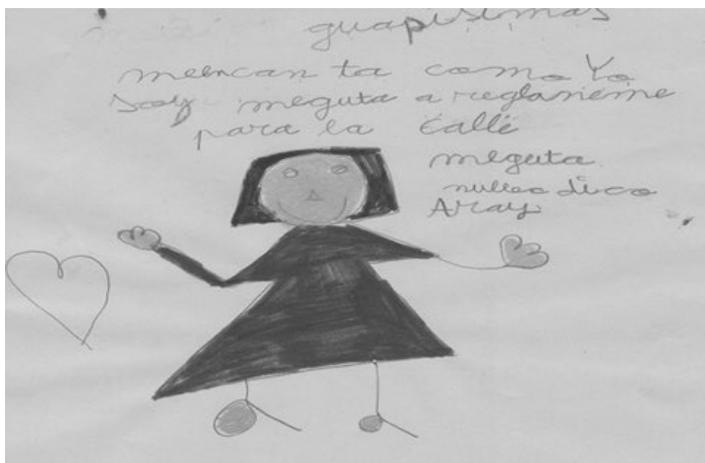
Descripción: “Soy diferente, lo soy desde siempre. La gente te hace saber que no eres como ellos. Se nota y si no te enteras, te lo dicen”

AUTORRETRATO 12



Descripción: “Soy una mujer muy trabajadora, me siento feliz cuando tengo gente a mi lado. No me gusta estar sola. Me siento muy feliz con mi madre, me gusta estar con ella. Me siento más guapa cuando me maquillan para bailar”

AUTORRETRATO 13



Descripción: “Me veo que me gustaría estar más delgada, pero bueno si estoy así poco a poco lo intentaré”

AUTORRETRATO 14



Descripción: “Yo creo soy nerviosa, habladora. Intento ayudar a las personas en lo que puedo. Creo que no le hago mal a nadie”

4. Aprendizajes

En la experiencia de trabajo que hemos desarrollado con el grupo de mujeres con discapacidad de las diferentes localidades de Jaén, nos ha hecho principalmente empatizar con este colectivo de una manera muy directa y personal. Acercarnos a ellas para descubrir sus capacidades y limitaciones. Crear un espacio cómodo, cercano y accesible que ha dado lugar a una experiencia donde las participantes se han sentido protagonistas y creadoras, posibilitando el desarrollo de su autonomía e independencia. Ayudando de esta manera a mejorar su autoestima pues se han sentido útiles al poder participar en este trabajo de investigación.

Las fechas y periodos de trabajo se han cumplido en las fechas establecidas y acordadas con los y las profesionales de las entidades. Esto ha servido para no interrumpir el trabajo que se lleva a cabo en las entidades, así como para contar con la presencia de las participantes en los días indicados.

La actividad del autorretrato ha impulsado un pequeño cambio de la percepción que a nivel individual las mujeres tienen de sí mismas y esto tiene que llevarlas a un proceso de empoderamiento que cambiará en consecuencia su propia imagen y su proyección social. El mirarse al espejo y apreciar sus rasgos faciales y corporales durante unos minutos ha mejorado su autoestima aceptándose tal y como son.

El autorretrato como forma de expresión ha facilitado a las mujeres participantes expresar sus sentimientos y sus ansiedades. En los casos en los que hay dificultad para expresar desde la vía de la palabra, actividades artísticas como la danza o la plástica pueden aportar un lenguaje corporal que facilita el medio

necesario para la liberación de aquellos obstáculos internos que obstruyen el crecimiento.

De las catorce mujeres que han formado parte de esta experiencia las más jóvenes cuentan con una titulación de Educación Secundaria Obligatoria o están matriculadas en el instituto. El resto de mujeres con edades a partir de los cuarenta años no cuentan con ningún tipo de formación. Actualmente las mujeres que no cuentan con una titulación reglada asisten a la escuela de personas adultas; y una de las mujeres de nuestra experiencia con edad adulta recibió a los años 70 educación en un colegio especial dirigido por una entidad eclesiástica. Colegio destinado a mujeres con discapacidad para formarlas en la labor del hogar, en especial de la costura. Son dos mujeres de nuestro objeto de estudio las que no saben escribir. El que la mayoría de las mujeres participantes cuenten con una educación básica ha facilitado la comprensión de las actividades.

Esta escasa formación hace que estas mujeres se encuentren en situación de desempleo. Solo una de las participantes ha trabajado de manera temporal como auxiliar de biblioteca. Nuestras participantes presentan una ausencia de redes fuera de la familia, ya sean de trabajo, de amistad o vecinales. Hemos observado que residir en zonas rurales dificulta para ellas la accesibilidad al núcleo urbano, donde podrían tener un mayor acceso a la educación y al trabajo.

Durante la experiencia hemos visto barreras de aceptación social, debido a la falta de información e imagen negativa que todavía hoy se percibe de las mujeres con discapacidad. Siguiendo el análisis descriptivo donde ellas se definen, encontramos una descripción donde la propia mujer con discapacidad afirma que ella sabe que es diferente porque de esta manera la han calificado.

También sería conveniente tratar temas que se ven como tabú para las mujeres con discapacidad, por ejemplo, la sexualidad y la maternidad de estas, temas que no se han llegado a plantear en las entrevistas. Por no ser nuestro objeto de estudio, pero si hemos observado durante la experiencia la falta de información que tienen las mujeres con discapacidad sobre sexualidad y reproducción.

En definitiva, debemos dar importancia a las aportaciones y las opiniones de las propias mujeres con discapacidad, ya que sólo ellas pueden expresar sus verdaderas opresiones y limitaciones por parte de nuestra sociedad, ellas mismas son las mejores conocedoras de su realidad. Empatizar con este colectivo de mujeres nos hace ver cómo es la sociedad quien a veces consciente o inconscientemente limita y pone trabas al desarrollo de las mujeres con discapacidad. Por esa educación errónea y paternalista que recibimos acerca de cómo tratar a las personas con discapacidad; olvidando que son mujeres y hombres con diversas capacidades y una forma de aprendizaje diferente.

Referencias bibliográficas

- Cruz Pérez, M. P. (2013). Teoría feminista y discapacidad: un complicado encuentro en torno al cuerpo. *Revista de investigación y divulgación sobre los estudios de género*, 51-71.
- Organización Mundial de Salud (2011). Temas de salud. Discapacidades.
- Viñuela Suárez, L. (2009). Mujeres con discapacidad: Un reto para la teoría feminista. *Revistas Mujeres y diversidad funcional (discapacidad), Feminismos*, 13, 33-48.

CAPÍTULO VII

Primera atención social.

Centros municipales de servicios sociales comunitarios de Jaén

Maria José Rubio Molina¹⁶

María Del Carmen Joyanes Alabarce¹⁷

1. Situación inicial

La primera atención en los Centros Municipales de Servicios Sociales de Jaén, se ha realizado históricamente, aunque no se le ha diferenciado como tal, hasta que en tiempo de pandemia y tras requerir los usuarios una atención más específica debido a la situación global de toda la población, exigía una coordinación más exhaustiva de los trabajadores de los Centros, para poder dar una respuesta efectiva a los usuarios, además de ágil y certera, por tal motivo se renombra la P.A.S., la Primera Atención Social, además de generar y dotar a los trabajadores, de todos los medios para su aplicación y seguimiento, tales como fichas de seguimiento diario, fichas de recogida de datos personales, fichas de recogida de datos generales a efectos de memorias.

La experiencia surge cuando se asiste a unas jornadas sobre servicios sociales comunitarios (en adelante S.S.C.) de la provincia de Jaén, donde los profesionales de la ciudad de Úbeda

16 Patronato Municipal de Servicios Sociales de Jaén

17 Grado de Trabajo Social. Universidad de Jaén.

expusieron una experiencia sobre atención inicial en los centros sociales.

Posteriormente, en 2019, en el centro municipal de servicios sociales (en adelante C.M.S.S.) de “La Magdalena”, dependiente del Patronato Municipal de Asuntos Sociales (en adelante P.M.A.S.) se toma como referencia dicha experiencia y se inicia un pilotaje de atención social accesible, inmediata y concreta, que posibilita que la población usuaria de los C.M.S.S. no colapse otros servicios de información donde se va a proceder además a orientar, valorar y asesorar situaciones más complejas.

En el año 2020, en el confinamiento de la pandemia por la COVID-19, cuando todos los organismos oficiales cierran sus servicios presenciales de atención ciudadana y tan solo en los S.S.C., declarados como servicios esenciales por la aplicación del estado de alarma, quedan como la única vía por la que la ciudadanía tiene acceso a los recursos sociales, especialmente la población más vulnerable, social y digitalmente.

Ámbito o Área	Centros Municipales de Servicios Sociales.
Experiencia a sistematizar	Servicio de atención al usuario durante la pandemia.
Los participantes de la sistematización	Personal técnico de los Centros Municipales de Servicios Sociales. Usuarios
La modalidad de trabajo	Telefónico
La instancia responsable del proceso	Patronato Municipal de Servicios Sociales
Facilitador o facilitadores	Personal técnico de los Centros Municipales de Servicios Sociales. Patronato Municipal de Servicios Sociales

La Primera Atención Social, (en adelante P.A.S.), es el sistema de atención a los usuarios ante la situación crítica de toda la población, establecida para intentar cubrir las necesidades tanto primarias como secundarias (Maslow. 1943), pero principalmente las secundarias, o de carácter social, las adquiridas por el usuario, sin dejar de lado las primarias, de carácter biológico y con valor de supervivencia, necesidades innatas e inevitables.

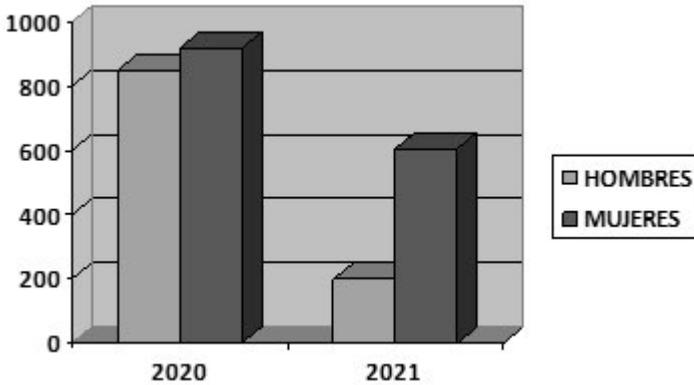
(Anexo 1: Doc. El servicio de PAS como elemento facilitador del acceso a los servicios comunitarios P.M.A.S.)

La forma de atención, en este caso telefónica, requiere de conocimiento paralingüístico, ya que nuestra voz transmite gran información no incluida en las palabras que pronunciamos, influyendo la velocidad de pronunciación, las pausas, el tono, la vocalización, el volumen..., y como el resto de elementos de la comunicación no verbal no están en la comunicación telefónica, es especialmente importante en la comunicación telefónica.

También hay que tener en cuenta a la hora de la atención telefónica, la diferencia entre oír y escuchar, ya que oír no es más que la percepción de sonidos, en cambio escuchar implica comprender y dar sentido a lo que se oye, pero si escuchamos de forma activa, nos referimos a escuchar comprendiendo el mensaje empáticamente, prestando atención al mensaje verbal, percibiendo sentimientos, emociones, ideas y pensamientos subyacentes al mensaje emitido por el usuario.

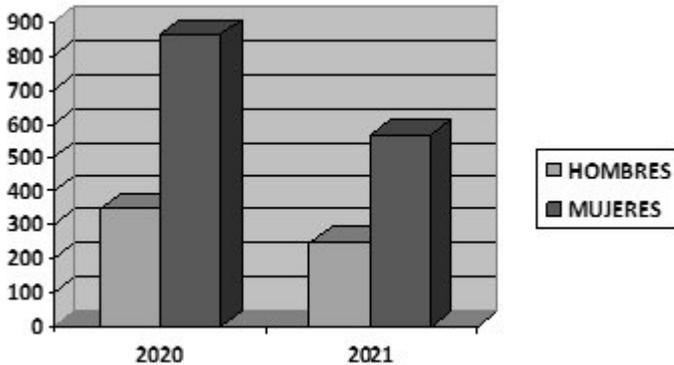
Todo esto requiere un gran esfuerzo y unos conocimientos básicos por parte del personal técnico que está realizando la P.A.S, para que sea una atención telefónica eficiente.

GRÁFICO 1. Datos del C.M.S.S. San Felipe



Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 2. Datos del C.M.S.S. Bulevar



Fuente: Elaboración propia

2. Proceso de intervención

En el año 2020, cuando el Gobierno de España declara el estado de alarma para la gestión de las situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, los C.M.S.S. de la ciudad de Jaén se vieron saturados por las demandas, presenciales y telefónicas, de

la población que precisaba desde atención económica (por la imposibilidad de salir de sus casas a desarrollar sus trabajos en precario, sin contrato, sin derechos, sin percepciones de sueldos, etc.), atención informativa (por carecer de recursos propios para acceder ni tan siquiera a la compra de alimentos por encargo a comercios, para saber qué recursos sociales se había establecido para esa situación de pandemia, etc.) y atención personal (personas en situación de soledad que precisaban hablar con alguien, personas con crisis psicológicas y psiquiátricas que no sabían cómo afrontar una situación de tales características, etc.).

Cuando, con el final del estado de alarma, se pasó a la denominada “nueva normalidad”, en octubre de 2020, los servicios públicos de atención personal de las administraciones públicas continuaron sin abrirse a la ciudadanía, y como única vía personal se tenía la de los S.S.C., se produjo un aumento imposible de asumir por los equipos técnicos de los mismos. La solicitud de atención sobrepasaba y desbordaba el Servicio de Información, Valoración, Orientación y Asesoramiento, (en adelante S.I.V.O.A.) (una de las principales funciones de los servicios sociales comunitario, art. 28.1 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía) que se realizaba presencialmente, previa cita, por lo que se estableció, aprovechando la inercia de la población a dirigirse a los S.S.C. a través de la vía telefónica, la realización de un triaje por el que facilitar información concreta y precisa a dudas puntuales, sin necesidad de acudir presencialmente ni colapsar el S.I.V.O.A.

La atención telefónica abierta a toda la población, involucra nuevos usuarios que nunca antes han acudido a S.S.C., por lo que sus datos no están recogidos en el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales, (en adelante S.I.U.S.S.), a tal efecto se generan documentos de registro, tanto

de las llamadas telefónicas como fichas de recogida de datos de los nuevos usuarios.

Todos los S.S.C., tienen las mismas directrices en cuanto a la P.A.S., aunque cada Centro las adapta a sus necesidades, así, mientras que en el C.M.S.S. de San Felipe el registro de las llamadas y recogida de datos esta personalizada por cada técnico, en el C.M.S.S. de Bulevar, se creó documentos. Uno de registro de todas las llamadas al P.A.S., una ficha de registro de datos para los nuevos usuarios y de registro de datos cuantitativos a efectos de la memoria anual.

En cuanto al personal de atención de la P.A.S., son los técnicos sociales, específicamente los de Trabajo Social y Educación Social, los que de forma coordinada atienden el servicio de martes a viernes.

Su prestación, en los C.M.S.S., es diaria, con una intensidad horaria variable, dependiendo de la casuística, demandas, necesidades, número de usuarios, etc. pero se establece con una media de dos horas.

Se viene realizando de dos formas:

- La población usuaria puede telefonar a un número determinado, en horario de 9-11 h., donde es atendido personalmente por el personal técnico a quien hará la demanda.

- La población usuaria puede telefonar al teléfono principal del C.M.S.S. durante todo su horario, dejar su nombre y número de teléfono y al día siguiente, el/la profesional le devolverá la llamada para que exponga su demanda.

3. Situación final/actual

Debido a la situación por el COVID-19, se planteó que en los C.M.S.S., sus trabajadores realizaran su trabajo vía telefónica

y, desde casa, teletrabajo, ante el confinamiento y posibilidad de contagio que pueden sufrir, tanto los usuarios como trabajadores.

Este nuevo sistema de atención requiere de unos principios éticos, varios de ellos recogidos en el Código Deontológico de Trabajo Social¹⁸ que es necesario tener en cuenta:

Individualización, “expresada en la necesidad de adecuar la intervención profesional a las particularidades específicas de cada persona, grupo o comunidad”.

Personalización, reconociendo el valor de la persona destinataria “como sujeto activo en el proceso de intervención”.

Promoción integral de la persona, “considerada como un todo, desde sus capacidades potenciales y los múltiples factores internos y externos circunstanciales”.

Autonomía, “ejercida desde la confianza en las capacidades propias de los/as profesionales, sin coacciones externas”.

Autodeterminación, “como expresión de la libertad de la persona y por lo tanto de la responsabilidad de sus acciones y decisiones”.

En la Declaración Global de Principios Éticos del Trabajo Social, se reconoce como principio el “tratar a las personas como un todo”. Este principio supone el reconocimiento, por parte de las personas profesionales, de “las dimensiones biológicas, psicológicas, sociales y espirituales de la vida de las personas y

¹⁸ El Código Deontológico de Trabajo Social fue aprobado por unanimidad el 9 de junio de 2012 en Asamblea General Extraordinaria de Colegios Oficiales de Trabajo Social y Asistentes Sociales.

entienden y tratan a todas las personas como un todo completo”. Asimismo, esta declaración es el punto de inicial para “formular evaluaciones e intervenciones integrales con la plena participación de las personas, organizaciones y comunidades con las que trabajan los/as trabajadores/as sociales”.

La importancia de la interacción personal se pone de manifiesto al constatar el lugar que ocupan los sentimientos y las actitudes, más allá de los datos, especialmente teniendo en cuenta que es reducido a una mera gestión de recursos, por tanto, el paralinguismo es básico en esta forma de atención social.

La atención telefónica, P.A.S., no es un diagnóstico social, ni el S.I.V.O.A., por tanto, se basa en una única técnica de obtención de información y de datos, ya que no se establece una relación profesional esencial, sin embargo, puede ser un instrumento de información, orientación y asesoramiento, preámbulo de intervención de los/las técnicos sociales, tantos trabajadores sociales como educadores sociales. Que permite introducir elementos que aumentan la calidad de la intervención, incidiendo en la satisfacción de la persona, al establecer un contacto rápido y ágil, en el momento que se plantea la necesidad. Disminuyendo a su vez los niveles de ansiedad ante su problema, obteniendo una respuesta inmediata o planteando el inicio de una intervención más precisa desde ese momento.

La actividad de los C.M.S.S. no puede limitarse a gestión administrativa, por lo que se desarrolla por trabajadores capacitados para así dar respuestas adecuadas, teniendo en cuenta la singularidad de cada usuario. De hecho, desde los C.M.S.S., se constata a veces que no toda demanda se presenta en las dimensiones reales de la necesidad, por ese motivo, es importante la relación profesional para la adecuada atención,

siendo más necesaria en situaciones de vulnerabilidad, como en pandemia por el COVID-19.

La organización responsable de la planificación y el desarrollo de los Servicios es del P.M.A.S (que forma parte del Ayuntamiento de Jaén). Es quien tiene la obligación de gestionar adecuadamente y escuchar a los trabajadores, para realizar el trabajo con una metodología y medios adecuados, motivar su participación trabajando en colaboración, coordinadamente y promoviendo compromisos e implicación, todo ello para una correcta atención al usuario.

En la actualidad la PAS, se ha instaurado en los C.M.S.S como tal, aunque adaptado a las necesidades y recursos de cada centro, alzándose a la categoría de recurso válido y agilizador tanto para los usuarios como para los/las trabajadores/as de los centros, ya que descongestiona el S.I.V.O.A.

M^a José Rubio Molina: Como profesional del Trabajo Social, inicio mi experiencia en 1990, en unas fechas de consolidación del sistema público de servicios sociales en Andalucía, a solo dos años de la aprobación de la primera ley autonómica de Servicios Sociales. En la que se recogía, en su artículo 10.1, la prestación de un servicio “de información, valoración, orientación y asesoramiento al ciudadano, que comprenderá:

a.La información a los ciudadanos sobre sus derechos y los recursos sociales existentes en el ámbito de los Servicios Sociales.

b.La detección y análisis de los problemas de los distintos sectores de la población, con objeto de conseguir una mejor planificación de los Servicios Sociales.”

c.

Su prestación, en los Centros Municipales de servicios sociales, es diaria, con una intensidad horaria variable, dependiendo de la casuística, demandas, necesidades, número de usuarios, etc. pero se establece con una media de dos horas por profesional del trabajo social.

En aquellos años, todas las trabajadoras sociales los prestaban diariamente, lo que fue derivando a que cada una de ellas se especializara en unos servicios y/o informaciones específicas; posteriormente se ha ido restringiendo a una sola profesional uno o dos días a la semana, dependiendo del número de profesionales de esa categoría que haya en el centro y en cuanto a la demanda hay que indicar que aunque no se pretende hacer distinción, para no alargar el tiempo de espera en ser atendido, ya que se precisa cita previa, sí hay que destacar que cada profesional termina atendiendo mayoritariamente a quienes presentan necesidad de las prestaciones y/o proyectos que desarrolla principalmente: servicio de ayuda a domicilio, prestaciones económicas, salario social, etc

Con la Ley 9/2016 de Servicios Sociales de Andalucía, en sus artículos 27.2, que vuelve a poner en valor la configuración de los S.S.C. como primer nivel en el Sistema Público y el 28.1 “Son funciones de los servicios sociales comunitarios: 1.ª La información, valoración, orientación y asesoramiento a la población sobre las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales y de otros posibles recursos de otros sistemas de protección social en Andalucía.”

El desarrollo de esta nueva ley, así como la propia evolución del Sistema Público, ha conllevado la implantación y el conocimiento de la población sobre el mismo de tal manera que ya es imprescindible y necesario para poder acceder, desde los

S.S.C., a dicho Sistema. La puerta de entrada son los S.S.C. y de ellos el primer servicio al que se accede es al SIVOA.

Pero con la llegada de la COVID-19, la declaración de la pandemia y del estado de alarma, el acceso a dicho servicio presencial tiene que realizarse por medios telefónicos y telemáticos (significando las dificultades que esta última vía conlleva el hecho de que no toda la población tiene conocimientos digitales, haciéndose muy patente la llamada brecha digital), las demandas no precisan de orientación, valoración y asesoramiento, si no que aumenta considerablemente el número de personas usuarias que tan solo quieren información sobre sus tramitaciones, expedientes, acceso a solicitudes de las que ya conocen requisitos, a los que no tienen acceso por el cierre de otros servicios de información de las administraciones central y autonómica y que solo a través de su C,M,S,S, pueden conseguir. La saturación y colapso del S.I.V.O.A. es tan evidente, la atención a esas personas es tan necesaria que se plantea que dichas informaciones puntuales, sencillas y específicas sean proporcionadas por parte de técnicos sociales tanto del Trabajo Social como de la Educación Social, y de manera telefónica para mantener la prevención sobre la COVID y para que no se tengan que desplazar las personas demandantes sin necesidad, para lo que se creó, en 2020, la PAS.

Si la pregunta queda resuelta con la atención telefónica que recibe por parte del técnico social, perfecto, y en caso contrario, puede derivarse a otro servicio o por precisar mayor profundidad en la información, por alguna de las partes, y/o si no se resuelve, se procede la entrevista presencial, en S.I.V.O.A.

La aparición y desarrollo de la informática, conllevó a la utilización de los programas informáticos donde recoger y consultar los datos personales y las demandas.

M^a del Carmen Joyanes Alabarce: Mi primer contacto laboral con los Centros Municipales de Servicios Sociales Comunitarios fue en 1999, en aquel entonces la primera atención la realizaban los/las conserjes, el volumen de atención a los usuarios era descomunal y estresante tanto para trabajadores como para la población.

Los usuarios hacían cola en las puertas de los Centros Sociales para coger número y así ser atendidos, y aunque la apertura de los centros para la atención de los usuarios era a las 9h, en ocasiones acudían muy temprano para coger vez para a su vez coger número, lo que provocaba quejas de los vecinos y viandantes, por el nivel de ruido y el volumen de personas que estaban a la espera.

Esta situación fue evolucionando progresiva y eficazmente, instaurando normas y medidas que facilitasen tanto el trabajo como la atención a los usuarios incrementando la calidad del servicio, pero esta primera atención al usuario y hasta la pandemia en 2020, ha sido realizada por los/las conserjes de los C.M.S.S.C., los que atendían telefónicamente, daban citas, etc.... No obstante, se determinó la necesidad de dar un paso más y ofrecer esta primera atención de una forma más tecnificada y que a su vez descongestionara la atención en S.I.V.O.A.

Aun hoy, según la organización de cada Centro y bajo unas mismas directrices, una vez finalizado el horario de P.A.S., siguen siendo los/las conserjes los que atienden a los usuarios, personal de otras administraciones, asociaciones, ONGS y de la propia administración.

La evolución en la atención al usuario ha ido pasando por diferentes etapas, desde dar números para atención sin ninguna distinción, en otra etapa, tras una delimitación de funciones atender sin profundizar en lo que los usuarios demandan para

acceder al Centro, los y las Trabajadores Sociales se dividían por temáticas tales como, prestaciones económicas, ayuda domiciliaria, ayudas de alquiler... los conserjes preguntaban a los usuarios el motivo de acudir al Centro Municipal de Servicios Sociales para así darles cita con quien correspondiese, y así etapa tras etapa evolucionando según periodos críticos, asociado a los cambios políticos y a la situación general de la población, como en esta última etapa en pandemia por COVID-19, donde surge la P.A.S.

Observando la evolución hasta nuestros días, los cambios podemos valorarlos como positivos, tanto para los usuarios como para los trabajadores, la P.A.S., ha significado una mejora organizativa y eficaz en lo que a la primera atención social nos referimos ya que, tras la situación crítica de toda la población por la pandemia, era necesario reorganizarse y poder dar una respuesta más efectiva, evitando así la saturación tanto de los trabajadores de los C.M.S.S., como de los usuarios.

Ha evolucionado y mejorado en el tiempo de pandemia y, tras delimitar el servicio, mejorando día a día y adaptándolo a las necesidades organizativas de cada Centro Social, aunque con unas directrices generales comunes a todos.

La pandemia por la COVID-19 ha forzado a las instituciones a nivel global a reorganizarse. Los cambios a nivel organizativo, con la incorporación del teletrabajo para reducir riesgo de transmisión y contagio del COVID-19, fue recomendada en el punto álgido de la pandemia.

Cabe señalar que la incorporación progresiva de las nuevas tecnologías en la relación entre los trabajadores y los usuarios que necesitan atención social era ya real antes de la pandemia. Sin embargo, la nueva situación supuso una forma importante el cambio de desplazamiento a los C.M.S.S., por la

telefónica, respondiendo así a las circunstancias de prevención y de aislamiento debido a la pandemia.

La percepción mayoritaria entre los trabajadores de los C.M.S.S., fue que la implementación del teletrabajo en la pandemia, había supuesto un diferenciador claro de las desigualdades de acceso, lo que se denomina como Brecha Digital, sin embargo, esta limitación en el acceso de los usuarios más vulnerables, se puede concebir de diferente forma, dependiendo de condicionantes como la edad, conocimiento de herramientas tecnológicas, el idioma. Así pues, los grupos más vulnerables como las personas mayores o los migrantes, son los que habían tenido mayores dificultades en el acceso.

Respecto al seguimiento telefónico se notaba falta de cercanía en el trato que generaba incertidumbre. En conclusión, se necesitaron medidas específicas basadas en la equidad que aseguren que la implementación del uso del teletrabajo no produzca un aumento en las desigualdades en el acceso ni afecte a la calidad asistencial. Dado que la introducción de nuevas tecnologías es ya una realidad, siendo imprescindible seguir evaluando, mediante la combinación de metodologías, la utilidad, efectividad e impacto de dicha implementación tecnológica.

4. Aprendizajes

El escenario de pandemia ha provocado retrocesiones significativas en las circunstancias de vida de las familias, y en particular de los niños, niñas y adolescentes, especialmente las de aquellos que viven en situaciones de vulnerabilidad, Frente a la situación pandémica y a las medidas dispuestas para reducir la propagación del COVID, las niñas, niños y adolescentes se enfrentaron a diferentes situaciones, como la limitación de los vínculos físicos, la pérdida de autonomía y de socialización, la

inseguridad sobre el avance y sobre las afectaciones que este causaría a las personas más cercanas. Cara a estas situaciones emergieron algunas respuestas emocionales como temor, ansiedad, angustia, irritabilidad, enojo, falta de concentración e insomnio.

La situación extraordinaria de pandemia, ha provocado diferentes reacciones de las personas frente a ello, pudiendo observar el pánico en los adultos, el miedo relativo en niños, jóvenes y adultos mayores, resaltando además en estos últimos, la brecha digital.

La pandemia causada por el coronavirus SARS-CoV-2 ha propiciado cambios en los hábitos y conductas sociales, en la manera de interactuar, en el estilo de vida de las personas y también ha provocado consecuencias psicológicas en la población.

Los efectos psicológicos del confinamiento y de la crisis sanitaria pueden aparecer demorados en el tiempo y presentar tendencia a cronificarse, por ello ha sido y aún sigue siendo importante que las personas conciban lo que está pasando y que le den sentido, manteniéndose informado, pero evitando la sobreexposición ante la alteración emocional, como la preocupación, ansiedad, irritabilidad, desesperanza..., de modo que tales reacciones emocionales superen sus formas de afrontamiento. Aunque estas emociones entran dentro de lo esperable en una situación de pandemia y confinamiento, y que en general son transitorias, solo si son demasiado intensas, perduran demasiados días, o interfieren con el funcionamiento diario a nivel laboral, familiar, en relaciones de amistad, etc., se vuelven desadaptativas y quizá requieran de ayuda de profesionales.

Mantenerse en contacto con las personas queridas y de confianza, de las que se recibe apoyo, es una de las mejores estrategias para afrontar el confinamiento, para ello, se utilizan medios que permiten una comunicación telefónica o cara a cara, la videollamada, esta última hace resaltar la brecha digital.

A su vez, la P.A.S. telefónica, resultado de gran interés, ya que el brindar apoyo a otras personas que lo necesitan, ha sido tan beneficioso para uno mismo como para la persona que recibe la ayuda, contribuyendo en algunas personas como una forma de aliviar el aislamiento mediante conversaciones telefónicas, manteniéndose activo mentalmente usando la conversación telefónica como estrategia para regular las emociones.

En cuanto a la brecha digital, las consecuencias de la pandemia han denotado el incremento de la desigualdad y la extensión de la pobreza, además la exclusión de parte de la población del acontecer diario como resultado de la expansión del mundo digital. De un día para otro, todo lo que se hacía cara a cara pasó a realizarse por internet.

La desconexión digital es el nuevo analfabetismo del siglo XXI, casi la mitad de los hogares que están en exclusión social sufren el apagón digital, lo que significa que viven la brecha digital de manera cotidiana, siendo los mayores los más afectados por el mundo digital, muchos hogares en exclusión social severa están afectados por la exigencia del universo telemático.

Esta desconexión ha provocado la pérdida de distintas oportunidades, por no poder conectarse a internet, oportunidades tales como de empleo, de acceso a la formación, a los medios administrativos públicas o el mantener relaciones de apoyo mutuo.

Esta desigualdad social en aumento, resignando a centenares de personas que han visto cómo su situación se ha

precarizado, pasando incluso privaciones materiales, a pesar de las medidas puestas por el Gobierno para proteger los empleos (ERTE) y el incremento del salario mínimo profesional.

La jornada laboral en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, es intensa en acción y toma de decisiones, que se suceden las unas a las otras de manera continua, generalmente en contextos muy difíciles, como en pandemia.

La P.A.S. surge tras la necesidad de dar respuesta rápida/facilitar la accesibilidad/ mejorar la capacidad organizativa/capacidad de adaptación rápida.

Detrás de cada decisión que toma un trabajador hay una formación previa y continua, a la vez de una dilatada experiencia y unas directrices de actuación.... No obstante, en esta dinámica constante hay un margen de actuación y de toma de decisiones, que genera una necesidad permanente de revisión y mejora continua. a cualquier nivel de la estructura organizativa.

Existe un conjunto de experiencias que en ocasiones no son explícitas ni se informan, en ocasiones las cosas salen bien y otras no salen cómo estaba previsto, pero habitualmente no hay tiempo para detenerse a reflexionar sobre lo ocurrido y simplemente se toma una nueva decisión para continuar el trabajo.

Esta dinámica constante, genera una pérdida de conocimiento, de aprendizaje, es decir, delimita el tiempo para procesar, sistematizar y comunicar, pudiéndose repetir acciones que ya han manifestado no ser eficaces, y es posible que se vuelvan a recorrer caminos que ya se han hecho y que podrían realizarse mejor y en menos tiempo, atentando contra los objetivos de la organización y limitando las posibilidades de mejorar, implicando una pérdida de tiempo, de recursos financieros y del trabajo realizado.

La P.A.S., es un servicio de atención al usuario de sistema público de servicios sociales comunitario, en el que sin necesidad de desplazamiento a su Centro puede recibir aquella información puntual y precisa, a través de los profesionales técnicos sociales, sobre demandas ya tramitadas y/o gestionadas, sobre información general de los recursos de las políticas sociales del momento, pueden realizarse las derivaciones los servicios, asociaciones y/o instituciones o establecer una entrevista presencial en la que poder realizar un diagnóstico social de la situación más exhaustivo con prescripción y/o tratamiento técnico. Destacar la novedad en la primera atención telefónica que permite no tener que desplazarse, utilizando fundamentalmente la vía telefónica, y estando prevista también la vía electrónica a través de correo electrónico.

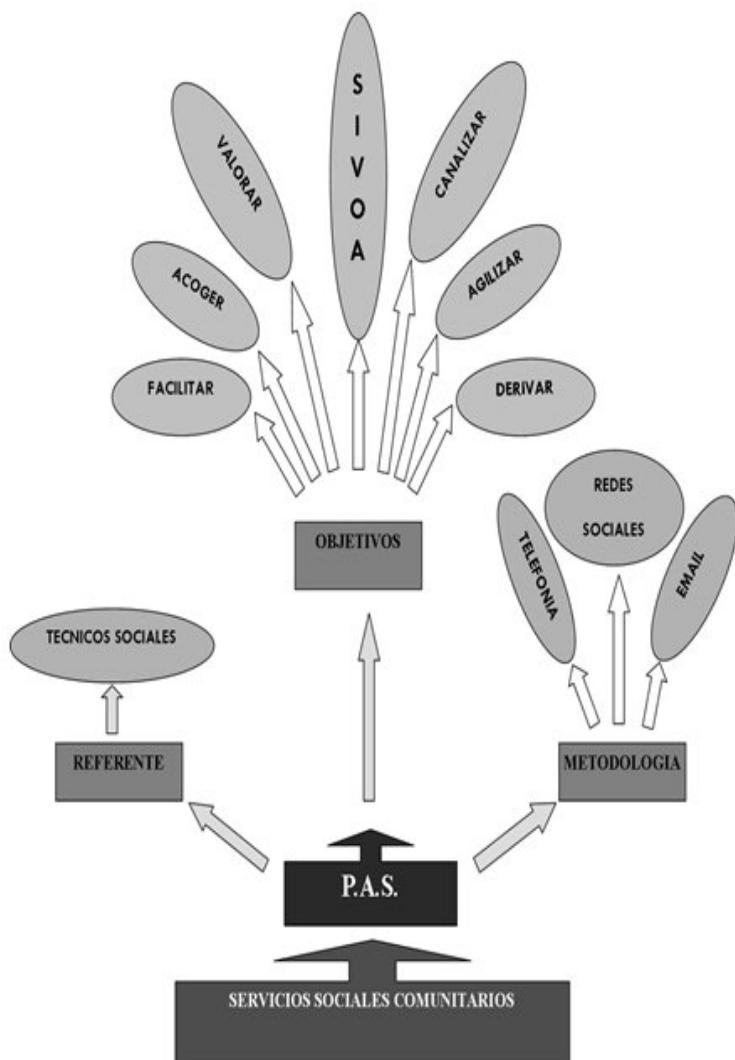
Las personas que se benefician principalmente son quienes ya han sido atendidas presencialmente y que se encuentran a la espera de resolución, de información sobre plazos, sobre el estado de su expediente, sobre fechas de respuestas, sobre documentación a aportar, etc. y que, por vía telefónica, acompañada si es necesario del correo electrónico, la reciben sin desplazamientos innecesarios.

Esto supone una gran descarga del personal técnico que no precisa de prestar la atención presencial de toda persona demandante de información más la que requiere intervención social, lo que suponía que las listas de espera para dicha atención presencial fueran bastante largas, con lo que ello implicaba: las citas previas se saturaban de personas que solo demandaban información puntual desplazando en el tiempo a quienes precisaban de atención e intervención social para diagnóstico, prescripción e intervención inicial o seguimiento.

La sistematización surge para promover la reflexión colectiva sobre la experiencia, sea posibilitando el apoyo a grupos sociales mediante el análisis, tanto de la práctica, como de los procesos realizados y las lecciones que se han aprendido en el proceso. Algunos autores han señalado como “organizaciones inteligentes” a las entidades que sistematizan, siendo en América Latina, donde los grupos sociales mayormente, la han utilizado desde la década de los 80 hasta nuestros días, hallando en ella una oportunidad de aprendizaje desde la práctica social, refiriéndose al proceso de “aprender a aprender”, siendo esto válido para cualquiera que sea la naturaleza de la organización, bien privada o pública.

Las entidades no han utilizado este procedimiento, probablemente por desconocimiento y por la inexistencia de herramientas adaptadas para su uso, aunque este vacío podría ser cubierto por una guía clara para la Sistematización de experiencias.

IMAGEN 1. *Servicios Sociales Comunitarios.*



Fuente: Elaboración propia

Referencias bibliográficas

- Candales, L. y Torres, A. (2006). La sistematización como experiencia investigativa y formativa. *Revista la Piragua*, 23.
- Chavez-Tafur, J. (2006). Aprender de la experiencia: una metodología para la sistematización. Fundación ILEIA/Asociación ETC Andes, Perú.
- Duarte, I., Fernández, B., Mejía, M.R. y Zúñiga, R. (2015). La sistematización de experiencias en América Latina y el Caribe. Aportes a la práctica docente. *Revista Docencia*, 55. Colegio de Profesores de Chile.
- Jara, O (2010). Trayectos y búsquedas de la sistematización de experiencias en América Latina. 1959-2010. San José, Costa Rica. Ediciones del Centro de Estudios y Publicaciones Alforja.
- Jara, O (2011). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias. Programa de Apoyo a la Sistematización –CEAAL.

Anexos

anexo I: Doc. El servicio de “P.A.S.”.P.M.A.S.

EL SERVICIO DE “PRIMERA ACOGIDA SOCIAL” COMO ELEMENTO FACILITADOR DEL ACCESO A LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

En los Servicios Sociales Comunitarios, y tras la aprobación de la primera Ley de Servicios Sociales de Andalucía (1988), existe ya desde hace años el Servicio de Información, Valoración, Orientación y Asesoramiento.

El servicio de primera acogida no es un nuevo SIVOA, con lo que la duplicidad conllevaría, sino al revés, permitiría descargar el SIVOA de parte de las demandas que llegan y que, o no corresponden al sistema de servicios sociales, o son meras demandas de información general que pueden atenderse desde esa primera acogida.

Así el PAS serviría para triar, entresacar, clasificar la demanda para ordenar la atención, así como atender a los casos más urgentes en función de la disponibilidad o escasez de los recursos.

OBJETIVOS:

- Facilitar la accesibilidad de la población al Sistema Público de Servicios Sociales comunitarios.
- Valorar inicialmente la demanda acumulada y canalizar/derivar y/o resolver técnicamente sin necesidad de generar lista de espera de atención en los SIVOA y otros puntos informativos del centro: punto de información socioeducativo y de atención psicosocial.
- Agilizar el tiempo de respuesta entre la petición de cita y la atención en despacho.

PROFESIONAL DE REFERENCIA

Para conseguir los objetivos es necesario que el primer referente esté dotado de los conocimientos técnicos necesarios para proporcionar una atención integral desde el derecho de los ciudadanos a recibir una atención confidencial y con profesionalidad.

¿QUIÉNES HACEN USO DEL SERVICIO DE PRIMERA ACOGIDA SOCIAL?

En principio toda persona que quiera dirigirse al Centro Municipal de Servicios Sociales. Es decir, si los servicios sociales comunitarios por definición, son la puerta de entrada al Sistema Público de Servicios Sociales, el “traje” es esa misma puerta, pero “abierta”, “ágil”, y “mas humana”, del propio sistema.

FUNCIONES DEL PROFESIONAL DE REFERENCIA.

- Determinar si la demanda es canalización, derivación o resuelta.
- Valoración, en caso de que no sea competencia de SS.SS., si sería conveniente derivarlo a otro sistema.
- Realizar la “Primera Acogida Social” cualificado de los servicios evitando exponer a la ciudadanía a relatar su situación a cualquier otro empleado no cualificado, garantizado así la confidencialidad de la persona.

Anexo ii: doc. Recogida de datos telefónico. P. Gregorio Blázquez



CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES "SAN FELIPE"
CITAS USUARIOS P.A.S.



TRABAJADORA SOCIAL:			
FECHA:		DÍA DE LA SEMANA:	

HORA	ASISTENCIA		NOMBRE Y APELLIDOS	DIRECCION	TELEFONO
	SI	NO			
	SI	NO			
	SI	NO			
	SI	NO			
	SI	NO			
	SI	NO			
	SI	NO			
	SI	NO			
	SI	NO			
	SI	NO			

ANEXO III: Doc. Recogida de datos telefónico. M.C. Joyanes Alabarce

P.A.S. BULEVAR

RECOGIDA DE DATOS P.A.S. TELEFONICO 2020/2021

FECHA	SEXO	NOMBRE	TELEFONO	DEMANDA

Anexo iv: Doc. Recogida de datos telefónico.

P.A.S. BULEVAR: RECOGIDA DE DATOS P.A.S. PARA MEMORIA ANUAL.

MES	EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL
			TOTAL		TOTAL	
ENERO	- 18					
	18 - 65					
	+ 65					
FEBRERO	- 18					
	18 - 65					
	+ 65					
MARZO	- 18					
	18 - 65					
	+ 65					
ABRIL	- 18					
	18 - 65					
	+ 65					
MAYO	- 18					
	18 - 65					
	+ 65					
JUNIO	- 18					
	18 - 65					
	+ 65					
JULIO	- 18					
	18 - 65					
	+ 65					
AGOSTO	- 18					
	18 - 65					
	+ 65					
SEPTIEMBRE	- 18					
	18 - 65					

	+ 65					
OCTUBRE	- 18					
	18 - 65					
	+ 65					
NOVIEMBRE	- 18					
	18 - 65					
	+ 65					
DICIEMBRE	- 18					
	18 - 65					
	+ 65					
TOTAL ANUAL	- 18			- 18		
	18 - 65			18 - 65		
	+ 65			+ 65		

Anexo v: doc. Ficha de recogida de datos. J.J. Ramírez Armenteros

FICHA RECOGIDA DATOS

CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES DEL BULEVAR

(SIUSS: Colectivos en situación de necesidad provocada por riesgos catastróficos, epidémicas...)

(Recursos sociales. Ayuntamiento de Jaén: Necesidades Personal/Familiar)

Profesional receptor de la llamada:
Fecha de la llamada o visita:

USUARIO:	
D. N. I.:	FECHA DE NACIMIENTO:
<i>Teléfono:</i>	Correo electrónico:
Personas en el unidad de convivencia Nº de miembros en total: ___ Nº de menores: ___ Nº de personas dependientes: ___	
<i>Tipo de persona solicitante</i>	
<input type="checkbox"/> Solicitante <input type="checkbox"/> Familiar solicitante <input type="checkbox"/> Persona conocida <input type="checkbox"/> De oficio	

DOMICILIO (Calle, Plaza, Avda.,)				
Nº / KM	Bloque/Escalera	Planta	Puerta	Código Postal
Observaciones de localización:				

COLECTIVO						
PERSONAS MAYORES	FAMILIAS VULNERABLES	MENORES	PERSONAS SIN HOGAR	VOLUNTARIADO	EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS	OTROS
OTROS (Especificar):						

TIPO DE DIFICULTAD			
PERSONAS CON DIFICULTADES ECONÓMICAS	NO PUEDEN SALIR DE CASA POR SER COLECTIVO DE RIESGO	¿PRESENTA SÍNTOMAS DE COVID 19?	¿TIENEN FAMILIARES O VECINOS QUE PUEDAN AYUDARLES Y HACER POR ELLOS LAS GESTIONES EN LA CALLE?
		<input type="checkbox"/> NS/NC <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NS/NC <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / CONTACTO:
--

OBSERVACIONES / VALORACIÓN:

CAPÍTULO VIII

“Autogestiona tu futuro@”¹⁹. Sistematización de experiencia en la vivienda colaborativa residencial santa clara (Málaga)

*Inmaculada Heras Robles*²⁰

*Juana Pérez Villar*²¹

“De vez en cuando hay que hacer
una pausa
contemplarse a sí mismo
sin la función cotidiana
examinar el pasado
rubro por rubro
etapa por etapa
baldosa por baldosa
y no llorarse las mentiras
sino cantarse las verdades”.
Mario Benedetti.

1. Situación inicial

El *cohousing* o vivienda colaborativa, es un modelo de vivienda autopromovido y gestionado desde y para los propios residentes. Tiene su origen en Dinamarca y Holanda en los años sesenta.

19 Propiedad intelectual de Aurora Moreno González.

20 Trabajadora Social del Ayuntamiento de Andújar. Doctoranda de la Universidad de Jaén.

21 Profesora del Área de Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Jaén.

Un *cohousing*, no es una cooperativa de viviendas, hay un matiz diferenciador y es que, en las cooperativas de vivienda, no se contemplan zonas comunes para la utilización comunitaria por parte de los residentes. El régimen jurídico más extendido es el de cooperativa en cesión de uso. (Etxezarreta, Cano y Merino, 2018).

Como propuesta arquitectónica, puede ser similar a un apartahotel, pero tampoco hay que confundirlos. En el *cohousing* las personas están involucradas y cada uno aporta su saber hacer en beneficio del bien común. No se trata de residir en un lugar que ofrezca determinados servicios, sino que los propios residentes son un recurso para la comunidad.

Según del Monte (2017:13) “la diferencia con respecto a estos servicios no está en lo arquitectónico, sino en lo social: la participación, la autogestión y el diseño intencional llevan a un gran equilibrio entre vida privada y comunitaria”. Hay diferentes modalidades de *cohousing*, en este caso el modelo al que se hace referencia es el específico para personas mayores o senior *cohousing*.

La arquitectura del senior *cohousing*, o vivienda colaborativa como prefieren referirse a ellas desde el estudio del movimiento de la vivienda colaborativa de personas mayores en España (en adelante MOVICOMA), se distribuye mediante habitaciones o apartamentos individuales de carácter privado, confluyendo con zonas comunitarias, de uso grupal.

Las personas mayores son heterogéneas y por ello es difícil satisfacer las necesidades individuales. Para salvar este hándicap, el *cohousing* involucra a sus moradores desde el inicio del proyecto y en todas sus fases, desde la elección del terreno, hasta la elaboración del reglamento de régimen interior. Éste es un matiz interesante porque todo está creado por y para los

residentes, ya que son los mismos los que participan en el diseño y creación de cada *cohousing*. Es significativo que cada establecimiento presentará unas características diferenciadoras a instancia de los propios residentes y del contexto.

Es necesario reseñar que, esta idiosincrasia, tiene que ser compatible con una serie de requisitos. Según del Monte (2017), para que pueda ser considerado *cohousing*, al menos tiene que contemplar las siguientes características: participación, diseño intencional, equipamiento comunitario, autogobierno, equidad y economía independiente.

Además de las características que se citan, es necesario distinguir el *cohousing* de otras experiencias con rasgos similares para que no se confundan con este, aunque algunas de estas peculiaridades se pueden deducir, simplemente, por ser contrarias a las cualidades propias de este modelo.

El *cohousing* difiere de otras comunidades intencionales por el hecho de que los residentes no tienen una economía compartida, no se participa de un enfoque religioso o sectario, ni tampoco se integra en una estructura jerárquica, lo que le imprime un carácter equilibrado entre privacidad y comunidad (Durrett, 2015).

Para Jara (2011) una de las condiciones para realizar un proceso de sistematización es haber participado en la experiencia, o en su defecto contar con registros. En este caso, la experiencia ha sido documentada en numerosas ocasiones y cuenta con registros de diferentes soportes: digital, físico, y audiovisual, por lo que se cuenta con un número suficiente de registros para sistematizar esta experiencia. Por otro lado, para poder tomar conciencia de la experiencia desde un plano horizontal, más cercano y realista, se realiza una visita a las instalaciones y una entrevista semiestructurada, de una hora y cuarenta minutos a

Aurora Moreno, ideóloga y pionera del *cohousing* para personas mayores en España e impulsora del proyecto Residencial Santa Clara, Cooperativa los Milagros.

2. Proceso de intervención

Para enmarcar la sistematización que se presenta, se ha tomado como referencia la propuesta metodológica de Óscar Jara (2018). En primer lugar, se muestra la delimitación del objeto de la sistematización, es decir, el tema seleccionado. En este caso el tema de la sistematización es la experiencia y proceso vivido en la vivienda colaborativa o *cohousing* Los Milagros (Málaga). Es el primer establecimiento en la modalidad para personas mayores de estas características del que se tiene noticia en España.

En la siguiente fase, se define el objetivo de la sistematización mediante la respuesta a la pregunta: ¿para qué queremos sistematizar? Es este sentido, es de suma importancia reseñar, que la experiencia y aprendizajes resultantes de esta sistematización, suponen un valor añadido, ya que, a partir de ahí, se puede referenciar un compendio de saberes para un tema que aún se encuentra poco desarrollado y sistematizado.

Para quienes se encuentran en íntima relación con estos proyectos, es de sumo interés poder conocer cómo se ha desarrollado la experiencia y los resultados de aprendizaje. Sin duda cada experiencia es única, pero posiblemente surjan problemáticas comunes y soluciones exitosas que incardinan hacia propuestas de intervención más eficaces y eficientes.

En el siguiente momento se explicita el eje de la sistematización, en el que se muestran los aspectos centrales de la experiencia sistematizada, las técnicas aplicadas y la persona responsable, concretándose todo ello en el Plan de Sistematización.

El plan de sistematización del Residencial Santa Clara contempla la ruta metodológica que se ha seguido para llevar a cabo la sistematización de esta experiencia. En la Tabla 1, se presentan, de manera sucinta, los elementos de análisis del impulso y ejecución del proyecto de vivienda colaborativa del Residencial Santa Clara.

TABLA 1. *Plan de sistematización de la experiencia en Residencial Santa Clara, Cooperativa Los Milagros*

PLAN DE SISTEMATIZACIÓN RESIDENCIAL SANTA CLARA Experiencia: Impulso y ejecución de un proyecto de vivienda colaborativa para personas mayores en Málaga (España)	
PERIODO	El periodo de ejecución es desde el año 1997 a la actualidad. El proyecto continúa ejecutándose.
OBJETIVOS	Conocer y analizar críticamente como se ha desarrollado el proceso de construcción comunitario, así como recopilar los aprendizajes surgidos de la experiencia vivida.
EJES DE SISTEMATIZACIÓN	Sintetizar la experiencia de impulsar y ejecutar un proyecto de vivienda colaborativa y su significado.
TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista semiestructurada • Observación no participante • Visita domiciliaria • Análisis documental • Matriz de entrevista
RESPONSABLES	Inmaculada Heras Robles Juana Pérez Villar
FUENTES DE INFORMACIÓN	Las fuentes de información para la recopilación de las experiencias han sido, el material editado y entrevista con persona informante clave.
PROCEDIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y contextualización documental • Concertación de entrevista y visita • Realización de la entrevista • Transcripción de la entrevista • Interpretación crítica • Análisis • Resultado de aprendizajes y elaboración de la memoria
PRESUPUESTO ESTIMADO Y RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Conexión a Internet • Material fungible • Mantenimiento equipo informativo y licencias • Kilometraje de desplazamiento • Teléfono
PERSPECTIVA DE GÉNERO	Se considera necesario incorporar la perspectiva de género para identificar en qué sentido y medida es un factor considerablemente significativo
PROTECCIÓN DE DATOS	La entrevista y el tratamiento de datos se ha realizado en el marco de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales

Fuente: Elaboración propia

Las dimensiones que han sido consideradas Para la elaboración del guion de la entrevista y las observaciones para la sistematización de esta experiencia se han considerado cuatro dimensiones: territorial, social, política-administrativa y económico-jurídica que, quedan descritas en la Tabla 2.

TABLA 2. Dimensiones para la sistematización.

DIMENSIÓN	CONTENIDO
TERRITORIAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ubicación del inmueble ▪ Inserción urbana: relación con el entorno ▪ Características y diseño del inmueble ▪ Interrelación entre espacios comunes, servicios y equipamiento ▪ Mejoras o ampliaciones necesarias ▪ Mantenimiento y conservación
SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Surgimiento y desarrollo de la iniciativa ▪ Características sociodemográficas ▪ Decisión de participación en el proyecto ▪ Motivación para la movilidad o abandono ▪ Participación de agentes no residentes (asesores, personal de servicio.) ▪ Toma de decisiones, Junta Rectora ▪ Solución de la conflictividad ▪ Gestión de recursos ▪ Necesidades y demandas ▪ Desarrollo de otras experiencias que sirven como ejemplo
POLÍTICA Y ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Marco legal en el que se desarrolla la iniciativa ▪ Política Pública de vivienda ▪ Sistema para la autonomía y atención la dependencia (SAAD) ▪ Cuidados de larga Duración ▪ Modelo de atención
ECONÓMICA Y JURÍDICA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso al inmueble ▪ Financiación: público, privada o cooperativa ▪ Estrategias de autogestión económica ▪ Modalidad de tenencia

Fuente: elaboración propia

3. Situación final/actual

Atendiendo los criterios propuestos por Teresita Pérez de Maza (2016) esta sistematización se puede enmarcar en el enfoque centrado un proceso de intervención-participativa. En esta sistematización se ha involucrado en el proceso de sistematización a quien ha vivido la práctica en primera persona, no solo como informante clave, sino como protagonista que reflexiona en relación con su práctica y propone estudiados recursos de acción.

De acuerdo con la temporalidad del proceso, en este caso se clasifica como correctiva. Se realiza durante la ejecución de la experiencia, de hecho, el proyecto tiene continuidad. La idea es reconducir, dirigir hacia los cambios oportunos necesarios en el trayecto. Surge a partir de las reflexiones críticas y los límites que emergen durante el proceso, así como las certezas detectadas por los participantes. Todo ello, supone repensar el proceso, observar y explorar el contexto.

Con relación al alcance, esta sistematización pretende ser parcial, ya con los medios disponibles, es muy difícil abarcar todos y cada uno de los componentes de la experiencia.

Por último, y no menos importante, en base al tipo de experiencia a desarrollar, en este caso se trata de una Sistematización de proyecto. Como su nombre indica, el proceso de reconstrucción de la experiencia se concentra en un proyecto específico, que no forma parte de un programa ni existe riesgo social para las personas que participan en el mismo.

Como parte para la recuperación de la experiencia, además de la recopilación y estudio de los diversos registros, desde un plano más horizontal, se mantiene entrevista con Aurora Moreno González, nacida en 1934 y alma mater del proyecto.

Comienza la entrevista informando sobre su parte más personal y sus raíces linarenses. Su padre, era natural de la ciudad de Linares (Jaén) y durante su juventud, emigró por diferentes ciudades en búsqueda de un futuro mejor para su familia. Finalmente, el destino hizo que llegaran a la ciudad de Málaga.

El primer contacto que tuvo Aurora con las residencias para personas mayores o asilos, como se les denominaba en tiempos pasados, se remonta a su etapa adolescente, mediante su participación en actividades de dinamización que se llevaban a cabo por parte de organizaciones de carácter religioso.

Este hecho, supuso para ella conocer de primera mano la realidad de aquellas personas mayores, tomando en ese momento consciencia de lo que pudiera depararle el futuro. En este justo momento, se plantea que esa no es la meta para su vejez, ni la de sus seres queridos más cercanos. Este es el momento de inflexión que motiva la búsqueda de una alternativa a las residencias para las personas mayores, que sea lo más parecido a un hogar. Es más, a la pregunta sobre qué resaltaría como lo más importante de su experiencia, sin titubear ni un instante responde: "resido donde yo he decidido" y, para resumir la experiencia, utiliza esta frase: "autogestiona tu futuro".

Para las empresas, el *cohousing* o vivienda colaborativa, está siendo un sector muy atractivo, de hecho, varias inmobiliarias le han solicitado permiso para su uso. Aurora, por su parte, entiende que las inmobiliarias hacen un uso especulativo de la vivienda, que en nada tiene que ver con la esencia del modelo de convivencia Residencial Santa Clara.

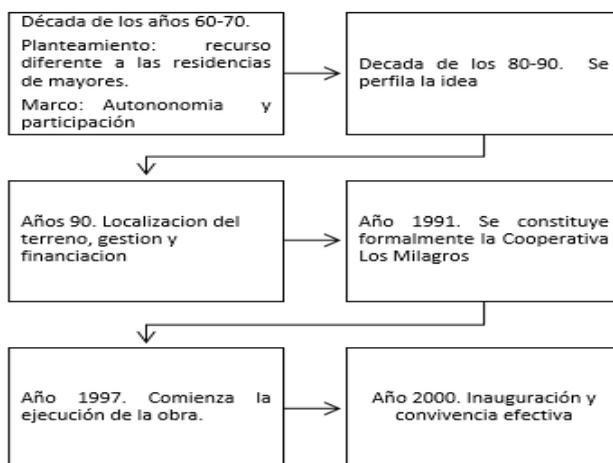
Durante su vida profesional, ha sido profesora, antes de ello fue monja. Mujer visionaria, sagaz e inteligente. Entre los residentes, la mayoría son funcionarios jubilados de distintas administraciones públicas. Este hecho fue facilitador desde el

principio para la puesta en marcha de la multiplicidad de gestiones que hubo que realizar para materializar el proyecto, que partía desde cero en todos los sentidos.

En cuanto al aspecto irrenunciable para valorar la calidad de vida, sin duda, informa sobre la soledad no deseada. Manifiesta que ninguno de los residentes la sufre, están allí porque libremente lo han decidido, y cada cual gestiona sus tiempos, horarios y deseos. La privacidad es una de las cuestiones mejor valoradas por los residentes.

El Residencial Santa Clara, se encuentra ubicado en una zona elevada de las afueras de Málaga denominada Los Montes. Se accede por la carretera de Colmenar (A-7000). Desde Málaga se tarda en llegar unos 5 minutos en vehículo partiendo desde el casco urbano de la ciudad. Se accede al residencial por un carril situado a la derecha del camino, a la altura del popular Ventorrillo de Santa Clara.

GRÁFICO 1. *Línea del tiempo y principales hitos de la experiencia*



Fuente: Elaboración propia

Se alza el residencial en una antigua finca rústica de 50.000 m², con unas espectaculares vistas a la montaña, el mar y la ciudad. La construcción está formada por 76 apartamentos, con una superficie de 50 metros cuadrados cada uno, integrados por cocina, comedor, dormitorio con baño adaptado y una amplia terraza. Cada apartamento, está decorado según los gustos y preferencias de cada persona, incluso con mobiliario que han traído de su anterior vivienda. Intentando favorecer, en todo momento, la intimidad y confort del propio hogar. Como servicios comunes cuenta con gimnasio adaptado, comedor, zona de lavandería, almacén de alimentos, peluquería, capilla y salas de uso múltiple, entre otros.

Una de las cuestiones en las que más énfasis pone Aurora, es en haber participado en el proyecto desde el principio, en localizar un terreno cercano a su pueblo, evitando así el desarraigo, y en la orientación geográfica de las viviendas, para disfrutar de mucha luz, buenas vistas y una adecuada ventilación. Para mostrar la recuperación histórica, en el Gráfico 1, se procede a reconstruir la línea del tiempo con los principales hitos de la experiencia.

En la actualidad el número de personas que residen de forma continua es variable. Hay apartamentos que se utilizan por su cooperativista para uso de fin de semana o periodos vacacionales. A efectos de optimización de recursos, se considera que el número idóneo personas socias es de 150.

Las normas para una adecuada convivencia están recogidas en el Reglamento de Régimen Interior. Para las cuestiones relativas a la organización de los servicios y el funcionamiento se cuenta con un grupo de profesionales: dirección, gerencia, administración, cocina, personal de limpieza y

mantenimiento. Dos veces a la semana se recibe la visita de médicos especialistas en geriatría. No cuentan con figura profesional de Trabajo Social.

La mayoría de los residentes participaron en el proyecto desde el principio, otros se han ido incorporando al proyecto una vez finalizado. Este proyecto, lógicamente requiere un relevo generacional. La franja de edad ronda entre los 70 años y los 101 años en la fecha de la entrevista. Como grupo, se destaca la cohesión. Parten del valor de la solidaridad y del apoyo mutuo, siendo este uno de sus ideales de convivencia y motivo por el cual se decide participar en el proyecto.

Para la atención a las situaciones de gran dependencia, cuentan con recursos propios. Según informa Aurora, ni son una residencia, ni son un domicilio particular, por lo que están estudiando la fórmula para poder acceder en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía a las prestaciones y/o servicios de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Este, sin duda, puede ser uno de los puntos débiles del recurso, y motivo para que no sea la primera opción de convivencia si la persona no cuenta con recursos que le permitan satisfacer no solo la inversión inicial y las aportaciones mensuales, sino también otras situaciones sobrevenidas en caso de precisar ayudan de terceros para las actividades de la vida diaria.

Otra de las cuestiones de sumo interés, ha sido el impacto del SARS-CoV-2. Desde el inicio de la pandemia, han fallecido cinco residentes, entre ellos, su hermana. Comparado con otros centros de convivencia, como las residencias, se puede indicar que el impacto ha sido mucho menor. Cada persona estaba aislada en su apartamento, se les dejaba la comida en la puerta, con limitación total de contacto. Se comunicaban entre ellos por las terrazas. Ha

sido una experiencia muy dura, pero entiende que podía haber sido mucho peor viviendo sola en un edificio con vecinos con los que puede que tuviera relación o no, o en una residencia, aislada en una habitación.

En cuanto a la conexión con el municipio, tras varias gestiones se consiguió acercar una línea de transporte público para poder disfrutar de la autonomía suficiente para desplazarse a Málaga y poder hacer uso de las instalaciones y servicios que ofrece el casco urbano, no suponiendo un inconveniente la distancia física. Además, cuenta con una furgoneta adaptada para poder realizar los desplazamientos necesarios, a la que cariñosamente se refieren a ella como “la blanquita”.

Una de las cuestiones que llaman la atención es que, a pesar de estar ubicado en grandes terrenos al aire libre, no se aceptan mascotas, siendo precisamente en la práctica, una de las cuestiones por las que muchas personas mayores, declinan su traslado a un centro de atención residencial.

4. Aprendizajes

En la elaboración y comunicación de aprendizajes, es donde se muestra realmente la esencia de la sistematización y el sentir de los protagonistas. De otro modo, sin realizar la síntesis de las cuestiones de fondo, y por supuesto elaborar el producto de comunicación, el proceso no hubiera satisfecho plenamente su razón de ser. Estos dos aspectos, deben entenderse en el proceso de sistematización como una condición y no como una opción.

En este contexto, es importante dejar claro, que este resultado de aprendizaje, de ninguna de las maneras, puede ser sustentado como un sistema cerrado o una receta. No podría ir más lejos de la realidad, el hecho de no tener en cuenta el

contexto social, económico, político, así como la personalidad propia de todas y cada una de las personas que intervienen.

A continuación, se exponen las claves o elementos a valorar por parte de otras iniciativas futuras, tanto en proyecto o incluso que ya se encuentren conviviendo, puesto que puede dar respuestas que, desde la individualidad, en ocasiones sería más complicado escoger la mejor alternativa.

4.1.1 Iniciativa de ciclo abierto circular.

Este sistema de convivencia, más que una meta, es un proceso en continua evolución y evaluación. Aún quedan temas pendientes por resolver, y otras nuevas circunstancias que se van sucediendo de forma espontánea.

Para plantear respuestas a estas necesidades detectadas, el sentido de comunidad está fuertemente arraigado en la convivencia, el “nosotros” forma parte continua del discurso, hecho que denota la interiorización de la comunidad como sujeto.

4.1.2 Viabilidad demostrada.

Una de las dificultades que se pueden plantear es la falta de viabilidad futura, en la que ha sido clave trazar unas directrices al amparo y supervisión de la Junta Rectora. La banca ética puede ser un recurso a tener en cuenta para dar respuestas satisfactorias a este tipo de proyectos.

4.1.3 Proceso lento.

Esta es una de las características que puede suponer el abandono del proyecto, especialmente de quienes ya tienen una necesidad de atención personal o doméstica agravada. En este caso, la iniciativa surgió cuando Aurora, la persona impulsora de proyecto, aún era muy joven, como el resto del equipo motor. Este

hecho, supuso no decaer en el proyecto, y además los vínculos se fueron afianzando conforme se iban cumpliendo objetivos y alcanzando metas.

Dicho esto, como punto favorable, se pone de relieve que las cuestiones que al principio fueron parsimoniosas, han creado las suficientes sinergias para transformarse en eficacia. Esta experiencia articula la toma de decisiones cada vez con menor margen de error.

4.1.4 Ser pionero, ejemplo para otros territorios.

Esta fórmula para transformar una parcela rústica en un hogar, hace que la estrategia seguida en este proceso sea vista por parte de otros grupos interesados como el modelo a partir del cual, proyectar la propia experiencia.

Este proyecto ha supuesto un impacto en la vida de las personas que residen en él, y también en el territorio en el que se inserta: desde la compra de los materiales que sirvieron para la ejecución de la obra, hasta las personas que se contrataron, y las que aun hoy prestan servicio en función de la demanda. Motivo por el que la implantación y su puesta en marcha supone una estrategia de reactivación del territorio que está sirviendo de referente en otras zonas.

Ser pionero en este campo ha supuesto tener que arriesgarse en algunas decisiones. Lo que ha conllevado cierto vértigo al no contar con la experiencia de otros modelos en desarrollo para el asesoramiento. El sentido común, y la prudencia a la hora de medir el riesgo, han sido claves desde el principio.

4.1.5 La comunidad

La comunidad como proceso, se conforma lentamente. Es un proceso personal crítico, ya que no asimilar que se forma parte

de una comunidad puede suponer el abandono del proyecto. No se pretende como se verá más adelante, hacer una renuncia de la individualidad, pero si interiorizar la perspectiva comunitaria. Los que están, es porque realmente quieren estar, siendo esa una de las claves del éxito.

Esta conformación colectiva como parte del proceso, facilita que la organización sea asimilada y apropiada por las personas residentes y que se sientan parte de la misma, siendo partícipes, en muchos casos, más allá de lo esperado, cuando se vislumbra la idea de formar parte de esa convivencia.

2.1. Talleres realizados en las dos ediciones.

3.1. resultados esperados. evaluación e indicadores

2.1. Definición del caso práctico

2.2. Estudio de las problemáticas y necesidades

3.1. plan de sistematización

4.1. interpretación crítica

4.2. análisis

5.1. síntesis y formulación de conclusiones

5.2. Elaborar “productos de comunicación”

5.3. Conclusiones sobre la aplicación de la sistematización

en el campo de trabajo social

1.2. objetivos y ejes de sistematización

2.1. ejes de sistematización

2.2. población diana

2.3. plan de sistematización: fases

3.1. interpretación crítica

3.2. evaluación de la sistematización

1.1. objeto y objetivo de la sistematización.

1.2. descripción de la experiencia

2.1. objetivos

- 2.2. recursos
- 2.3. metodología
- 2.4. actividades
- 2.5. evaluación
- 2.6. fases de intervención
- 2.7. plan de trabajo.
- 4.1. síntesis y formulación de conclusiones
- 4.2. divulgación de la buena práctica
- 2.1. momentos clave del proceso
- 2.2. diseño de proyecto para la zona desde SSSS

Comunitarios

- 2.1. plan de sistematización
 - 3.1. interpretación crítica
 - 3.2. análisis
 - 4.1. síntesis y formulación de conclusiones
 - 1.1. objetivos
 - 2.1. contextualización e inicio de la experiencia
 - 3.1. proceso de trabajo
 - 3.2. análisis
1. delimitación

	Área o Ámbito de la Sistematización	Experiencia a sistematizar
P.A.S.	Centro Municipales de Servicios Sociales	Servicio de atención al usuario durante la pandemia, 2020 a 2021

- 2. definición
 - 2.1. plan de sistematización
 - 3.1. interpretación crítica
 - 3.2. análisis

- 4.1. síntesis y formulación de conclusiones
- 4.2. Elaborar “productos de comunicación”
 - 1.1. Contextualizando el lugar.
 - 1.2. haber participado y tener registros de la experiencia.
 - 2.1. plan de sistematización.
 - 2.2. guion de la entrevista y observaciones
 - 3.1. enfoque, marco temporal, alcance y tipo de experiencia
 - 3.2. recuperación e interpretación crítica
 - 4.1. el proceso
 - 4.2. gestión
 - 4.3. la comunidad, entre lo público y lo privado.
 - 4.4. de la construcción física al espacio público.
 - 4.5. impacto del sars-cov-2

Los actores que intervienen y la toma de decisiones a lo largo del proceso se lleva a cabo con diferentes formas de dominios y jerarquías. Por ello, se puede decir que no existe un único tipo de relación y gestión, sino que se puede definir como un sistema multicapa. Gestionado cada recurso por múltiples actores, cada uno con sus propias capacidades y roles en la toma de decisiones. En este sentido, tiene apertura y flexibilidad.

4.2.1 Ente público, en proceso de flexibilización y adaptación.

Se observa que conforme ha ido avanzado el proceso de diferentes grupos organizados, la capacidad de la administración pública ha ido evolucionado positivamente para su integración como un servicio social, con el obligado cumplimiento de una serie de requisitos básicos para obtener la acreditación como centro sociosanitario.

4.2.2 Profesionales.

El papel de los distintos profesionales, se presenta como figura relevante, como catalizadores de esta realidad. Entre los perfiles profesionales destacan del área de la arquitectura, personal sanitario, economía, teniendo un papel menos relevante los profesionales de lo social. Los equipos suelen ser de carácter multidisciplinar. En este punto llama poderosamente la atención la ausencia de profesionales de lo social, aun tratándose de procesos comunitarios, desde y para las personas, donde precisamente las competencias curriculares de estas profesiones están diseñadas para ejercer allí donde haya personas.

Para estos grupos profesionales, se puede indicar que existe un doble interés para implicarse en estos procesos, por un lado, personal, como ciudadanía con sus propios intereses en la realidad urbana y por otro, como profesionales con interés en la diversificación en otros campos laborales en expansión. Ambas motivaciones, articulan una implicación ideológica, emotiva y técnica, que los sitúa en un papel relevante como agentes de especial relevancia de este proceso.

Su papel como profesionales sirve de nexo entre el grupo de interés y la Administración, ya que tienen la capacidad de traducir en lenguaje e instrumentos técnicos, demandas y necesidades del colectivo de usuarios. En ocasiones llegan a actuar como verdaderos Stakeholders.

Concretando en la figura profesional del Trabajo Social, puede ser un elemento clave en este contexto en base a las funciones y competencias que puede desarrollar en los diferentes niveles de intervención, individual-familiar, grupal y comunitario. Este, posiblemente sea un elemento que, si bien su ausencia no debilita, tampoco permite explorar y proyectar el potencial de la comunidad. Se valora como factor que mejoraría la calidad de

vida, el acercamiento a los recursos, y la mejora de las relaciones internas y externas.

Se puede decir que este proceso presenta una delgada línea en cuanto a la separación entre lo privado y lo público, complejizando los términos y abriéndose a lugares intermedios, como lo comunitario. En este sentido se plantean una serie de argumentos, diversos e inconexos aparentemente, pero que tienen que ver con esta relación dialéctica público-privado en un contexto comunitario.

El proceso por el que se ha dotado al edificio de un determinado uso ha sido el inicio de un impacto positivo para todo el contexto urbano. No sólo por la relación que existe entre el propio edificio y su ubicación, sino porque, además las pericias colectivas suelen ir más allá del recinto de la construcción y transforman el espacio público inmediato. Podría decirse que se genera un proceso de transformación colectiva más allá del objetivo inicial e irrumpe en lo público. La generación de sinergias irrumpe en el territorio desde lo individual a lo colectivo.

El impacto negativo de la pandemia en la vivienda colaborativa ha sido menor. Ese dato, se afirma solo teniendo en cuenta el número de personas fallecidas. Pero, si, además, se valoran otros determinantes psicosociales de la salud como el apoyo social, la soledad no deseada, el aislamiento o la seguridad, los resultados también apuntan en la misma dirección. Todo ello ha situado en el centro de todas las miradas a la vivienda colaborativa como alternativa al servicio de atención residencial. El debate gira en torno a cómo abordar el cuidado de las personas mayores, sector de población que ha sido duramente azotado por las sucesivas olas de la pandemia. Es uno de los debates del sector sociosanitario que sin duda marcará un antes y un después en los modelos de atención a la dependencia. Según explicaba Pablo

Montosa, director general del Residencial Santa Clara, para El País (2021) que en la segunda ola tuvieron un brote que afectó a 9 sanitarios y 11 residentes y que el nivel de contagio fue muy pequeño porque “vivimos en espacios independientes”, esa es una de las claves.

Entre las medidas puestas en marcha para la protección de las personas convivientes, de forma inmediata se suspendieron todas las actividades colectivas. La comida se dejaba preparada en la puerta del apartamento. Limitar la actividad comunitaria en el lugar donde precisamente están solo quienes quieren estar y con quien quieren estar, ha sido un gran esfuerzo, pero era absolutamente necesario.

La resiliencia, definida por la RAE como la capacidad de adaptación de un ser vivo frente a un agente perturbador o un estado o situación adversa, toma un especial significado, y se abandera como una de las señas de identidad de las personas que residen en vivienda colaborativa.

Si bien es cierto que la resiliencia es de carácter individual, en el residencial se ha intensificado como identidad colectiva. Por lo que el pasado, los malestares y sufrimientos generados por la situación pandémica, y la vuelta a la normalidad, se produce desde la eficiencia psicológica de quienes han resistido juntos, pero sin perder la privacidad.

De todos los aprendizajes, que no son pocos, quizá la gestión y el impacto de la pandemia en el residencial ha sido todo un ejemplo para la sistematización de experiencias y la recogida de estos aprendizajes. Esta idea se refuerza en el hecho de que el resultado de bajo impacto negativo se ha repetido en establecimientos similares, y que, por tanto, se puede inferir que el modelo funciona. Y funciona bien, porque tiene un efecto protector frente a los trances que difícilmente se puedan superar

desde la soledad no deseada que, en el caso de la vivienda colaborativa, cuando se desea la soledad, es una opción, no una carga a sobrellevar.

Desde un punto de vista profesional, en este caso desde el Trabajo Social, se observa que la Administración tiene que ser consciente de la necesidad de crear una regulación homogénea que garantice unos mínimos para evitar desigualdades en función del código postal, y realizar una apuesta por la vivienda colaborativa desde la perspectiva sociosanitaria y basada en derechos.

Este ejercicio de sistematización solo es el comienzo. Deben seguir muchos otros, de muchos lugares y diferentes experiencias. Para el Trabajo Social, la sistematización es una oportunidad metodológica para transformar la experiencia en conocimiento. De exponer que pasó y cómo, con el posible duelo del fracaso, o de superar todo aquello que entorpece el proceso, y por supuesto de compartir todas aquellas buenas prácticas que suceden tras el momento de pausa, entiéndase esta como la reflexión, interpretación crítica e identificación de aprendizajes.

No sería de justicia dejar en el tintero dos cuestiones. En primer lugar, dar las gracias a doña Aurora Moreno González, por ser un referente femenino internacional en el movimiento de la vivienda colaborativa, por su generosidad, por su recibimiento, por abrir las puertas de su apartamento y el resto de las extensiones de “su gran casa”.

La segunda cuestión de la que se desea dejar constancia concierne a la parte más personal, la de la experiencia. Durante la vida profesional, se ha tenido la oportunidad de visitar diferentes centros de atención residencial o centros de día para entrevistar a personas mayores. En este caso, la sensación que transmite este centro es muy diferente. Visitar el Residencial Santa Clara, ha sido

como realmente visitar un hogar. El hogar está en el ambiente, en el discurso, en los espacios, y en el sosiego que trasmite Aurora al hablar de su espacio de vida y por supuesto, de sus proyectos futuros.

Referencias bibliográficas

- Del Monte-Diego, J. (2017). *cohousing: Modelo residencial colaborativo y capacitante para un envejecimiento feliz*. Colección estudios de la Fundación. Fundación Pilares. Recuperada de <https://www.fundacionpilares.org/docs/publicaciones/fpilares-estudio04-delmonte-cohousing.pdf>
- Diccionario de la Real Academia Española. Recuperado de <https://dle.rae.es/resiliencia>
- Durret, Ch. (2015). *El manual del Sénior cohousing. Autonomía personal a través de la comunidad*. Madrid: Dykinson.
- Etxezarreta-Etxarri, A; Cano-Fuentes, G; y Merino-Hernández, S. (2018). Las cooperativas de cesión de uso: experiencias emergentes en España. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 92, 61-86. DOI: 10.7203/CIRIEC-E.92.9266
- MOVICOMA. Movimiento vivienda colaborativa de personas mayores en España. Mapa proyectos vivienda colaborativas. Recuperada de: <http://movicoma.blogs.uoc.edu/mapa/>
- Jara-Holliday, O. (2011). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias. Recuperado de <http://centroderecursos.alboan.org/sistematizacion/es/registros/6793-orientaciones-teorico-practicas-para-la>
- Jara-Holliday, O. (2018). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles. Fundación

Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano
CINDE: Colombia.

Pérez-de Maza, T. (2016). Guía Didáctica para la Sistematización de Experiencias Educativas en Contextos Universitarios. Recuperado de <https://cepalforja.org/sistem/bvirtual/wp-content/uploads/2016/04/GUIA-DID%C3%81CTICA-SISTEMATIZACI%C3%94N-abril-2016.pdf>

Saiz-Escolano, E. (18 de septiembre de 2021). La vivienda colaborativa, un modelo alternativo al residencial para mayores en tiempos de pandemia. *El País*. Recuperado de <https://elpais.com/sociedad/2021-09-18/la-vivienda-colaborativa-un-modelo-alternativo-al-residencial-para-mayores-en-tiempos-de-pandemia.html>

Sistematización de experiencias profesionales en Trabajo Social

Antonia Rodríguez Martínez y Juana Pérez Villar (Editoras)

Desde la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Jaén, se organizó una actividad de formación sobre la sistematización de experiencias en Trabajo Social, dirigida a estudiantes y profesionales, con la finalidad de generar sinergias entre ambos colectivos e iniciar un proceso reflexivo sobre la necesidad de incorporar la sistematización de experiencias en la práctica diaria. El curso consistió en una parte teórica y otra práctica en la que las personas participantes debían elaborar una sistematización sobre una experiencia vivida. Fruto de estos trabajos ha nacido este libro donde se presenta la sistematización de algunas experiencias que se están realizando. Se han recopilado un total de ocho experiencias, con una amplia variedad de temáticas: actividades preventivas, inserción laboral, promoción personal, autodeterminación, grupos de autoayuda y atención social, entre otros y de procedencia diversa, servicios sociales, servicios de salud, así como desde el punto de vista de la formación del grado.

Pero retomando nuevamente la idea de qué es la sistematización de experiencias, Óscar Jara, y desde el Trabajo Social, Rosa María Cifuentes, plantean que esta es mucho más que una simple narración y descripción de experiencias, más que tabular datos y ordenar información. Es un proceso, donde tanto para noveles como expertos, el gran salto está en esa idea kunderiana del vértigo que se da en el momento metodológico de la interpretación y análisis crítico (del Prólogo de Ana Martínez Rodero).



Facultad de Trabajo social