

Revista Galega de **TRABALLO SOCIAL**

fervenzas –17–



Revista Galega de **TRABALLO SOCIAL**

fervenzas –17–



Xunta de Goberno	Marta Capeáns Outeiro, Presidencia Gonzalo Saborido Martínez, Vicepresidencia M ^a Isabel Ríos Paz, Secretaría Jesús Pérez Pérez, Tesourería. Responsable de Publicación Beatriz de la Torre Bermúdez, Vogalía David Saavedra Pino, Vogalía Carlota Obelleiro Madroñal, Vogalía Patricia Blanco Riveiro, Vogalía Juan José Labora González, Vogalía M ^a Ángeles Castro Castro, Vogalía
Responsable da edición	Marta Capeáns Outeiro
Mesa de redacción	M ^a Elena Puñal Romaris, M ^a Xosé Vázquez Vázquez, Inés Moreira Brenlla, Pepa Vázquez Martínez, Francisco Xabier Aguiar Fernández
Edita	Colexio Oficial de Traballo Social de Galicia
Rúa Dublín, 6, baixo, porta 3 15707 Santiago de Compostela Teléfono: 981 56 81 00 Fax: 981 94 18 98 E-mail: fervenzas@traballosocial.org	
Data da Publicación:	Xaneiro 2015
Imprime	Gráficas Mera
ISSN	1698-5087
ISSN electrónico	2254-7657
Dep. Legal	C-1.884/97

Fervenzas non se responsabiliza das opinións expresadas polos autores, nin se identifica necesariamente cos contidos dos textos publicados.

LIMIAR	Páx.	5
1. Comunicacóns presentadas no marco da XORNADA O TRABALLO SOCIAL EN SITUACIÓ DE CRISE, EMERXENCIA OU CATÁSTROFE organizada polo COTSG en marzo de 2014:		
1.1. Aspectos teóricos e prácticos da intervención social en situacións de crise, emerxencia e catástofe. <i>Itziar Herrero Muguruza</i>	Páx.	7
1.2. Por que os traballadores sociais en emerxencias? A propósito do accidente de tren en Santiago de Compostela. <i>Ángel L. Arricivita Amo</i>	Páx.	21
1.3. Traballo social en situación de crise, emerxencias e catástrofes. <i>M.ª Angeles Botas Piñón</i>	Páx.	29
2. A problemática da exclusión social e do chabolismo. Achea á experiencia profesional. <i>Rocío Botana Iglesias.</i>	Páx.	37
3. Desenvolvemento, pobreza e desemprego en Santiago de Compostela. Cidade de ricos ou cidade de pobres? <i>M.ª Yolanda García Vázquez</i>	Páx.	57
4. A supervisión social. Experiencia práctica. <i>Pepa Vázquez Martínez e Edesio Díaz González</i>	Páx.	71
5. Nivel formativo familiar e expectativas académicas do alumnado. <i>Luís Rodríguez Otero</i>	Páx.	95
6. O alzhéimer e outras demencias como ámbito de intervención social dende o traballo social, na provincia de Pontevedra. <i>Sonia Feijoo Alén</i>	Páx.	109
7. Satisfacción das usuarias e usuarios do Manual de traballo, información e asesoramento en servizos sociais (MATIASS). <i>Ana M.ª Fungueiriño Carneiro</i>	Páx.	131
EN REDE Asociación Boa Vida. <i>Pepa Vázquez Martínez</i>	Páx.	159

ENTREVISTA David Silva. Presidente de EAPN Galicia. <i>Marta Capeáns Outeiro</i>	Páx.	161
COMENTARIO DE PUBLICACIONES Manual para trabajadores sociales y otros profesionales de la ayuda. <i>M.ª Xosé Vázquez Vázquez</i>	Páx.	169
Colección literaria sobre o exercicio profesional do traballador social. <i>Sonia Feijoo Alén</i>	Páx.	171
RECENSIÓN DE INVESTIGACIÓN SOCIAL Retos educativos no desenvolvemento local: percepción educativa de alumnado, familias e axentes sociais na bisbarra de Verín. <i>Luis M. Rodríguez Otero</i>	Páx.	175
A familia ante a discapacidade visual dun fillo: reaccións, afrontamento e clima. <i>M.ª Emma Mayo Pais</i>	Páx.	179
ESPAZO ABERTO O programa de intercambios profesionais internacionais do CIF. O relato dunha experiencia. <i>Inés Moreira Brenlla</i>	Páx.	185
NORMAS DE PUBLICACIÓN DA REVISTA GALEGA DE TRABALLO SOCIAL FERVENZAS	Páx.	191

Estimados/as compañeiros/as,

Un ano máis está aquí un novo número da REVISTA FERVENZAS, no que se pretende afondar en temáticas de interese para nosa colexiación.

Os servizos sociais están nunha encrucillada, como tamén o está a cidadanía coa tesitura económica e as políticas de desmantelamento do Sistema de Servizos Sociais Públicos. Ante esta situación antóxase fundamental que os/as novas Traballadores/as Sociais lean, investiguen e publiquen de modo que se anticipen ao cambio de paradigma cara o que camiñan os Servizos Sociais e academos así que a nosa profesión siga sendo un piar de referencia dentro da prestación dos mesmos.

O estudo de novas fórmulas de prestación de servizos, a detección de novos nichos de intervención e a capacidade investigadora dos e das traballadoras sociais serán sen dúbida puntas de lanza que garantan o futuro da nosa profesión.

Os pasos que se están dando cara as políticas de beneficencia ou cara modelos de filantropía caduca, en mans de entidades que non contan con profesionais acaídos son a puntilla definitiva aos colectivos máis vulnerables.

No marco deste exemplar de FERVENZAS, toman importancia cuestións como a Intervención Social en Situacións de Crise e Emerxencia para o que contamos coa colaboración de profesionais como moita experiencia na materia. Do mesmo xeito cuestións como a Pobreza e a Exclusión son mentadas e tratadas en diferentes artigos. Como ben sabemos todas e todos, estes son conceptos que hoxe en día cobran, se cabe, maior importancia, pois unha importante porcentaxe da poboación atópase en auténticas situacións de pobreza e/ou exclusión.

Desde esta pequena tribuna que se me brinda quixera agradecer a todas as persoas autoras e colaboradoras así como á Mesa de Redacción o seu traballo e implicación para que este FERVENZAS número 17 teña saído á luz.

Agardo que sexa do voso interese e, do mesmo xeito, anímovos a todas e a todos a que fagades as vosas achegas e propostas para que os vindeiros números teñan máis e mellores contidos e convirtamos a nosa Revista nunha publicación de referencia no eido dos Servizos Sociais.

Víctor Manuel González Meizoso
Col. 1865

Aspectos teóricos e prácticos da intervención social en situacións de crise, emerxencia e catástofe

*Itziar Herrero Muguruza. Traballadora social - Docente e investigadora autónoma
iciarherrero@hotmail.com*

RESUMO:

O traballo social forxouse como coñecemento científico e é unha rama propia dentro das ciencias sociais na que o traballo social en emerxencias pode considerarse como unha especialidade en si mesma. É un tipo de traballo social que se basea en teorías, conceptos, principios e metodoloxías, procedementos e protocolos que xiran ao redor dun punto concreto. Este denominador común encontrámolo tanto nas situacións de urxencia individuais como nas colectivas. Polo tanto é fundamental a elaboración entre todos os profesionais dunha linguaxe común. A importancia de delimitar os conceptos encádrase na necesidade de establecer uns procedementos e pautas de actuación definidas. En última instancia, esta delimitación conceptual permíttiranos liberarnos dos prexuízos e de mitos erróneos sobre este tipo de intervencións e o noso papel nestas. A atención a emerxencias sociais supón unha parte consubstancial ao traballo social, e, polo tanto, o seu estudo enriquece o conxunto da profesión como coñecemento científico.

PALABRAS CLAVE:

Emerxencia, crise, catástrofe, especialidade, práctica.

RESUMEN:

El Trabajo Social se ha forjado como conocimiento científico siendo una rama propia dentro de las ciencias sociales en la que el Trabajo Social en Emergencias puede considerarse como una especialidad en sí misma. Es un tipo de trabajo social que se basa en teorías, conceptos, principios y metodologías, procedimientos y protocolos que giran alrededor de un punto

concreto. Este denominador común lo encontramos tanto en las situaciones de urgencia individuales como en las colectivas. Por tanto es fundamental la elaboración entre todos los profesionales de un lenguaje común. La importancia de delimitar los conceptos se encuadra en la necesidad de establecer unos procedimientos y pautas de actuación definidas. En última instancia, esta delimitación conceptual nos permitirá liberarnos de los prejuicios y de mitos erróneos sobre este tipo de intervenciones y nuestro papel en las mismas. La atención a emergencias sociales supone una parte consustancial al trabajo social, y, por tanto, su estudio enriquece al conjunto de la profesión como conocimiento científico.

PALABRAS CLAVE:

Emergencia, Crisis, Catástrofe, Especialidad, Práctica.

ABSTRACT:

Social Work has become scientific knowledge and it is part of a distinct branch of social sciences, where Social Work in Emergency Departments may be considered a speciality in full right. This type of social work is based upon theories, concepts, principles and methodologies, procedures and protocols that share a common feature. This common feature can be found in specific and collective emergency situations. Thus, it is essential for professionals in this area to elaborate a common language. Delimiting the concepts is important given the need to establish a set of well-defined actuation procedures and guidelines. Besides, this conceptual delimitation will allow us to get rid of the prejudices and wrong myths concerning this type of interventions and our role in such interventions. Treating social emergencies is an essential part of Social Work and, hence, the study of those emergencies may provide professionals in this area with valuable scientific knowledge.

KEYWORDS:

Emergency, crisis, catastrophe, speciality, practice.

INTRODUCCIÓN:

Este artigo xira arredor de dous eixes fundamentais: a teoría e a práctica.

En primeiro lugar debemos repasar un pouco de teoría posto que o traballo social é unha ciencia e como tal, debe cingirse ao procedemento científico. Neste proceso a conceptualización da práctica profesional debe converterse na xeración de novo coñecementos científicos. Nesta continua xeración de coñecemento, tanto a través da experimentación coma da

sinetización da práctica, existe un debate fundamental. É o traballo social en emerxencias un método, unha especialidade, un modelo...? Este debate profesional é en si mesmo enriquecedor máis alá das achegas a cada unha das opcións. Persoalmente, considero que o traballo social en emerxencias consiste nunha especialidade en si mesma dentro da ciencia do traballo social na rama das Ciencias Sociais. Non obstante, este debate é suficiente para unha ampla creación científica e literaria ao respecto. O que neste caso en concreto, nos interesa é a cuestión da linguaxe que utilizamos nas nosas intervencións. Tanto que sexa un modelo ou unha especialidade, o traballador social debe coñecer os conceptos específicos deste tipo de situacións e por iso, manexar unha linguaxe común con todos os implicados. Do mesmo modo que cando desempeñamos o noso labor profesional no ámbito xudicial acabamos por entendernos cos profesionais xurídicos, na atención a emerxencias debemos tomar por sinónimos os conceptos máis relevantes.

Esta delimitación conceptual é fundamental para a intervención posto que nos permite, ademais de entendernos con outros profesionais, poder establecer o marco da nosa intervención, os sistemas de coordinación, de activación de recursos e servizos etc.

Por outra parte, a práctica é o outro pilar fundamental posto que nos permite, como vimos, ampliar coñecementos a través da experiencia (son moitos os servizos sociais xerais que se viron implicados na atención a emerxencias) e ademais axúdanos a definir as funcións profesionais que nos son propias. A supervisión e a avaliación continua destas intervencións axúdanos tamén á mellora continua e a pechar o ciclo do coñecemento científico que sintetiza a práctica en novos coñecementos.

A TEORÍA

Unha vez vista a importancia de traballar cuns coñecementos comúns, imos repasar as definicións máis relevantes e algúns conceptos relacionados.

En primeiro lugar debemos falar da **Crise**. Esta é unha situación repentina que supón unha ruptura do ciclo normal de vida dun individuo, familia, grupo ou comunidade. Ten unha dobre vertente.

- Positiva: supón unha oportunidade para o cambio, para aprender novos mecanismos de resposta, recordar métodos de resolución de conflitos, aproveitamento dos recursos existentes etc.
- Negativa: prodúcese unha desorganización e perda de equilibrio que rompe a homeostase e pode provocar reaccións negativas que se manteñan no tempo.

As crises clasificáronse de xeito clásico dende a psicoloxía como crises vitais (embarazo, adolescencia, xubilación, falecementos...) e crises circunstanciais (a estas últimas corresponden as emerxencias).

Por outro lado, encontrámonos ademais coas crises como fenómenos sociopolíticos que supoñen alteracións da normalidade con intencionalidade de cambio ou afectación do sistema. Este tipo de crise clasifícase en crises internas e crises internacionais.

Comunmente adoitamos dar por sinónimos os termos de urxencia e emerxencia pero en realidade hai algúns matices que os diferencian.

A **urxencia** é a valoración subxectiva dunha situación repentina que non supón un risco vital e que pode non ser valorada de igual modo polos profesionais competentes. É a sensación de necesidade de atención inmediata que ten un individuo. Isto explica que nos servizos hospitalarios vexamos carteis de "Urxencias" nas portas, dado que é o propio afectado o que acode ao servizo.

Por outra parte, a **emerxencia** é o estado de necesidade sobrevido a unha comunidade de persoas ante un grave e inminente risco colectivo excepcional, o cal, pola súa propia orixe e carácter, resulte inevitable e imprevisible, e que devén en situación de natureza catastrófica cando, unha vez actualizado o risco e producido o feito causante, se alteren substancialmente as condicións de vida desa colectividade e se producen graves danos que afectan a unha pluralidade de persoas e bens. A emerxencia pódese atender cos medios habituais dispoñibles e require da valoración dun profesional da necesidade inmediata de atención específica.

En canto ás **urxencias e emerxencias sociais**, trátase dunha situación que require dunha atención urxente nas áreas propias da intervención social e que afecta a un individuo, familia, grupo ou comunidade. É unha situación que pode favorecer estados de vulnerabilidade e desprotección entre os afectados. Polo tanto, unha urxencia social é aquela na que o individuo require atención inmediata e unha emerxencia social é a situación na que un profesional da intervención social diagnóstica a dita necesidade de intervención urxente. Normalmente teñen máis visibilidade as urxencias ou emerxencias médicas, pero como afectan a persoas, por definición poden afectar ás áreas de intervención social.

Unha **catástrofe** é un grave dano ou alteración das condicións normais de vida producida por un evento repentino (natural ou provocado polo home) que require da intervención de todos os medios dispoñibles, superando a capacidade de resposta dispoñible nos medios habituais. Polo tanto, a diferenza entre unha emerxencia e unha catástrofe radica na interacción entre as demandas e os recursos. É dicir, cando as demandas son maiores que os recursos estamos ante unha catástrofe. Por outra parte, e a nivel individual, tamén se pode entender como catástrofe aquela situación que supera altamente os recursos dos que a persoa dispón, tanto se se trata dunha valoración obxectiva ou subxectiva. Se a persoa afectada valora que non ten capacidade de afrontar a situación, o evento converterase nunha catástrofe para ela, aínda que a valoración obxectiva da súa severidade sexa baixa.

As persoas que acoden aos profesionais do traballo social, moitas veces, fano porque a súa capacidade de resposta se ve desbordada polas demandas existentes.

Unha catástrofe require da existencia dun risco e dunha vulnerabilidade para producir danos. Ademais canto menor sexa a prevención, maior pode ser o dano producido.

A **vulnerabilidade** é o factor interno asociado á ameaza. É dicir, o estado en que se encontra unha persoa ou sociedade fronte a unha ameaza concreta. Está determinada por factores ambientais, económicos e culturais.

O **risco** é a probabilidade de exceder un valor determinado de consecuencias económicas, sociais ou ambientais nun determinado lugar e durante un determinado tempo. É dicir, a probabilidade de sufrir perdas.

O **risco** e a vulnerabilidade fan aumentar os danos, pero a **resiliencia** é a capacidade dunha persoa ou grupo para seguir proxectándose no futuro a pesar de acontecementos desestabilizadores, de condicións de vida difíciles e de traumas, ás veces, graves. Esta resiliencia ou fortaleza interna é a que pode minimalizalos e fomentar que se produza o fenómeno do fénix ou crecemento postraumático. Isto consiste en saír reforzado do evento traumático aprendendo novas capacidades de resposta, fortalecendo as redes sociais etc.

A PRÁCTICA

A continuación veremos algunhas das ferramentas de traballo necesarias para este tipo de intervencións.

En primeiro lugar, encontrámonos cos plans de emerxencias que son os manuais sobre como intervir, indicándonos quen, onde, cando e como deben producirse as actuacións. Trátase da previsión do marco orgánico-funcional e dos mecanismos que permiten a mobilización dos recursos humanos e materiais necesarios para a protección de persoas e bens en caso de grave risco colectivo, catástrofe ou calamidade pública, así como o esquema de coordinación entre as distintas administracións públicas chamadas a intervir.

Estes plans de emerxencias poden ser de diversos tipos:

- *Plans de emerxencia territoriais*: adscritos a un territorio concreto, normalmente a nivel provincial ou de comunidade autónoma. Os P. E. municipais encóntranse tamén dentro desta categoría.
- *Plans de emerxencia especiais*: son aqueles que se centran en riscos específicos e de especial interese. Poden estar adscritos a un municipio ou ser de carácter estatal. En xeral son aqueles que afectan a riscos NRBQ (nucleares, radiolóxicos, biolóxicos e químicos), transporte de mercadorías perigosas, inundacións, sismos etc.

- *Dispositivos de risco previsible*: son aqueles que se realizan para situacións específicas nas que se pode prever que as demandas en caso de emerxencia serían superiores aos recursos habituais dispoñibles. Trátase de plans de evacuación de edificios (colexios, hospitais, centros comerciais etc.); situacións de grande aglomeración de persoas, eventos deportivos etc.

Unha das cuestións principais que debemos ter en conta e que se especifican nos plans de emerxencia, son os niveis de intervención. Isto é a clasificación da gravidade dun evento de modo que poidamos prever os medios e recursos dos que teremos que dispoñer. Como se pode ver, en todo momento se ten presente a relación entre recursos e demandas.

- *Nivel 0*: trátase de emerxencias localizadas e controladas mediante a resposta dos medios e recursos dispoñibles na propia zona. Correspóndese coas emerxencias habituais.
- *Nivel 1*: emerxencias localizadas que requiren a confluencia de medios e recursos asignados ao plan e alleos á área afectada ou cuxa resposta esixe que o director do plan asuma a coordinación da intervención.
- *Nivel 2*: emerxencias que pola súa natureza, gravidade ou extensión do risco, esixen a mobilización de medios e recursos públicos e/ou privados adscritos ao plan, provenientes da comunidade autónoma e limítrofes e que esixen que o director do plan asuma a coordinación da intervención.
- *Nivel 3*: emerxencias nas que se presenten circunstancias nas que está presente o interese nacional conforme aos supostos previstos na norma básica, capítulo 1, apartado 1.2. A dirección do plan pasa ao representante do Ministerio do Interior.

O TRABALLO SOCIAL EN EMERXENCIAS

É fundamental recordar que para o Consello Xeral de Colexios Oficiais de Diplomados en Traballo Social (2006) emerxencia son aquelas situacións sobrevidas, que desbordan a capacidade de resposta das persoas afectadas e que requiren mobilizar recursos para garantir a cobertura das súas necesidades máis perentorias, e un acompañamento profesional que lles axude a desenvolverse nunha situación, que para eles, supón un momento de grave crise nas súas vidas. Estas situacións posúen uns trazos esenciais estudados por diversos autores. A continuación veremos as características máis relevantes:

- Para Gustavo García Herrero (2006) os elementos principais son a necesidade de inmediatez na resposta, a afectación de necesidades básicas e que son situacións sobrevidas.

- Para Ángel Luis Arricivita Amo (2006) a emerxencia é un feito súbito, inesperado, indesexable e, xeralmente, imprevisible que, cando menos, interrompe e altera a rutina cotiá da/s persoa/s directamente afectada/s, do seu ámbito próximo (familia, veciños etc.) e/ou dunha colectividade (grupo, vila, cidade etc.) e a súa resolución require (a dos seus diferentes problemas) con frecuencia, actuacións urxentes,
- Txema Duque Carro (2006) utiliza o termo urxencia para referirse ás mesmas situacións e define urxencia social como aquela situación que vén producida por un suceso precipitoso, que require dunha atención inmediata e ineludible, sen a cal é previsible ou existen indicios razoables de que se produza unha deterioración clara e importante da situación ou un prexuízo para as persoas implicadas. Así mesmo, o carácter de urxencia complementarase co grao de oportunidade da intervención que se desprenda da situación en si mesma.
- Para Dario Pérez Madera (2011) calquera situación de emerxencia xera nos seus afectados unha serie de necesidades sociais que requiren unha resposta específica, no noso caso, proporcionada polo Sistema de Servizos Sociais. O termo emerxencia fai referencia a unha situación imprevista en relación co tempo e ao lugar no que se produce.

Seguindo as palabras de Dario Pérez (cit. supra) as características da emerxencia social son:

- É unha situación social imprevista que xera desprotección.
- Prodúcese de forma repentina e é xeradora de necesidades sociais.
- Favorece procesos de vulnerabilidade social e de risco social.
- A resposta débese proporcionar de forma inmediata, articulando aquelas prestacións sociais que respondan ás necesidades sociais que se manifestan como consecuencia da situación de emerxencia.
- A resposta, polas súas características de inmediatez, e polos recursos que se han de mobilizar, débese proporcionar, se é posible, dende programas e/ou servizos especializados neste tipo de situacións.

Do mesmo modo, Dario Pérez (cit. supra) diferencia entre urxencias sociais e emerxencias sociais do seguinte xeito:

- Emerxencias sociais: xeran situacións obxectivas de desprotección social, é dicir, situacións onde a persoa se encontra de forma repentina sen medios persoais, familiares e sociais de apoio para dar resposta ás súas necesidades sociais máis básicas.

- **Urxencias sociais:** situación subxectiva do estado de necesidade vida polo propio afectado e á súa vez, valorada como tal polo profesional da intervención, é dicir, son situacións de risco social onde o individuo non se encontra obxectivamente en situación de desprotección social repentina.

Ademais das definicións dadas por expertos, non podemos deixar de poñer atención nas definicións que dan as distintas normativas vixentes. Son varias as leis de servizos sociais que fan unha mención explícita das emerxencias sociais. Entre outras, encontramos a Lei 14/2010 de servizos sociais de Castela-A Mancha, segundo a cal se entende a emerxencia social como aquela situación excepcional ou extraordinaria e puntual das persoas, que require dunha actuación inmediata, sen a cal se podería producir unha deterioración ou agravamento da situación de necesidade acaecida. Segundo esta definición, trátase dunha situación de desprotección que afecta a un individuo ou a un grupo familiar.

Despois de ter coñecemento dos termos máis relevantes cos que nos imos encontrar neste ámbito de intervención e de repasar superficialmente as ferramentas e marco legislativo fundamental, debemos formularnos a seguinte cuestión: **que é o traballo social en emerxencias?**

A resposta non conta cun consenso xeral na bibliografía pero podemos aproximarnos a este mediante a seguinte definición:

Intervención en situacións de crise, emerxencias e catástrofes que utiliza métodos, técnicas, ferramentas e coñecementos profesionais específicos. É unha intervención específica cun diagnóstico social propio que se desenvolve antes, durante e despois de que se produza o impacto do evento potencialmente traumático.

CONCLUSIÓNS

Con este breve repaso podemos entrever a necesidade de seguir traballando no plano teórico para ampliar o campo de estudo e contar con coñecementos propios do traballo social en emerxencias, posto que as experiencias prácticas neste ámbito son moi numerosas e, dende logo, non son nada novo.

Nesta traxectoria de intervencións debemos aprender da práctica e incluír os coñecementos adquiridos mediante a experiencia para poder manter vivo o ciclo científico de praxe-teorización.

Estas experiencias non deben quedar no marco concreto no que se realizaron senón que é tarefa prioritaria o fomento do networking e de experiencias de intercambio que permitan a difusión das leccións aprendidas.

Con estas accións perséguese, ademais, poñer en valor a figura do traballador social en emerxencias e ampliar as nosas capacidades para lle dar a coñecer ao conxunto da sociedade as funcións que levamos a cabo como profesionais.

Non debemos esquecer que o número de desastres que sofre a humanidade se viu incrementado de xeito espectacular nos últimos anos. Deste modo, podemos dicir que na década dos 70 se produciron 1.231 situacións catastróficas no mundo, mentres que do ano 2000 ao 2006 se incrementaron ata chegar ás 5.287.

Este significativo aumento e a cada vez maior presenza nos medios de comunicación de masas deste tipo de eventos, fan que o interese e a preocupación pola intervención nestas situacións tamén crecese substancialmente nos últimos tempos.

Malia que a intervención en crise, emerxencias e catástrofes non é algo novo para os traballadores sociais, quizais si se poida afirmar que a teorización e divulgación (en concreto en España) a este respecto é relativamente escasa e nova.

De modo inherente ao ser humano, adoitamos tender a tomar medidas a base de impulsos, ou como se di comunmente “non aprendemos ata que nos pasou”. Quizais por este motivo, as comunidades autónomas que se viron afectadas por sucesos altamente traumatizantes (Biescas en Aragón, inundacións e terremotos en Murcia, atentados terroristas en Madrid etc.) son as que en primeiro lugar desenvolveron respostas específicas de intervención.

No caso concreto de Galicia, podemos afirmar que despois do accidente de Angrois e da actuación dos servizos sociais de base na atención ás persoas afectadas, é lóxico que o interese polo traballo social en emerxencias se vise aumentado.

Máis alá das diverxencias territoriais, a premisa principal que todos os profesionais debemos ter clara é que debemos formar parte da resposta institucional ás situacións de crise, emerxencias e catástrofes; e que, ademais na maioría dos casos xa formamos parte, por exemplo, dos plans de emerxencia, pero somos os propios profesionais os que o descoñecemos.

A presenza dos traballadores sociais en situacións de crise, emerxencias e catástrofes é fundamental, en tanto que somos os profesionais máis axeitados para resolver as necesidades sociais xurdidas de tales situacións, e en tanto que é parte consubstancial á nosa profesión colocarnos sempre de lado das persoas que sofren.

Precisamente ese posicionamento ao lado dos afectados, obríganos a preocuparnos polos problemas de coordinación e de xestión que poden acabar rebaixando o nivel de calidade da atención.

En definitiva o traballo social nas crises, emerxencias e catástrofes configúrase como unha cuestión en auge e, entendendo as crises como unha oportunidade e dada a situación actual, temos a ocasión de repensarnos como profesión e acoller o interesante debate profesional sobre os novos (ou non tan novos) ámbitos de intervención.

BIBLIOGRAFÍA

- ANDER-EGG, E. (2003). *Repensando la Investigación-Acción-Participativa*. lumen Humanitas
- ARREDONDO, R.; COSANO, F.; GUTIERREZ, A. M.; MORALES, M.; ORTIZ, I.; RIVAS, M. (2010). *Diccionario práctico Trabajo Social*. Málaga. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Málaga.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

- COULSHED, V. and ORME, J.(1998) *Social Work Practice*. Basingstoke, Palgrave MacMillan.
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA (2010) *Manual Básico de Principios y Valores*. Madrid. Editado por Cruz Vermella Española.
- DE DIOS, J. (2006). *I Jornadas sobre Gestión de Crisis: Más allá de la sociedad del riesgo*. A Coruña. Editado por Universidade da Coruña.
- DE NICOLAS, L. et al. (2000). *Intervención psicológica en situaciones de emergencia y desastres*. Vitoria-Gasteiz: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.
- DIRECCION GENERAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (2011) *Memoria de actividades ejercicio 2011*. Madrid. Área de Gobierno, de Familia e Servizos Sociais. Concello de Madrid.
- DU RANQUET, M. (1996). *Los modelos en Trabajo Social. Intervención con personas y familias*. Madrid. Ed. Siglo XXI.
- FEDERACION SARTU (2011) *Estrategias profesionales para la Inclusión Social*. País Vasco. Gobierno Vasco.
- FIGUEROA, E. *Intervención en crisis en el área de trabajo social*. Disponible en http://www.pediatría.gob.mx/ts_cris.pdf (consultado o 20/04/2013)
- GOMEZ DEL CAMPO, J.F. (1994). *Intervención en las crisis: Manual para el entrenamiento*. México. Editorial Plaza y Valdés e Universidade Iberoamericana.

- Herrero, I (2013) *El papel del Trabajo Social en las Catástrofes*, trabajo fin de grao presentado na Universidade Pontificia de Comillas.
- Lei 14/2010 de servizos sociais de Castela-A Mancha, publicado en DOCM núm. 251 do 31 de decembro de 2010 e BOE núm. 38 do 14 de febreiro de 2011
- Lei 2/1985, do 21 de xaneiro, sobre protección civil. Publicada en BOE número 22, do 25 de xaneiro de 1985.
- LÓPEZ, M. (1997) "Formación del policía para situaciones de emergencia". Papeles del psicólogo, vol. 68, páx. 34-37.
- LORENTE, F. (2008) *Asistencia Psicológica a Víctimas, Psicología para bomberos y profesionales de las emergencias*. Madrid. Arán Ediciones.
- *Norma básica de protección civil*. Publicada no Real decreto 407/1992 do 24 de abril.
- PAYNE, M. y SHARDLOW S. (Eds) (1998) *Contemporary Issues in Social Work: Western Europe*. Aldershot: Arena Ashgate.
- RABELO, J.M. (2010) "Primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis desde el Trabajo Social". Documentos de Trabajo Social, n.º 47, (páx. 121-133) Málaga. Colexio Oficial de Traballo Social de Málaga.
- RAPOPORT, L. (1970) *Crisis Intervention as a mode of brief treatment*. en R.W. Roberts.
- ROBERTS, A.R. (2000) *Crisis intervention handbook: Assessment, treatment and research*. Oxford, Oxford University Press.
- RUBIN, B. y L. BLOCH, E. (1998). *Crisis intervention and trauma response. Theory and Practice*. New York, Springer Publishing Company. Tradución: Arnáiz, V. (2000) Bilbao. Desclée de Brouwer.
- S. PITTMAN, F. (1990). *Momentos decisivos: Tratamiento de familias en situaciones de crisis*. Buenos Aires. Editorial Paidós.
- SLAIKEU, K.A. (2000). "Intervención en crisis: manual para práctica e investigación". México: El manual moderno.
- VISCARRET, J. J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid. Alianza Editorial.
- VVAA (2008) *Cuadernos de crisis n.º 7 Vol.1*. Disponible en: <http://www.cuadernosdecrisis.com/docs/2008/Num7Vol12008.pdf>
- VVAA (2011) *Atención en situaciones de emergencia social*. Madrid. Ministerio de Sanidade, Política Social e Igualdade. Secretaría Xeral de Política Social e Consumo. Dirección Xeral de Política Social, das Familias y da Infancia. Unidade de Apoio - Área de Formación.

- VVAA. (2006) “25 años de Servicios Sociales” Concellería de Benestar Social e Promoción da Igualdade. Murcia. Concello de Murcia.
- VVAA. (2006) “Acción social municipal en situaciones de urgencia y emergencia en el Ayuntamiento de Bilbao” en *Revista Servicios Sociales y Política Social* n.º 74, Madrid. Consello Xeral de Colexios Oficiais de Diplomados en Trabajo Social.
- VVAA. (2006) *Revista Servicios Sociales y Política Social* n.º 74, “Intervención Social en situaciones de emergencia” Madrid. Consello Xeral de Colexios Oficiais de Diplomados en Trabajo Social.
- VVAA. (2006), “Intervención Social en situaciones de emergencia” en *Revista Servicios Sociales y Política Social* n.º 74. Madrid. Consello Xeral de Colexios Oficiais de Diplomados en Trabajo Social.
- VVAA. (2006), “La intervención social (o psicosocial) en emergencias y catástrofes” en *Revista Servicios Sociales y Política Social* n.º 74. Madrid. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social.
- VVAA. (2011) *Revista Servicios Sociales y Política Social* n.º 94, “Intervención Social en situaciones de emergencias Sociales II” Madrid. Consello Xeral de Colexios Oficiais de Diplomados en Trabajo Social.
- VVAA. (2011), “El Samur Social como servicio social de atención a las emergencias sociales”. Su papel en la catástrofe del atentado terrorista del 11M y en el grave accidente aéreo de Spanair.” En *Revista Servicios Sociales y Política Social* n.º 94. Madrid. Consello Xeral de Colexios Oficiais de Diplomados en Trabajo Social.
- ZAMANILLO, T. (1993). “Un enfoque sistémico para la intervención en crisis en el trabajo social”. Cuadernos de Trabajo Social, n.º 2. Pax.119-136. Norteamérica. Disponible en:
<<http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS9393110119A/8521>>.
- Páxinas web:
 - <http://www.rae.es/> (consultado o 20/04/2013)
 - <http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Ayuntamiento/Servicios-Sociales/Samur-Social---Personas-sin-hogar/Samur-Social?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=ddf8f471d18b8310VgnVCM2000000c205a0aRCRD> (consultado o 24/04/2013)
 - <http://www.desenredando.org/> (consultado o 16/05/2013)
 - <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/226> (consultado o 21/05/2013)

- http://pendientedemigracion.ucm.es/info/IUDC/img/biblioteca/8-REY_Conflicto.pdf (consultado o 21/05/2013)
- http://es.wikipedia.org/wiki/Psicolog%C3%ADa_de_la_emergencia (consultado el 28/05/2013)
- http://www.desenredando.org/public/varios/2011/2011_Mansilla_Holbox_sin_palabrerias.pdf (consultado o 28/05/2013)
- <http://www.ukdissertations.com/dissertations/social-work/systems-theory-intervention.php#ixzz2UczxAbjv> (consultado el 28/05/2013)
- <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/228> (consultado o 29/05/2013)
- <http://psicosocialyemergencias.com/2010/la-experiencia-del-servicio-de-emergencias-sociales-de-barcelona/#.UaYc5dLwmzk> (consultado o 29/05/2013)
- http://www.bilbao.net/cs/Satellite?c=BIO_Servicio_FA&cid=3007509546&language=es&pageid=3000094259&pagename=Bilbaonet%2FBIO_Servicio_FA%2FBIO_Servicio&anclaServ=aB7&rutaCatServ=3003434809 (consultado o 29/05/2013)
- <http://www.ifsw.org/> (consultado o 02/06/2013)
- http://www.cgtrabajosocial.com/consejo/codigo_deontologico (consultado o 02/06/2013)
- http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=33,12163821&_dad=portal30&_schema=PORTAL30&url_show=/cre_web/historiaespa.htm (consultado o 04/06/2013)
- http://www.icrc.org/spa/assets/files/other/icrc_003_p0361.pdf (consultado o 04/06/2013)
- http://www.cruzrojamadrid.org/que_hacemos/socorros_y_emergencias/respuesta_en_emergencias__erie_/erie_de_intervencion_psicosocial/ (consultado o 04/06/2013)
- <http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Ayuntamiento/Servicios-Sociales/Samur-Social---Personas-sin-hogar/Samur-Social?vgnextfmt=default&vgnextchannel=ddf8f471d18b8310VgnVCM200000c205a0aRCRD> (consultado o 04/06/2013)
- <http://www.cuadernosdecrisis.com/docs/2008/Num7Vol12008.pdf> (consultado o 20/04/2013)

Por que os traballadores sociais en emerxencias? A propósito do accidente de tren en Santiago de Compostela.

Angel L. Arricivita Amo. Traballador social sanitario.
Experto en intervención psicosocial en emerxencias.
www.psicosocial-emergencias.com

O presente artigo pretende fundamentar o traballo social en situacións de emerxencia ou, se se prefire, razoar a intervención dos traballadores sociais nos ditos contextos, co pano de fondo do accidente de tren en Santiago de Compostela a tarde do 24 de xullo de 2013.

Parece oportuno, de entrada, facer referencia a algunhas recomendacións dos expertos europeos en materia de apoio psicosocial en emerxencias masivas, como é o caso que nos ocupa, e que enmarcan esta exposición:

1. "As persoas involucradas en grandes accidentes ou desastres teñen necesidades moi prácticas e sociais, que son importantes en si mesmas.

Esas necesidades poden ter tamén un impacto psicolóxico, especialmente, se non se xestiona e responde axeitadamente a estas (1).

2. "A formulación específica para preparar a provisión de apoio psicosocial deber estar integrado na planificación da xestión xeral e a resposta global para situacións de EM [emerxencia masiva]. Unha forma práctica, e probablemente a máis eficiente, sería ligar a resposta psico-social á planificación da emerxencia médica" (2).
3. As emerxencias masivas xeran necesidades psicosociais diversas que para ser resoltas axeitadamente requiren unha intervención en equipos interdisciplinares -equipos psicosociais- integrados por traballadores sociais, psicólogos, mesmo sanitarios; que, en función das necesidades xurdidas, poden estar apoiados por tradutores, mediadores culturais, representantes relixiosos... (3) (4).

A partir de aquí, dende o punto de vista social, a emerxencia caracterízase por (5):

- É un feito social imprevisto.
- Que altera a rutina diaria da/s persoa/s directamente afectadas e das súas redes de apoio.
- Que derivan consecuencias negativas.
- Por suposto, é un evento indesexable.
- Xeralmente, require respostas inmediatas e, en non poucos casos, continuidade a través de accións a medio-longo prazo.

Dependendo do número de afectados a emerxencia pode ser (6):

- Individual e/ou familiar. En cuxo caso afecta a unha persoa ou a un núcleo familiar. Exemplos poden ser: unha muller maltratada ou a perda da vivenda familiar por incendio, ou por desafiuzamento.
- Colectiva. Cando afecta un grupo de persoas e/ou familias. Pode ser o caso dun accidente de autobús ou unha intoxicación masiva.
- Grande emerxencia e/ou catástrofe. É neste grupo onde se enmarca o citado accidente de tren. Trátase dun tipo de emerxencia de alcance amplamente colectivo; onde hai un elevado número de afectados; hai un importante número de perdas humanas e materiais; e provoca certa desorganización social (7).

Á súa vez, a intervención social en emerxencias, dende o traballo social, defínese como o "...conxunto de actuacións de prevención primaria, secundaria e terciaria, no marco das emerxencias de calquera tipo, causa, orixe ou magnitude, que son planificadas, xestionadas, desenvolvidas ou avaliadas por profesionais do traballo social, logo de análise e diagnóstico social, e que teñen como finalidade axudarlles á/s persoa/s directamente afectada/s por esas situacións críticas, aos seus familiares, outros achegados, a un grupo, a unha colectividade maior, e mesmo aos intervenientes, a resolver os problemas, dificultades e necesidades de carácter social ou psicosocial que lles xeran, e, ao mesmo tempo, achegar unha visión de conxunto da situación" (8).

A xustificación da atención social en situacións críticas vén determinada por tres piares: a evidencia, o marco profesional de intervención e o marco normativo-lexislativo.

A evidencia formula que as emerxencias —en tanto que armazóns multiproblemáticas interrelacionadas— son xeradores de múltiples problemas e necesidades, entre elas, de carácter social (9):

- Soidade sobrevida.
- Necesidade de información.

- Perda de vivenda.
- Ausencia de rede familiar.
- Perda de seres queridos.
- Persoas desaparecidas etc.
- Necesidades de hixiene básica, de auga e alimento, de roupa e protección de abrigo.
- Perda ou non disposición de medicación habitual.
- Perda de traballo.
- Gastos económicos extraordinarios e/ou imprevistos.

Abondaría repasar as noticias emitidas polos diferentes medios de comunicación, a partir do momento accidente e nos seus días posteriores, para poder identificar varias delas nos diversos afectados.

A dita problemática social adoita ir acompañada de reaccións psicolóxicas tales como: medo, angustia, impotencia, confusión, negación da realidade, desorientación, "mente en branco", taquicardia, tremores, condutas de fuxida ou evitación etc.; as cales, en termos xerais e nos primeiros estadios da emerxencia, deben interpretarse como *normais ante unha situación anormal*.

Ao igual que no caso anterior, serían tamén doadamente identificables.

Outro elemento no marco da evidencia, é a existencia -crecente- de dispositivos ou programas de atención social urxente dende diversas servizos: sociais, sanitarios, asociacións, colexios profesionais de traballadores sociais, xudiciais, etc. A xeito de exemplo, Galicia conta con dous servizos sociais de atención urxente: en Ferrol e A Coruña, ademais de traballadores sociais sanitarios e forenses nos seus dispositivos específicos (hospitais, Instituto de Medicina Legal, centros de saúde...). Que dúbida cabe que a cidade de Santiago, xa polas súas propias características de orde turística e as que se derivan a partir dela, esixen a existencia dun dispositivo permanente de atención social urxente.

A que se debe a necesidade de atención social en emerxencias por parte da cidadanía? Sen dúbida, que a resposta está en que ata hai non tanto tempo, moitas destas situacións que hoxe chamamos emerxencias eran resoltas de forma espontánea pola rede social informal do afectado (pais, fillos, irmáns, veciños etc.). Non obstante, a sociedade actual, nin é a de antes nin é tan estática como a de antes. A sociedade de hoxe é, por un lado, tremendamente cambiante e acusa os cambios en todos os ámbitos de relación humana, entre eles, nas estruturas, roles e relacións familiares; e, por outro,

moi esixente na resolución da problemática social subxacente dende a rede social formal (servizos-profesionais sociais) (10).

Vinculado co anterior, hoxe, ante un evento emerxente, a/s persoa/s afectada/s séntense máis vulnerables; adoitan ver desbordados os seus recursos e capacidades persoais; cambia de forma repentina a súa situación social; e, en determinados casos, existe risco de perpetuar esta situación de necesidade que podería levar á exclusión social (10). Sen temor ao erro, moitos das persoas involucradas no accidente do tren, veríanse reflectidas nesta afirmación.

O segundo piar que apuntala a tarefa dos traballadores sociais, está no seu propio marco profesional de intervención. O traballo social conta con modelos teóricos aplicables a situacións críticas:

- O modelo psicosocial, o máis coñecido na intervención directa, cos seus dous elementos a ter en conta: o aspecto psicolóxico e o social.

Trata ao mesmo tempo "os problemas e os recursos, os puntos fortes e os puntos débiles da persoa e da situación" (11).

- O modelo sistémico ou de rede social, que incorpora os conceptos de rede e apoio social e entende a emerxencia como un todo. Ten en conta por un lado, a persoa directamente afectada e a súa rede social; e, por outro, as múltiples e, ás veces, complexas relacións que xera a propia emerxencia (12).
- O modelo de crise, baseado nos estudos de Lindeman e Caplan con persoas, grupos e comunidades que afrontan situacións de catástrofe ou outro tipo de situación extrema (13).

Por último, o marco normativo-lexislativo, ten como punto de arranque a definición da práctica do traballo social da Asociación Internacional de Traballo Social (IFSW) a cal, di, "responde ás crises e emerxencias así como aos problemas persoais e sociais do día a día" (14).

Hai que dicir que existe unha extensa e potente ancoraxe lexislativa acerca da atención social en emerxencias, a cal se remonta a máis de 50 anos atrás.

Neste apartado hai que destacar a normativa nacional sobre emerxencias representada pola lei (1992) e a Norma básica de protección civil (1985), onde a asistencia social e o albergue de emerxencia, se recoñecen como dúas accións de socorro necesarias en situacións de "grave risco colectivo, calamidade pública ou catástrofe extraordinaria, na que a seguridade e a vida das persoas pode sucumbir masivamente" (15) (16).

Nun marco inmediatamente inferior sitúanse os diversos plans e leis de xestión de emerxencias de comunidades autónomas. Concretamente, Galicia conta co Plan territorial de emerxencias de Galicia (PLATERGA)(17), actualizado dende o ano 2009, e coa Lei de emerxencias de Galicia (2007) (18).

O PLATERGA, como calquera outro plan de emerxencias-protección civil de comunidade autónoma, establece a nivel de planificación, unha serie de grupos operativos para resolver as emerxencias. No PLATERGA, establécese que un deles é o Grupo Sanitario e de Acción Social (19). Establécese que "este grupo executará as medidas de protección á poboación no referente a primeiros auxilios, asistencia, evacuación sanitaria e, se é o caso, as medidas de protección e prevención de saúde pública e de acción social.

Cando o director/a do plan considere necesario poñer atención de carácter social á poboación afectada pola emerxencia, constituirase unha unidade operativa cos medios e recursos dos servizos con competencias en servizos sociais da comunidade autónoma e entidades locais, da mesma forma, prestarase axuda psicolóxica aos familiares das vítimas e afectados pola emerxencia" (20).

O dito plan detalla as accións que hai que levar a cabo, como "prestarlles atención material, social e psicolóxica aos familiares de vítimas, afectados e outras necesidades derivadas da emerxencia"; e os integrantes deste, entre outros (20):

- *Medios dependentes da consellería con competencias en materia de sanidade e servizos sociais.*
- *Servizo con competencias en traballo social da comunidade autónoma.*
- *Medios sanitarios e de servizos sociais das administracións locais.*

Polo tanto, queda claro que os traballadores sociais e os servizos sociais da Comunidade Autónoma de Galicia e, máis concretamente, os servizos sociais da cidade de Santiago estaban chamados a intervir o día do accidente de tren.

Así mesmo, o PLATERGA actúa como plan director para a realización de plans de espazos territoriais de rango inferior (cidades de máis de 20.000 habitantes, bisbarras etc.). A xornada O Traballo Social en Situacións de Crise, Emerxencias ou Catástrofes que tivo lugar o pasado 28 de marzo e organizada polo Colexio Oficial de Traballo Social de Galicia permitiu coñecer que a cidade de Santiago dispón do seu propio plan de emerxencias dende maio do presente ano.

No que se refire a emerxencias masivas, que é o caso que nos ocupa, este marco legislativo completárase co Protocolo nacional de actuación médico-forense e de policía científica en sucesos con múltiples vítimas (21). No seu artigo 24 expón sobre "a área de asistencia a familiares e obtención de datos ante mortem"; a cal consta á súa vez de catro zonas básicas (22):

- a) *O punto de información.*
- b) *A oficina de recepción de denuncias.*

c) *A zona de obtención de datos ante mortem ou oficina ante mortem.*

d) *A zona de asistencia sanitaria, social e psicolóxica.*

Á súa vez, "O punto de información compóñeno persoal de asistencia social e psicolóxica xunto con persoal das forzas e corpos de seguridade do Estado e policía autonómicas" (art. 25) (23). Pola súa banda, "na zona de asistencia sanitaria, social e psicolóxica situaranse os equipos de psicólogos, médicos e asistentes sociais encargados de atender aos familiares e achegados das vítimas ou desaparecidos" (art. 33) (24).

A teor da lexislación vixente exposta, no accidente de tren de Santiago, os traballadores sociais forenses e os traballadores sociais sanitarios cobrarían especial relevancia nestes escenarios.

Complementando este soporte lexislativo, e ao amparo da competencia autonómica de "asistencia social", diferentes leis e outras normativas de Servizos Sociais recollen como funcións-prestacións a atención social urxente. No caso de Galicia, a súa Lei de servizos sociais, só fai unha referencia específica, no seu artigo 21, e moi limitada (25):

Artigo 21.º- Prestacións económicas.

b) *As axudas de emerxencia e necesidade social.*

A xeito de conclusión, "os traballadores sociais sexa na súa condición de xestores, técnicos ou científicos, temos un papel relevante e unha responsabilidade no campo das emerxencias e catástrofes tanto na atención puntual e inmediata aos afectados (prevención secundaria) coma no traballo a medio-longo prazo (rehabilitación psicosocial) e, por suposto, en accións preventivas, educativas, de planificación e de fomento do voluntariado en grandes emerxencias (prevención primaria); sen esquecer a investigación en calquera das súas fronteiras, pois dende ela poderemos crecer como profesionais" (26).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1. SEYNAEVE (G.J.R.) (Edit.) (2001), *Psycho-Social Support in situations of mass emergency. A European Policy Paper concerning different aspects of psychological support and social accompaniment for people involved in major accidents and disasters*, Ministry of Public Health, p. 4, Brussels, Belgium.
- 2. SEYNAEVE (G.J.R.) (Edit.) (2001), *Psycho-Social Support in situations of mass emergency. A European Policy Paper concerning different aspects of psychological support and social accompaniment for people involved in major accidents and disasters*, Ministry of Public Health, p. 13, Brussels, Belgium.

- 3. SEYNAEVE (G.J.R.) (Edit.) (2001), *Psycho-Social Support in situations of mass emergency. A European Policy Paper concerning different aspects of psychological support and social accompaniment for people involved in major accidents and disasters*, Ministry of Public Health, p. 16, Brussels, Belgium.
- 4. Diversos autores (2012), *Guía de planificación e intervención psicosocial en emerxencias e catástrofes*, en "8. Composición do dispositivo psicosocial, ed. Ministerio do Interior, Madrid.
- 5. Arricivita Amo, Angel L. (2013), *Manual para traballadores sociais e outros profesionais da axuda*. Col. Psicosocial & Emerxencias, p. 55, Ed. o propio autor, Huesca.
- 6. Samur SOCIAL (2005), Samur SOCIAL. *Un compromiso cos cidadáns e a solidariedade*. Memoria do primeiro ano de actuación. Xuño 2004-xuño 2005, Concello de Madrid.
- 7. Martin Beristain, C. (1999), *Reconstruír o tecido social. Un enfoque crítico da axuda humanitaria*, p. 21, Icaria Editorial, Barcelona.
- 8. Arricivita Amo, Angel L. (2013), *Manual para traballadores sociais e outros profesionais da axuda*. Col. Psicosocial & Emerxencias, p. 74, Ed. o propio autor, Huesca.
- 9. Arricivita Amo, Anxo Luis (2006), «A intervención social (ou psicosocial) en emerxencias e catástrofes», *Revista de Servizos Sociais e Política Social*, 74, monográfico: *Intervención social en situacións de emerxencia*, p. 28-29, ed. Consello Xeral de Colexios Oficiais de Diplomados en Traballo Social e Asistentes Sociais, Madrid.
- 10. Dpto. de Samur Social, Persoas sen Fogar e Inserción Social (2007), Documento técnico para o establecemento de sistemas de colaboración entre o Samur Social e organismo/entidade para a atención nas súas dependencias das emerxencias sociais, Madrid.
- 11. Du Ranquet, M. (1996), Os modelos en Traballo Social. Intervención con persoas e familias, páx. 67, Ed. Século XXI, Madrid.
- 12. Escartín Caparrós, M.^a José (1992), Manual de traballo social (modelos de práctica profesional), Ed. Aguaclara, Alicante.
- 13. Du Ranquet, M. (1996), Os modelos en Traballo Social. Intervención con persoas e familias, pp. 179-209, Ed. Século XXI, Madrid.
- 14. Federación Internacional de Traballo Social. Definición do Traballo Social. En: <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/> (data de consulta: 13/6/2014).

- 15. Lei 2/1985, do 21 de xaneiro, sobre protección civil, en BOE núm. 22/1985.
- 16. Real decreto 407/1992, do 24 de abril, polo que se aproba a Norma básica de protección civil, en BOE núm. 105/1992.
- 17. Plan territorial de protección civil de Galicia (PLATERGA) en: http://cpapx.xunta.es/c/document_library/get_file?folderId=127859&name=DLE-8406.pdf
- 18. Lei 5/2007, do 7 de maio, de emerxencias de Galicia, en DOG núm. 94, do 16 de maio de 2007.
- 19. Plan territorial de protección civil de Galicia (PLATERGA) en: http://cpapx.xunta.es/c/document_library/get_file?folderId=127859&name=DLE-8406.pdf, en p. 82.
- 20. Plan territorial de protección civil de Galicia (PLATERGA) en: http://cpapx.xunta.es/c/document_library/get_file?folderId=127859&name=DLE-8406.pdf, en pp. 85-88.
- 21. Real decreto 32/2009, do 16 de xaneiro, polo que se aproba o Protocolo nacional de actuación médico-forense e de policía científica en sucesos con vítimas múltiples (BOE núm. 32, 6-2-2009).
- 22. Real decreto 32/2009, do 16 de xaneiro, polo que se aproba o Protocolo nacional de actuación médico-forense e de policía científica en sucesos con vítimas múltiples (BOE núm. 32, 6-2-2009), pp. 12640-12641.
- 23. Real decreto 32/2009, do 16 de xaneiro, polo que se aproba o Protocolo nacional de actuación médico-forense e de policía científica en sucesos con vítimas múltiples (BOE núm. 32, 6-2-2009), p.12641.
- 24. Real decreto 32/2009, do 16 de xaneiro, polo que se aproba o Protocolo nacional de actuación médico-forense e de policía científica en sucesos con vítimas múltiples (BOE núm. 32, 6-2-2009), p. 12643.
- 25. Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia, (DOG núm. 245, 18-12-08 e BOE de 17-1-2009).
- 26. Arricivita Amo, Angel L. (2013), *Manual para traballadores sociais e outros profesionais da axuda*. Psicosocial & Emerxencias, p. 257, Huesca, ed. do autor.

Traballo social en situación de crise, emerxencias e catástrofes

M.^a Angeles Botas Piñón.

Traballadora social xefa de Sección de Servizos Sociais do Concello de Santiago de Compostela.

(Artigo publicado na revista dixital *Psicosocial & Emerxencias*.

dispoñible en <http://www.psicosocialyemerxencias.com>. Publicado o 30/06/2014)

SERVIZOS SOCIAIS

Quero compartir con todos eles o traballo que realizamos os traballadores sociais e outros profesionais dos Servizos Sociais do concello a noite do 24 de xullo e días seguintes en Santiago de Compostela.

Pasou xa máis dun ano, vaia por diante o meu respecto, recordo, solidariedade e saúdo afectuoso a todas e cada unha das persoas que dalgún xeito sufriron as consecuencias daquel fatídico suceso, que nos permitiron compartir momentos cruciais nas súas vidas, cheos de dor, de incerteza e en moitos casos de desespero e que creo que xamais esqueceréi.

Encontrabámonos na véspera da festa maior da cidade e de Galicia, algúns dos que vivimos nela deixáramos a cidade e unha multitude de cidadáns, peregrinos e turistas viñan gozar da noite máxica.

A praza do Obradoiro encontrábase repleta de persoas que se dispoñían a coller un bo sitio dende onde poder considerar o espectáculo de luz e son e os lumes artificiais que convertían a catedral nunha pantalla máxica.

Por este motivo, e afortunadamente na cidade había reforzos especiais dos dispositivos de asistencia e seguridade, como así sucedía cada ano, Protección Civil, Policía, Bombeiros, 112...

A estación de ferrocarril tamén estaba chea de alborozo porque familias e amigos esperaban a chegada dun tren Alvia procedente de Madrid, xa non quedaba nada, escasos 4 quilómetros, un par de curvas e chegamos. Pero ás 8,40 horas, parou o reloxo de moitos dos viaxeiros e comezaba de súpeto unha nova vida para todos eles e para os seus familiares. Sucedera un grande accidente ferroviario que lles impediu a 80 persoas chegar á cidade do Apóstolo, como nós lle chamamos, e 140 persoas resultaron feridas.

FASE I. DISPOSITIVO DE ACTUACIÓN

Rapidamente mobilízanse os dispositivos operativos para situacións de emerxencias que estaban dirixidos pola Delegación do Goberno, a Xunta de Galicia - Dirección Xeral de Emerxencias e como administración colaboradora o Concello de Santiago de Compostela que estaba constituído por:

- Área de Servizos Sociais
- Persoal de Promoción Económica e Emprego
- Informática
- Interior
- Policía Municipal
- Bombeiros
- Protección Civil

FASE II: DESCOÑECEMENTO DA SITUACIÓN

Ás 21,30 horas coñecíase que había polo menos 9 persoas falecidas, pero a noite seguía o seu curso.

FASE III: INICIO DE COÑECEMENTO DA SITUACIÓN.

Segundo se ían tendo datos do sucedido e tras o ofrecemento dos técnicos municipais, convócanse os/as traballadores/as sociais, educadoras/es e psicólogos/as.

Os lugares do operativo para os técnicos de Servizos Sociais eran:

- **O Multiúsos Fontes do Sar:** lugar utilizado para o depósito, identificación e entrega aos familiares das persoas falecidas. Neste lugar traballaron fundamentalmente os compañeiros psicólogos e psicólogas.
- **O Cersia:** lugar de información xeral onde se lles comunicaba aos familiares a situación na que se encontraban as persoas que viaxaban no tren, hospitalizadas, falecidas identificadas, falecidas non identificadas, desaparecidos...

FASE IV: FORMACIÓN DO EQUIPO DA ÁREA DE BENESTAR.

Ás 11 da noite encontrábanse neste edificio -Cersia- practicamente a totalidade do persoal técnico da Área de Benestar, convocado e non convocado.

O persoal que acode á convocatoria:

- Xefe Servizo da Área de Benestar - Lic. en Dereito
- Xefe Sección de Servizos Sociais - Traballadora Social
- Directora da UMAD - Psicóloga
- 3 licenciadas en Dereito
- 5 lic. Psicoloxía
- 11 TESLAS. Sociais
- 2 axentes de desenvolvemento local
- 2 diplomadas en Educación Social
- 2 educadoras sociais
- 2 monitores
- 1 D.U. Enfermería

- N.º de profesionais que participaron 32

- N.º de horas de traballo 496

FASE IV: DESENVOLVEMENTO DA ACCIÓN

- Os días nos que se puxo atención foron o 24, 25, 26 e 27 de xullo de 2013
- Horario de atención: 24 horas, ininterrompidas.
- As quendas do persoal foron, por iniciativa particular, e pola gravidade dos sucesos, entre 8 e 20 horas continuadas.
- O persoal acudiu tanto en horario nocturno, festivo, laboral e fóra da xornada habitual, xa sexa que estivese en período activo e/ou de vacacións.
- Os técnicos municipais da Área de Benestar distribuíronse, como xa dixen, entre os dous equipamentos, os de Servizos Sociais desenvolveron o seu traballo no Cersia, que foi dedicado a cuestións esenciais, tendo en conta que se encontraban ante unha situación favorecedora de estados de vulnerabilidade e de desprotección nas persoas, na que era precisa unha resposta inmediata para paliar, na medida do posible, os efectos dunha situación sobrevida, descoñecida, non programada e de cara a favorecer o restablecemento da normalidade ferida ou perdida a partir da emerxencia.

- Este equipo de traballo convértese en algo vital para dar resposta de xeito inmediato a unha situación totalmente desoladora, imprevisible e que cada hora que pasaba era máis dramática.

FASE V: FUNCIÓN DIRECTIVA - ORGANIZATIVA DOS SERVIZOS SOCIAIS DO CONCELLO.

- Dotación e adecuación dos espazos para os operativos de emerxencia, a atención persoal e familiar e o persoal de apoio.
- Organización das funcións do persoal municipal.
- Planificación das primeiras accións e estratexias de intervención en cada un dos grupos afectados, segundo as características de cada situación e do contexto.
- Garantirlles a atención médica e psicolóxica aos integrantes dos grupos operativos que traballen na emerxencia.
- Coordinación do persoal municipal con outros grupos operativos.
- Obter e facilitar toda a información relativa a posibles afectados e facilitar os contactos familiares e a localización de persoas.
- Prestarlles atención material, social e psicolóxica aos familiares das vítimas, afectados e outras necesidades derivadas da emerxencia.
- Atención ás demandas dos familiares sobre aspectos prácticos (alimentación, transporte, aloxamento, comunicacións etc.)
- Loxística: na dotación e coordinación dos recursos materiais e de servizos precisos. Comida, bebida, lugar de descanso, accesos informáticos, cargadores de telefonía móbil, wifi, limpeza de instalacións...
- Organización e control do voluntariado, ben fóra de persoas e/ou entidades.
- Información da situación real ao director do plan.

FASE VI: TAREFAS E FUNCIÓNS DOS TRABALLADORES SOCIAIS

Información:

- Recepción e información telefónica continuada a familiares, amigos, organismos oficiais, consulados, persoas particulares sobre persoas que presuntamente viaxaban no tren.

- Recepción de chamadas telefónicas e coordinación con distintas entidades que participan no operativo para o efecto de compartir información para a elaboración das distintas listas das persoas que viviron a traxedia do accidente ferroviario.
- Elaboración de listas de persoas que presuntamente viaxaban no tren facilitadas polas familias, amigos, coñecidos.
- Información á dirección do plan e á policía nacional.
- Coordinación co ámbito sanitario. Intercambio de listaxes de persoas ingresadas en centros hospitalarios cos configurados dende o Cersia.
- Elaboración de listas de desaparecidos, non identificados.

Accollida:

- Accollida, recepción, escoita e toma de datos de familiares de accidentados comparecidos no Cersia.
- Información a familiares de accidentados feridos do centro sanitario no que se encontran ingresados facilitando os contactos familiares e a localización de persoas.
- Contención, acompañamento, apoio e derivación a outros profesionais, ás persoas durante o tempo de espera a ter noticias dos seus familiares e amigos.
- Acompañamento personalizado a familiares que estaban á espera de recibir información da situación dos seus familiares e dos que descoñecían o seu paradiro.
- Acompañamento e seguimento de persoas maiores con distinto tipo de situación, expresión de dor...
- Acompañamento e atención a persoas con necesidades especiais.
- Favorecer condutas adaptativas e axudarlles ás persoas afectadas na situación crítica que estaban a vivir.
- Orientar, informar, asesorar e acompañar no proceso de normalización e superación do trauma e a inserción social efectiva da persoa, a través da asistencia integral puntual.

Seguimento:

- Favorecer e estimular nas longas horas de espera o uso das capacidades persoais e grupais de recuperación no inmediato.
- Apoiar a distribución de alimentos e seguimento para que as persoas descansan e se alimenten.

- Recepción continúa de familias na busca de información.
- Derivación aos profesionais específicos ás familias que tiñan que ir ao centro de Sar para facerse cargo do seu familiar falecido, e apoialas nos momentos máis críticos.
- Apoio ás familias na xestión de documentación de diversos tipos sobre familiares feridos e/ou falecidos.
- Previr no inmediato a agudización da situación de emerxencia.
- Atender os diferentes grupos de afectados, na evolución da propia emerxencia, adaptando a resposta psicosocial ás necesidades do momento no que se encontren.
- Outras tarefas de carácter puntual.

FASE VII: AVALIACIÓN XERAL

Como positivo cabe destacar:

- Óptima actuación dos traballadores sociais, pola grande axilidade, coñecemento da realidade, dos recursos sociais existentes, así como pola capacidade de valoración global das necesidades das persoas.
- Boa complementariedade dos traballadores sociais, co resto dos profesionais que actuaban na emerxencia.
- Grande apoio interprofesional no desempeño do traballo.

Como dificultades na actuación:

- As funcións dos profesionais, non estaban predeterminadas, viñan urxidas pola propia situación.
- Carencia grupos operativos predeterminados en materia de servizos sociais.

Para mellorar:

- Ter en conta a posible derivación dos afectados aos servizos sociais do seu lugar de orixe.
- A formación específica previa dos traballadores sociais para situacións de emerxencia.
- A protección psicolóxica posterior ao persoal que participou. Houbo situacións de crises emocionais puntuais pero que non ocasionaba o abandono do posto de traballo.

- As quendas de traballo que resultaron ser na maioría dos casos excesivamente longas (entre 8 e 20 horas), a duración axeitada foi de 6 a 8 horas, ou descansos técnicos cada 2 horas se as quendas superasen as 8 horas.

A xeito de conclusión, o meu agradecemento ás persoas e compañeiros cos que compartín esta delicada tarefa, polo seu bo facer e o seu ben estar coas familias e amigos de todas e cada unha das persoas que un día 24 de xullo de 2013 quixeron compartir a festa do Apóstolo cos veciños desta cidade.

Santiago de Compostela, 15 de outubro de 2014

A problemática da exclusión social e do chabolismo. *Achega á experiencia profesional*

*Rocío Botana Iglesias. Traballadora Social.
Arquitectos Sen Fronteiras
ETSAC Campus A Zapateira s/n 15071 A Coruña
981 16 70 00-5033/606 009 333*

RESUMO:

A situación de carencia de vivenda prolongada no tempo xera unha problemática de exclusión social de carácter multidimensional que están a padecer milleiros de persoas que viven en asentamentos precarios e chabolistas urbanos en Galicia. Ante esta situación, os programas encamiñados á “erradicación do chabolismo” deben partir dunha visión holística da realidade que teña como obxectivo a inclusión social plena.

Para iso, as intervencións encamiñadas a acometer este obxectivo deben fundamentarse nun proceso participativo que contemple todos aqueles factores de exclusión: emprego, educación, saúde, vivenda... despois de realizar un estudo profundo de identificación, análise e diagnose da situación detectando as necesidades e carencias que xustifiquen a pertinencia do programa.

Dende o punto de vista do traballo social, o reto está na superación do chabolismo e da infravivenda, a protección dos colectivos mais vulnerables, de romper coa invisibilidade e combater os desaxustes sociais.

PALABRAS CLAVE

Asentamentos precarios, infravivenda, problemática multidimensional, exclusión e discapacidade social, intervención.

RESUMEN

La situación de carencia de vivienda prolongada en el tiempo genera una problemática de exclusión social de carácter multidimensional que padecen miles de personas que viven en asentamientos precarios y chabolistas

urbanos en Galicia. Ante esta situación, los programas encaminados a la "Erradicación del Chabolismo" deben partir de una visión holística de la realidad que tenga como objetivo la inclusión social plena.

Para ello, las intervenciones encaminadas a acometer este objetivo deben fundamentarse en un proceso participativo que contemple todos aquellos factores de exclusión: empleo, educación, salud, vivienda... después de realizar un estudio profundo de identificación, análisis y diagnóstico de la situación detectando las necesidades y carencias que justifiquen la pertinencia del Programa.

Desde el punto de vista del Trabajo Social, el reto está en la superación del chabolismo y de la infravivienda, la protección de los colectivos más vulnerables, de romper con la invisibilidad y combatir los desajustes sociales.

PALABRAS CLAVE

Asentamientos precarios, infravivienda, problemática multidimensional, exclusión y discapacidad social, intervención.

ABSTRACT

The prolonged lack of housing has created a multidimensional problem of social exclusion that affects thousands of people who live in slums and shanty towns in Galicia. In order to tackle this situation, programmes aimed at eradicating shanty towns need to have a holistic view of the issue that aims at full social inclusion.

To this end, work aimed at achieving this objective needs to be based on a participative process that considers all factors of exclusion, such as housing, education, workplace, and health. These interventions should result from an in-depth study of identification, analysis and diagnosis of the situation is needed, to assess the appropriateness and requirements of the programme.

As regards Social Work, the challenge lies with eradicating slums and sub-standard housing, protecting of the most vulnerable groups, getting rid of the cloak of invisibility and fighting social inequality.

KEYWORDS

Shanty towns, sub-standard housing, multidimensional problem, exclusion and social disability, intervention.

I. INTRODUCCIÓN

A través do presente documento, preténdese iniciar un proceso de reflexión sobre a complexa problemática do chabolismo e da exclusión social, o impacto na sociedade e a repercusión nas persoas que a padecen.

En termos xerais, o concepto "risco de exclusión social" está estreitamente vinculado con persoas de escasos recursos o con certo nivel de vulnerabilidade debido a diversos factores.

O obxectivo é afondar neste concepto de exclusión e discapacidade social, como crecente problemática descoñecida e desatendida na que cómpre ter en conta múltiples factores persoais e sociais. Concretamente, describir a situación das persoas residentes en asentamentos chabolistas en Galicia, sobre todo de etnia xitana, centrándose na experiencia da cidade da Coruña e nas intervencións levadas cabo dende a perspectiva histórica ata a actualidade.

É necesario salientar, que a carencia de vivenda prolongada no tempo xera unha problemática de exclusión social de carácter multidimensional que están a padecer milleiros de persoas que viven en asentamentos precarios e chabolistas urbanos en Galicia. Ante esta situación os programas encamiñados á "Erradicación do chabolismo" deben partir dunha visión holística da realidade que teña como obxectivo a inclusión social plena.

II. A COMUNIDADE XITANA EN GALICIA E O CHABOLISMO

A poboación xitana continua a ser no contexto actual un dos colectivos máis afectados pola exclusión social e a discriminación. A pesar de que nos últimos anos, houbo un incremento significativo de políticas de intervención a prol do seu desenvolvemento e integración comunitaria, os resultados maniféstanse insuficientes e tradúcense nunha realidade desfavorable para este colectivo.

Segundo o *Plan integral* para a convivencia e o desenvolvemento social do pobo xitano de Galicia, elaborado no marco do II Plan galego de inclusión social pola Xunta de Galicia:

No ano 2000 residían en Galicia preto de 8.417 persoas xitanas, A Coruña é a provincia máis poboada, pois nela reside o 46,4 % da comunidade xitana galega.

Afirma ademais, que 1 de cada 3 persoas xitanas habita en infravivendas, e que só na nosa comunidade autónoma existen máis de 30 asentamentos chabolistas cunha poboación que rolda as 3.000 persoas.

Na actualidade, o acceso á vivenda segue a constituír unha das principais trabas á normalización da situación da poboación xitana como consecuencia dun dobre fenómeno: a desigualdade e a discriminación social que

padece o colectivo, e o gran descoñecemento das súas necesidades habitacionais concretas vinculadas a factores culturais.

Os principais asentamentos chabolistas están distribuídos de forma pouco homoxénea pola xeografía galega: 13 en Pontevedra, 9 en Ourense, 3 en Lugo e 14 na Coruña. Á marxe das particularidades de cada poboado, asentamento ou barrio, o dato relevante que cómpre destacar é o das consecuencias deste acceso precario á vivenda: o amoreamento, a infravivenda e o chabolismo, con todas as problemáticas que acompañan a estes fenómenos.

III. FACTORES DETERMINANTES DA EXCLUSIÓN SOCIAL

A exclusión social é unha problemática complexa onde as dificultades e limitacións se retroalimentan negativamente e impiden lograr algunha mellora na situación xeral. Por outra banda, a influencia do contexto no que nacemos, vivimos e en definitiva vemos ao longo da nosa vida, así como a dificultade das persoas para saír destas situacións extremas, pola falta de autoestima, autoconfianza, medios etc.; condiciona e provoca a perpetuación de prácticas e condicións de vida infrahumanas, vexatorias e de marxinalidade.

Partindo da premisa da repetición das pautas familiares, contextuais ou de orixe, o influxo do contexto supón en si mesmo unha barreira invisible que limita as ferramentas da persoa para saír da situación.

Cómpre neste punto facer mención ao concepto de "discapacidade social"; utilizado con frecuencia na actualidade aínda sen existir unha definición consensuada, fai referencia ás deficiencias persoais e aquelas derivadas da interacción co contorno, que derivan na disocialización das persoas e afectan ao desenvolvemento normalizado da vida en sociedade.

A Clasificación Internacional do Funcionamento, da Discapacidade e da Saúde (CIF), inclúe no seu anexo 5 os seguintes conceptos: "(...) A CIF utiliza o termo "discapacidade" para denominar un fenómeno multidimensional, resultado da interacción das persoas co seu ámbito físico e social... (...) A interacción das características da saúde e dos factores contextuais, é a que produce a discapacidade..." (OMS-CIF,2001, páx. 262).

Este concepto está estreitamente ligado co de exclusión social, a proposta base é replicable e polo tanto, podería afirmarse que o que determina o grao de vulnerabilidade, risco ou situación de exclusión non é menos que a suma de todos aqueles factores inherentes á persoa no contexto onde se desenvolven, en contraste coa sociedade normalizada. Xa que logo, a continuación analízanse algúns destes factores, atendendo a aspectos obxectivos e subxectivos en relación co medio e o contexto, e é imposible discernir a causa-efecto por estar en continua interacción.

III.1 EMPREGO E FORMACIÓN

Partindo da consideración do emprego e a formación como principais mecanismos de integración social e desenvolvemento persoal, fórmulanse as seguintes cuestións prioritarias:

Por unha banda, adaptar os procesos formativos á realidade existente, tendo en conta a pertinencia dos contidos, as dificultades de asistencia regular e pago dos desprazamentos, o nivel de partida etc. Neste sentido, déctase unha falta de recursos específicos para o nivel formativo da poboación, en gran parte analfabeta e con dificultades de comprensión e asimilación de información.

Por outra banda, a falta de motivación e implicación da poboación tanto nos procesos formativos como na busca de emprego, na maioría dos casos condicionada pola percepción dunha prestación, impide o aproveitamento e cumprimento dos obxectivos. En moitos casos, a cronificación na percepción das axudas e prestacións sociais, terminan por limitarse ao carácter paliativo e asistencialista e redundan no estancamento das persoas volvéndoas dependentes, fomentando o desinterese por condutas activas para inclusión social e laboral.

No eido do emprego, as dificultades no proceso de adaptación ás actividades laborais que priman na actualidade, por moi diversos factores e pola persistencia de barreiras discriminatorias, supoñen que no contexto actual unha porcentaxe maioritaria desta poboación traballe por conta propia en actividades non regularizadas ou de carácter informal, en situacións de dificultade e precariedade.

Ademais, as normativas actuais afectan ao exercicio das actividades económicas tradicionais propias deste colectivo (recollida de cartón, chatarra, venda ambulante...), mediante trabas administrativas e pagamento de taxas que dificultan na maioría dos casos a regularización de situacións de autoemprego informais. Por este motivo, é necesario fomentar a regularización destas prácticas e promover iniciativas de autoemprego que partan da adecuación ao mercado de traballo, das capacidades e experiencia da poboación, aos seus intereses e procurando a implicación e participación en todo o proceso.

III.2 VIVENDA

O dereito á vivenda e a un hábitat digno, é unha necesidade básica e imprescindible para desenvolver a propia personalidade e participar libremente na vida comunitaria e o gozo dos seus dereitos como cidadán: o dereito ao traballo, á educación e a participación política e cidadá. Segundo afirma o II Plan galego de inclusión social da Xunta de Galicia:

Os actuais mecanismos administrativos para facilitar o acceso a este ben básico revélanse como claramente insuficientes: as tradicionais

políticas de promoción pública de vivendas, cada vez máis escasas á vez que centradas case en exclusiva na compra dos inmobles, evidéncianse a día de hoxe e por razóns diversas como ineficaces.

A situación de chabolismo require unha visión holística e unha intervención flexible e adaptable a medio e longo prazo, cun traballo exhaustivo para preparar a persoa para dar o paso, a nivel anímico e económico, e un forte seguimento unha vez emprendido, para que non suceda un retroceso e unha volta ao poboado, buscando medidas individualizadas e definitivas.

Xa no 2005 o Informe extraordinario do Valedor do Pobo sobre a situación da poboación xitana se denunciaba a situación desta poboación en Galicia:

As primeiras medidas tendentes a erradicar o chabolismo supuxeron a construción de barracóns e campamentos na periferia das cidades, que, tras un rápido proceso de degradación dos seus materiais, se converteron en campamentos de infravivendas, cuxa creación era considerada como provisional e asumida como unha opción aceptable e realista. Estas casas e barracóns son, en xeral, galpóns e casas baixas de bloques e uralita que carecen das mínimas condicións de habitabilidade urbana nin saneamento e que provocan o amoreamento das persoas.

En definitiva, a situación da poboación xitana en Galicia no que atinxe ao acceso á vivenda mellorou notablemente, non obstante, a vivenda digna como elemento básico de integración social e dereito inalienable das persoas é, aínda, un obxectivo lonxe de estar alcanzado.

Como experiencia recente das medidas públicas municipais para promover o acceso á vivenda normalizada da poboación chabolista, a intervención fundaméntase na obrigatoriedade e no condicionamento das prestacións económicas a compromisos relacionados co acceso de vivenda.

É imprescindible poñer ao alcance da persoa aquelas ferramentas necesarias para compensar os desaxustes e barreiras económicas e sociais; comprender a enorme dificultade e frustración que supón asumir un cambio vital e enfrontarse ás barreiras que se atopan no camiño facéndoos retroceder e desistir, na maioría dos casos, da vontade de normalizar a súa situación e de abandonar a condición de chabolista.

III.3 EDUCACIÓN

Detéctase nos menores en idade de escolaridade obrigatoria, un alto grao de vulnerabilidade tanto no eido de interacción co grupo e na socialización así como no nivel xeral de contidos, ao necesitar un maior reforzo e non partir dun contexto familiar favorable para a formación e os hábitos de estudo.

O abandono prematuro non é un feito illado, detéctase unha desvinculación progresiva ao longo da vida escolar, que vai deixando atrás o alumno por non alcanzar os ritmos do grupo, tanto a nivel formativo como de integración grupal, polo que o alumno, aínda que non presente absentismo nun inicio, non aproveita o medio escolar e é susceptible de abandonar de xeito prematuro.

Neste contexto, vólvense imprescindibles os recursos de control, non só da asistencia dos menores ao centro escolar, senón do adecuado aproveitamento dos servizos educativos, así como a normalización dos menores na vida escolar e entre o alumnado.

As elevadas taxas de analfabetismo, de abandono, absentismo e fracaso escolar, son mostra do camiño que aínda queda por percorrer. Na maioría dos casos de xente nova e adultos, a falta dunha base formativa de partida e mesmo o acceso á formación regrada, desincentiva a asistencia a calquera actividade formativa ou de alfabetización, en tanto supón un maior esforzo de comprensión e asimilación dos contidos, así como escaseza de recursos específicos adaptados ao nivel máis baixo, nun sistema avanzado que apenas contempla a persistencia de analfabetismo en núcleos urbanos.

É imprescindible un maior control no contexto educativo, buscando en todo caso a implicación paterna nos procesos escolares e sobre todo, partindo dunha educación integradora que incida nos valores culturais, que non reproduza as pautas discriminatorias e racistas que se dan no medio, logrando que os alumnos teñan acceso a unha realidade distinta.

O reto está en concienciar as familias na consideración da educación dos menores como un aspecto clave para o desenvolvemento dos seus fillos. Lograr que o alumno se enganche ao sistema escolar é a única fórmula que permitirá o éxito formativo e educativo da persoa.

Outro feito importante é a necesidade de alfabetización dixital e educación no ámbito da cotidianidade, en todo aquilo que compete a trámites administrativos e xestións varias, cubrir a documentación, comprensión do sistema bancario, xurídico, participación cidadá, coñecemento político etc.

III.4 SAÚDE

A comunidade xitana, como minoría desfavorecida social e economicamente e como colectivo culturalmente diferenciado da sociedade maioritaria, padece unha situación real de desigualdade no ámbito sanitario que a converte, desde a perspectiva da saúde, nun sector de poboación máis vulnerable. Ademais, o elemento da desigualdade de xénero revélase aquí con máis forza, en tanto que as mulleres xitanas son as principais vítimas dun deficiente acceso á saúde.

Nesta área faise especialmente importante o traballo de sensibilización en materia de saúde, entendida dende o punto de vista físico, psicolóxico e ambiental, así como a información sobre o acceso a recursos.

¡As persoas que viven en condicións de exclusión e chabolismo, son especialmente vulnerables de padecer trastornos do estado de ánimo, depresións, alteracións no desenvolvemento etc. En moitos casos, detéctase unha deterioración física e/ou psicolóxica derivada da falta de seguimento, control e mesmo descoñecemento nesta materia, que desencadea en situacións dramáticas susceptibles de ser evitadas cunha correcta política preventiva.

Estas situacións, danse tanto en persoas adultas como en menores en pleno desenvolvemento, onde a importancia do control e a educación en todos os niveis da saúde, terá moito máis alcance en idades temperás, onde a capacidade de asumir pautas saudables é maior e previrá sobre problemas futuros.

Por este motivo, faise necesario un fondo traballo de identificación na problemática en materia de saúde da poboación, co obxecto de formular unha intervención educativa, prevención e diagnose, en materias transversais como saúde física, psicolóxica e ambiental, hixiene persoal e doméstica, alimentación e sedentarismo, alcoholismo e drogodependencia, educación sexual, reprodución e control da natalidade etc.

Dende a perspectiva do traballo social determínase o enorme impacto que ten a saúde sobre as persoas e que, precisamente onde a necesidade de previr estes factores de risco é máis imperativa, as consecuencias producen os efectos máis devastadores, replicables e reproducibles nas xeracións seguintes nun proceso gradual de deterioración en todos os niveis persoais e ambientais.

III.5 FACTORES SOCIAIS - barreiras subxectivas do contexto

Outro aspecto importante que hai ter en conta, é a segregación e o illamento desta poboación na comunidade maioritaria; neste sentido, os problemas de integración son máisúsculos. Existe unha forte discriminación e prexuízos sobre a poboación xitana e a chabolista, así como un sentimento común de rexeitamento, por parte da comunidade cara a este colectivo, que repercute negativamente na autoestima e no desexo de participar da cidadanía.

É evidente que as dificultades veñen nos dous sentidos, e que a poboación excluída é consciente da consideración que a sociedade ten sobre ela, o que provoca unha falta total de autoestima e autoconfianza moi difícil de superar.

A escaseza de recursos económicos e o contexto de marxinalidade, provoca en moitos dos casos, recorrer a actividades irregulares, ilegais, ou mesmo a mendicidade, o que supón para a persoa caer nunha profunda minusvaloración persoal que se retroalimenta e provoca que a persoa se resigna á incapacidade de saír da situación na que se atopa.

Estas prácticas estigmatizadas, produto da máis extrema pobreza e marxinalidade, derivadas na maioría dos casos da simple necesidade de subsistir, afonda na visión de si mesmos como persoas alleas á sociedade maioritaria e normalizada, afastados de toda expectativa de considerarse cidadáns con pleno dereito e levar unha vida digna.

A pobreza e exclusión, como patoloxía hereditaria e supeditada ao contexto e á situación de partida, redonda na normalización e relativización desa situación, ata a resignación máis absoluta, a autosegregación e a auto-discriminación.

Cabe tamén destacar outros factores de carácter transversal, causa e consecuencia da situación contextual:

A discriminación de xénero e o patriarcado, como problemática latente arraigada na sociedade normalizada, e máis notoriamente na comunidade xitana e nos colectivos vulnerables como a poboación chabolista.

As dinámicas familiares determinan o papel da muller como principal motor do tecido comunitario e doméstico así como do coidado dos fillos. As condutas e roles machistas están completamente interiorizados e normalizados polo grupo e xustifica a violencia conxugal en todas as súas formas: física, psicolóxica, estrutural e contextual etc.

Deste xeito, a muller cumpre un dobre papel de manter o equilibrio doméstico e familiar e á vez, o seu rol está supeditado á vontade parental ou conxugal e son vítimas do sometemento no ámbito familiar, conxugal, social e contextual.

Neste sentido, o traballo que hai que realizar é inmenso, tan só mediante a educación e as accións en materia de masculinidade, xénero e igualdade, orientado a homes e mulleres, en todas as franxas de idade, para cimentar os primeiros pasos ata lograr o empoderamento e emancipación das mulleres que se atopan sometidas.

Cada vez son menos os casos de nenas desescolarizadas, pero aínda hoxe perdura a consideración da muller limitada ao ámbito familiar e doméstico, o cal leva en moitos casos á desescolarización temperá das mulleres cando chegan á puberdade, como medida de protección, para cumprir coas necesidades familiares ou domésticas, ou para formar unidades propias mediante casamentos.

Tamén é certo, que moita xente nova se ve abocada a formar unidades familiares propias, por escapar dunha realidade familiar desfavorable e incómoda, de amoreamento; sen expectativas de normalizar a situación laboral ou habitacional, a opción máis próxima é formar unha unidade independente, como única vía de escape do contexto e da situación na busca da privacidade e mellora das condicións.

Escasa planificación familiar e control da natalidade, feitos tamén de suma transcendencia.

A economía familiar de precariedade está agravada polo número de membros da unidade, e moi estreitamente ligado co eido de saúde, é necesario un traballo de educación reprodutiva e control da natalidade, lograr o pleno coñecemento das posibilidades anticonceptivas e de control, métodos temporais e permanentes de control da natalidade... así como a implicación e concienciación da importancia da saúde reprodutiva e romper cos estereotipos respecto da anticoncepción e o rol do home e da muller neste ámbito.

Situación de carácter xurídico

Detéctanse múltiples situacións con problemas vinculados coa xustiza: sancións administrativas, separacións e custodias, bens e propiedades, créditos, cobros indebidos, penas e condeas en réxime de internamento...

Estas situacións teñen unha repercusión directa na poboación e supoñen na maioría dos casos unha verdadeira traba para o logro dos obxectivos de inclusión e mellora das súas condicións de vida, así como un sentimento continuado de estar á marxe da sociedade e do sistema de normas que, de novo, se retroalimenta de xeito negativo e induce a perpetuar prácticas e situacións de ilegalidade.

O máis preocupante é a situación de descoñecemento e desamparo xurídico que esta poboación padece e ten dificultades para solucionar os problemas e as consecuencias derivadas por falta de medios ou asesoramento.

Xestión económica inadecuada

Un dos retos para a profesión e para os técnicos que traballan en ámbitos de exclusión e pobreza é a aprendizaxe social na xestión da riqueza e da pobreza como parte fundamental do proceso educativo e de inserción.

A pobreza máis alá da condición económica, que pode ser contextual e transitoria, debe tomar como eixe central do proceso de inserción a xestión responsable dos recursos.

A utilización dos medios propios con base ás verdadeiras necesidades pasa por un traballo de *autoidentificar* as prioridades e xestionar os recursos en consecuencia. En moitos casos, as persoas teñen unha percepción das súas prioridades que non responde á realidade e faise necesario un exercicio de análise que cambie a perspectiva e reestruture as necesidades para darlles cobertura.

Tanto a condición de pobreza como a riqueza terminan por ser interiorizados e resultan en pautas de comportamento inadecuadas, que requiren dun proceso de aprendizaxe na xestión sustentable dos recursos, da

riqueza e da pobreza, para solucionar os desaxustes que o fluxo variable de medios económicos pode supoñer.

Por este motivo, é importante facer un traballo conxunto e participativo coa persoa para identificar as necesidades reais e intentar cubrir, na medida das posibilidades, as necesidades máis básicas en primeira instancia e crear unha visión longoracista e sustentable dos recursos.

Nas intervencións con poboación chabolista é necesario deseñar unha intervención que considere nocións básicas de capacitación en pautas de comportamento na utilización dos recursos, no aforro e no gasto, na previsión de contingencias como exercicio para adaptarse a vida normalizada: pagamento de facturas, subministracións, taxas, impostos etc.

IV. ANÁLISE HISTÓRICA DAS POLÍTICAS PÚBLICAS NA CORUÑA

Nos anos 60, no caso da Coruña, comezaron a implantarse algunhas medidas municipais de realoxamento en zonas periféricas que deron nacemento a asentamentos de infravivendas que aínda perduran hoxe, como é o caso do barrio do Campanario no Portiño; outras familias quedaron á marxe destes plans e seguiron nos asentamentos de chabolas. Posteriormente, nos anos 80, co motivo da construción dunha gran superficie comercial, desmantelouse o asentamento de chabolas que existía na zona da Cubela, xunto á actual estación de autobuses o que orixinou a creación de 3 novos asentamentos precarios:

IV.1 Penamoa, froito da intervención municipal de traslado dalgunhas familias da Cubela aos terreos de Penamoa, afastados e illados da cidade, onde se construíron 50 módulos habitacionais ou barracóns, chamados “casas brancas”, de carácter provisional e cuns servizos mínimos e comunicacións totalmente deficientes. Este traslado e asentamento de aproximadamente 30 familias repartidas entre as 50 “casas brancas” de Penamoa vulneraba os dereitos básicos das persoas ao carecer o asentamento das mínimas condicións de habitabilidade e ao non ter as familias garantida a escolarización dos nenos.

No ano 91 o asentamento de Penamoa constaba de 76 familias cunha poboación que roldaba as 400 persoas. Non é ata ese momento, no curso 1990/91, cando se inicia un proceso de escolarización dos menores, ao abrirse tres aulas específicas para os habitantes. Este feito non fai máis que incidir na segregación e illamento dos poboadores, neste momento xa se detecta gran deterioración na convivencia, conflitividade, drogas e rexeitamento da poboación da Coruña.

A situación empeora en Penamoa co paso do tempo e chega a acadar ao redor de 99 núcleos familiares no ano 2008, ata que o poboado se ve afectado polo trazado dunha grande infraestrutura da cidade, a terceira rolda.

Esta motivación “económica” e allea a unha vontade de política social, foi o detonante que forzou a Administración a redactar o Plan especial de Penamoa, PEP, e o Programa marco de realoxos. O PEP incluía unha proposta metodolóxica multidisciplinar cuxo obxectivo era facilitar procesos de inserción; esta proposta non se levou á práctica nin acadou os resultados previstos.

Na actualidade, o poboado de Penamoa está desmantelado na súa totalidade, entre as 25 familias que se incluíron no PEP, e os que foron desaloxados na última fase do plan de xeito forzoso pola policía. O destino destas últimas foi a disgregación segundo diferentes alternativas e trasladáronse a outras chabolas en terreos privados e poboados.

Respecto das familias que accederon a unha vivenda normalizada no marco do PEP, atópanse na actualidade do 2014 moitas delas en proceso de desafiuamento, e o acceso supuxo unha ondata de conflitos por parte dos veciños acolledores que se manifestaron en contra de convivir coas familias procedentes de Penamoa.

Ademais, a inexistencia do traballo de identificación e priorización das familias segundo criterios obxectivos analizando a disposición e preparación das familias para acceder a unha vivenda, derivou na continuidade das pautas de vida que tiñan lugar no poboado, a situación de dependencia afondou ao verse ademais separadas do grupo familias e romper os lazos comunitarios.

A imposibilidade de asumir os pagamentos da vivenda e subministracións, deu lugar a desaloxamentos e mesmo ocupacións de edificios por parte das familias, como transcendeu aos medios o caso da ocupación da Moura en 2012. A día de hoxe, son moitas as familias que acumulan débedas municipais polo pagamento do alugueiro e con cortes de subministracións.

No 2014 a Fundación Secretariado Xitano finaliza o convenio co concello da Coruña para a xestión dos pisos e as familias realoxadas e entrou unha nova entidade xestora, a Fundación NovaCaixa Galicia Obra Social.

IV.2 As Rañas, froito dunha iniciativa particular da familia xitana Gaborri-Borja e mostra do seu desexo de normalización coa compra duns terreos no núcleo de Martinete-As Rañas no ano 1986. O poboado está formado por 84 persoas distribuídas en 22 núcleos familiares.

Dende a chegada da familia e a orixe do asentamento, sucédense moitos intentos por parte do concello para a mellora das condicións de habitabilidade, con resultados escasos. No 2007 o concello presenta o Proxecto de rehabilitación para As Rañas. As intervencións nas vivendas, que se levaron a cabo por parte de persoal contratado polo concello foron intermitentes, descontinuas, cunha carencia total de organización e planificación necesarias.

Non se empredeu ningún tipo de capacitación laboral, nin existiu participación das familias no proceso a través da autoconstrución das vivendas, que era un dos obxectivos principais expostos polo concello.

A información que chegou ás familias foi a través de conversas informais, individuais, con continuos cambios de criterio e compromisos incumpridos. A poboación non foi consultada á hora de decidir a orde en que se interviría nas vivendas do barrio, nin se lles informou dos criterios de priorización; non posúen, nin asinaron, ningún documento sobre o compromiso por parte do concello con respecto ao proxecto, polo que a situación legal e de titularidade das vivendas é a día de hoxe, incerta, así como as afeccións con relación a infraestruturas presentes e futuras que lle afecten ao barrio.

Os traballos realizados sofren unha serie de cambios e paralizacións de facto, coa absoluta desinformación dos moradores e deixáronse incluso vivendas a medio construír.

No 2008 sucede a demolición de 3 vivendas, e ata vinte e tres meses despois non se instalaron as vivendas prefabricadas, mentres tanto as familias careceron de vivenda.

No caso do Proxecto municipal para As Rañas, a intervención realízase exclusivamente no ámbito construtivo, sen ter en conta as compoñentes no eido da vivenda, educación, formación, emprego, políticas da saúde, actividades de sensibilización, inserción laboral, participación social etc. , parte fundamental nunha intervención destas características.

O balance total da intervención realizada por parte do concello, son 3 vivendas prefabricadas e 3 rehabilitadas, todas elas situadas no extremo do terreo, visible dende as vías do tren, que oculta o asentamento e o resto das chabolas.

Na actualidade, dende o concello non existe ningún plan específico para As Rañas e dáse a intervención como finalizada e déixase atrás a consideración de "asentamento chabolista".

IV.3 A Pasaxe, onde se aloxaron familias de etnia xitana, mercheros e gitanos, nas naves abandonadas da Conserveira Celta e de Jabones La Toja. Este asentamento perdura dende os anos 80 ata o día de hoxe, apartado da sociedade e envolto nun alto grao de vulnerabilidade e exclusión social.

Localizado a carón da ría do Burgo, a parcela caracterízase pola existencia de naves industriais en actividade (conxelación e reparación de automóbiles) e as ruínas das antigas construcións, algunhas afectadas por perigo de derrubamento.

Na actualidade, viven de forma permanente no asentamento da Ponte Pasaxe un total variable de entre 45 e 50 unidades de convivencia, 13 delas son de etnia xitana de orixe galega e o resto de orixe portuguesa, cunha poboación total que rolda as 150-200 persoas.

As condicións de habitabilidade están moi por debaixo dos estándares mínimos recoñecidos polo Comité Hábitat de Nacións Unidas e provocan graves problemas de salubridade e de saúde, o que supón unha situación de emerxencia humanitaria.

As actividades laborais ás que se dedica a poboación son de carácter informal ligadas ao marisqueo, á chatarra e á venda ambulante.

Aínda que todos os nenos e nenas estean escolarizados, resulta alarmante a elevada porcentaxe de absentismo escolar e analfabetismo en adultos.

En marzo de 2011, Servizos Sociais anuncia o desmantelamento do poboado nun prazo de ano e medio; a día de hoxe, por parte do concello non se realizou ningunha acción específica e trabállase con algunhas familias de forma illada e individual.

Actualmente, está aberto un proceso xudicial encamiñado a derrubar unha nave situada na parcela onde viven 11 familias, declarada en ruína inminente dende o ano 2000. Varias familias iniciaron unha apelación para reclamar posibles dereitos posesorios e numerosas irregularidades no proceso.

En definitiva, as políticas públicas levadas a cabo pola Administración municipal, son intervencións illadas que non contan cunha visión estratéxica da problemática e non parten dun desexo real por resolver o problema.

Detéctase unha total tanto na fase previa de identificación como na implicación da poboación nas accións levadas a cabo, o que impide o éxito das intervencións ao partir da obrigatoriedade e a imposición de medidas e reloxamentos ás familias.

Sen un traballo previo de identificación, sen unha decidida vontade política, as intervencións fracasan e apuntalan a situación de dependencia e exclusión das familias.

V. PERSPECTIVA DENDE O TRABALLO SOCIAL

Responsabilidade social da profesión

Non existe un protocolo de actuación preconcebido que se poida utilizar como fórmula para toda a comunidade xitana ou para as poboacións chabolistas; non obstante, as experiencias de éxito ou as accións que están obtendo resultados positivos e satisfactorios para a poboación, deben servir como exemplos replicables para formular novos programas de intervención, aprender dos erros do pasado e superar a premisa de que é un problema irresoluble.

Terán que pasar xeracións para lograr erradicar definitivamente o chabolismo, unha eiva da sociedade contemporánea, a sociedade do benestar,

que vai deixando atrás unha estela de pobreza e exclusión que se volve invisible ante a impasividade da sociedade e incapacidade da Administración pública de afrontar este problema estrutural.

Dende o traballo social, existe un compromiso implícito de protección e traballo con colectivos vulnerables, de romper coa invisibilidade destas realidades e combater os desaxustes sociais.

É un reto e unha obriga para todos os axentes implicados, poderes públicos, técnicos e cidadanía, que deben coaduxuar en todo o proceso de intervención, xuntando os esforzos ata abrir os ollos ao que está a pasar.

O traballo social, como mecanismo de superación destas eivas que temos como sociedade avanzada, integradora e de dereito; interlocutores dos silenciados, a denuncia e a incidencia política como instrumento de reivindicación dos dereitos de calquera cidadán.

VI. TRABALLO NA ACTUALIDADE, ARQUITECTOS SEN FRONTEIRAS

Durante o curso académico 2011-12, co obxectivo de realizar o traballo de fin de grao realizado, no marco da Escola Universitaria de Traballo Social de Santiago de Compostela, iníciase o contacto coa asociación Arquitectos Sen Fronteiras, e concretamente co grupo de cooperación local.

A raíz desta participación realizouse conxuntamente unha investigación no poboado de Ponte Pasaxe, analizando diversos factores de interese dos datos obtidos mediante unha ficha de recollida de datos.

A asociación ASF pretendía en primeira instancia, e como paso previo a una intervención, a realización dun censo das familias que reside neste poboado, así como o coñecemento da situación específica na que se atopan (económica, laboral, de saúde, legal, situación dos menores etc.) mediante visitas e entrevistas, para dar comezo ao deseño e planificación da futura intervención.

Dada a experiencia de ASF-Galicia en proxectos de acompañamento á poboación, asesoramento técnico e incidencia política nos asentamentos precarios da Coruña, co obxectivo de mellorar as condicións de habitabilidade que a poboación padece, xustifícase a pertinencia da intervención e fórmulanse diversos proxectos de acompañamento no desenvolvemento dos itinerarios personalizados de inserción, como continuidade da intervención enmarcada no Programa de inclusión social en asentamentos chabolistas.

A metodoloxía empregada basease no traballo de campo e no contacto e acompañamento directo, a través e itinerarios persoais e familiares que reflectan a complexidade das súas carencias e deseñen o itinerario integral encamiñado á súa inclusión social, incidindo sobre todo na área da mellora habitacional e na área da inserción sociolaboral.

Como mostra recente destas accións, facer unha breve referencia ao proxecto de autoemprego Mulleres Colleiteiras¹ enmarcado dentro da área laboral do Programa integral.

Este proxecto ten como principal obxectivo o autoemprego de mulleres en exclusión social a través da xestión do aceite doméstico usado, e supón un claro exemplo de intervención adaptada ás demandas, necesidades e capacidades da poboación obxecto.

Froito da necesidade de acceso a un traballo normalizado e de regularizar situacións de emprego informais, xorde a idea de iniciar un proceso participativo dirixido a mulleres, que se inicia no 2013 e na actualidade se atopa en proceso de constituír unha cooperativa co grupo motor de 4-5 mulleres.

Por tratarse dun proxecto social, os obxectivos que se pretender acadar atópanse no proceso: traballo directo co grupo de mulleres para a súa capacitación, mellora das habilidades e capacidades, fortalecemento persoal e reforzo da autoestima, empoderamento comunitario, formación específica en atención ao público, técnicas de venda, cooperativismo e empresa, formación básica e alfabetización etc.

En definitiva, un proceso de crecemento persoal e grupal no marco dun proxecto de autoemprego que lle permitirá á poboación mellorar a súa empregabilidade e acceder a un traballo normalizado, e o máis importante, mellorar as súas capacidades persoais e a súa autoestima fomentando actitudes activas de inserción.

En canto ás participantes, son máis de 20 mulleres as que forman parte activa nesta iniciativa dende o seu inicio ata a actualidade, sen percibir retribución ningunha, de forma completamente voluntaria. As súas funcións son, entre outras: organizar as quendas e calendarización, captación de novos puntos de recollida, atención ao cliente, asistencia a formación e reunións formativas... así como no traballo de cara ao público: asistir e impartir charlas, postos informativos, entrevistas de radio, reportaxes televisivas, captación de novos clientes... Trátase dun proceso gradual de capacitación e profesionalización das traballadoras. Neste sentido detéctanse múltiples avances e unha mellora significativa da implicación das mulleres no proceso e sobre todo, o incremento da autoestima e de actitudes activas.

VII. CONCLUSIÓNS

Durante os últimos anos de traballo, o achegamento a esta realidade obxecto de estudo, no eido teórico e no práctico, deu orixe a unha profunda implicación tanto na entidade de referencia, Arquitectos Sen Fronteiras-Galicia, como coa poboación residente nos asentamentos.

¹ Máis información en mullerescolleiteiras.blogspot.com

O traballo de campo e o contacto diario e directo, permite coñecer de xeito pormenorizado a cada persoa e familia, as súas necesidades e problemática específica, as súas demandas e pensamentos, capacidades, aspiracións etc.; unha posibilidade afastada para a maioría da cidadanía e un reto profesional.

O obxectivo deste documento non é outro que visibilizar esta situación enquistada na sociedade e no tempo, e o traballo que se está a facer.

Para comprender esta realidade, é imprescindible coñecer a evolución histórica dos asentamentos, a orixe da súa creación e o desenvolvemento ata a actualidade. Nese sentido, é moi revelador ver a orixe de cada un, descrito no apartado de Análise Histórica Coruña e das Políticas Públicas, e como a diversidade histórica varía mais as intervencións comparten formulacións e metodoloxías similares.

Analizando os asentamentos que foron creados como resultado de intervencións levadas a cabo pola municipalidade, nun falido intento de erradicar o chabolismo mediante o desmantelamento forzoso dun poboado, identifícanse como resultados directos a segregación e illamento das familias que dan orixe a un problema que perdura ata hoxe, obxecto de intervencións municipais replicadas que terminan en novos desmantelamentos que carecen de procesos sociais.

O fracaso absoluto destas intervencións reflíctese nos numerosos casos de familias que se atopan realoxadas sen medios para subsistir, todos eles susceptibles de retorno á condición de chabolista.

O caso de Penamoa é o mellor exemplo de desmantelamento e realoxamento forzoso motivado por intereses económicos e construtivos, que non acompañan dun proceso de integración real; as familias simplemente son resituadas sen solucionar en absoluto unha problemática que os acompaña, a vivenda normalizada, seguen sendo chabolistas nun piso, dependentes e subsidiados.

No caso da Pasaxe, nos últimos anos algunhas familias accederon a axudas municipais para autoconstrución ou compra de terreos. Sen acompañar e asesorar no proceso, moitas das familias adquiriron terreos non edificables, polo que constrúen infravivendas ilegais en terreos afastados da cidade.

Por outra banda, a propiedade de bens impídelles acceder a prestacións como a RISGA, polo que a maioría viven anos despois no poboado e sen posibilidade de acceder a novas axudas por percibir con anterioridade, situación que afecta a toda a unidade de convivencia, incluídas as terceiras xeracións que, anos despois, intentan emanciparse e se atopan coa porta pechada ás axudas municipais.

As conclusións que se poden extraer desta investigación son moitas, pero o realmente importante, o obxectivo final, é a posta en coñecemento desta situación na que viven centos de persoas.

Como reflexión profesional, as intervencións deben partir do coñecemento da situación, da identificación do problema, do empoderamento comunitario respectando o dereito de autodeterminación das persoas fronte á imposición das actuacións.

As políticas deben xurdir da iniciativa social e da convicción de resolver unha problemática, fundamentarse no posicionamento activo e participativo das persoas e ser protagonistas e responsables do seu proceso de cambio.

A solución débelle dar resposta ás diversas necesidades atendendo aos factores ou áreas de intervención antes descritos, e non só ao eido habitacional mediante realoxamentos sen medidas específicas, afastando o problema para a súa invisibilidade, unha axuda de carácter asistencial, un parche curtoplacista a unha fonda problemática.

A superación do chabolismo e da infravivenda é un reto da cidadanía, un problema estrutural e unha realidade de exclusión próxima e esquecida.

IX. BIBLIOGRAFÍA

- Arquitectos Sen Fronteiras (2009) *Informe sobre o poboado das Rañas*. Demarcación Galicia-Grupo Cooperación Local. A Coruña
- Arquitectos Sen Fronteiras (2012) *Informe sobre as accións levadas a cabo en materia de erradicación do chabolismo na cidade da Coruña*. Demarcación Galicia-Grupo Cooperación Local. A Coruña
- Arquitectos Sen Fronteiras (2014) *Programa de inclusión social en asentamentos chabolistas 2011-2014*. Demarcación Galicia-Grupo Cooperación Local. A Coruña
- Botana Iglesias, Rocío (2012) *Proxecto de Investigación A Pasaxe*. Traballo fin de grao 2011-2012. Escola Universitaria de Traballo Social. Galicia
- Consellería de Vivenda e Solo e Fundación Secretariado Xitano (2007) *Informe chabolismo en Galicia*. Edita: Xunta de Galicia
- Fundación FOESSA (2008) *IV Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*. Madrid
- Ministerio de Sanidade, Servizos Sociais e Igualdade (2010). *Plan de acción para el desarrollo de la población gitana (2010-2012)*

- Ministerio de Sanidade, Servizos Sociais e Igualdade (2012). *Estratexia para la inclusión social de la población gitana en España (2012-2020)*
- Valedor do Pobo Galicia (2005). *Informe extraordinario do Valedor do Pobo sobre a situación da poboación xitana de Galicia.*
- Vicepresidencia de Igualdade e Benestar (2007). Anexo 3 do II Plan galego de inclusión social (2007-2013): *Plan integral para a convivencia e o desenvolvemento do pobo xitano de Galicia*

Desenvolvemento, pobreza e desemprego en Santiago de Compostela. Cidade de ricos ou cidade de pobres?

*M.ª Yolanda García Vázquez. Traballadora Social.
Doutora e Investigadora na Universidade de Santiago de Compostela .Gist. Idega*

RESUMO:

Presentamos unha análise detallada da renda familiar, desemprego e pobreza de Santiago de Compostela, en contexto de Galicia, todo a partir de datos estatísticos oficiais de órganos do goberno, que nos puxo en evidencia os problemas y contradicións sociais e económicas presentes en Santiago de Compostela.

Os datos de xeración de emprego e da evolución demográfica da cidade non deixaron de estancarse ou de ser netamente negativos nos últimos 20 anos. Santiago ten un desemprego estrutural arredor dos 8.000-10.000 parados no seu propio municipio e entre os 15.000 e 20.000 na súa área de influencia (datos do IGE, 1998-2013) e o 68 % destes parados concéntranse no sector dos servizos. A cidade de Santiago desenvólvese arredor da actividade turística como motor de crecemento; recibe por termo medio máis de 6 turistas con pernoita/ano por cada cidadán local residente; máis do triplo da media para un cidadán en España; que ademais como temos comprobado na nosa investigación, todos eles parecen estar moi satisfeitos coa súa visita cando regresan aos seus fogares. Seguindo a Casellas (2007) e a Maccannell (2003) a participación cidadá e o crecemento económico dunha cidade é desigual e socialmente excluinte.

PALABRAS CLAVE. Pobreza, desemprego, risco de exclusión social, desigualdade social.

RESUMEN

Presentamos un análisis en detalle de la renta por hogar, del desempleo y de la pobreza de Santiago de Compostela en el contexto de Galicia,

todo ello a partir de datos estadísticos oficiales procedentes de organismos públicos, que nos ponen en evidencia los problemas y contradicciones sociales y económicas presentes en Santiago de Compostela.

Los datos de generación de empleo y de evolución demográfica de la ciudad no han dejado de estancarse o de ser netamente negativos en los últimos 20 años. Santiago tiene un desempleo estructural en torno a los 8.000-10.000 parados en su propio municipio y entre los 15.000 y 20.000 en su área de influencia (datos del IGE, 1998-2013), y el 68% de estos parados se concentran en el sector de los servicios. Sin embargo la ciudad de Santiago se desarrolla en torno a la actividad turística como motor de crecimiento; recibe por término medio más de 6 turistas con pernoctación/año por cada ciudadano local residente; más del triple del promedio para un ciudadano en España; que además, como hemos comprobado en nuestra investigación, todos ellos parecen estar muy satisfechos con su visita cuando regresan a sus hogares. Siguiendo a Casellas (2007) y a Maccannell (2003) la participación ciudadana y el crecimiento económico de una ciudad es desigual y socialmente excluyente.

PALABRAS CLAVE. Pobreza, desempleo, riesgo de exclusión social, desigualdad social.

ABSTRACT.

We present a detailed analysis of household income, unemployment and poverty of Santiago de Compostela in Galicia context , all from official statistical data from government agencies, that put us in evidence social problems and contradictions and economic present in Santiago de Compostela.

The data generating employment and demographic development of the city have left no stalling or being clearly negative in the last 20 years. Santiago has a structural unemployment around 8,000-10,000 stand on its own municipality and between 15,000 and 20,000 in its catchment area (data from IGE, 1998-2013), and 68% of those unemployed are concentrated in the sector services. However Santiago receives on average more than 6 overnight tourists/year per local citizen resident; more than triple the average citizen in Spain; also, as we have seen in our research, they all seem to be very satisfied with their visit when returning home. Following a Casellas (2007) and MacCannell (2003 citizen participation and economic growth of a city is uneven and socially exclusive.

KEYWORDS. Poverty, unemployment, risk of social exclusion, social inequality.

1. INTRODUCCIÓN

Santiago de Compostela é a capital político-administrativa da Comunidade Autónoma de Galicia e sede do Parlamento de Galicia e do Goberno autónomo da Xunta de Galicia. A súa imaxe urbana está estreitamente vinculada ao seu patrimonio histórico. Conta cun centro histórico de orixe medieval de excelencia internacional, catalogada como patrimonio da humanidade pola Unesco en 1985. Nel atópanse os grandes edificios monumentais da arquitectura histórica de Galicia, entre os que sobresaen a Catedral, o Pazo de Raxoi, o mosteiro de San Martiño Pinario etc. A imaxe de "cidade cultural e relixiosa de excelencia" baséase no valor do seu patrimonio histórico vinculado aos camiños de Santiago e ao culto católico ao Apóstolo Santiago (Lois, 1999; Macía, 2005, López, 2012). É destacable o feito de que a nivel popular sempre que se menciona a Galicia, e concretamente á cidade de Santiago de Compostela se fai referencia ao camiño e ao culto relixioso ao Apóstolo Santiago (Frey, 1998; Roseman, 2008). Coa aparición de internet créanse as redes sociais e as súas achegas ao turismo son cada vez maiores, e nelas podemos atopar infinitas achegas dos peregrinos que realizan o Camiño de Santiago (Frey. L.N 1998).

Santiago de Compostela tamén é a sede secular da universidade galega. A Universidade de Santiago con 520 anos de antigüidade atópase entre as máis significativas de España xunto con Salamanca. Cidade universitaria, cidade relixiosa e cultural, capital política de Galicia, punto de confluencia dos Camiños de Santiago, son os elementos que perfilan a súa imaxe actual. A celebración de eventos internacionais de corte cultural-turístico contribúen enormemente a potenciar a dita imaxe cultural (Santos, 2000, 2002). Os anos santos "xacobeos" de 1993, 1999, 2004 e 2010 xunto coa celebración da capitalidade europea da cultura do ano 2000 atraen ou atraeron importantes eventos culturais de todo tipo e millóns de visitantes. A economía local cada vez está máis orientada cara aos servizos turísticos (AA.VV., 2004). As estatísticas oficiais sinalan un fluxo millonario de visitantes en Santiago durante a celebración dos anos xacobeos, algo realmente extraordinario tendo en conta que a súa poboación non alcanza os 100.000 habitantes (Santos, 1999; AA.VV., 2004). Santos (2006, p. 145) sostén a partir de datos oficiais municipais que "nun ano normal chegan a Compostela 1,3 millóns de turistas e uns 3 millóns de excursionistas" entendendo que a diferenza entre turistas e excursionistas radica en que os primeiros a diferenza dos segundos pasan a noite na cidade, e que as ditas cifras se chegan a duplicar en anos santos "xacobeos". O turismo na cidade converteuse nunha función básica na súa economía, como queda reflectido no feito de que Santiago de Compostela no período 2009-2011 recibiu 635,1 viaxeiros, entendidos como turistas que pasaron a noite na cidade, por cada 100 habitantes residentes, mentres o mesmo dato no período 2009-2011 para España foi de 173,4 por 100 habitantes e para Galicia de 125,7 por 100 habitantes. É dicir mentres que por cada cidadán residente na cidade se reciben máis de 6 turistas que se aloxan nos establecementos hoteleiros locais, no caso de España e de Galicia tan só son 1,7 e 1,2 por cada habitante respectivamente.

Podemos preguntarnos acerca de se o modelo de desenvolvemento económico de Santiago de Compostela en relación coa súa imaxe é un éxito ou un fracaso. Os datos para esta cidade constatan un estancamento demográfico e unhas taxas de desemprego estrutural durante as últimas dúas décadas; todo iso coincidindo coa chegada masiva de turistas e visitantes que en anos xacobeos poden chegar a ser de varios millóns para unha cidade de apenas 100.000 habitantes. Como comprobamos en anteriores investigacións Yolanda García (2009), veciños, políticos e comerciantes da cidade valoran positivamente a imaxe de Santiago como cidade turística na medida en que contribúe a crear riqueza e desenvolvemento; non obstante, parece difícil imaxinar ou chegar a preguntarnos que pasaría se a cidade non contase co devandito desenvolvemento turístico. Coa investigación social levada a cabo no período 2010-2013 no "Instituto Universitario de Estudos e Desenvolvemento de Galicia IDEGA" da Universidade de Santiago puidemos observar o desenvolvemento dunha cidade que parece estar ao servizo das clases acomodadas, que oculta a pobreza e o desemprego e se converte nun produto de márketing, que mostra os seus monumentos e zona vella como os seus grandes iconos de identidade (Dempsey, 2012), que se publicitan reiteradamente na difusión de la imagen institucional, que atrae un turismo masificado asociado ao Camiño de Santiago que en opinión de veciños, comerciantes e políticos locais beneficia a uns poucos, onde algúns dos axentes sociais non participan na súa planificación, onde a historia e tradicións relixiosas se converten nun discurso político, e como todo isto foi desenvolvido en Santiago de Compostela. Un tipo de desenvolvemento que por outra banda, á súa vez, parece mostrar afinidade co da cidade de Barcelona estudado por Horacio Capel (2005), e á cal Manuel Delgado (1997) denomina "cidade mentireira" que se converteu nun auténtico teatro, que legaliza a pobreza e esconde a súa realidade coa posta en práctica dunha estratexia de mercadotecnia urbana ao servizo do poder e das clases sociais medias e altas que o acaparan.

A continuación presentei os resultados dunha análise en detalle da renda por fogar, do desemprego e da pobreza de Santiago de Compostela no contexto de Galicia, todo iso a partir de datos estatísticos oficiais procedentes de organismos públicos, que nos poñen en evidencia os problemas e contradicións sociais e económicas presentes en Santiago de Compostela.

2. OS FOGARES CON MAIORES INGRESOS DE GALICIA

É difícil sinalar un limiar estatístico de renda que nos permita afirmar que unha cidade sexa máis rica ou menos rica. Comprobamos que en Santiago de Compostela se rexistran os ingresos medios por fogar máis altos de Galicia segundo os datos oficiais do Instituto Galego de Estatística¹ da Xunta de Galicia. Ingresos que se situaron durante os últimos anos por riba de

¹ Datos procedentes da denominada Enquisa de condicións de vida das familias que anualmente elabora o IGE (Instituto Galego de Estatística); un organismo oficial dependente do Goberno autónomo da Xunta de Galicia. Ver www.ige.eu.

ciudades e municipios urbanos con aglomeracións demográficas maiores, como pode ser A Coruña ou Vigo, as cales sorprendentemente teñen taxas de paro inferiores á de Santiago². No ano 2007 a cidade de Santiago tiña un ingreso medio por fogar de 2.528 euros/mes que se reduciron ata os 2.378 en 2011; sendo a media para a provincia da Coruña de 2.131 en 2007 e de 1.984 en 2011. A cidade da Coruña, segunda no rango dos fogares con maiores ingresos de Galicia, pola súa banda, tiña un ingreso medio por fogar en 2007 de 2.377 euros e en 2011 de 2.142 euros, netamente inferior ao de Santiago de Compostela. É preciso destacar que a media de persoas por fogar na cidade é de 2,6 o que significa que o ingreso medio por persoa sería en 2011 de 914,6 euros/mes.

Por outra parte, seguindo datos procedentes da mesma fonte oficial do Instituto Galego de Estatística, é destacable que a maioría dos fogares da cidade de Santiago son de propiedade plena. Un 60 % de todos os fogares pertencen aos seus moradores fronte a tan só o 10 % de fogares que viven o réxime de alugueiro e ao 30 % de fogares que viven en vivendas con hipotecas bancarias. Ante estes datos cabe a pregunta de onde están os pobres en Santiago de Compostela.

3. CIDADE CON ALTO RISCO DE POBREZA

A pobreza ao igual que a riqueza poden ser difíciles de medir estatisticamente de forma absoluta nunha cidade (Milton Santos, 2008). No noso caso procedemos cunha análise exhaustiva dos datos oficiais relativos ás condicións de vida dos fogares en Galicia do Instituto Galego de Estatística que revelan unha situación de pobreza real nun segmento importante da poboación de Santiago de Compostela. Na dita fonte estatística cuantifícase para o 2010 un limiar de pobreza por fogar en Santiago de Compostela situado en 686,20 euros/mes fronte ao de 605,02 euros/mes para toda Galicia; diferenza derivada da mellor situación de partida no caso de Santiago. Non obstante, segundo datos elaborados para o Plan de inclusión social na Cidade de Santiago de Compostela³, destaca moito o dato de que o 16 % da poboación total da cidade, 15.219 persoas, viven en situación de risco de pobreza con ingresos inferiores ao limiar de 686,20 euros/mes no seu fogar. Ademais contabilízanse 1.050 persoas que viven en pobreza severa con ingresos nos seus fogares por debaixo dos 286,10 euros/mes. Se nos fixamos nos datos de pobreza dos municipios adxacentes ao de Santiago de Compostela comprobamos que a situación mesmo se agrava; no caso de Ames, municipio suburbano funcionalmente dependente da cidade de Santiago, as persoas en risco de pobreza alcanzan o 24,5 % da súa poboación residente, ou o que é o mesmo 6.611 persoas.

² Segundo a Enquisa de poboación activa (EPA) no primeiro trimestre de 2013 a taxa de paro na Coruña era do 16,9 %, en Vigo do 24,7 % e en Santiago do 25,2 %.

³ Tomados do documento Cáritas (2011): Diagnóstico preliminar para o Plan de inclusión social na cidade de Santiago de Compostela e no seu contorno inmediato. Documento facilitado por Cáritas interparroquial e elaborado a partir da explotación estatística dos datos oficiais da Enquisa de condicións de vida nos fogares do Instituto Galego de Estatística da Xunta de Galicia dos anos 2008-2009 e 2010.

O desequilibrio social e a presenza das persoas en risco de pobreza queda en evidencia cos datos oficiais do goberno autónomo da Xunta de Galicia. En Santiago de Compostela no ano 2011 o 33 % das persoas non tiñan ingresos, o 25 % ingresaba entre 1.000 e 2.000 euros ao mes e, non obstante, o 70 % dos fogares ingresaban entre 1.000 e 4.000 euros ao mes.

Outro dato significativo en relación co incremento de persoas en risco de pobreza relaciónase co crecente envellecemento da poboación residente na cidade e os seus fogares. No ano 2008 contabilizábanse 4.858 fogares con todos os seus membros maiores de 65 anos e no ano 2011 contabilizáronse 5.796; cun incremento do 19,3 % en tan só tres anos.

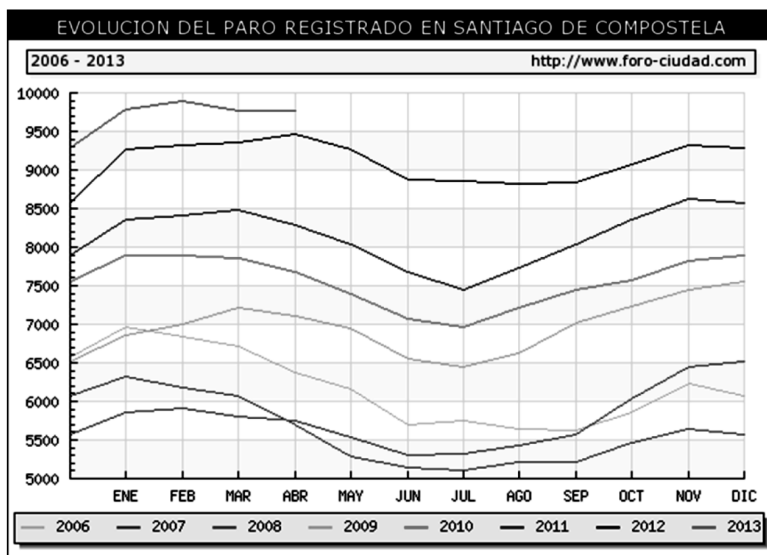
Por outra parte destaca o dato de que en Santiago 3 de cada 4 fogares en risco de pobreza (75 %) son propietarios da súa vivenda; o que represente un factor mitigante da marxinación ou deterioración da calidade de vida. Podemos pensar que os devanditos propietarios en risco de pobreza dificilmente poderían asumir os custos de aluguer ou hipoteca da súa vivenda. Ademais, a iso engádeselle o dato de que o 55 % das persoas en risco de pobreza da cidade cobran prestacións sociais, é dicir máis de 1 de cada 2 persoas.

Asistimos polo tanto a unha situación de mantemento do status quo que asegura a un segmento importante da poboación uns ingresos vitais que os afasta do risco de pobreza extrema. Podemos mesmo interpretar que estes factores positivos mitigantes da pobreza extrema poderían estar dando estabilidade ao sistema de desigualdade social vixente na cidade. Debemos considerar que os datos a nivel de España sinalan que o 36,1% dos ingresos das familias se destinan ao pagamento da vivenda, é dicir ao pagamento de hipotecas ou alugamentos.

Por último, destacar que no ano 2011 os fogares con dificultade para chegar co fin de mes en Galicia eran o 42 % do total; e nas cidades de máis de 50.000 habitantes, entre os cales se sitúa Santiago de Compostela, alcanzaba o 41,4 %. Santiago no 2011 é o municipio de Galicia con maior porcentaxe de fogares, 28,4 % fronte ao 26,4 % do ano 2007, con máis do 50 % dos seus ingresos totais procedentes de prestacións sociais.

En suma, os datos sobre as condicións de vida dos fogares e das persoas ao ser observados en detalle corroboran que en Santiago de Compostela existe unha pobreza real e potencial que require políticas de atención na súa xusta medida.

Figura 1. Evolución do paro rexistrado en Santiago de Compostela 2006-2013



Fonte: Ministerio de Trabajo 2013.

4. O DESEMPREGO ESTRUCTURAL

Na cidade de Santiago de Compostela existe un desemprego estrutural mantido no tempo. Segundo datos do Ministerio de Trabajo⁴ no ano 2007 o número de desempregados fluuaba entre os 6.800 do mes de xaneiro e os 5.100 do mes de xullo, que progresivamente aumentaron ano tras ano ata chegar no 2012 aos 9.300 do mes de xaneiro e aos 8.800 no mes de xullo⁵. Na Figura 1 pódese observar a tendencia xeral constante de incremento de desempregados entre o 2007 e o 2012 así como a estacionalidade vinculada aos meses de verán; pódese observar unha tendencia mantida de redución do número de desempregados nos meses de verán de abril-maio a xullo-agosto coincidindo co apoxeo da actividade turística na cidade.

Por outra banda, se entre o 2007 e o 2012 a tendencia foi de destrución constante de emprego, tamén é certo que nos anos de grande apoxeo turístico asociados ao Ano Santo Xacobeo non houbo creación neta de emprego na cidade no saldo interanual: no último Ano Xacobeo celebrado no 2010 produciuse un incremento do número de desempregados entre setembro de 2009 e setembro de 2010 dun 6 %.

⁴ Datos oficiais do Ministerio de Trabajo do Goberno de España elaborados a partir dos demandantes de emprego rexistrados nos seus servizos de atención aos desempregados.

⁵ Mesmo a destrución de emprego se retrae ao ano 2005 cando o número de parados era en setembro de 5.704 e no mesmo mes do ano 2007 era de 5.212. Datos oficiais do Ministerio de trabajo. Se observamos os datos de parados da Enquisa de poboación activa (EPA) que elabora o Instituto Nacional de Estadística a partir de metodoloxías homologadas a nivel internacional, para o caso Santiago de Compostela constatamos uns valores críticos no primeiro trimestre de 2013: un 25,2 % de taxa de paro, calculada como a porcentaxe de parados sobre o número de persoas activas (parados e ocupados), cando no terceiro trimestre de 2009 era do 10,4 %; é dicir, duplicouse amplamente.

O elevado desemprego tamén está presente na área de influencia inmediata da cidade. O municipio suburbano de Ames, moi dependente funcionalmente de Santiago de Compostela, incrementou o número de desempregados entre setembro de 2005 e setembro de 2011 nun 97,4 % fronte ao incremento do 39,9 % experimentado na cidade de Santiago. Estes datos están en liña cos xerais no mesmo período 2005-2011 para Galicia e para España⁶; no primeiro caso o incremento do desemprego foi do 56 % e no segundo caso foi a extraordinaria cifra do 130,6 %.

Na figura 2 pódese observar comparativamente a evolución da variación interanual de parados por 1.000 habitantes no período 1997 e 2011 para Santiago, Galicia e España, constatándose unha tendencia xeral de incremento sostido nos tres casos; aínda que con dúas fases tendenciais diferenciadas: unha débil e sostida no tempo de creación de emprego entre o 1997 e o 2007 e outra moi forte e rápida de destrución de emprego entre 2008 a 2011.

Por outra parte o incremento do desemprego na cidade de Santiago foi acompañado dun incremento constante do número de habitantes entre 2004 e 2011: en Santiago de Compostela nun 3,1 %, Galicia por un 1,6 % e en España do 9,2 %. Polo tanto a tendencia é, en maior ou menor medida, de crecemento demográfico nun contexto de destrución do emprego xeneralizado. Ademais, ao aproximar as cifras a números enteiros observamos que para o caso de Santiago de Compostela o incremento demográfico do 3 % foi acompañado dun incremento de parados nun 40 % no dito período, o que se sitúa en termos proporcionais a un nivel similar coas cifras xerais de España no seu conxunto; é dicir, en ambos os dous casos por cada punto porcentual de crecemento demográfico, á súa vez creceu a porcentaxe de variación do desemprego en tres puntos.

Na figura 3 podemos observar como a variación interanual do número de habitantes entre 1997 e 2011 en Santiago de Compostela pasou por períodos de perda de habitantes sostidos entre 2000 e 2004 que foron compensados por períodos de crecemento entre o 2005 e 2010, pero cunha tendencia facía o estancamento demográfico. Na mesma figura 3 pódese percibir o feito de que o período recesivo de Santiago de Compostela coincide co momento álxido de crecemento demográfico da Provincia da Coruña e de Galicia. A evidencia que en Santiago houbo un proceso de expulsión demográfica nun contexto de desenvolvemento económico e creación de emprego. Os datos dos municipios adxacentes como Ames ou Teo corroboran este feito ao ser destino de miles de familias que abandonaron a cidade para instalarse en pequenas localidades suburbanas como Milladoiro ou Bertamiráns⁷.

⁶ Datos referidos a decembro de 2004 e decembro de 2011. Tomados do Movemento do Mercado Laboral do Ministerio de Trabajo.

⁷ Máis información en: Ferrás Sexto, C. (2011). Da aldea ao suburbio: cambios demográficos e territoriais en Galicia, 1990... *Revista Galega de Economía*. Vol. 20; p. 11-29.

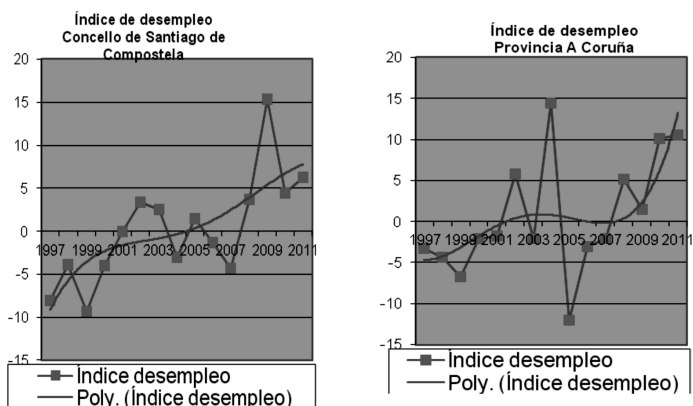
Seguindo coa mesma fonte estatística oficial do Ministerio de Traballo tamén observamos que o ritmo de destrución de emprego actual é similar na cidade de Santiago, en Galicia e en España; a variación interanual 2011-2012 a mes de novembro foi do 8 % para Santiago e para Galicia e do 9,6 % para España; cifras tamén bastante aproximadas entre si.

Dende o punto de vista da idade dos desempregados observamos que no caso de Santiago de Compostela a inmensa maioría dos desempregados actuais teñen máis de 25 anos, un 96,7 % do total, cando para o conxunto de España o dato é do 90,5 %. E, moi preocupante ou mesmo alarmante, é o feito de que en Santiago o 37,4 % de todos os desempregados actualmente rexistrados nas súas oficinas de emprego teñan máis de 45 anos⁸; exactamente 3.484 persoas dos 9.318. Estamos ante un serio problema debido a que estas persoas que superan os 45 anos teñen moitas máis dificultades para volver atopar emprego ou para reciclar a súa formación e competencias profesionais.

Tamén é preciso destacar que o dito desemprego de cidadáns de Santiago de Compostela se concentra sobre todo no sector servizos co 68,4 % do número de parados totais contabilizados⁹; destacando que, á súa vez, este é o sector con maior incremento interanual 2011-2012 cun 13,8 %; situándose en segundo lugar o sector da construción co 8,8 % máis de desemprego nun só ano.

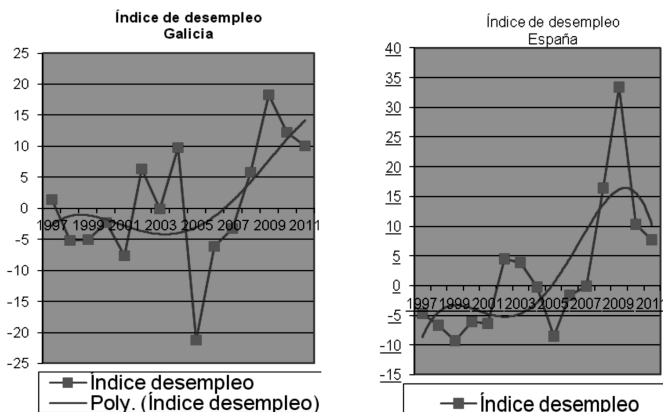
Figura 2. Evolución do índice de desemprego en Santiago de Compostela, Provincia da Coruña, Galicia e España (1997-2011)

$$\text{Índice desemprego} = \text{Variación interanual n.º parados} \cdot 1.000 / \text{n.º hab.}$$



⁸ Datos rexistrados nas oficinas de emprego a novembro de 2012. Fonte Ministerio de Traballo.

⁹ Dato do mes de novembro de 2012; en números absolutos: 6.370 desempregados nos servizos fronte aos 1.232 na construción, 773 na industria, 121 na agricultura e 822 sen emprego anterior. Datos do Ministerio de Traballo.



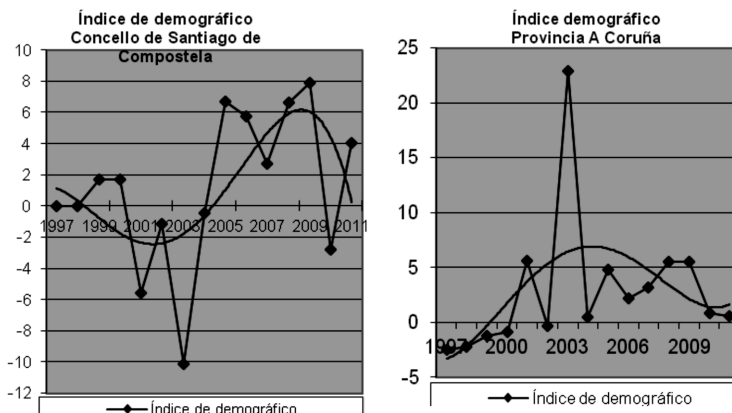
Fonte dos datos: Ministerio de Trabajo.

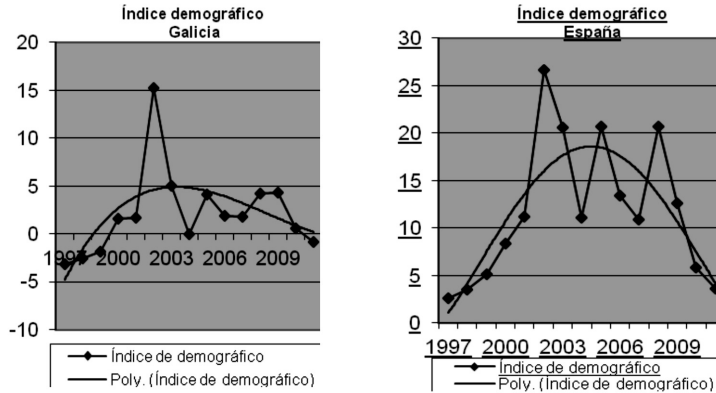
Nota: os valores negativos por debaixo de 0 relaciónanse con saldos netos de creación de emprego interanual. Á súa vez os datos por riba de cero ou positivos relaciónanse con saldos netos de destrución de emprego interanual.

Figura 3. Evolución do índice demográfico en Santiago de Compostela, Provincia da Coruña, Galicia e España (1997-2011)

$$\text{Índice demográfico} = \text{Variación interanual n.º habitantes} \cdot 1.000 / \text{n.º hab}$$

Fonte dos datos: Instituto Nacional de Estadística. Datos Padrón de Habitantes. Nota: os valores negativos por debaixo de 0 relaciónanse con saldos netos interanuais de perda de habitantes. Á súa vez os datos por riba de cero ou positivos relaciónanse con saldos netos interanuais de ganancia de habitantes.





5. SUMARIO CRÍTICO. OS ESQUECIDOS?

En suma Santiago de Compostela é unha cidade contraditoria dende o punto de vista socioeconómico. Os indicadores estatísticos do Instituto Galego de Estatística (IGE) relativos ás condicións de vida mostran unha dicotomía ou desequilibrio social escasamente percibido. É unha cidade inmersa no contexto xeral de alto desemprego e forte tendencia cara ao envellecemento da sociedade galega e española. Non obstante, son frecuentes os discursos políticos en medios de comunicación que resaltan a idea de que "Santiago ou Galicia están mal pero mellor que o resto de España" baseándose en datos de desemprego sempre menores respecto ao contexto xeral. Os datos referidos á taxa bruta de desemprego, é dicir, ao número de parados por 100 habitantes, en novembro de 2012 era do 14 % no municipio de Santiago de Compostela, do 19 % no caso de Galicia e do 24 % no caso de España, segundo os datos do Ministerio de Traballo elaborados a partir das persoas desempregadas rexistradas nos servizos públicos de emprego. En contra desta argumentación é preciso matizar que para o caso de Galicia e de Santiago de Compostela as súas poboacións permaneceron case estancadas durante a última década, con escasa capacidade de atracción de novos habitantes a diferenza do contexto xeral español: entre o 2004 e o 2011 Santiago de Compostela incrementou o seu padrón de habitantes nun 3,1 %, Galicia nun 1,6 % e España no seu conxunto un 9,2 %. Polo tanto non podemos obviar que a situación social e demográfica difire entre os tres casos e non poden compararse entre si de forma superficial.

Na nosa análise sobre a pobreza e o desemprego na cidade de Santiago de Compostela argumentamos sobre tres visións de cidade contrapostas; unha cidade de ricos por ser a de maiores ingresos por fogar de Galicia; unha cidade de pobres, que ten ao 16 % da súa poboación total en risco de pobreza; e unha cidade de desempregados por ter máis do 24 % da súa poboación en idade de traballar en paro. Partimos do fundamento apriorístico de que non

debe caer na tentación de xustificar o status quo de desigualdade social a partir de comparacións ou contextualizacións superficiais. Non é lícito que en Santiago de Compostela "por ser menos" a proporción de desempregados ou de persoas en risco de pobreza se poidan chegar a ignorar nas políticas municipais de dinamización económica. Evidentemente "ser menos" con respecto á media de Galicia ou de España poderíase converter en ser "moitos máis" ao comparalo con cidades ou países do norte de Europa. A taxa bruta de desemprego en 2011 da Unión Europea era do 9,7 %. Polo tanto, en Santiago e nas políticas municipais os desempregados e pobres non poden ser os esquecidos nun ámbito social urbano construído como un espazo idealizado para a atracción turística.

Podemos considerar que Santiago de Compostela en canto á conformación da súa imaxe e dende o punto de vista turístico, é un caso de éxito que se fundamenta na recreación dunha imaxe idílica, romántica e idealizada como a Ciudad Fingida de Palu Rubio S (2009), que se presenta como un produto de consumo a ollos de millóns de turistas que a visitan cada ano; turistas que xeran emprego, que consomen na cidade e que contribúen ao mantemento da súa economía. Non obstante, Éxito ou fracaso? é unha pregunta difícil de responder dende a óptica social; é un fracaso na medida en que Santiago de Compostela se converte nun lugar pensado para os turistas e para a industria de servizos asociada, pero en xeral pouco atractivo para atraer novos habitantes. A imaxe construída e difundida a través dos medios de comunicación e nas páxinas web das institucións locais, coa oferta de audiovisuais centrados no turismo e na estética monumental, xunto á recreación de tópicos culturais propios do culto relixioso, da gastronomía, da música ou cancións populares, non foi capaz de promover un desenvolvemento económico suficiente para superar o alto nivel de desemprego e pobreza ou o estancamento demográfico tradicional.

A estética da cidade histórica converteuse en factor de desenvolvemento económico a través da política de atracción de visitantes. Existe un interese preferente na promoción dunha imaxe de cidade cultural orientada ao turista. Partimos do feito de que a imaxe institucional definida polo Goberno municipal se focaliza sobre a promoción turística da cidade como meta do Camiño de Santiago e esquecen a promoción da industria local, dos seus recursos educativos, da universidade etc. Como comprobamos en capítulos anteriores, estes son recursos que sempre se atopan nun segundo ou terceiro plano. Por todo iso podemos preguntarnos se esta imaxe é efectiva; pola imaxe que transcende de Santiago de Compostela e o seu impacto mediático co exterior: É Santiago de Compostela un lugar interesante para vivir? Á parte do sector turístico quen poden ser os empresarios con interese nunha cidade destas características? Son tolerables os niveis de desemprego e pobreza? É compatible a imaxe de cidade turística, cultural, relixiosa e gastronómica cos niveis de desemprego e pobreza existentes?

6. BIBLIOGRAFÍAS

- AA.VV. (2004). *Plan de Marketing Estratégico del Turismo*. Santiago de Compostela. Santiago: Turismo de Santiago de Compostela.
- CAPEL, H. (2005). *El modelo Barcelona: un examen crítico*. Barcelona: Ediciones del Serbal.
- CARITAS, (2011). *Diagnostico Preliminar para el Plan de Inclusión Social en la ciudad de Santiago de Compostela y en su contorno inmediato*. Santiago de Compostela: Cáritas
- CASELLAS, A. (2007). Gobernabilidad, participación ciudadana y crecimiento económico: adaptaciones locales a estrategias globales. Barcelona: *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales* Vol. XI nº 243.
- DELGADO, M. (2007). *La ciudad mentirosa*. Fraude y miseria del modelo Barcelona. Madrid: Los libros de la Catarata.
- DEMPSEY, K. (2012). Galicia's Hurricane: Actor Networks and Iconic Constructions. *The Geographical Review* 102.1, pp. 93-110.
- FERRÁS, C. (2011). De la aldea al suburbio. Cambios demográficos y territoriales en Galicia 1990-... En *Revista Galega de Economía* Vol. 20, pp. 11-30.
- FERRÁS, C.; GARCÍA, Y. (2012). Consuming the Spectacle: Tourism and Communication Technologies in Santiago de Compostela. En B. Warf (ed): *Encounters and Engagements between Economic and Cultural Geography*. New York: Spromger, pp. 167-178.
- FREY, L.N. (1998). *Pilgrim Stories*. On and off the road to Santiago. Berkeley: University of California Press.
- FOESA, (2012). *Exclusión y desarrollo social en España*. Análisis y perspectivas. Madrid: Fundación Foesa.
- GARCÍA VÁZQUEZ, Y. (2009). La ciudad como espectáculo. Marketing territorial, internet y atracción turística en Santiago de Compostela. ¿Éxito o fracaso? Barcelona: *UOC Papers Revista sobre la Sociedad del Conocimiento*, (8) 7.
- IDEGA (2006). El Plan Estratégico de Santiago de Compostela. En *I Seminario de Planificación Estratégica Urbana y Territorial*. Xixón: Universidad de Oviedo. MACCANNELL, D. (2003): El turista. Una nueva teoría de la clase ociosa. Barcelona: Editorial Melusina.
- MACÍA, C. (2005). *A calidade de vida na Cidade Histórica de Santiago de Compostela*. Idega: Universidad de Santiago.

- LOIS, R. (1999). Revitalización económica y desarrollo urbano reciente de Santiago de Compostela. Análisis de un proceso. En Campesino, A. (Coord.): *Comercio, turismo y cambios funcionales en las ciudades españolas Patrimonio de la Humanidad*. Cáceres: Cámara de Comercio e Industria, pp. 161-196.
- LÓPEZ, L. (2012). *La imagen de Santiago de Compostela y del Camino en Italia*. Una aproximación desde la geografía cultural. Santiago: Repositorio Tesis Doctorales USC.
- PALOU RUBIO, S. (2009). La ciudad fingida: el caso de Barcelona. *Ábaco. Revista de Cultura y Ciencias Sociales*, n.º 60-61, pp. 67-83.
- ROSEMAN, S.; FIFE, W. (2008b). Souvenirs and cultural politics in Santiago de Compostela. En *International Journal of Iberian Studies*, Vol. 21, n.º 2, pp. 73-86
- SANTOS, X. (2006). El Camino de Santiago: turistas y peregrinos hacia Compostela. *Cuadernos de Turismo* n.º 18, pp. 135-150.

A supervisión social. Experiencia práctica

Pepa Vázquez Martínez e Edesio Díaz González

Traballadora social, Asociación Boa Vida Inclusión Activa e Traballador social, Centro de Desenvolvemento Rural "O Viso". supervisionsocial@gmail.com, edediagon@gmail.com

RESUMO

No presente artigo exporase o modelo de supervisión social que permitiu, no Centro de Desenvolvemento Rural "O Viso", o inicio da práctica profesional a unha persoa que se acaba de titular co apoio das novas tecnoloxías. En primeiro lugar, faise unha achega teórica ao concepto da supervisión e o seu percorrido histórico para chegar á institución nomeada, onde se explicará o modelo utilizado, as principais temáticas abordadas, así como as ferramentas que o fixeron posible. Cabe destacar, en definitiva, a importancia que posúen este tipo de prácticas de aquí en diante que permitan darlles voz ás e aos profesionais que se acaban de titular, defendendo e amparándose nos principios básicos da profesión do traballo social que se vén afectados polas sucesivas privatizacións nos servizos sociais públicos e a conseguinte regresividade no benestar da cidadanía.

PALABRAS CLAVE:

Supervisión social, traballo social, intervisión, inclusión social, exclusión social

RESUMEN

En el presente artículo se expondrá el modelo de supervisión social que permitió, en el Centro de Desenvolvemento Rural "O Viso", el inicio de la práctica profesional a un recién titulado con el apoyo de las nuevas tecnologías. En primer lugar, se hace un aproximación teórica al concepto de supervisión y su recorrido histórico hasta llegar a la institución mencionada, donde se explicará el modelo utilizado, las principales temáticas tratadas, así como las herramientas que lo hicieron posible. Cabe destacar, en definitiva,

la importancia que poseen este tipo de prácticas de aquí en adelante que permitan dar voz a las y a los profesionales recién titulados, defendiendo y amparándose en los principios básicos de la profesión del Trabajo Social que se ven afectados por las sucesivas privatizaciones en los servicios sociales públicos y, por ende, en la regresividad en el bienestar de la ciudadanía.

PALABRAS CLAVE:

Supervisión social, trabajo social, intervisión, inclusión social, exclusión social.

ABSTRACT

This article presents the model of social supervision that made it possible for a student who had just obtained the Certificate for the Degree in Social Work to start his internship at the Centro de Desenvolvemento Rural "O Viso" using new technologies. It first provides the theoretical framework of the concept of supervision, reviewing its historical development; and then it focuses on the aforementioned centre, explaining the model used, the main issues covered and the tools used. Thus, it highlights the relevance of this type of internships for the future, in order to give a chance to graduate students to defend the basic principles of Social Work and to benefit from them; since they suffer the effects of the subsequent privatizations of public social services' departments which, in turn, cause the regression of citizens' welfare.

KEYWORDS:

Social supervision, Social Work, intervision, social inclusion, social exclusion

INTRODUCCIÓN

Nas seguintes liñas abordarase o modelo de supervisión profesional desenvolvido ao longo de nove meses no Centro de Desenvolvemento Rural "O Viso" (C.D.R. O Viso).

As razóns deste artigo aseméllanse ás da propia supervisión, pois este pretende ser de apoio á implantación deste tipo de prácticas para o apoio ás persoas que se acaban de titular que precisan dunha supervisión para exercer un traballo social de calidade. O modelo que, deseguido se presentará, exporá a importancia da transferibilidade de novos métodos de coordinación da profesión utilizando as potencialidades das tecnoloxías da información e da comunicación.

Unha das cláusulas do Código deontolóxico do traballo social recolle no artigo 26 do capítulo III o cambio de experiencias e ideas cos e coas colegas da profesión co fin de enriquecerse mutuamente e mellorar a intervención profesional.

No actual contexto de ofrecer servizos sociais integrados dende o ámbito dunha organización non gobernamental como o C.D.R. O Viso, entidade que fai posible este modelo de supervisión, considerouse relevante esta práctica xa que lle ofreceu a oportunidade a unha persoa que se acaba de titular e con escasa práctica profesional para desenvolver o seu traballo coa axuda dunha persoa experta na materia.

O xerme a través do cal se orixina a supervisión é a necesidade de orientar, formar e apoiar a profesionais de novo cuño que, despois de rematar a súa formación regrada, precisan un acompañamento profesionalizado para o desenvolvemento da súa actividade laboral garantindo os principios básicos recollidos no código deontolóxico do traballo social.

MARCO TEÓRICO

A continuación presentarase un encadre teórico sobre a materia en cuestión, unha recensión da coautora deste artigo para o seu traballo fin de grao en traballo social "Aproximación a la supervisión en intervención social, desde la dirección de equipos en Galicia".

A supervisión en servizos sociais

Pártese da historia que explica parte do concepto e como se foi formando, para ir paulatinamente introducíndonos na definición, tipos de supervisión, práctica, lexislación etc., é dicir, do xeral ao específico.

Á hora de recoller as orixes da supervisión atopámonos coa relativa mocidade da temática, feito que reflicte a diversidade de orixes segundo a perspectiva dende a que se sitúa a persoa que a observa.

Das tres fontes consultadas, a máis completa pode ser considerada a de Puig (2010), xa que fai un percorrido amplo por diferentes publicacións desde os anos 20, ata a actualidade, vinculando o desenvolvemento da supervisión ao traballo social, mentres De Vicente (2009), destaca a orixe etimolóxica do termo sinalando tamén a súa relación co mundo da industria, a educación e a psicanálise. Finalmente Campos (2009), inicia a historia da supervisión no último terzo do século XIX coas visitadoras da London Charity Organisation Society (COS).

Estes autores coinciden en que a supervisión nace ligada á necesidade de mellora e coidado das e dos profesionais que realizan intervención psicosocial, é dicir, traballan desde a relación de axuda, o que leva implícita unha necesidade de coidado, atención e revisión, tanto dos métodos e técnicas como dos propios profesionais.

As orixes, polo tanto, non son lineais, vanse entrelazando con outras disciplinas, vinculadas á psicanálise nalgúns momentos, con especial desenvolvemento nos Estados Unidos ou en Gran Bretaña coa COS, e a posterior implantación en centro Europa logo da II Guerra Mundial.

Nese amplo período o denominador común da supervisión céntrase en tres funcións principais: orientar, formar e apoiar (Puig 2010: 50).

É moi difícil dar unha imaxe desta evolución en España, xa que nos anos nos que se producían estes pasos, aquí estíbese iniciando a profesionalización do traballo social sobre as ordes relixiosas.

Poderíase sinalar a década dos 80, tal e como sinala Puig (2010), como os inicios da supervisión da man de Hernández (1991), con estudos e publicacións sobre a supervisión na área educativa; polo que a creación das escolas de traballo social vai ser clave na memoria histórica da supervisión e pódense rexistrar importantes seminarios sobre a temática realizados nos anos 60 e 70 por exemplo o dirixido por June Mainprice da Tavistock Clinic de Londres en Barcelona (Puig, 2010: 52).

Xa nas últimas décadas, Jesús Hernández Aristu, promove os primeiros cursos de formación para supervisores e supervisoras en 1994, dende a Asociación Navarra Mitxelena para a Supervisión e o Desenvolvemento Persoal, posteriormente integrada na consultora Gingko; igualmente aséntanse as bases da primeira asociación de supervisores e supervisoras en España o Instituto de Supervisores Asociados (www.ISPA-Supervisión.org), que verá a luz en 1999 e que lles dá cobertura na actualidade ás e aos profesionais que realizan a supervisión.

Durante o ano 2014, o Colexio de Traballo Social de Cataluña ten en marcha formación a cargo de Carmina Puig e Hz Consultoría e Indiálogo, que tamén continúan ofertando formación neste campo.

Na actualidade séguese definindo e redefinindo o campo de traballo da supervisión e a formación que lles facilita ás e aos profesionais do sector, o recoñecemento e apoio institucional que se necesita para asentar esta nova área de traballo, tan necesaria en momentos de grandes cambios como os que vive a intervención social na actualidade.

Poderíase ver como unha oportunidade a implantación das novas titulacións adaptadas á Declaración de Bolonia, na que un dos seus obxectivos consiste en dispoñer dun sistema baseado na realización de dous ciclos principais, grao e posgrao, (De Vicente, 2009), estas poderían permitir a realización de posgraos universitarios especializados en supervisión de forma que, capacitación e praxe, poidan continuar asentándose como método científico de apoio e orientación a profesionais que requiren espazos de revisión das súas prácticas dende unha visión holística, interdisciplinar e integradora.

Para achegarse ao concepto de supervisión tómanse os puntos de vista de varios autores estudosos da temática a partir dos cales se presentan os principais matices sobre a supervisión.

Porén, considérase tamén necesario recorrer ao *Diccionario da Real Academia Española*, para contrastar a percepción que a pé de rúa se ten de supervisar; este defínea como: “Exercer a inspección superior en traballos realizados por outros” que, do mesmo xeito que a etimoloxía do latín, nos leva a “ver por enriba”, de *super* e *videre*, e sitúanos ante o primeiro reto que consiste en desprender a supervisión en servizos sociais do nexa que ambas as definicións levan implícitas. Principalmente o de control ou inspección, e o de superioridade.

En relación con este reto, considérase interesante relacionar a supervisión co coaching (anglicismo que procede do verbo inglés *to coach*, «ades-trar») no sentido de que este se popularizou tanto no mundo empresarial como profesional ou de crecemento persoal, mentres a supervisión segue sendo unha gran descoñecida, cuestión que podería relacionarse coa idea de control que subxace do termo da supervisión, mentres o coaching conta cunha impronta máis relacionada coa idea de instruír e adestrar a unha persoa, co obxectivo de conseguir algunha meta ou de desenvolver habilidades específicas. Talvez por esta cuestión nos últimos anos relaciónase constantemente supervisión e coaching.

A continuación resumírase que di a literatura científica respecto da supervisión, iniciando o estudo con Fernández (1997), que no seu libro *A supervisión no traballo social*, fai un percorrido por máis de dez autores que dalgún xeito definiron e estudaron o concepto de supervisión, o panorama que ofrece é interesante ao facilitar unha visión de conxunto, no entanto preséntase complexa a tarefa que supón poder expresar en poucas palabras un concepto ambigüo e en construción.

Unha das fontes históricas pode ser considerado Hernández (1990), do que se pode obter unha síntese que parte de que a supervisión é ante todo un instrumento de reflexión sobre a praxe profesional, no que as accións de orientación, formación e apoio, constitúen as bases desa reflexión.

Dándolle continuidade á idea de formación, Van (2000) como estudoso da temática nos Países Baixos, ofrece a seguinte definición de supervisión: “é unha actividade orientada cara a valores e cara ao proceso, e nela os temas de traballo do supervisado transfórmanse en temas de aprendizaxe”. (Van, 2000: 115).

Finalmente, considérase a definición de supervisión de Tonon (2004) como a máis completa:

Un proceso teórico-metodolóxico que se desprega en dous espazos: o exercicio profesional e a formación académica. Ten como obxectivos a aprendizaxe de novos coñecementos e habilidades, necesarios para

o desempeño profesional cotiá, así como a reflexión sobre o impacto afectivo e emocional que xera no supervisado a atención de cada situación na cal actúe profesionalmente. Baséase nunha concepción holística da realidade na cal interactúan os coñecementos teóricos e a experiencia práctica (Tonon, 2004: 15-16).

Noméanse pois os trazos comúns que se veñen repetindo, os espazos da supervisión tanto no académico como no profesional, a formación para o desempeño técnico, visto como un *continuum* ao longo da vida profesional, tanto no sentido teórico como práctico, que afecta tamén ao mundo emocional; todo iso enmarcado en dúas cuestións clave, que son o proceso e o contexto.

O proceso, implica dinamismo e integración dun todo, coa reflexión contrastada; o contexto, sen ser un condicionante absoluto, hase de contemplar en cada caso, coas súas influencias sociais, culturais e institucionais.

Na praxe atopamos diferentes tipos de supervisión tanto, Fernández (1997), como Puig (2010), coinciden, con leves matices, na clasificación da supervisión en tres tipoloxías: administrativa, educativa e de apoio ou persoal, agrupando nesta última a individual, grupal ou de equipos.

A administrativa, fai referencia á xestión, normalmente está integrada na estrutura organizacional e a demanda procede da dirección, mentres a educativa é a enmarcada no ámbito académico, tanto na revisión de traballos teóricos ou investigacións como no acompañamento de alumnado de prácticas, esta é a que máis arraigo ten entre as e os profesionais do traballo social, mentres a primeira é de uso máis habitual nos Estados Unidos, Fernández (1997).

A supervisión de apoio é a que se desenvolve nas epígrafes posteriores como a práctica da supervisión.

En canto á supervisión de grupo, hase de distinguir da de equipo, no sentido de que o grupo está constituído por profesionais de diferentes ámbitos e non están conectados a unha mesma institución, mentres a supervisión de equipo, como o seu nome indica, se leva a cabo con persoas que teñen obxectivos comúns que acadar e forman parte dun equipo de traballo predefinido.

A supervisión nos textos normativos

Nesta epígrafe, móstrase o resultado de estudar a Lei 3/2008 de servizos sociais de Galicia en relación coa supervisión, e complementábase esta revisión co estudo que outras autoras realizaron sobre a temática, nas súas respectivas comunidades autónomas, finalmente nóméanse os códigos deontolóxicos como formas de regulación menores, e especialmente o Código deontolóxico de traballo social, xa que no mesmo se fai referencia á supervisión.

Soamente se atopan referencias a dúas comunidades autónomas, en Cataluña, tal e como indica Puig (2010), a lexislación autonómica nomea de forma expresa a supervisión como unha das áreas que hai que lles garantir ás e aos profesionais xunto co soporte técnico e a formación permanente, mentres no caso da Rioxa, Rico (2010) fai referencia á lexislación desta comunidade como parte do capítulo de formación continua e a mellora da capacitación dos recursos humanos.

O caso de Galicia é similar ao da Rioxa, xa que non menciona de forma expresa a supervisión, aínda que a Lei 3/2008, de servizos sociais de Galicia, no artigo 26.1, sinala que “a Xunta de Galicia e entidades locais adoptarán as medidas necesarias para o fomento da realización de actividades e programas dirixidos á formación e mellora das capacidades do persoal profesional dos servizos sociais e coidadores, así como para a investigación e mellora tecnolóxica”. (BOE 15 de 17 de febreiro de 2009) e no 26.2. nomea a coordinación coas universidades e centros de formación e investigación como elementos presentes na mellora técnica, o cal se podería conectar coa supervisión, de igual xeito nos artigos seguintes insiste na formación permanente.

Agora ben, a posición na que se sitúa a supervisión é moi diferente nas dúas comunidades nas que non se nomea expresamente, xa que será implementada de forma discrecional en función dos intereses das e dos profesionais e/ou do momento ou goberno de quenda. Pero en Cataluña, ao ser nomeada de forma expresa, sempre se pode aludir a esta para solicitar este tipo de práctica entre as e os profesionais do sector.

Doutra banda, os códigos éticos, sen ser normativa propiamente dita, si que dan unha referencia para a persoa supervisada sobre os dereitos e deberes que implica un contrato de supervisión, tanto o Código ético do Instituto de Supervisores Asociados de España como o referente europeo de ANSE (Asociación Europea de Supervisores), publicados nas súas respectivas páxinas web, parten duns principios xerais, que todo supervisor debe cumprir, unhas liñas xerais sobre a relación coa profesión, o código da ANSE é mais amplo e fai tamén referencia a requisitos institucionais e de formación.

En canto ao Código deontolóxico de traballo social, recolle no preámbulo a supervisión como unha das trece funcións que as e os profesionais do traballo social poderán desenvolver de acordo coa metodoloxía específica da intervención. Pódese valorar este feito como moi importante, xa que ao ser a supervisión unha ferramenta de traballo sen un referente claro de formación académica, mais alá da que se pode ofertar de forma puntual por algunha universidade ou consultoras asociadas a algunha das asociacións europeas ou españolas, estase afirmando que as e os profesionais do traballo social terían capacidade para exercer a dita función.

A práctica da supervisión

Recóllense a continuación os obxectivos, principios básicos, proceso e os seus actores e remátase cunha breve descrición da intervisión como ferramenta dentro do marco da supervisión.

Para introducir a práctica da supervisión é necesario situarse na teoría do traballo social en xeral, no sentido de que teoría e práctica están incardinadas, en todas as disciplinas, pero no traballo social esta vinculación ten unhas connotacións moi específicas xa que se han de ir tomando conceptos e modelos teóricos doutras áreas de coñecemento e se han de ir creando novos modelos ou saberes propios do traballo social. Considérase interesante a distinción que realiza Tonon (2004), entre “saber”, como os coñecementos teóricos plasmados nun diploma, do “saber facer” que se operativiza na práctica deses coñecementos e o “saber ser”, que se corresponde con conseguir un establecemento de relación coas persoas que atendemos. Esta diferenciación achéganos á práctica da supervisión tanto no aspecto de proceso como no de relación.

Os obxectivos da supervisión serán en xeral, mellorar a práctica profesional, e dentro deste amplo espectro definiranse obxectivos en función daquilo que cada persoa necesite no seu proceso de revisión técnica; polo tanto sinálanse dous obxectivos que poden ser satisfeitos ou acadados nun proceso de supervisión, sempre adaptando a cada persoa supervisada: mellorar a calidade de atención ás persoas e mellorar a praxe profesional e a posición persoal no exercicio profesional.

Aínda que non se nomea directamente, considérase interesante mencionar como obxectivo mellorar a actuación institucional no seu conxunto xa que unha institución que conta con profesionais que supervisan a súa tarefa está elevando os niveis de eficacia e eficiencia, o cal actuará positivamente sobre a misión desta.

En toda práctica son necesarios uns principios que guíen as actuacións dos diferentes profesionais que implementan técnicas e desenvolven accións que afectan tanto a persoas como a institucións, por iso se considera de interese resumir aquí, a achega de Puig (2009), sobre os principios que deben guiar a supervisión: aceptación de todas as instancias da organización, flexibilidade e apertura do supervisor ou da supervisora, o punto de partida en supervisión é o momento singular de cada supervisado, aceptación de tensións e cambios, validación da persoa supervisada, autonomía e marco de confianza.

A través deses sete principios pódese profundar no que o proceso de supervisión implica dende antes do inicio das sesións, durante estas e ao finalizar a supervisión.

Considérase oportuno resaltar dous destes principios por consideralos indispensables e fundamentais en toda supervisión, referímonos á

aceptación de todas as instancias da organización da posta en marcha da supervisión, coa conseguinte cesión de espazos e tempos para poder levala a cabo e a aceptación de tensións e cambios. Resulta innegable que ao realizar un proceso de reflexión e mellora, se poden producir cambios e con estes as tensións propias que estes implican, xa que os estilos de traballo marcan pautas, en ocasións arraigadas, que a ou o supervisor debe prever identificando os estilos de aprendizaxe da persoa supervisada, para manter un equilibrio que permita que a relación entrambas sexa posible e frutífera.

O proceso é un camiño que se inicia conxuntamente coa ou co supervisor e que ten os seus efectos ata antes do inicio da supervisión, concordamos con esta idea recollida de Puig (2010), e da propia experiencia de supervisión, xa que o mero feito de pensar en revisar a tarefa e reflexionar con outro ou outra profesional para mellorar aspectos da intervención xa fai que se rompa a rutina e se conte con outra forza ante o traballo diario, dalgún xeito súmase o saber persoal co saber da persoa supervisora e isto fai un efecto multiplicador claro.

Estamos pois ante un proceso no que un dos ingredientes básicos é a relación, que se crea entre profesional supervisado/a e supervisor/a e utilízase como técnica, Tonon (2004), aínda sen facer mención explícita á cuestión da relación detense no “sentir” da supervisión, como espazo no que as emocións e afectos teñen un lugar no que ser consideradas, nesta mobilízanse emocións positivas e negativas que impregnan a tarefa profesional e que non deben ser relegadas, se non tomadas en conta para recrear o relato que a persoa supervisada ofrece no seu contexto, no que non se poden separar teoría e práctica, onde a significación do que a ou o supervisado necesita contar e como o conta constitúen a complexa trama que facilita a reflexión e mellora da acción, que é un dos obxectivos da supervisión.

É necesario igualmente analizar os roles que interactúan no proceso, empezando pola persoa supervisora que ha de dar confianza como a primeira clave que “permite conter a incerteza fronte ao novo, ao descoñecido, aos resultados impredecibles” (Schelemenson, citado en Tonon, 2004: 23).

A persoa supervisada ha de sentir esa confianza na supervisora, no sentido de contención de apoio e de saber dende unha posición diferente, como coñecedor das teorías, prácticas, e dos efectos que ambas teñen sobre as e os profesionais do seu sector, con esta confianza pódese dicir á ou ao supervisor todo o que ocorre como persoa supervisada, de forma que ese rol axuda ao crecemento profesional e persoal buscado na supervisión.

O rol de supervisado ou supervisada, aínda que non ten menos importancia, non é tan profundamente analizado na documentación revisada pero podería considerarse obxecto de estudo igualmente, xa que é o outro elemento en xogo no proceso e relación, en todo caso non ha de ser un rol de submisión. Pártese da premisa de que todas e todos os profesionais do traballo social, son diferentes e en función da especificidade da ou do

profesional ha de ser estudado ese rol, que marcará tamén a relación sinalando a distancia que require entre os roles profesional da supervisión e persoa supervisada e que Puig (2010) sinala cando explica o proceso de supervisión e no que indica que a relación nunca pode ser de dependencia.

Para construír ese proceso e relación, utilízase un contrato que pode adoptar formas diversas pero que en todo caso será, tal e como se delimita no código ético de ISPA-Supervisión como: un acordo verbal ou por escrito onde se clarifican cuestións como a natureza do servizo que se propón, os límites da responsabilidade de cada unha das persoas participantes, a frecuencia e duración das sesións, como se desenvolverán, os honorarios, declaración expresa de confidencialidade e aquelas cuestións que ambas partes conveñan para o cumprimento dos obxectivos que expresa o cliente (www.ISPA-Supervisión.org).

En definitiva, o proceso de supervisión conta cun marco xeral claro e conciso pero nunca ríxido e pechado, este marco permitirá crear unha relación na que profesional da supervisión e persoa supervisada poidan ser creativas e conseguir os obxectivos marcados no contrato inicial.

A intervisión

Preséntase a continuación a intervisión, como unha ferramenta máis incluída dentro da supervisión. Os contidos vertidos están baseados no artigo de Erpenbeck (2001), A Intervisión e os seus fundamentos, e na experiencia propia ademais do material recibido de Puig (2006) no curso de formación, Darse Soporte entre os Profesionais: Estratexias e Técnicas impartido na Escola de Traballo Social de Santiago de Compostela.

A complexidade deste concepto, leva consigo un alto nivel de esixencia nos profesionais desta, débese contar con coñecementos moi amplos que deben ser actualizados constantemente.

A intervención vese afectada tanto polo contexto xeral (políticas económicas internacionais) como polo "saber facer", nas tarefas máis concretas de traballo cotiá coas persoas, no que inflúen escenarios tan diversos como a situación institucional do momento, os equipos de traballo, os métodos de intervención ou a situación persoal da ou do profesional do traballo social.

Para manter actualizado e activado o espírito de profesionalidade que require a atención ás persoas, pódese optar por múltiples opcións, unha delas é a intervisión. Trátase dun espazo temporal, físico, e mental para parar, compartir e poder pensar, entender o que se esta facendo e o porqué. Ten como obxectivo obter asesoramento entre iguais, como forma de reflexión e análise das propias actuacións profesionais.

Lévase a cabo cun método de traballo participativo que permite a profesionais dun mesmo nivel, reflexionar e visibilizar novas perspectivas, neste tipo de proceso fortalécese a autonomía persoal e desenvólvense alternativas de actuación.

Os obxectivos específicos pódense resumir nos seis seguintes: conectar a teoría coa práctica, creando estratexias para aplicar ao traballo; contar cun espazo para escoitar e ser escoitada; prever factores xeradores de tensión; coñecer puntos de vista diferentes; asesorar as compañeiras e/ou compañeiros; e recibir asesoramento.

O proceso metodolóxico está deseñado para que, ao principio de cada sesión, se conte cun breve espazo de avaliación da sesión anterior que, previamente, se lles facilita por correo electrónico ás persoas participantes. Cada participante presenta o tema que desexa levar á sesión. O grupo decide por cal iniciar as sesións e planifica o xeito en que se irán tratando as inxerencias de todas as persoas participantes. Para presentar as cuestións obxecto de estudo de cada sesión séguese o deseño de Puig (2006):

1. Presentación da situación. Máximo 20´ sen interrupcións:
 - Breve relato da situación.
 - Por que queres tratar agora este tema.
 - En que lle afecta a situación á persoa atendida.
 - En que lle afecta a situación á institución e/ou organización.
 - En que lles afecta a outros profesionais (equipo ou rede).
 - Solucións intentadas. Quen e que se intentou.
 - Que esperas obter do traballo de hoxe.
2. Tempo para aclaracións 5-10´.
3. Devolución 10´.

Resulta evidente que os tempos son aproximados, pero hase de contar coa referencia de que en menos 60 minutos non é posible realizar o traballo e que a partir de 90 pódese ser reiterativo, non incorporando nada novo.

O grupo autoxestiona os espazos, tempos e convocatorias e recoméndase que o número de participantes non supere as 9 persoas e que os roles de convocatoria, moderación e acollida, cambien entre os membros deste. Como pode observarse, neste espazo non se conta cun profesional que exerza o rol de supervisora ou supervisor, senón que o propio grupo se organiza para realizar a intervisión. É unha alternativa interesante para situacións nas que non é posible contratar a un ou a unha profesional da supervisión.

EXPERIENCIA PRÁCTICA

Marco institucional: O Centro de Desenvolvemento Rural “O Viso”.

O Centro de Desenvolvemento Rural “O Viso” é una entidade sen ánimo de lucro, constituída no ano 1990 e declarada de utilidade pública, que traballa principalmente na comarca da Limia. A súa misión é: “Acompañar a xente do medio rural da Limia en procesos de desenvolvemento que asumen o desafío de facer medrar a toda a persoa e a todas as persoas”.

As súas orixes remóntanse á Asociación Cultural “O Cruceiro”, creada en 1985, como resposta ás inquiredanzas dun grupo de veciños e veciñas, que trataban de poñer en valor a cultura rural galega. Posteriormente, no ano 1990, froito da observación das necesidades do seu contorno máis próximo e da vontade de tentar darlles solución a estas, nace o Centro de Desenvolvemento Rural “O Viso”, baixo un lema que serve de faro para todas as súas actuacións: “O que é necesario é posible e, ademais, realizable”.

A súa acción lévase a cabo a través dun proxecto integral dirixido á poboación rural máis vulnerable da comarca da Limia, colectivos excluídos ou en risco de exclusión social a través de accións globais de carácter social, educativas, informativas, económicas, de formación e emprego para que a súa comunidade permaneza no seu medio, nas mellores condicións e cunha maior calidade de vida. Vinculados ao medio rural e aos colectivos desfavorecidos preséntanse como fins da entidade (art. 4 do seu Estatuto de funcionamento):

- a) Ser lugar de encontro e coordinación de diferentes iniciativas.
- b) Realizar estudos e análises.
- c) Impulsar a educación, cultura, información...
- d) Promover iniciativas novas que favorezan o desenvolvemento integral.
- e) Promover actividades para mellorar a formación e a información.
- f) Promover a participación de todos os sectores de poboación.
- g) Desenvolver actividades e servizos específicos para a mocidade.
- h) Prestarlles apoio e atención a todos os colectivos en situación de exclusión social.
- i) Encamiñar todas as actuacións en función do principio de igualdade de xénero.
- j) Facer promoción do voluntariado e fomentalo.

A formulación da demanda no C.D.R. “O Viso”

No contexto de privatización de servizos públicos no que nos atopamos inmersos, onde as administracións públicas están a aplicar recortes para cumprir cos obxectivos de redución do déficit que estipula a Unión Europea, cabe destacar a importancia que adquiren as organizacións non gobernamentais na prestación de servizos á cidadanía.

Isto sitúa nunha encrucillada as e os profesionais que apostamos polos servizos sociais públicos e de calidade, situándonos en contra deste proceso de pseudoprivatización sen ferramentas para facerlle fronte e tendo, ao mesmo tempo, que prestar os nosos servizos profesionais neste. Polo tanto a opción persoal, profesional e laboral que neste caso tivemos, foi ofrecer un servizo de calidade complementario cos que se veñen prestando, incidindo expresamente no obxectivo de acompañar as persoas dende unha institución sen ánimo de lucro, e sendo conscientes de que o seguinte paso imparabile é a entrada das empresas con ánimo de lucro neste tipo de servizos.

Neste caso, o C.D.R. “O Viso”, entidade prestadora de servizos sociais de alta no Rexistro Unitario de Entidades Prestadoras de Servizos Sociais presentouse á convocatoria de subvencións do Servizo de Inclusión Social da Consellería de Traballo e Benestar da Xunta de Galicia (Orde do 28 de maio de 2013 pola que se establecen as bases que rexerán a concesión de subvencións a entidades de iniciativa social para a promoción de actividades de servizos sociais comunitarios e inclusión social) para o desenvolvemento de itinerarios personalizados de inserción sociolaboral (proxecto Ruralemprega-T).

Concedida esta subvención xerouse unha necesidade de recursos humanos que pretendía cubrir cunha persoa cuxo perfil de intervención social con colectivos en risco ou exclusión social desempeñase ese labor de acompañamento profesionalizado para a inserción sociolaboral. O perfil idóneo é o dunha persoa profesional no traballo social, a coordinación do C.D.R. “O Viso” ante a necesidade a curto prazo que lle xorde de cubrir esta vacante, opta por recorrer a unha traballadora social -antiga traballadora do C.D.R. e experta na materia- para atallar esta necesidade. Esta, polas súas circunstancias vitais, considera que ao non se poder desprazar á vila de Xinzo de Limia, poderíase formular un modelo de supervisión social cunha duración estimada de 9 meses. Finalmente, a persoa escollida é un traballador social con escasa experiencia no traballo social e, máis concretamente, na área de inclusión. A dirección do C.D.R. “O Viso” acepta a proposta e iníciase a posta en marcha do proxecto Ruralemprega-T.

Un dos elementos indispensables na posta en marcha e no desenvolvemento desta supervisión foi o uso das tecnoloxías da información e da comunicación xa incorporadas á vida cotiá dunha parte da cidadanía, permitindo o desenvolvemento da supervisión social de xeito síncrono a través do programa Skype onde supervisora e supervisado podían manter

sesións por videoconferencia. Ademais, tamén permiten a comunicación asíncrona a través do correo electrónico. Un programa de almacenamento na nube que foi clave é o Dropbox, pois permitiu na primeira fase que a supervisora desenvolvera funcións de equipo e se involucrase nas tarefas do supervisado, intercambio de documentos na nube etc.

Concreción do modelo da supervisión

O modelo da supervisión social requiría un apoio individualizado á persoa suxeita a esta formación ao longo dun período aproximado de 9 meses. Na primeira etapa, outubro a decembro, requiriu un apoio presencial e tamén virtual de bastante intensidade na prestación dos servizos. O apoio na metodoloxía de itinerarios de inserción sociolaboral que se vai desenvolver. A medida que o tempo foi transcorrendo e a persoa suxeita á supervisión foi ganando en autonomía as horas de supervisión foron diminuindo.

Na última etapa contábase cunha reunión semanal en liña os venres en horario de 09:00h a 11:00h. Tamén se seguía mantendo unha reunión presencial mensual. As ferramentas empregadas foron un ordenador con conexión a internet, o software Skype, teléfono, Dropbox.

Áreas de traballo en equipo

A ética institucional foi a liña de traballo pola que se guiaron supervisora e supervisado para marcar os seus obxectivos de traballo dende outubro a decembro.

A necesidade de xustificar 25 itinerarios de inserción sociolaboral durante un escaso período de tempo, foi un dos motivos polo que non só se deu supervisión social estritamente dita, senón que a supervisora desempeñou determinadas tarefas interdisciplinares: contacto coa interlocutora do Servizo de Inclusión Social da Consellería de Traballo e Benestar da Xunta de Galicia para obter información acerca do funcionamento da aplicación telemática para o rexistro de casos; contacto con axentes sociais da comarca da Limia etc.

Nos seus inicios a supervisión requiriu unha maior intensidade na relación entre supervisora e supervisado, e mesmo se chegaron a compartir áreas de traballo en rede e áreas de supervisión posto que a necesidade de cumprir cos obxectivos institucionais fixo que a supervisora se implicase máis aló da estrita supervisión. Co transcorrer dos meses foise invertindo a intensidade e necesidade da supervisión, proceso diacrónico no que o supervisado vai gañando autonomía na súa praxe profesional e a supervisión cobra maior sentido á vez que vai diminuindo o seu peso.

A relación entre supervisora e supervisado é similar á relación de axuda no traballo social. Ao comezo requírese construír paseniñamente a relación e darlle formato e sentido á supervisión para que co tempo fose resultando.

Áreas de supervisión

As áreas de supervisión propiamente ditas versaron sobre: explicación dos itinerarios personalizados de inserción sociolaboral e das súas fases (acolida, deseño do itinerario, seguimento, inserción e peche), así como das fases propias do traballo social: análise de necesidades, formulación do diagnóstico, proxecto de intervención e avaliación.

Así mesmo, tamén se supervisaron casos complexos a través dun guión, desenvolvemento de distintos contactos sociais cos axentes sociais da comarca da Limia e coas persoas líderes locais do movemento asociativo, veciñal, sindical...

Durante o proceso supervisouse a planificación anual do supervisado na entidade a través da programación dun cronograma anual coas principais tarefas que se van desenvolver e durante a primeira fase incluso se supervisaba a planificación semanal e mensual. Así mesmo, prestouse supervisión sobre o uso e manexo da aplicación do II Plan galego de inclusión social, polo que se foron informatizando algunha destas tarefas. Por exemplo, a propia aplicación no momento de rexistrar os datos das persoas usuarias ten unha pestana na cal se elabora e acorda o proxecto de intervención que se vai desenvolver con cada unha delas, partiuse dun modelo propio e posteriormente adaptouse a este.

Para as entrevistas de supervisión utilizouse un arquivo de convocatoria, onde constaba o lugar, o medio a través do cal se realizaba, hora de inicio e hora de fin, e persoas participantes. Enumerábanse unha serie de puntos cos principais aspectos que se van tratar colocados en orde de prioridade e adaptados ao tempo estimado para cada sesión. Ao final da sesión o supervisado elaboraba unha acta de reunión que lle enviaba á supervisora.

Supervisouse tamén o desenvolvemento dos distintos programas que a entidade foi poñendo en marcha ou que xa se viñan desenvolvendo: o comedor social, centro de día, e especialmente o programa de atención urxente a persoas en situación de risco ou exclusión social. Mantivéronse en total 25 sesións por Skype e 10 sesións presenciais que no seu conxunto suman 161 horas, cunha media de duración por sesión de dúas horas. De maneira asíncrona tamén se mantivo o contacto vía correo electrónico e Dropbox que se sumaron ao total supervisado.

Táboa 1. Cronoloxía das horas da supervisión e duración

Mes	Horas
Outubro	32
Novembro	41
Decembro	50
Xaneiro	9
Febreiro	13
Marzo	6
Abril	2
Maio	4
Xuño	5
Total	161

Fonte: Elaboración propia.

AS TEMÁTICAS TRATADAS:

Estás non se definiron previamente xa que a urxencia de iniciar a tarefa non permitía un deseño previo destas, unha vez realizada a supervisión agrupámolas en sete grandes áreas:

1. Definición do espazo do traballador social: atendendo a principios básicos da profesión como a confidencialidade e o segredo profesional negociouse coa dirección e conseguiuse dispor dun despacho propio e ben equipado para as entrevistas individualizadas. Isto xeroulle á entidade a ampliación da súa infraestrutura e obrigouna a alugar unha nova oficina e equipala con material básico, cuestión que non estaba prevista inicialmente.

2. Reordenación do material de oficina e de arquivo: apoio á creación de bases de datos informatizadas e físicas para a organización e o traballo cotián do traballador social, por exemplo a creación física do expediente do usuario coa correspondente clasificación numérica.

3. Márketing social: posta en marcha e supervisión da campaña de divulgación e difusión dos distintos programas; contactos multidisciplinares e interdisciplinares para a dinamización, implementación e seguimento dos distintos programas etc. O supervisado puido integrarse nesta tarefa, cun punto de vista estratéxico para chegar á poboación e atraendo a súa atención e conservando a ética precisa e respecto polas persoas en situación de exclusión social.

4. Deseño e utilización de ferramentas e técnicas propias do traballo social: base de datos de Acces, aplicación informática do II Plan galego de inclusión social, cronogramas en Excel, fichas de seguimento, proxectos de intervención, itinerarios personalizados de inserción sociolaborais etc. Aquí utilizáronse as follas de convocatoria para as reunións, onde se reflecían as principais cuestións que se van abordar situadas en orde de

prioridade: revisión de casos prácticos, marcha dos distintos programas e a integración do traballador social, aspectos de organización do traballo informático e en soporte físico na oficina.

5. Apoio á planificación a longo, medio e curto prazo a través de distintas ferramentas físicas e informáticas. Utilización do cronograma, a axenda, as funcionalidades de outlook etc.

6. Previsión da integración do traballador social en novos programas e nos xa existentes da entidade: definición, posta en marcha e seguimento do modelo de programa de traballo social que se vai desenvolver en consonancia coa misión da entidade.

Como eixe central o Ruralemprega-T –programa de inserción sociolaboral para a comarca da Limia– e, como eixe complementario, o Programa de atención urxente a persoas en situación de risco ou exclusión social.

Por outro lado, a existencia doutros programas nos que a figura do traballador social é importante, fixo que paulatinamente este perfil se fora incorporando a estes, por exemplo, o Programa de comedor social do que a lexislación esixe 4 horas de dedicación semanal, un vestixio da resistencia da profesión por manter o seu ámbito de intervención.

Apoio na posta en marcha da Área de Atención Psicolóxica do C.D.R. "O Viso". Detectouse a necesidade de apoiar algúns itinerarios coa atención psicolóxica, e propúxoselle á dirección implementar este servizo coa incorporación dunha psicóloga, para casos concretos, nos que se requiría unha intervención específica para a mellora da calidade de vida, a autoestima e as habilidades sociais como paso previo e preparatorio para a busca de emprego.

Como o programa Ruralemprega-T ten entre os seus obxectivos apoiar a inclusión social, vinculouse este obxectivo co proxecto de intervención daquelas persoas en situación de risco ou exclusión social que, debido á súa situación de vulnerabilidade (carencia de renda para o consumo, diversidade funcional ou étnica etc.), pretendían participar socialmente en actividades comunitarias, de apoio a proxectos sociais etc. Así pois, traballouse en equipo co xerente da organización na posta en marcha do plan de voluntariado, como resultado persoas en situación de exclusión poden participar como voluntarias en diferentes áreas, por exemplo a organización dos lotes de alimentación e hixiene que se reparten mensualmente a través do Programa de atención urxente.

Estes son dous exemplos claros da xeración de recursos que a figura do traballo social achega ás institucións e á sociedade.

7. Supervisión de casos prácticos: revisáronse 24 casos prácticos, onde se utilizou o guión de intervisión explicado no marco teórico, enviábanse previamente á supervisora e tratábanse cuestións do proceso de

intervención social como a realización da análise de necesidades, o establecemento do pre-diagnóstico e diagnóstico, deseño obxectivos etc.

Os casos máis complexos foron aquelas persoas beneficiarias que tendo dereito aos servizos do Programa de atención urxente a persoas en situación de risco ou exclusión social existía unha dificultade salientable para propoñer a súa inserción sociolaboral cando xa tiñan sido perceptoras de rendas de integración social e que, por diversas circunstancias, como a idade, o sexo, a etnia, a condición física ou social era moi difícil a súa inserción no mercado laboral convencional e se remataba por desenvolver unha intervención de diminución de danos.

De xeito transversal, ao supervisar casos, tratáronse cuestións de enfoque xeral, xa que practicamente o 90 % destes xa viñan recibindo atención doutros profesionais da intervención social, tanto dos servizos sociais comunitarios, como de organizacións sociais. Tratouse en todo momento de traballar en rede e acordar obxectivos de intervención únicos, isto non sempre foi posible.

CONCLUSIÓNS E VALORACIÓN FINAL

A continuación presentaranse unha serie de conclusións que afirman as liñas temáticas abordadas e unha valoración global desta práctica da supervisión social e remátase cunha análise da intervención social no momento actual.

Conclusións sobre o traballo realizado

Consideramos que a formulación da demanda foi axeitada e permitiu realizar unha supervisión independente e tecnicamente axustada ás necesidades da institución e aos requirimentos específicos do traballo social. Esta mesma valoración faise en relación coas áreas de traballo e concreción do modelo que estiveron deseñadas e executadas coa flexibilidade propia da intervención social.

Con respecto ás áreas de supervisión hai que destacar como peza clave a concreción do espazo propio para o traballador social, o apoio da supervisora foi clave para reivindicar un espazo propio para o supervisado onde poder garantir a confidencialidade e o segredo profesional. Ao profesional que se acaba de titular e sen experiencia resúltalle difícil ter o impulso necesario para reivindicar un espazo propio, a teor da dificultade de negociación coa dirección, aspecto que si é máis doado para unha profesional externa con experiencia na profesión e nas relacións coa dirección.

Non menos importante e unha reivindicación máis para a profesión foi a campaña de márketing social, por iso consideramos indispensable a presenza do traballo social neste tipo de tarefas que normalmente se deixan en mans de publicistas que dominan as técnicas pero non os contidos nos que a nosa profesión ten moito que achegar.

No que atinxe á planificación, o proceso de adquisición do material de oficina básico e de arquivo, e a utilización de bases de datos para a implementación dos distintos programas que permitiron axilizar a posta en marcha e coordinación do conxunto de actuacións. As follas de convocatoria para as reunións facilitaron un seguimento estrito do traballo realizado e achegaron unha importante visión de conxunto sobre a tarefa e os obxectivos acadados, ademais de rendibilidade no tempo investido na supervisión.

O apoio á programación de actuacións a desenvolver e a súa axeitada estimación temporal e duración, permitiu optimizar as horas de traballo, sen perder de vista os principios básicos da profesión e poñendo en valor o traballo social onde prestamos os nosos coñecementos técnicos para unha asociación sen ánimo de lucro e se lles dá cobertura ás necesidades da poboación.

Relevante tamén foi a adquisición, uso e manexo das ferramentas propias do traballo social para o proceso da relación de axuda. Tendo un coñecemento teórico destas a posta en práctica co apoio da experiencia contada de viva voz e "entre colegas de profesión" facendo comparativas simbólicas, por exemplo co colectivo médico, facilitou poñerse no lugar de profesionais que se acaban de titular con aptitudes e en proceso de adquisición de actitudes para o traballo social dende dentro e dende os principios de xustiza social e dereitos humanos. Esta orientación permitiu saber en que momento empregar cada ferramenta e a súa funcionalidade.

Tamén foi transcendental a supervisión de casos prácticos e o traballo social con grupos, pois permitiu a posta en marcha de ambos e o seu seguimento. A supervisión de casos prácticos permite abstraer a mirada subxectiva do profesional que se acaba de titular e dar cabida a novos horizontes, a unha mirada externa e allea que poña en cuestionamento as preconcepcións do supervisado, o cal enriquece a intervención social propiamente dita.

O traballo social con grupos foi fundamental para xerar un espazo de encontro mensual onde formar sobre as técnicas da orientación laboral e, á súa vez, combater as consecuencias do desemprego, onde a variable estar dentro ou fóra do mercado laboral convencional inflúe excesivamente na saúde biopsicosocial da cidadanía.

A supervisión social supuxo a luz pola que guiarse dende a experiencia e cun modelo de intervención social que se vai aplicar cunha finalidade, uns obxectivos e un proxecto de intervención.

O traballo realizado cumpriu os obxectivos deseñados por riba das expectativas, o supervisado executou a tarefa encomendada con éxito e adquiriu as destrezas prácticas para desenvolver o seu traballo con autonomía, eficacia e eficiencia, isto foi debido a dúas cuestións fundamentais para a profesión: a primeira a formación, observouse un alto grao de coñecementos teóricos que a Universidade de Vigo lle facilitou como alumno; a segunda, o alto grao de responsabilidade e profesionalidade, coa que o supervisado se

posiciona ante o traballo técnico; con estes dous elementos o papel da nosa profesión na sociedade terá unha presenza indispensable tanto para a poboación como para as institucións públicas ou privadas nas que traballemos.

Conclusiones sobre a intervención social na actualidade e a supervisión

No actual contexto de recortes sociais públicos cunhas cifras de desemprego desorbitadas, a cidadanía atópase expectante e paralizada, debido por un lado, a que as administracións públicas aplicaron nos últimos tempos políticas para a austeridade que cumpran cos obxectivos de redución do déficit da Unión Europea e por outro a que as organizacións para a mobilización social están derrotadas ante a crise económica e de valores na que estamos inmersos.

Ademais destes, outros actores que tiñan presenza na intervención social como son as organizacións do terceiro sector, e as empresas con ánimo de lucro, teñen na actualidade un novo papel, controvertido sobre todo para o terceiro sector, que ha de lidar coa defensa dos servizos sociais públicos e co mantemento dos propios programas, isto reverte sen dúbida na regresividade da calidade de vida da cidadanía que se atopa afogada por múltiples situacións sociais: desestruturación persoal, familiar e comunitaria, ausencia de ingresos, marxinalidade etc.

A situación das persoas pobres é que se atopan na desembocadura do sistema, ancoradas ás rendas de integración social, que en moitas ocasións significan papel mollado ou ambigüo para a integración, pois é habitual e totalmente comprensible, que a/o pobre non acepte certos traballos en precario, en condicións infrahumanas que lle ocasionan a suspensión da renda de integración social e, polo tanto, a volta á mendicidade.

Realmente e dende os servizos sociais comunitarios básicos, a función hoxe en día semella máis a de conserxes da caridade que a de promotores de cambio social, o potencial de cambio antóllase complicado no despacho cotián. É habitual que a persoa en situación de pobreza e ou exclusión social non posúa capacidade de axencia e vese relegada á dependencia que lle ocasionan as prestacións sociais, e culpable para a masa social pola súa situación.

Tamén para as e os profesionais do traballo social, que ao ver reducidos os nosos dereitos temos difícil cumprir coa nosa responsabilidade fiduciaria e os nosos preceptos recollidos no Código deontolóxico da profesión, cando a temporalidade e a incerteza que afectan a numerosos programas dende os que intervimos nos servizos sociais comunitarios específicos ou especializados non permiten construír verdadeiros proxectos de intervención que respecten a autonomía das persoas usuarias e promovan cambios duradeiros.

Neste escenario onde as persoas que se acaban de titular teñen moi difícil o seu acceso ao emprego, ou cando o conseguen en virtude de

contratos de fomento do emprego, contratos de aprendizaxe etc. é habitual que teñan dificultade na súa praxe a teor da ambición da profesión no seu cometido de promover o cambio social apoiando a diferentes colectivos sociais, e no actual contexto de crise a supervisión é un auténtico luxo para un novo profesional do social.

O valor que supón para o profesional obxecto da supervisión é o da liberación como diría Freire, posto que se trata de facer promoción da súa autonomía, empoderamento e sentido do liderado. Considérase que pode haber unha certa analogía entre o proceso de autonomía e diminución da intensidade da supervisión, o que lle acontece ao supervisado é similar ao que sucede coas persoas en situación de exclusión que tras realizar un itinerario personalizado de inserción sociolaboral se manifestan moito máis preparadas, seguras e con autoestima para afrontar a súa situación de pobreza e exclusión social.

É común que se aplique un estilo autocrático e/ou directivo dende a dirección das entidades nas que as e os profesionais que se acaban de titular inician a andadura profesional, onde non se acompaña, senón que se dirixe sen coñecer a profesión e incluso se infravalora, o que pode comportar certas situacións de burnout, desorientación etc.

Igualmente, nun enfoque de arriba-abaixo unidireccional, directivo e vertical a profesional, estaría quizá como a bolboreta que queda atrapada nun cristal; non obstante, dende o modelo da supervisión social pódese sentir como a bolboreta que escapa do frasco de cristal e a través do acompañamento foi gañando autonomía e libérase para ir construíndo pouco a pouco o seu espazo profesional tanto no persoal como no institucional, pasando de novo técnico a técnico experto, o que dá por finalizado e concluído un proceso de supervisión cos obxectivos cumpridos e no que se poden iniciar novas etapas.

A conclusión xeral sobre o marco teórico é que a supervisión é unha disciplina da que se intúe que irá gañando terreo na práctica profesional xa que as novas tecnoloxías son o futuro e estanse poñendo de moda a transferibilidade de novos métodos de comunicación en traballo social para unha praxe de calidade.

A conclusión sobre o apartado metodolóxico e a experiencia práctica, é que quedou reflectido sucintamente un modelo de supervisión, finalidade principal deste artigo, pois pretende ser un apoio a futuras prácticas de supervisión social que defendan os principios básicos da profesión e amplíen cara a novos nichos de emprego ampliando e reivindicando a profesión do traballo social como axentes de cambio social nun tempo onde a intervención social está mudando continuamente e incluso en xaque cunha deriva á beneficencia que fai perigar esa finalidade de cambio social coa que contamos entre os nosos preceptos básicos.

A conclusión sobre a intervención social na actualidade presenta múltiples retos, polo que dende a profesión debemos loitar dende a nosa ética e responsabilidade individual e colectiva, por desenvolver unha práctica profesional crítica e de calidade para soñar e construír unha economía que poña a énfase nas persoas e non nos mercados.

A partir de agora poderíase iniciar un novo proceso de supervisión con obxectivos diferentes, máis puntuais e adaptados ás novas situacións que se poidan vivir na institución.

***GLOSARIO:**

Supervisión: exercer a inspección superior en traballos realizados por outros.

Traballo social: o traballo social defínese segundo a Federación Internacional de Traballadores Sociais (FITS) e a Asociación Internacional de Escolas de Traballo Social (IASSW) como a profesión "que promove o cambio social, a resolución de problemas nas relacións humanas, e o fortalecemento e a liberación do pobo, para incrementar o benestar. Mediante a utilización de teorías sobre o comportamento humano e os sistemas sociais, o traballo social intervén nos puntos nos que as persoas interactúan co seu contorno. Os principios dos dereitos humanos e a xustiza social son fundamentais para o traballo social".

Intervisión: é un espazo temporal, físico, e mental para parar, compartir e poder pensar, entender o que se está facendo e o porqué. Ten pois como obxectivo obter asesoramento entre iguais, como forma de reflexión e análise das propias actuacións profesionais.

Inclusión social: é un termo relativamente recente, promovido pola Unión Europea e defínese como un proceso que asegura que aquelas persoas en risco de pobreza e exclusión social, teñan as oportunidades e recursos necesarios para participar completamente na vida económica, social e cultural gozando un nivel de vida e benestar que se considere normal na sociedade na que eles viven.

Exclusión social: en ciencias sociais denomínase marxinación, marxinalidade ou exclusión social a unha situación social de desvantaxe económica, profesional, política ou de status social, producida pola dificultade dunha persoa ou grupo para se integrar nalgúns dos sistemas de funcionamento social. A marxinación pode ser o efecto de prácticas explícitas de discriminación, que deixan o grupo social segregado á marxe do funcionamento habitual da sociedade á que pertence.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Campos, B. (2009). Apuntes para una historia de la supervisión. *Revista de Asesoramiento Supervisión-Coaching*. ISPA-Supervisión, 12, 29-35.
- Centro de Desenvolvemento Rural “O Viso”. Recuperada o 13 de febreiro de 2014 de <http://www.cdoviso.org/>
- De Vicente, I. (2009). El lugar de la supervisión educativa en la formación de grado en Trabajo Social. (Tese de doutoramento). Universidade de Barcelona. Barcelona. Recuperada o 1 de abril de 2014 de <http://tdx.cesca.cat/handle/10803/2950>.
- *Diccionario de la Real Academia*. Definición de supervisión (sen data). Recuperada o 24 de abril de 2014 de <http://www.rae.es/>.
- Erpenbeck, M. (2001). La intervisión y sus fundamentos. *Revista de Trabajo Social (RTS)*, 163, 49-59.
- Fernández Barrera, J. (1997). *La Supervisión en el Trabajo Social*. Barcelona: Paidós.
- Hernández, J. (1991). *Acción comunicativa e intervención social*. Madrid: Popular.
- Instituto de Supervisores Asociados. Recuperada o 2 de abril de 2014 de <http://www.ispa-supervision.org>
- Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia. Recuperado o 9 de abril de 2014 de http://avepss.traballoebienestar.xunta.es/documentacion/lei_13_2008_servizos_sociais_galicia.pdf
- Orde do 28 de maio de 2013 pola que se establecen as bases reguladoras do programa de incentivos á contratación de persoas traballadoras, cofinanciado polo Fondo Social Europeo, e se procede á súa convocatoria para o ano 2013. Recuperado o 22 de abril de 2014 de http://www.xunta.es/dog/Publicados/2013/20130606/AnuncioCA05-310513-0001_gl.html
- Organigrama do Centro de Desenvolvemento Rural “O Viso”. Recuperada o 30 de xaneiro de 2014 de <http://www.cdoviso.org/wp-content/uploads/2013/11/ORGANIGRAMA-2013-1.png>
- Puig, C. (2006). Curso de formación Darse Soporte entre los Profesionales: Estrategias y Técnicas. Material non publicado.
- Puig, C. (2009). Trabajo Social y supervisión: un encuentro necesario para el desarrollo de las competencias profesionales. Documentos de Trabajo Social (DTS), *Revista de trabajo social y acción social*, 49, 47-43.

- Puig, C. (2010). La Supervisión en la Intervención Social. Un Instrumento Para la Calidad de los Servicios y el Bienestar de los Profesionales. (Tese de doutoramento). Universitat Rovira i Virgili. Tarragona. Recuperada o 4 de xaneiro de 2014 de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8438/Tesi.pdf;jsessionid=77332B8284BBB2C579FF28BFE8050108.tdx?sequence=1>.
- Rico, A. (2010). Supervisión espacio donde descubrir y cuidar las fortalezas de los profesionales de los servicios sociales rurales. Comunicación presentada en las Jornadas *Situación actual y propuestas de futuro de los Servicios Sociales en el medio rural*. Recuperada o 4 de abril de 2014 de <http://www.anarosarico.com/2010/06/28/%E2%80%9Csituacion-actual-y-propuestas-de-futuro-de-los-servicios-sociales-en-el-medio-rural%E2%80%9D/>
- Subirats, J. (2003). *Un paso más hacia la inclusión social*. Generación de conocimiento, políticas y prácticas para la inclusión social. Instituto de Gobierno e Políticas Públicas. Universidade Autónoma de Barcelona. Recuperada o 20 de febreiro de <http://www.documentacion.edex.es/docs/1301UNlpas.pdf>
- Tonon, G. (2004). La supervisión como cuestión profesional y académica. En Robles, C., Meza M. (1ª Ed.). *La supervisión en el trabajo social: una cuestión profesional y académica* (13-49). Buenos Aires: Espacio.
- Van, L. (2000). La supervisión: una contribución necesaria a la calidad de la competencia profesional, ilustrada por el concepto de supervisión utilizado en los Países Bajos. En Hernández Aristu, J. (Comp) (1ª Ed.). *La supervisión: un sistema de asesoramiento y orientación para la formación y el trabajo*. (89-113). Valencia: Nau Llibres.

Nivel formativo familiar e expectativas académicas do alumnado.

Luis Rodríguez Otero

RESUMO:

A educación é un proceso de socialización e na familia dáse a primeira e fundamental parte desta, a través da incorporación espontánea dos valores, as pautas e os sentimentos sociais. Mediante este proceso o menor interioriza os sistemas de roles e as pautas culturais e por imitación comeza a situarse socialmente e a exercer papeis sociais.

A través dunha enquisa dirixida á totalidade do alumnado de 4.º ESO da Bisbarra de Verín (n= 131) dos catro centros educativos búscase identificar a medida en que o nivel académico das familias é un factor determinante nas expectativas académicas dos/das seus/súas fillos/as.

Finalmente analízanse conxuntamente os resultados e formúlase a importancia de incorporar un proxecto educativo coordinado entre os servizos sociais comunitarios e os centros educativos dirixido ás familias e o alumnado co obxectivo de fomentar a educación e previr posibles situacións de fracaso escolar e resistencia educativa.

PALABRAS CLAVE:

Familia, educación, motivación, reprodución e alumnado.

RESUMEN:

La educación es un proceso de *socialización* y en la familia se da la primera y fundamental parte de esta, a través de la incorporación espontánea de los valores, las pautas y los *sentimientos* sociales. Mediante este proceso el menor interioriza los sistemas de roles y las pautas culturales y por imitación comienza situarse socialmente y a ejercer papeles sociales.

A través de una encuesta dirigida a la totalidad del alumnado de 4º ESO de la Comarca de Verín (n= 131) de los cuatro centros educativos se busca identificar la medida en que el nivel académico de las familias es un factor determinante en las expectativas académicas de sus hijos/as.

Finalmente se analizan conjuntamente los resultados y se formula la importancia de incorporar un proyecto educativo coordinado entre los Servicios Sociales comunitarios y los centros educativos dirigido a las familias y el alumnado con el objetivo de fomentar la educación y prevenir posibles situaciones de fracaso escolar y resistencia educativa.

PALABRAS CLAVE:

Familia, educación, motivación, reproducción y alumnado.

ABSTRACT:

Education is a process of socialization in the family and gives the first and fundamental part of this. Incorporates spontaneously values, patterns and the social feelings. Through this process the child internalizes the roles and systems of cultural patterns and by imitation begins stand socially and to exercise social roles.

Through a survey of the entire student body of 4or so of the Comarca of Verin (n= 131) of the four schools seeks to identify the extent to which the academic level of the families is a determining factor in the academic expectations of their children.

Finally, we analyzed the results and jointly formula is the importance of incorporating an educational project coordinated between the Community Social Services and the educational centers geared to families and students with the aim to encourage education and prevent possible situations of school failure and resistance education.

KEYWORDS:

Family, education, motivation, reproduction, and students.

1. INTRODUCCIÓN:

Tomando en consideración a teoría educativa funcionalista, tal e como sinala Durkheim (1975:44), a educación "inclúe o efecto que exercen as xeracións adultas sobre as máis novas e a idea de que o seu obxectivo é suscitar nestes uns estados mentais, físicos e morais conforme o esixen a sociedade e o medio social en que vivirán". Fernández Enguita (1996:23) sinala que "a socioloxía analiza a educación como unha armazón institucional

e un conxunto de procesos e relacións na sociedade global e dotados eles mesmos dunha organización social interna". En cambio con respecto á educación sinala que designa o conxunto de influencias da natureza ou dos demais homes, que poden exercer sobre a nosa intelixencia ou a nosa vontade.

Bourdieu e Passeron (1970) explican a existencia dunha natureza estratificada da cultura e do coñecemento dada pola pertenza de clase. Fan referencia a dous conceptos claves na educación: o capital social e o capital cultural. Con respecto ao capital cultural sinalan que son os bens de cada individuo recibidos como dotación ou herdanza da familia ou de accións pedagóxicas precedentes ao ingreso á escola. Estes pódense presentar, segundo sinala Bourdieu (1985), en tres estados: (i) incorporados, (ii) obxectivizados e (iii) institucionalizados. Permítelles aos seus titulares compararse e intercambiarse e establecer taxas de convertibilidade entre capital cultural e capital económico, garantindo o valor monetario dun determinado capital escolar no mercado de traballo.

O capital social Bourdieu (1985) e Bourdieu e Passeron (1970) identifícanos como o conxunto de recursos actuais ou potenciais vinculados a unha rede duradeira de relacións máis ou menos institucionalizadas. No que a familia é o principal transmisor a través do acompañamento dos fillos durante todo o proceso formativo, é dicir mediante a herdanza. Polo que se identifica como un recurso que se pode mobilizar a favor de certos propósitos en relación co desenvolvemento económico (Coleman, 1988).

Bourdieu e Passeron (1970) sinalan que a escola é a institución onde os bens (capital cultural e social) que están en xogo son simbólicos, os cales se se encontran desigualmente distribuídos, convierten a escola nun mecanismo activo de reprodución da desigualdade social. Neste sentido cabe indicar a relación causa-efecto existente nesta interacción: (i) con respecto á "causa" isto débese a que reforza o habitus, é dicir o sistema de crenzas interiorizado como dominante/dominado que devén da familia, (ii) mentres que con respecto ao "efecto" este feito produce o sentido da socialización como instrumental que ao ser interiorizada polo individuo xera unha identidade que se reproduce.

É importante iniciar este punto sinalando que non existe un único modelo de familia, se non que se poden distinguir varios tipos de familia. Polo que cada familia ten uns obxectivos para conseguir, os cales se poden alcanzar de formas moi diversas (Rodríguez Otero e Casado, 2014; Rodríguez Otero, 2014).

A educación é un proceso de socialización e na familia dáse a primeira e fundamental parte desta, debido ao tempo que pasa un neno nos seus inicios na familia, que é onde se afirman os alicerces da súa personalidade, sen condicionantes externos. Incorpora espontaneamente os valores, as pautas e os sentimentos sociais. Mediante este proceso o menor interioriza os sistemas de roles e as pautas culturais e por imitación comeza a situarse socialmente

e a exercitar papeis sociais (Bossard e Boll, 1949). En canto á función educativa da familia, segundo indica Sánchez de Horcajo (1991:424), cabe destacar que a familia é "o principal axente ou factor da educación, tanto pola duración coma pola fixación da súa acción". Pode educar polo seu influxo ou polo seu rexeitamento e a súa influencia na sociedade é profunda e duradeira.

Acompañados a certos ritos, Bossard e Boll (1949) explican que, existen valores e pautas interiorizados pola familia que se intentan inculcar as novas xeracións. É dicir, as familias intentan impoñer un modelo para seguir que considera como idóneo ou ideal para alcanzar e mediante a herdanza que lle ofrecen aos seus fillos, intentan que se reproduza, xa que son procesos sociolóxicos interiorizados por estas.

2. CONTEXTUALIZACIÓN:

A bisbarra de Verín ou Monterrei está formada polos municipios de Castrelo do Val, Cualedro, Laza, Monterrei, Oímbra, Riós, Verín e Vilardevós. Os cales (agás Riós) forman a mancomunidade de municipios da bisbarra. Abrangue un total de 82 parroquias e está situada na zona máis meridional de Galicia e limitando con Portugal pola súa banda sur (Rodríguez Otero, 2012; Rodríguez Otero, 2013).

Esta bisbarra é a quinta de Galicia meridional e caracterízase por posuír unha densidade poboacional que oscila entre os 151 e os 300 habitantes por quilómetro cadrado. A pirámide poboacional caracterízase por ser fortemente avellentada, e a poboación de máis de 65 anos é máis do dobre que a de 20 anos (Ledo, 2005). A poboación maior supón un 40 % da poboación total en case todos os concellos coa excepción de Oímbra e aínda máis de Verín (20 %). En canto á evolución do movemento natural, esta bisbarra caracterízase por ter un maior índice de defuncións que de nacementos. É por iso que o crecemento vexetativo é negativo para o conxunto deste espazo (Rodríguez Otero, 2012; Rodríguez Otero, 2014).

A bisbarra ten 3.204 habitantes de cero a dezaioito anos e 1.752 entre dezanove e vinte e cinco anos. Segundo os tramos de idade e en relación coa poboación total obsérvase que o 2,12 % teñen entre cero e dous anos, o 2,35 % entre tres e cinco anos, o 5,08 % entre seis e once anos, o 6,60 % entre doce e quince anos e o 2,62 % entre dezaseis e dezaioito anos (IGE, 2011; INE, 2011).

Conta con 18 centros educativos, dos cales 4 son de réxime privado e 14 públicos. Segundo o tipo de formación que imparten, pódese observar que: (i) a maior oferta existente é vinculada a estudos de educación infantil e educación primaria, (ii) existen 6 centros que ofrecen educación básica obrigatoria para alumnos con necesidades educativas específicas, (iii) na educación secundaria obrigatoria a oferta redúcese á metade (de 8 centros de educación primaria a 4 en secundaria), (iv) no bacharelato redúcese tamén

á metade (de 4 en secundaria a 2 en bacharelato), (v) existen centros onde se imparten estudos de formación profesional, ensinanzas de cualificación profesional inicial, idiomas, conservatorio de música e educación para persoas adultas.

Con relación á cantidade de centros e a súa titularidade, observamos que existe un maior número de centros públicos que privados. A este respecto cabe indicar que: (i) no rural non existen centros privados, xa que se concentran na vila de Verín, (ii) existe un só centro de educación infantil-educación primaria e outro de educación básica obrigatoria para alumnos con necesidades educativas específicas, (iii) aumenta a cantidade en ESO ao dobre, (iv) non existe ningún centro privado que imparta bacharelato, ciclos formativos de grao superior, ensinanzas de cualificación profesional inicial, idiomas, conservatorio de música nin educación para persoas adultas, (v) tan só existe un centro onde se imparten ciclos formativos de forma pública (soamente un é de grao superior) e outro de forma privada (Rodríguez Otero e Casado, 2014a; Rodríguez Otero e Casado, 2014b).

3. OBXECTIVOS:

O obxectivo desta investigación é identificar a medida en que o nivel académico das familias é un factor determinante nas expectativas académicas dos/das seus/súas fillos/as.

Así mesmo establécense como obxectivos específicos: (i) determinar as características sociais do alumnado, (ii) identificar o nivel formativo dos progenitores dos/das estudantes, (iii) analizar o número de repetidores, (iv) identificar o alumnado que desexa continuar estudando tras finalizar a ESO e as súas motivacións, (v) analizar as preferencias educativas dos estudantes, (vi) analizar o interese que mostra o alumnado con respecto á súa formación, (vii) identificar a importancia que consideran os/as estudantes que posúe a educación e unha maior cualificación superior á secundaria, (viii) identificar o nivel de motivación educativa que posúe o alumnado e (ix) determinar se a variable relativa ao xénero e ámbito xeográfico son determinantes nas expectativas académicas dos/das estudantes.

4. DESCRICIÓN METODOLÓXICA:

4.1. Mostra:

A mostra total deste estudo foi de (n=131) alumnos dos catro centros educativos onde se imparten ensinanzas de secundaria da bisbarra de Verín. O cal representa o 100 % do alumnado comarcal de 4.º ESO. En referencia aos centros analizados foron: 24 alumnos/as do IES Castro de Baranceli, 54 do IES Xesús Taboada Chivite, 38 do Colexio M.^a Inmaculada e 15 do colexio Mercedarios de Verín.

4.2. Instrumentos de recollida de datos:

A metodoloxía levada a cabo foi de tipo cuantitativo e cualitativo. Como instrumentos de recollida de datos utilizouse: por un lado un cuestionario con cuestións abertas e pechadas de elaboración propia e unha escala de valoración en formato en formato Likert de 1 (moi en desacordo) a 5 (moi en acordo) de elaboración propia.

As cuestións formuladas en ambos os instrumentos tiñan como obxecto identificar: (i) as características sociais da mostra (idade, sexo, municipio de procedencia e ámbito), (ii) a composición da unidade familiar e nivel formativo de cada membro, (iii) o número de alumnos/as repetidores/as, (iv) o número de alumnado que desexa abandonar os estudos tras finalizar a ESO, (v) os estudos desexados pola mostra e o nivel académico e rama educativa necesaria para poder alcanzalos, (vi) os motivos polos que desexan estudar a elección seleccionada, (vii) o número de anos que consideran que continuarán estudando, (viii) os motivos que posúen para continuar estudando, (ix) o interese que posúen en continuar estudando e formándose, (x) os motivos polos que estudan a ESO, (xi) o grao en que lles gustaría seguir estudando, (xii) a importancia que consideran que ten a educación, (xiii) o grao en que consideran que é útil posuír unha cualificación superior á secundaria e (xiv) o grao de motivación que consideran que posúen en relación cos estudos.

4.3. Procedemento e codificación de resultados:

Para a aplicación dos instrumentos sinalados procedeuse á toma de contacto coa dirección dos catro centros indicados durante o mes de outubro de 2013. Tras a aceptación e tramitación dos permisos pertinentes procedeuse á realización da enquisa durante os meses de novembro e decembro do mesmo ano. Unha vez obtidas todas as enquisas utilizouse un programa estatístico (SPSS) para analizar os resultados.

5. RESULTADOS:

Con respecto ás *características* sociais da mostra identifícase en primeiro termo unha distribución en canto ao xénero no alumnado similar, lixeiramente superior en mulleres, xa que existe un 11,47 % máis con respecto ao alumnado masculino. En relación coa súa procedencia obsérvase que o alumnado se caracteriza por ser predominantemente de áreas rururbanas e en concreto de Verín (ver táboa 1). Con respecto á idade dos/das enquisados/as obsérvase que a maior parte posúe unha idade comprendida entre os 15 e 16 anos (ver gráfico 1). Por outra banda, como se pode observar no gráfico 2, evidénciase que o número de alumnos repetidores na bisbarra é de 48 (o que supón un 36,64 % do total da mostra), dos cales 26 son homes (grupo cun índice de repetidores do 44,82 %) e 22 mulleres (cuxo índice é do 30,13 %).

En relación coa composición das *familias* ou unidades de convivencia dos/das enquisados/as obsérvase que: (i) o tipo de familia medio comarcal caracterízase por estar formada polo pai, a nai e dous fillos, (ii) máis do 90 % convive co pai e a nai, (iii) o 2,29 % son familias monoparentais, (iv) o 5,35 % da mostra non conviven nin co pai nin coa nai, (v) o 67 % ten un/unha irmán/á, o 10,68 % dous, o 3,81 % tres e o 0,76 % catro, (vi) o 3,05 % vive cun/cunha avó/a, (vii) o 9,16% convive tamén cun/cunha tío/a e (viii) o 1,52% cun/cunha curmán/á.

Os resultados tamén evidencian que o *perfil formativo medio das familias* se caracteriza por ser dun nivel de estudos medio xeneralizado, na súa maior parte situado en períodos comprendidos entre a secundaria e o bacharelato (ver táboa 2 e gráfico 3). Non obstante apréciase un maior nivel cualificativo nas familias de áreas rururbanas que rurais, onde o índice de pais ou nais con estudos universitarios é moi baixo (arredor do 1 % fronte ao 18 % de rururbanas), esta media modérase en relación con estudos de formación profesional. En canto aos proxenitores, obsérvase que as nais posúen unha lixeira mellor cualificación que os pais e que en municipios rurais e rururbanos a porcentaxe de nivel formativo con relación a F.P. é similar e lixeiramente superior en mulleres en canto a estudos universitarios. Non obstante nos/nas irmáns/ás non presentan diferenzas en canto ás distintas áreas analizadas. Polo que se pode afirmar que as xeracións máis novas están a nivel xeral mellor cualificadas, feito que pode ser consecuencia das políticas educativas actuais.

Tomando en consideración as expectativas educativas da mostra obsérvase que: (i) 121 alumnos/as (92,37 %) desexan continuar estudando o próximo curso fronte a 10 (7,63 %) que desexan incorporarse ao mercado laboral, (ii) o alumnado caracterízase por un interese xeral de continuar a súa formación por un período medio de entre dous e seis anos, (iii) o perfil do alumnado caracterízase por orientarse a estudos medios profesionalizantes (21,62 %) e universitarios (45,80 %). Por outra banda en canto á preferencia que denota o alumnado, atendendo ás distintas áreas de coñecemento, como se observa no gráfico 4, as opcións máis sinaladas son: as relacionadas co científico-tecnolóxico, ciencias da saúde e deportes en máis do 19 % en cada opción, seguido de letras-humanidades (16,03 %), ciencias sociais (12,97 %) e artes/música (7,63 %). Non obstante destaca que existe un grupo que podemos denominar de indecisos que resulta identificativo, xa que se enmarca nun 5,34 % do total.

Continuando coas *expectativas* educativas do alumnado, os resultados indican que tres cuartas partes sinalan que ten moito interese en seguir estudando e formándose fronte ao 3 % que indica que ten poucas ou ningunha. Neste sentido obsérvase que o principal motivo polo que o alumnado realiza a ESO é para continuar estudando, xa que representa case o 68 % da mostra, fronte ao 26 % que indica como motivo o requisito que supón este nivel de ensino para poder incorporarse ao mercado laboral. Tamén se denota que a maior parte do alumnado considera que é importante ter maior cualificación

que o ensino secundario, xa que nunha escala de valoración do 1 ao 5 outorgan un valor de 4,55. Valoración compartida tanto por homes como por mulleres, así como por cada un dos distintos municipios enquisados, polo que non se observan diferenzas significativas en canto ás poboacións rurais e rururbanas.

En xeral apréciase que o alumnado considera que lle gustaría bastante seguir estudando, aínda que nestes ítems se diferencian dúas tendencias: unha que outorga maior valor á continuación formativa (mulleres e alumnos do rural) e outra que aínda que reconece a súa importancia, lle dá menor ou relativa valoración (homes e rururbano). Así mesmo, obsérvase que a importancia que ten a educación para o alumnado é bastante. Apreciación compartida por alumnado de ambos os sexos e ámbitos, coa excepción daqueles procedentes de Cualedro, Castrelo do Val e Trasmiras, os cales valoran nun grao superior a dita importancia.

Finalmente identifícase que a motivación do alumnado é media, xa que nunha escala valorativa do 1 ao 5 sitúan o seu nivel motivacional en 3,62 puntos. Esta valoración é nas mulleres de 3,83 puntos mentres que nos homes de 3,36 e en referencias a procedencia do alumnado de 3,87 puntos nos de áreas rurais e de 3,48 nos de áreas rururbanas. É dicir superior en mulleres e no ámbito rural (ver gráfico 5).

6. ANÁLISE:

Analizando o conxunto de variables que forman o presente estudo e tomando en consideración o nivel formativo dos proxenitores (nais, pais e/ou titores) dos enquisados, procedeuse a determinar o número de correlacións bilaterais de Pearson existentes a nivel significativo de 0,05 e 0,01.

Deste xeito atendendo ao nivel formativo dos pais do alumnado observouse que:

- Se produce unha única correlación bilateral a nivel significativo 0.05 de forma inversamente proporcional coa rama de estudos que desexan cursar (-0.208). Non obstante, de forma directamente proporcional prodúcese 6 con respecto a: (i) o tipo de estudo que queren realizar os/as seus/súas fillos/as (+0.200), (ii) o número de anos que consideran que continuarán estudando (+0.183), (iii) os motivos polos que desexan continuar estudando (+0.194), (iv) o nivel formativo dos/das irmáns/ás (+0.195), (v) a importancia que consideran que ten a educación (+0.179) e (vi) o grao en que lles gustaría seguir estudando (+0.221).
- Así mesmo obsérvase que se producen correlacións bilaterais a nivel significativo 0.01 de forma inversamente proporcional con se son repetidores (-228) e directamente proporcional co nivel formativo: (i) das nais (+0.373), (ii) dos/das avós/avoas (+0.253), (iii) dos/das tíos/as (+0.309) e (iv) dos curmáns/ás (+0.324).

Este conxunto de correlacións evidencia que cando os pais posúen unha maior formación os/as seus/súas fillos/as: (a) son en menor medida repetidores, (b) desexan continuar estudando o próximo curso fronte á opción de iniciar a traballar, (c) oriéntanse a estudos dun maior nivel cualificativo, (d) desexan estudar un maior número de anos, (e) sinalan que os motivos que teñen para continuar estudando se debe a motivacións relativas aos gustos ou cuestións laborais fronte a presións familiares, sociais e/ou educativas ou para aumentar a súa formación, (f) oriéntanse en maior medida a estudos universitarios de tipo científico tecnolóxico, biosanitario ou de ciencias sociais fronte a ciclos formativos ou estudos universitarios de letras, humanidades ou artes, (g) mostran un maior interese en continuar a súa formación, (h) outorgan unha maior importancia á educación e (i) denotan unha maior motivación académica.

Por outra banda atendendo ao nivel formativo das nais do alumnado obsérvase que:

- Se producen correlacións bilaterais a nivel significativo 0.05 de directamente proporcional con: (i) se desexan continuar estudando o próximo curso (+0.202), (ii) o tipo de estudo que desexan realizar (+0.209), (iii) o número de anos que consideran que seguirán estudando (+0.179), (iv) os motivos polos que desexan continuar estudando (+0.176) e (v) o grao en que lles gustaría continuar estudando (+0.176). Non obstante, de forma inversamente proporcional non se produce ningunha correlación.
- Así mesmo obsérvase que se producen correlacións bilaterais a nivel significativo 0.01 de forma inversamente proporcional con se son repetidores (-0.255) e directamente proporcional có nivel formativo: (i) dos pais (+0.373), (ii) dos irmáns/ás (+0.243), (iii) dos/das avós/avoas (+0.347), (iv) dos tíos/as (+0.303) e (v) dos curmáns/ás (+0.298).

Por tanto obsérvase que cando as nais posúen unha maior formación os seus fillos/as: (a) son en menor medida repetidores, (b) desexan continuar estudando o próximo curso fronte á opción de iniciar a traballar, (c) oriéntanse a estudos dun maior nivel cualificativo, (d) desexan estudar un maior número de anos, (e) sinalan que os motivos que teñen para continuar estudando se debe a motivacións relativas aos gustos ou aumentar a súa formación fronte a presións familiares, sociais e/ou educativas ou motivos laborais, (f) oriéntanse en maior medida a estudos universitarios de tipo científico tecnolóxico, biosanitario ou de ciencias sociais fronte a ciclos formativos ou estudos universitarios de letras, humanidades ou artes, (g) mostran un maior interese en continuar a súa formación, (h) outórganlle unha maior importancia á educación e (i) denotan unha maior motivación.

7. CONCLUSIÓN:

A través desta investigación conséctase que o nivel académico das familias é un factor determinante nas expectativas académicas dos/das seus/súas fillos/as. Obsérvase que o nivel formativo de pais e nais é un factor clave: (i) no éxito escolar, (ii) as preferencias educativas, (iii) o desexo en continuar a formación e o número de anos, (iv) o nivel e rama educativa desexadas, (v) a importancia outorgada á educación, (vi) o interese na formación e (vii) o nivel de motivación nos/as estudantes.

Así mesmo obsérvase que as variables relativas ao xénero e o ámbito xeográfico son determinantes nas expectativas académicas do alumnado. Xa que se constata un maior nivel no alumnado feminino e de procedencia rural que no masculino e de áreas rururbanas.

Por todo o exposto considérase necesaria a realización dende os Servizos Sociais comunitarios e de forma coordinada cos centros educativos de programas específicos destinados a: (i) fomentar a importancia da educación nas familias, (ii) concienciar a poboación sobre a repercusión que se produce na visión que teñan os proxenitores nos/nas seus/súas fillos/as, (iii) realizar medidas de prevención naquelas áreas onde se percibe un peor nivel formativo poboacional e (iv) procurar as vías que faciliten una intervención conxunta coas familias nas que se percibe un baixo nivel participativo na vida académica dos/das fillos/as, resistencia educativa ou fracaso escolar.

7. BIBLIOGRAFÍA:

- Bossard, J. H. y Boll, E. S. (1949). Ritual in Family Living. *American Sociological Review*, 1 (14), 463-496.
- Bourdieu, P. (1985). *¿Qué significa hablar?* Madrid: Akar.
- Bourdieu, P. (2000). *Science de la science et Réflexivité*. París: Raisons d'agir.
- Bourdieu, P. y Passeron, J. C. (1970). *La réproduction*. Paris: Minuit.
- Coleman, J. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, 94, 95-120.
- Durkheim, E. (1975). La educación, su naturaleza y su papel. *Educaión y Sociología*. Barcelona: Península.
- Fernández Enguita, M. (1996). *La escuela a examen*. Madrid: Ediciones Morata.
- I. G. E. (2011). *Provincia de Ourense e Comarca de Verín*. <http://www.ige.eu/web/index.jsp?paxina=001&idioma=gl>

- INE (2011). *Comarca de Verín*. <http://www.ine.es/>
- Ledo, B. (2005). *Galicia en Comarcas: Verín e Viana*, 28. Vigo: Indo Edicións.
- Rodríguez Otero, L. M. (2012). *La educación como elemento de reproducción de las necesidades socioeconómicas del alumnado*. Munich: GRIN GmbH.
- Rodríguez Otero, L. M. (2013). Menores víctimas de la violencia de género: propuesta de proyecto educativo. *Comunitania*. Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales, 6, 71-95.
- Rodríguez Otero, L. M. (2014). *Retos educativos en el desarrollo local: Percepción educativa de alumnado, familias y agentes sociales en la Comarca de Verín*. Munich: GRIN GmbH.
- Rodríguez Otero, L. M. e Casado, D. (2014a). Expectativas escolares vs. Distancia. Libro de Actas del II Congreso Internacional de Ciencias de la Educación y del Desarrollo, 25-27 de Junio 2014, Granada. Granada: Asociación Española de Psicología Conductual.
- Rodríguez Otero, L. M. e Casado, D. (2014b). *Percepción de la educación como elemento de desarrollo social y económico*. Libro de Actas del II Congreso Internacional de Ciencias de la Educación y del Desarrollo, 25-27 de Junio 2014, Granada. Granada: Asociación Española de Psicología Conductual.
- Sánchez de Horcajo, J. J. (1991). *Escuela, sistema y sociedad*. Madrid: Prodhufi.

GRÁFICOS:

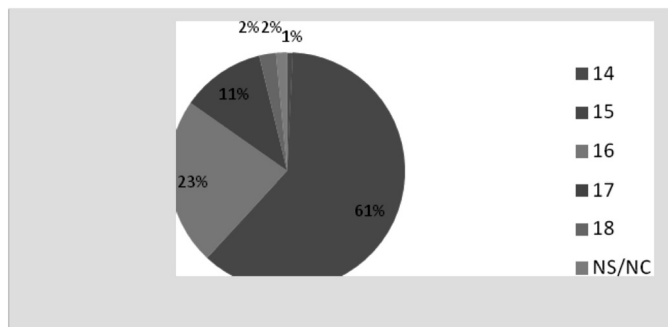


Gráfico 1: Idade do alumnado enquisado. Fonte: elaboración propia.

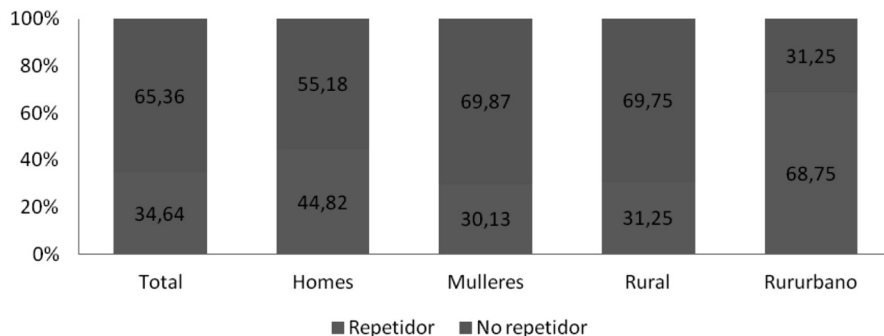


Gráfico 2: Alumnado repetidor. Fonte: elaboración propia.

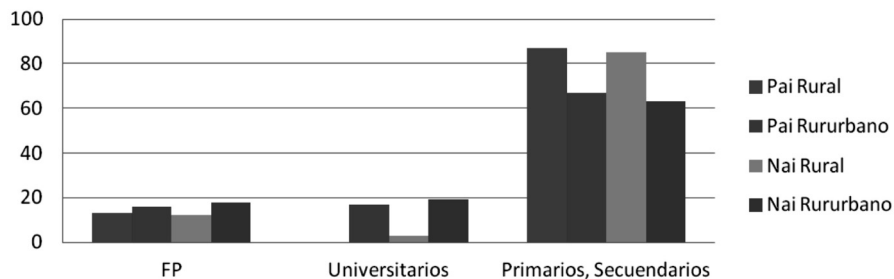


Gráfico 3: Nivel formativo dos proxenitores do alumnado segundo ámbito. Fonte: elaboración propia.

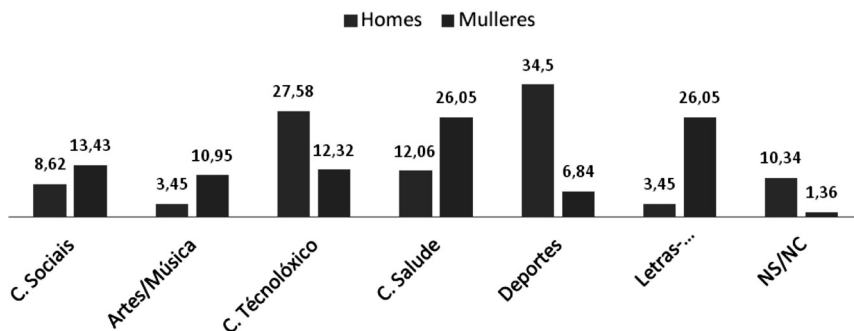


Gráfico 4: Áreas educativas desexadas polo alumnado segundo sexo. Fonte: elaboración propia.

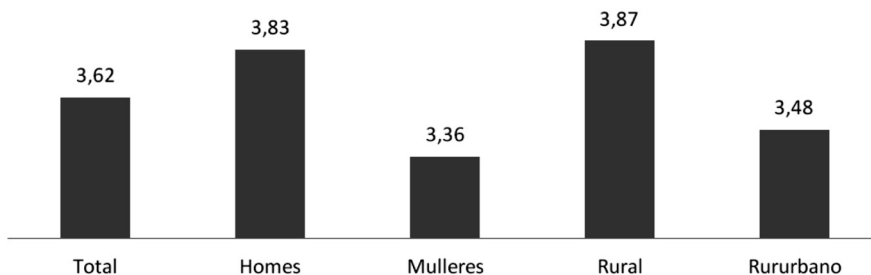


Gráfico 5: Nivel de motivación do alumnado segundo sexo e ámbito.
Fonte: elaboración propia

TÁBOAS:

Municipio	Total	%	Homes	%	Mulleres	%
Castro do Val	1	0.76	0	0	1	1.36
Cualedro	2	1.52	0	0	2	2.43
Laza	1	0.76	0	0	1	1.36
Monterrei	10	7.63	1	1.72	9	12.32
Oímbra	6	4.58	3	5.17	3	4.10
Ríós	9	6.87	3	5.17	6	8.21
Trasmiras	1	0.76	1	1.72	0	0
Verín	91	69.50	44	75.88	47	64.45
Vilardevós	8	6.10	4	6.89	4	5.47
Xinzo	2	1.52	2	3.45	0	0
Total	131	100	58	44.28	73	55.72

Táboa 1: Sexo e municipio ao que pertence o alumnado enquisado.
Fonte: elaboración propia.

Familiar	Estudos primarios/ EXB	Estudos secundarios/ BUP	Bacharelato/ BUP/COU	FP	Estudos universitarios
Pai/Titor	23.14	27.47	20.66	14.87	11.57
Nai/Titora	22.58	20.96	25.02	16.93	14.51
Irmán/á 1	30.36	21.34	11.23	11.23	25.84
Irmán/á 2	28.57	35.73	14.28	7.14	14.28
Irmán/á 3	60	0	20	0	20
Irmán/á 4	0	0	100	0	0
Avó/a	50	25	0	0	25
Tío/a	0	8.33	8.33	16.66	66.68
Curmán/á	0	0	0	100	0

Táboa 2: Nivel formativo familias do alumnado enquisado.
Fonte: elaboración propia.

O alzhéimer e outras demencias como ámbito de intervención social dende o traballo social, na provincia de Pontevedra

Sonia Feijoo Alén. Graduada en Traballo Social. Auxiliar administrativa no Sergas

RESUMO:

Este artigo está centrado nas dificultades que o alzhéimer e outras demencias presentan actualmente na sociedade galega e concretamente na provincia de Pontevedra, onde unha elevada porcentaxe de persoas están afectadas por algunha destas enfermidades e cuxas consecuencias van máis alá do propio paciente, traendo consigo profundas implicacións para os familiares, os cuidadores e para un amplísimo número de profesionais que, dunha forma ou doutra, dedican os seus esforzos a afrontalas e tratalas.

Abordaranse as múltiples situacións derivadas do alzhéimer e outras demencias, así como as diversas estratexias dende as cales facer fronte e darlles cumprida resposta ás innumerables interrogantes e constantes esixencias que se derivan destas doenzas, tratadas dende unha perspectiva interdisciplinaria (política, educativa, médica, infraestrutural, terapéutica, psicolóxica e social).

En definitiva, tentar saber en que punto nos encontramos na provincia de Pontevedra na atención sociosanitaria das persoas que sofren a enfermidade de Alzhéimer e outras doenzas.

PALABRAS CLAVE:

Demencia, enfermidade de Alzhéimer, atención interdisciplinar, recursos sociais, asociacionismo, terceiro sector, saúde pública.

RESUMEN:

Este artículo estará centrado en las dificultades que el Alzhéimer y otras demencias presentan actualmente en la sociedad gallega y concretamente en la provincia de Pontevedra, donde un elevado porcentaje de

personas están afectadas por alguna de estas enfermedades y cuyas consecuencias van más allá del propio paciente, trayendo consigo profundas implicaciones para los familiares, los cuidadores ,y para un amplísimo número de profesionales que, de una forma o de otra, dedican sus esfuerzos a afrontarlas y tratarlas.

Se abordarán las múltiples situaciones derivadas del alzhéimer y otras demencias, así como las diversas estrategias desde las cuales hacer frente y dar cumplida respuesta a las innumerables interrogantes y constantes exigencias que se derivan de estas dolencias, tratadas desde una perspectiva interdisciplinaria (política, educativa, médica, infraestructural, terapéutica, psicológica y social)

En definitiva, intentar saber en qué punto nos encontramos en la provincia de Pontevedra en la atención sociosanitaria de las personas que sufren la enfermedad de Alzhéimer y otras dolencias.

PALABRAS CLAVE:

Demencia, Enfermedad de Alzhéimer, Atención interdisciplinar, Recursos sociales, Asociacionismo, Tercer Sector, Salud Pública.

ABSTRACT:

This article will focus on the difficulties that Alzheimer's and other dementias currently present in Galician society and specifically in the province of Pontevedra, where a high percentage of people are affected by any of these diseases and the consequences go beyond the patient, bringing profound implications for family members , caregivers , and to a very large number of professionals who, in one way or another, devote their efforts to deal with them and treat them.

Multiple situations resulting from Alzheimer's and other dementias , as well as the various strategies from which to cope and respond adequately to questions and countless demands constant derived from these ailments, treated from an interdisciplinary perspective (political, educational be addressed, health, infrastructure, therapeutic, psychological and social)

In short, try to know where we are in the province of Pontevedra in the social care of people suffering from Alzheimer 's disease and other ailments.

KEYWORDS:

Dementia, Illness of Alzhéimer, Interdisciplinary attention, Social resources, Associationism, Third Sector, Public Health.

INTRODUCCIÓN

O aumento da esperanza de vida constitúe unha das conquistas máis importantes do noso tempo. Nunca antes, en ningún outro momento anterior da nosa historia, o ser humano conseguiu prolongar tanto a súa vida como na actualidade. Pero este envellecemento poboacional, propio das sociedades mais desenvolvidas, trae consigo importantes consecuencias de carácter sanitario e social.

En España, a porcentaxe de persoas maiores de 65 anos é, segundo os datos obrantes do Imserso, dos maiores do mundo, superando o 17 % da poboación no ano 2012. Neste mesmo ano Galicia sitúase como a terceira comunidade autónoma do Estado máis envellecida, cunha taxa do 21 % de persoas de máis de 65 anos.

Coa idade aumenta o risco de padecer certas enfermidades, como as demencias, que xeran discapacidade e dependencia. Así, en Galicia, estímase que cada ano se presentan 9.000 novos casos de demencia. Na actualidade padecen esta enfermidade na nosa comunidade unhas 50.000 persoas, das que 35.000 sofren da enfermidade de alzhéimer, segundo datos extraídos do Imserso (2012). Esta situación formula importantes retos e desafíos aos que deben enfrontarse as administracións públicas e, moi especialmente, a sanidade pública.

O progresivo envellecemento da poboación propiciou un impacto crecente das enfermidades neurodexenerativas asociadas á idade. Unha das situacións máis graves provócaa a enfermidade de Alzhéimer, descrita fai xa máis de cen anos por Alois Alzhéimer (1864-1915). Describiu unha serie de sinais que empezan por lle afectar á memoria e, de forma lenta, avanza ata impedir que esta persoa nin sequera se recoñeza a si mesma nin aos seus familiares, nin sexa capaz de realizar as actividades instrumentais da vida diaria.

Cando alguén sofre esta enfermidade neurodexenerativa, tórnase indefensa e depende do coidado da familia, así como dos medios sociais e médicos.

É necesario que se teñan en conta as consecuencias sociais e sanitarias, así como os servizos necesarios para os pacientes e as súas familias, nunha provincia como a de Pontevedra con altas taxas de demencias, e o Alzhéimer está detrás de moitos casos, cuxa taxa de incidencia se estima que se multiplicará por dous cada 20 anos.

Fai falta unha maior implicación non só económica, senón social por parte da Administración e da cidadanía porque este non é un problema sanitario, senón tamén social no que existen avances médicos, tecnolóxicos e farmacéuticos que, aplicados a tempo poden mellorar a calidade de vida do paciente e o seu coidador.

A DEMENCIA COMO PROBLEMA DE SAÚDE PÚBLICA

Considerando diversos factores relacionados co aumento progresivo da idade media e dos índices de lonxevidade, as proxeccións de futuro indican unha tendencia alarmante cara ao incremento da prevalencia desta síndrome, o que parece aconsellar a adopción de medidas preventivas e de saúde pública, inmediatas e eficaces.

Á luz da experiencia e dos coñecementos actuais, a detección precoz da demencia parece unha medida importante para a medicina preventiva e a organización sanitaria. Os datos supoñen que un 12 % dos maiores de 65 anos (hai case 7 millóns en España) están afectados, taxa que sobe ao 50 % nos maiores de 90 anos. No ano 2050 espérase que haxa 13 millóns de maiores de 65 anos en España, co que estamos a falar de máis de 1,5 millóns de enfermos de Alzheimer no ano 2012 (Morales C. 2013). O neurólogo da Clínica Universitaria de Navarra, Pablo Martínez Lage, comentou nunha das súas intervencións públicas, unha visión máis sombría xa que, na súa opinión, «a metade dos enfermos de Alzheimer está sen diagnosticar» (Diario Libre 2009). Noutra das súas conferencias maxistras, afirma que o diagnóstico temperán en alzheimer é posible e que a prevención, antes de que apareza calquera síntoma, é o novo reto (Confederación Española de Asociacións de familiares de persoas con Alzheimer e outras demencias CEAFA 2011).

O custo indirecto medio asociado á atención dos pacientes con enfermidade de Alzheimer (EA), que asume principalmente a familia, é de 6.364,8 €/ano, cun incremento do 29 % anual que está asociado á discapacidade física e cognitiva, á idade do paciente e a ter un só cuidador (Revista Neurología 2011 "Noticias").

A Organización de Consumidores e Usuarios e a CEAFA vén denunciando «a situación na que se encontran as familias destes enfermos ante a falta de axudas e recursos públicos» (Inforesidencias.com 2012). Segundo os seus datos «no 95 % dos pacientes, a asistencia e cuidados recae nos familiares».

Isto é unha carreira contra reloxo e non se poden deixar pasar as oportunidades de abordar de forma integral esta patoloxía polas súas importantes consecuencias económicas, sociais e sanitarias.

Os neurólogos defenden que todos os pacientes que estean baixo sospeita de padecer calquera clase de demencia deben ser valorados por un especialista. Ademais, no que respecta aos equipos de especialistas, a SGN (Sociedade Galega de Neuroloxía) cre que o plan integral da rexión tería que prever un incremento ata alcanzar a proporción de cinco neurólogos por cada 100.000 habitantes, que é a recomendada pola Federación Europea de Sociedades Neurolóxicas. Esta sociedade (SNG) aproveitando a celebración do Día Mundial do Alzheimer o pasado 21 de setembro do 2013, reclamou a posta en marcha de consultas especializadas e de unidades de demencia atendidas por neurólogos nos hospitais da Comunidade Autónoma de Galicia.

No caso que estamos a estudar, a provincia de Pontevedra, para o presidente de (FAGAL) a posta en marcha dun centro integral especializado no alzhéimer sería un paso de xigante, porque as instalacións actuais aínda que moi valiosas, son insuficientes, e un centro en condicións podería desenvolver terapias de prevención e diagnóstico temperán, o cal sería moi importante. Como importante é tamén a concienciación da poboación porque reconece que nas zonas rurais «aínda son moi remisos a recoñecer e tratar a enfermidade»

O MOVEMENTO ASOCIATIVO

Tendo en conta que os afectados de alzhéimer necesitan unha axuda constante, proporcionada por uns coidadores cunha formación apropiada, nun momento en que aínda resultaba estraño e descoñecido falar dunhas enfermidades como estas, o baleiro informativo, formativo e asistencial era preocupante. Durante décadas a resposta dende o ámbito público e dende o privado ás necesidades das miles de familias afectadas estivo ausente, por tal motivo, xorde, a finais dos anos 80, un dos movementos civís máis importantes que aglutina a todas aquelas persoas que vivían cada día con estas demencias. Con elas e por elas, nacen as asociacións de familiares de persoas enfermas de alzhéimer que percorreron un longo camiño para lle facer ver á sociedade e á Administración pública a incitante necesidade de dar resposta a tantas persoas que a padecen hoxe, e ás moitas máis que a padecerá no futuro.

Dentro dos seus fins máis destacados está a orientación, información e asesoramento tanto a familiares como á poboación en xeral (ex: grupos de axuda mutua etc.), achegarlles a realidade do Alzhéimer ás entidades públicas e privadas co obxectivo de conseguir unha resposta ampla e eficaz ás demandas deste colectivo e estimular e colaborar nas investigacións que sobre esta enfermidade se realizan.

Dirixen os seus esforzos a concienciar, informar e sensibilizar a sociedade e as distintas institucións sobre a magnitude e a gravidade destas enfermidades, así como a reivindicar a posta en marcha de novos programas e servizos que lles dean resposta ás necesidades específicas dos enfermos e das súas familias. Informan dende unha perspectiva global de todos os aspectos relativos a este tipo de enfermidades, dado que contan na súa estrutura con profesionais dos distintos ámbitos que colaboran na atención integral destes pacientes.

Estas asociacións contan cun coñecemento e saber facer que lles vén avalado por unha experiencia de máis de vinte anos de dedicación aos enfermos e familiares. Na actualidade, o número de asociacións de familiares de enfermos de alzhéimer «e tamén doutras estruturas implicadas coa enfermidade e coa súa problemática» experimentou un crecemento exponencial, próximo xa as 300 entidades, a maioría das cales están integradas na CEAFA.

Son moitas as asociacións de familiares deste tipo as que xestionan con éxito numerosos centros de día de estimulación cognitiva para a atención de persoas afectadas pola enfermidade de Alzhéimer.

Nesta orde de cousas, non é de estrañar que o tecido asociativo se convertese nunha peza importante na aplicación, execución e desenvolvemento daquelas políticas que máis directamente lles competen. De feito, a Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia, foi consciente do seu peso específico e do seu valor, facendo numerosas referencias, ao longo do seu texto, ao terceiro sector. En particular, non é necesario pasar da lectura das primeiras páxinas para corroborar o aquí dito. Realmente, o seu artigo segundo dedica un parágrafo a definir o terceiro sector como "organizacións de carácter privado xurdidas da iniciativa cidadá ou social, baixo diferentes modalidades que responden a criterios de solidariedade, con fins de interese xeral e ausencia de ánimo de lucro, que impulsan o recoñecemento e o exercicio dos dereitos sociais."

Pero, ademais a propia Lei orgánica 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia, confíalles ás organizacións do terceiro sector un papel relevante na súa aplicación futura. Concretamente, o texto normativo considera "a participación do terceiro sector nos servizos e prestacións de promoción da autonomía persoal e atención á situación de dependencia".

O xiro cara ao asociacionismo das familias afectadas e a organización de grupos de presión, conseguiu que a opinión pública se vaia facendo consciente da importancia do seu labor de cuidadores e da necesidade de lles prestar axuda tanto aos afectados como ás familias.

Neste contexto, cabe a pregunta: que sería de moitos afectados pola enfermidade de alzhéimer e as súas familias sen as AFA?

É por todo o anteriormente salientado que o terceiro sector constitúe un referente en xeral, e en particular na provincia de Pontevedra, que deba de ser aproveitado por órganos decisorios e facer fincapé na necesidade de que a Administración Xeral do Estado e a Comunidade Autónoma de Galicia fixesen un exercicio de responsabilidade e madureza para aparcar as diferenzas políticas que se converteron nun lastre para impulsar os recursos, servizos e prestacións dos que precisan un importante número de persoas para vivir con calidade e dignidade, dende a súa condición de persoas que sofren a enfermidade de alzhéimer.

Na provincia de Pontevedra cabe destacar o gran traballo que dende o ano 1994, fai a AFAGA, nacida do interese dun grupo de familiares a raíz da desorientación e falta de información que naquel momento existía con respecto a enfermidade. AFAGA foi a primeira asociación de familiares de Galicia, tivo carácter autonómico aínda que, posteriormente, debido á aparición de novas asociacións e á imposibilidade de abranguer tan amplo

espectro poboacional, o seu raio de acción reduciuse, e na actualidade é provincial, se ben a maioría das actividades e programas que leva a cabo teñen un ámbito local referido á cidade de Vigo.

A finais do ano 2011, AFIGA puxo en marcha o Centro de Atención Integral para enfermos de alzhéimer e outras demencias, coa titularidade deste. Do mesmo xeito xestiona desde o ano 2008 o centro de día especializado en alzhéimer e outras demencias "Alzheimer Vigo-Beiramar" dependente da Consellería de Traballo e Benestar da Xunta de Galicia. Tamén xestiona a Unidade de Atención Diúrna de Porriño, mediante convenio coa Xunta de Galicia.

No ano 2000 nace a Asociación de familiares de enfermos de alzhéimer do Morrazo (AFAMO) na localidade pontevedresa de Moaña e en ano 2008 foi constituída a Asociación de Familiares de Enfermos e outras Demencias de Pontevedra (AFAPO) na capital da provincia. En Vilagarcía de Arousa atopamos a Asociación de Familiares de Enfermos de Alzhéimer e outras Demencias do Salnés (AFASAL).

De entre os numerosos servizos que lles ofrecen aos seus socios destacaríamos ao meu entender, algún dos máis significativos:

- Programas de axuda no fogar
- Servizos de apoio psicolóxico
- Programas de estimulación cognitiva
- Asesoramento legal
- Formación específica de coidados na vivenda e apoio no fogar
- Centros de día
- Programa Rede Rural Alzhéimer etc.

Estas asociacións sen ánimo de lucro, foron constituídas por grupos de familiares aos que os unían as mesmas problemáticas co obxectivo de xuntar as voces e forzas ante a necesidade de dar forma ás demandas dun colectivo de persoas afectadas polas consecuencias da enfermidade; hoxe en día son un gran número de socios e á súa vez pertencen á FAGAL que agrupa a máis de 4.000 enfermos de toda Galicia e os seus familiares.

DIFICULTADES QUE O ALZHÉIMER E OUTRAS DEMENCIAS PRESENTAN ACTUALMENTE NA SOCIEDADE GALEGA.

Recursos públicos e privados. Atención primaria e especializada

De acordo co último informe poboacional do Instituto Galego de Estatística (IGE), no 66 % dos 315 municipios galegos, é dicir 199, viven dous

maiores de 65 anos por cada persoa nova. Unha cifra demoledora que coloca a Galicia como o territorio máis envellecido de Europa coa agravante da ruralidade, pois en Galicia a dita revolución poboacional está determinada principalmente pola ruralidade; de feito 248 dos 315 municipios galegos son rurais, o que produce unhas consecuencias moi dramáticas de illamentos, soidade e de difícil acceso para o persoal sanitario.

Estes datos nada esperanzadores da comunidade poden que se compliquen aínda máis xa que segundo o Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar, na actualidade "o 10 % das persoas maiores en Galicia sofre algún tipo de demencia" e "preto do 40 % das persoas que xa a padecen están sen diagnosticar" de aí a necesidade de recursos, posto que a prevención será clave para atrasar o inicio destas patoloxías.

Por estas causas o alzhéimer converteuse nun problema social especialmente complexo na Comunidade Autónoma de Galicia que requirirá unha resposta inmediata e un grande esforzo orzamentario dos xestores de políticas sociais que ademais deben ter en conta as consecuencias sanitarias e sociais, así como os servizos necesarios para os pacientes e as súas familias posto que sobre todo o alzhéimer aféctalles mesmo máis aos familiares que aos propios enfermos.

Centrándonos na provincia de Pontevedra, obxecto de estudo, e observando os datos obtidos do Instituto Galego de Estatística, podemos corroborar que a pesar de ter unhas taxas de envellecemento inferiores ao resto da Comunidade Autónoma de Galicia, seguen sendo superiores á media nacional, a cal segundo os datos do Instituto Nacional de Estatística (INE) as persoas maiores de 65 anos ascenden a 7.782.904, o que representa o 16,7 % da poboación española.

Táboa 1

Taxas envellecemento poboación galega

	Porcentaxe poboación	Densidade poboación	Porcentaxe poboación de 65 e máis anos	Índice envellecemento	Índice dependencia global
PONTEVEDRA	34,4	214,1	18,8	107,5	46,4
GALICIA		94,6	22,2	140,5	50,7

Nota: Fonte: IGE. Indicadores demográficos(2013).

Atención primaria e especializada (recursos sanitarios)

O envellecemento da poboación é o fenómeno demográfico máis importante no comezo do século XXI; este aumento do número de persoas que chegan a idades avanzadas trouxo consigo o aumento nas taxas de enfermidades crónicas dexenerativas ligadas ao envellecemento, entre elas, e de xeito especial, as demencias, e son as máis frecuentes as demencias dexenerativas tipo alzhéimer e as demencias vasculares.

Neste proceso os profesionais de atención primaria teñen un dobre papel: por un lado a detección precoz dos casos sospeitosos de demencia, para remitilos á confirmación diagnóstica; e por outro lado acompañar o paciente e a súa familia cuidadora ao longo de todo o proceso, detectar as situacións de sobrecarga do cuidador, e constituír un recurso de apoio fundamental pola súa proximidade e accesibilidade.

Atención especializada (atención hospitalaria): constitúese nunha ferramenta fundamental posto que canto antes se estableza o diagnóstico clínico da enfermidade, maiores serán as probabilidades de éxito do tratamento sintomático durante máis tempo.

Na actualidade, o diagnóstico clínico das demencias neurodexenerativas está baseado, sobre todo, na anamnese, o exame físico e diferentes probas neuropsicolóxicas que miden a memoria, a capacidade lingüística e outras funcións cerebrais. Nos últimos anos producíronse importantes avances neste campo, coa aparición de novas técnicas coas que os médicos de atención especializada poden diagnosticar clinicamente a enfermidade cunha exactitude do 90 %, aínda que a única forma de establecer o diagnóstico de certeza segue sendo o exame neuropatolóxico do cerebro tras a autopsia.

Recursos sociais

O acceso aos recursos pode ser ou ben a través da Administración pública, que financiará en parte os custos do recurso ou servizo, ou ben a nivel privado. Na panorámica da nosa comunidade autónoma son aínda insuficientes os recursos ofertados pola Administración, existen listas de espera con moita demora para acceder a algúns deles e esta lentitude constitúese de acceso como un dos graves problemas.

Na provincia de Pontevedra dispoñemos dos seguintes recursos:

Servizo de axuda no fogar

O servizo de axuda no fogar é un servizo público que ten a consideración básica de servizos sociais de atención primaria incluído no sistema integrado de servizos sociais, de carácter complementario e transitorio, con planificación, coordinación e control público.

Este servizo non se pode entender unicamente como un conxunto de prestacións domésticas, senón e prioritariamente como atencións persoais relacionadas coas limitacións das persoas para a súa vida diaria.

Inclúe programas variados de axudas que se realizan, fundamentalmente, no medio urbano, aínda que se estende tamén ao ámbito rural, onde está a demostrar a súa grande utilidade.

Teleasistencia

Consiste nun dispositivo que pode transportar o individuo sobre si mesmo e permítelle contactar, a calquera hora do día, cunha central de garda, que atenderá as súas necesidades, incluída a atención sanitaria urxente, posto que adoitan derivar os servizos de emerxencia se é preciso.

Centros de día

Servizos sociosanitarios e de apoio familiar que lles ofrecen atención diúrna ás necesidades persoais básicas, terapéuticas e socioculturais de persoas maiores dependentes e intentan promover a súa autonomía e a permanencia do individuo no seu ámbito habitual. É frecuente que os centros de día inclúan, entre a súa oferta de servizos, os de transporte, comedor, hixiene persoal, seguimento médico, coidados de enfermería, terapia ocupacional, fisioterapia e rehabilitación, actividades psicoterapéuticas etc. Cada vez máis, existen centros de día específicos para pacientes con demencia.

Adaptación de vivendas

A Administración central, a través do CEAPAT, dependente do Imserso, e outras entidades dependentes das administracións autonómicas e locais, dispoñen de programas de axudas económicas, asesoría técnica especializada e outros servizos que lles permiten aos familiares dos enfermos a realización das modificacións necesarias nas súas vivendas para dotar a estas das condicións de habitabilidade e accesibilidade que mellor se adaptan ás necesidades de cada enfermo e familia.

Residencias

A definición de centro xerontolóxico aberto, no que viven temporal ou permanentemente persoas maiores con algún grao de dependencia. Este tipo de centros debora ser idóneo para os pacientes con demencia que non poden ser correctamente atendidos nos seus fogares.

Táboa 2
Recursos provincia de Pontevedra

	Residencias	Centros de día	Teleasistencia	SAD
	64	43	62	62
Centros especializados	8	4	0	0
Prazas totais	4.246	1.463		
Prazas en C. Especial	Imposible cuantificar	130		

Nota: Fonte: elaboración propia (2013).

Tras realizar un traballo de campo, e as pertinentes conversas telefónicas coas traballadoras sociais dos centros que din ter unidades específicas de demencias/alzhéimer da provincia de Pontevedra foime imposible cifrar o número de prazas específicas para enfermos de alzhéimer. Esta situación é debida a que o número de prazas que poden ter este tipo de centros para atender a enfermos de alzhéimer están englobadas dentro dunha porcentaxe de prazas reservadas para atender a persoas en situación de dependencia en xeral, e non a persoas que sofren alzhéimer ou outro tipo de demencias. Polo tanto a atención especializada que se lles pode prestar é xeral, e sen poñer en dúbida a súa calidade, é evidente que non se axusta aos cuidados e necesidades específicas deste tipo de enfermidades.

É dicir non existe unha atención específica e profesionalizada neste tipo de recursos sociais, coa consecuente falta de atención sociosanitaria dos pacientes que sofren alzhéimer e outras demencias na provincia de Pontevedra.

Outro dato que hai que ter en conta no custo das prazas en residencias público/privadas, que na maioría dos casos se converte nun factor de discriminación á hora de poder ter acceso a estas. Por apuntar un dato significativo, segundo o informe anual que publica o portal Inforesidencias.com (2012), o prezo medio dunha praza nunha residencia elévase, de media, a 1.724, euros ao mes en España, (ao que hai que sumar o correspondente IVE). Esta cifra, practicamente, duplica o valor da pensión media que recibiu este grupo social o pasado mes de xuño: 859 euros como media no territorio nacional e de 761,66 euros no caso de Pontevedra.

O Goberno galego, consciente das elevadas necesidades asistenciais que necesitan as persoas que padecen alzhéimer e outras demencias neurodexenerativas, así como as necesidades de apoio dos seus familiares, asumiu, como compromiso prioritario, o establecemento dunha Rede Galega de Centros de Día de Atención á Dependencia (DOG 036:27 de abril de 2011), dirixida especificamente a este colectivo. A creación destes equipamentos pretendía paliar as deficiencias que neses momentos se evidencian debido á

insuficiente oferta de prazas de atención especializada e á insuficiencia das axudas para os cuidadores, tratando de evitar, deste xeito que tales situacións constitúan un factor máis de illamento ou exclusión social. A día de hoxe as prazas especializadas en alzhéimer son insuficientes.

O Centro Estatal de Referencia de Atención Sociosanitaria a Persoas con Enfermidade de Alzhéimer e outras Demencias promovido polo Imsero debería ser o faro que guíe a consolidación dos centros de día de estimulación cognitiva para a atención de persoas afectadas pola enfermidade de alzhéimer que, ao abeiro da Lei da dependencia, vaian configurar a rede asistencial que as persoas afectadas pola enfermidade de alzhéimer precisan.

O centro ha de ser o referente na prestación de servizos ou atencións directas a persoas usuarias, no que o resto de centros de día terán que fixar a súa atención para emular a súa intervención. Os servizos que lles preste ás persoas usuarias deberán ser obxecto dun profundo proceso de investigación social enfocado á mellora permanente do modelo sociosanitario, o cal é especialmente importante para unificar as intervencións no resto dos centros de día do Estado e para evitar que, baixo a denominación de "centro de día" se escondan iniciativas fraudulentas ou que non persigan os obxectivos ou finalidades que son propios dos centros de día de estimulación cognitiva para a atención de persoas afectadas pola enfermidade de alzhéimer.

Pero sen lugar a dúbidas, o maior valor engadido que o Centro Estatal de Referencia pode e debe reportar é a súa capacidade de difusión dun modelo válido, eficaz e axeitado para a intervención sociosanitaria de persoas afectadas pola enfermidade de alzhéimer e privilexiar un traballo en rede no que ha de primar o carácter universal do recurso e, sobre todo, a calidade na atención e prestación de servizos.

Un centro de día de estimulación cognitiva para a atención de persoas afectadas pola enfermidade de alzhéimer non é un simple recurso asistencial de gardería de anciáns. Non ha de cumprir funcións de custodia temporal. Pola contra, o centro ocupa un lugar de privilexio entre os recursos sociosanitarios en favor das persoas con dependencia xerada pola enfermidade de alzhéimer. É o marco idóneo para explotar as potencialidades das terapias non farmacolóxicas, cuxa efectividade, complementando as de carácter farmacolóxico, foi xa amplamente demostrada no que á súa contribución no retardo da evolución da enfermidade e mellora da calidade de vida do enfermo se refire.

Neste sentido, cabe pensar que unha axeitada política de promoción e apoio deste tipo de centros se pode situar na base de novos procesos de investigación en canto á efectividade e alcance desas terapias non farmacolóxicas que compoñen a dimensión terapéutica dos centros de día, o que equivale a considerar novas oportunidades e perspectivas de mellora da calidade de vida destes enfermos. Xa que a día de hoxe non existe cura para o alzhéimer, facer que vaian da man os avances farmacolóxicos e os non

farmacolóxicos, xerando sinerxías terapéuticas, parece unha oportunidade que non se debería deixar escapar. A este respecto, os centros de día de estimulación cognitiva para a atención de persoas afectadas pola enfermidade de alzhéimer teñen moito que dicir.

Pero tamén teñen que dicir moito á hora de atender o colectivo esquecido, é dicir, á familia cuidadora dun enfermo, cuxos membros sofren a enfermidade dobremente, tanto pola impotencia de ver sufrir a un ser querido e non poder facer nada ao respecto, coma polas consecuencias psicofísicas e sociais que provoca a enfermidade como efectos colaterais.

Os devastadores efectos que a enfermidade de alzhéimer produce non só nos enfermos senón tamén na sociedade obriga a traballar intensamente para coñecer as súas causas, dar con tratamentos efectivos e, ata ese esperanzador momento, retardar a deterioración.

A interdisciplinidade e transprofesionalidade na atención do alzhéimer. A necesidade dun equipo interdisciplinario

Son múltiples os problemas e as situacións derivadas do alzhéimer e outras demencias, do mesmo modo que deben ser tamén diversas e innovadoras as estratexias dende as cales facer fronte e darlles resposta aos innumerables interrogantes e constantes esixencias que se derivan deste tipo de enfermidades, co obxectivo centrado na mellora da calidade de vida dos enfermos de alzhéimer e outras demencias, dos seus cuidadores/ás e das súas familias.

É necesaria unha abordaxe multidisciplinar das demencias, xa que na actualidade non existe un método curativo definitivo. Nos últimos anos comprobouse a eficacia dos tratamentos non farmacolóxicos en combinación cos farmacolóxicos. Con todo, non resulta sinxelo, xa que en moitas ocasións os programas de intervención cognitiva non se aplican dun xeito rigoroso e sistémico, o que orixina erros básicos que non permiten a integración de moitos aspectos que para as persoas usuarias poderían ser de grande utilidade en actividades da vida diaria (que é o ámbito principal que se pretende mellorar con estes programas) obxectivo que en moitas ocasións queda esquecido.

Esta pode ser a causa de que tanto na práctica clínica como na científica moitas veces non se encontren eficaces estes programas ou que esta eficacia só se dea temporalmente. É por iso que convén ter en conta que a dita intervención debe abranguer aspectos relacionados con actividades cotiás e coa busca de melloras na calidade de vida da persoa, en vez de ser tan estrita na área cognitiva.

As necesidades asistenciais do paciente con alzhéimer son moito máis importantes que o tratamento médico. A diferenza do que sucede noutros procesos crónicos, nesta enfermidade hai dous afectados: o paciente e o cuidador. Moitas das intervencións que demostraron ser eficaces non son

farmacolóxicas e ofrécenas os profesionais de diferentes disciplinas. Cando eses profesionais traballan en equipo cun mesmo obxectivo, forman o equipo de atención primaria que ten no coidado dos pacientes con demencia un bo campo onde demostralo, abordando un enfoque interdisciplinario de atención ao paciente con demencia e aos seus cuidadores nos diferentes estadios da enfermidade.

Os pacientes con demencia sofren deterioración das capacidades cognitivas, deterioración funcional, pluripatoloxía de enfermidades crónicas, polifarmacia etc. Habitualmente presentan tamén idades avanzadas, problemas socioeconómicos, familiares e dependen dun cuidador principal, necesidades todas estas que só se poden satisfacer dende a perspectiva dun equipo interdisciplinario.

Aínda que o papel do médico xeral é fundamental, optimízase no contexto dun equipo multi/interdisciplinario que inclúe, polo menos, persoal de enfermería (ATS) e o traballador social. Outros profesionais (auxiliares de enfermería, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, educadores sociais, dietistas, avogados, sacerdotes etc.) tamén poderían estar integrados xeralmente no equipo.

Destacar a figura do profesional do traballo social, cuxas funcións parten da comunidade e do sistema social no cal o enfermo desenvolve a súa vida diaria. A este profesional compéttelle, por un lado, buscar dentro da filosofía da comunidade, os recursos sociosanitarios e financeiros para reducir a carga que supón para o paciente e a súa familia a enfermidade crónica. Por outro lado, colaborar na educación sanitaria, na identificación e tratamento do abuso e a negligencia, e participa en decisións como a institucionalización e a modalidade de cuidados ao final da vida do enfermo de alzhéimer. Do mesmo modo ocúpase de optimizar as relacións dos enfermos e a súa familia coa sociedade e facilita o acceso aos recursos sociais de forma racional e conveniente, ao tempo que o aconsella e lle ofrece soporte emocional.

É necesario tamén rescatar a gran cantidade de fortalezas que posúe o traballador social e que lle permiten xogar un papel moi importante na conformación dos equipos interdisciplinarios. Algúns exemplos destas fortalezas son:

- Capacidade organizativa
- Visión integral das diferentes situacións sociais
- Capacidade de liderado
- Compromiso social
- Solidariedade
- Habilidade no manexo de grupos

Todas estas fortalezas permitíronlle aos traballadores sociais desempeñar un labor xestor nos diferentes equipos nos que participa e gañar o recoñecemento e respecto doutros profesionais que viron o traballador social, como un elemento indispensable nun equipo interdisciplinario.

A principal responsabilidade do médico de atención primaria é o diagnóstico de demencia, utilizando criterios e guías clínicas validadas, determinando o prognóstico e facendo o seguimento da enfermidade. Este é o responsable de comunicar o diagnóstico que realiza ao paciente e de derivalo á atención especializada (xeriatria, neuroloxía ou psiquiatría), entre outros, que precise. É dicir, proporcionalle coidados integrais de saúde ao paciente, á familia e á comunidade. Será ademais o interlocutor válido do sistema sanitario ante eles.

O persoal de enfermería realiza o seguimento do paciente, determina a súa evolución e resposta ao tratamento, dispensa os coidados en enfermería necesarios, encárgase da educación sanitaria, identifica a sobrecarga do coidador e participa nos ensaios clínicos, mentres os auxiliares de enfermería son os encargados de asistir ao paciente dependente nas actividades básicas da vida diaria.

O fisioterapeuta encárgase de optimizar a forma física do paciente para que manteña unha mobilidade segura e desenvolve para iso un plan de exercicios e actividades no que para a súa aplicación é crucial o coidador. Responsabilízase tamén da necesidade de axudas técnicas e de instruír o enfermo para que poida darlle un uso axeitado. Resulta máis útil ao inicio da enfermidade, porque xa nas fases moderada e avanzada se alteran as capacidades do paciente para seguir as instrucións do fisioterapeuta.

O terapeuta ocupacional axuda o paciente e o coidador a adaptarse á perda de capacidades para realizar as actividades da vida diaria (AVD). Prescribe e instrúe na utilización de axudas técnicas para o baño, a alimentación, o vestido etc. A valoración dun terapeuta ocupacional é imprescindible á hora de decidir a capacidade dun paciente para, por exemplo, conducir vehículos.

A deterioración cognitiva pon o paciente en alto risco de malnutrición, de forma que a perda de peso, chega a ser un importante problema a medida que a demencia progresa. A morbilidade habitual nestes pacientes fai aínda máis difícil o control da súa dieta; de aí a necesidade da figura do dietista dentro do equipo interdisciplinario. Este será quen valore as necesidades nutricionais do paciente e quen estableza un plan de coidados para que o enfermo reciba unha alimentación axeitada.

A maioría dos anciáns da sociedade galega, e máis en concreto no medio rural teñen crenzas relixiosas, aínda que non asistan regularmente aos servizos relixiosos. Co diagnóstico dunha enfermidade progresiva e incurable como o alzhéimer, pode que se cuestionen os valores morais e espirituais; por iso, a axuda dun director espiritual é útil á hora de resolver conflitos morais

e decisións para o final da vida. Na sociedade galega existen comunidades relixiosas que ofrecen coidados de soporte ao paciente e á súa familia.

Un avogado especialista en temas de familia e de envellecemento é o que mellor pode guiar e planificar a incapacitación, en caso necesario. Os servizos legais están enfocados á salvagarda dos bens do paciente e da familia, a protexelos do abuso e da explotación e a defender os seus dereitos. Aínda que sexa doloroso, é importante que as decisións con respecto á perda de autodeterminación se leven a cabo cando o paciente teña a capacidade de elixir a quen actúe como o seu representante legal no futuro.

O equipo multidisciplinario difire do interdisciplinario no tipo de interacción que exista entre os distintos profesionais. Os coidados multidisciplinares adminístranse en paralelo e sen interacción directa entre os profesionais. Pola contra, no equipo interdisciplinario os membros colaboran para identificar e darlles solución ás necesidades do paciente.

Polo tanto, o paciente con alzhéimer e outras demencias, así como a súa familia, requiren dunha avaliación e intervención integral e continua ao longo de toda a enfermidade, na que hai numerosos aspectos que teñen que se ter en conta e abordar dende un enfoque interdisciplinario para que resulten o máis beneficiosos posibles tanto para o enfermo, como para o coidador principal e a familia.

Intervención profesional e técnicas aplicables na enfermidade do alzhéimer para centros residenciais

As intervencións con persoas coa enfermidade de alzhéimer en residenciais ou centros destinados ao seu coidado, comezan nunha primeira parte na intervención coas ditas persoas e, nunha segunda, co apoio informal, ao entender que os centros residenciais (dende unha óptica ampla) tamén lle deben dar cobertura ao apoio informal e ser centros de recursos abertos e flexibles.

Estes programas baséanse na idea de que manter activa a persoa con demencia pode atrasar o declive cognitivo, aínda que a discrepancia sobre a efectividade destes procesos resulta tamén un tema recorrente. Este desacordo pode deberse a varias cuestións; entre as principais son que estes principios non se aplicaron sempre cunha base rigorosa e, por outra banda, polo feito de que, aínda que existen estudos dedicados a avaliar a súa efectividade, moitos deles contan con importantes limitacións metodolóxicas.

Entre os principais programas de intervención destacaríase os seguintes:

Terapias de orientación á realidade:

Opera mediante a presentación de información relacionada coa orientación (tempo, espazo e persoa), o cal se considera que lle proporciona á persoa unha maior comprensión daquilo que o rodea, e posiblemente produce un aumento na sensación de control e na autoestima.

O obxectivo desta metodoloxía é o de proporcionar, de forma estruturada e repetida, información básica a persoas desorientadas e/ou confusas en relación ao tempo, ao espazo e as persoas. Outro dos obxectivos desta técnica é conseguir unha mellora das condutas sociais e persoais, así como estimular a comunicación e a interacción das persoas con demencia.

Terapia de reminiscencia

Baixo o prisma de Woods, Portnoy, Head e Jones (1992) queda analizado como o recordo verbal ou silencioso de sucesos de vida do individuo, xa sexa soa ou dentro dun grupo de persoas. O traballo inclúe frecuentemente reunións de grupo onde se estimula os pacientes a que falen acerca de eventos pasados co obxectivo de estimular a identidade e autoestima do enfermo.

Programas de estimulación cognitiva

A estimulación cognitiva pretende desenvolver capacidades que están na base dos procesos cognitivos, combinando técnicas clásicas de rehabilitación e adestramento. Este tipo de intervencións son de especial importancia en estadios iniciais da enfermidade de alzhéimer.

Intervención en deterioracións cognitivas graves

Existen, na actualidade, algúns métodos de intervención especificamente deseñados para o traballo con estes pacientes, como o método de intervención cognitiva para pacientes con deterioración cognitiva grave baseada nas actividades do método Montessori; é un programa adaptado por Cameron Camp, baseándose nas actividades creadas por María Montessori para o traballo con nenos con necesidades educativas especiais. A filosofía de Montessori era que o problema non está no que aprende, senón no que ensina, que non se adapta axeitadamente ás necesidades e características individuais do aprendiz. Esta teoría adaptouse e utilizouse para crear ou método Montessori para persoas con demencia.

Intervencións con familias provedoras de apoio informal

Ante a evidencia do elevado nivel de tensión que pode producir o coidado dun paciente con demencia, véñense desenvolvendo numerosos programas de intervención psicosocial (PIP) para coidadores co obxectivo fundamental de axudarlles a reducir a tensión derivada da súa actividade como coidadores.

Intervencións psicolóxicas individuais

Estas intervencións realízanse de forma individual e teñen como obxectivo reducir os niveis de estrés e depresión dos coidadores.

Intervencións familiares

Polo xeral, trátase de reunións familiares cun profesional cuxo obxectivo se centra en ensinarlles aos familiares como proporcionarlle apoio

emocional ao cuidador principal e axudar a todos os membros da familia a adaptarse aos constantes cambios que se producen no proceso da demencia.

CONCLUSIÓNS

Segundo os datos achegados no presente artigo, despréndese que o desenvolvemento e posta en funcionamento de programas e recursos especificamente deseñados para as persoas que padecen alzhéimer ou outro tipo de demencias, constitúe un aspecto moi importante na súa atención, non só pola elevada incidencia destas enfermidades nunha poboación altamente envellecida como a galega, se non por ser unha das principais causas de dependencia social. Polas súas características e manifestacións convértese nunha enfermidade compartida por cantos conviven directa ou indirectamente co enfermo.

Ante esta situación é imprescindible realizar un labor de concienciación deste cambio demográfico, para que a sociedade galega comece a afrontar a cuestión e non mire para outro lado. Coñecendo o previsible aumento desta doenza no futuro en Galicia, e en concreto na provincia de Pontevedra, as administracións públicas deberían actuar ademais noutras liñas: na prevención, no ámbito da formación ás familias para retardar a evolución da enfermidade, en programas de respiro familiar e apoio psicolóxico para que as familias poidan seguir as súas vidas, así como na investigación.

Non obstante, ao mesmo tempo que Galicia, pola súa pirámide poboacional máis envellecida, ten máis enfermos, acontece á inversa cos recursos sociais, onde está por debaixo da media nacional en centros de día e ratios de residencias.

Os centros de día públicos e especializados existentes actualmente na provincia de Pontevedra para os enfermos de alzhéimer, situados en Vigo, Porriño e Moaña, non chegan para cubrir as necesidades existentes; como imaxe desta carencia citar que a cidade de Pontevedra, capital de provincia, a día de hoxe aínda non conta cun centro de día público para enfermos de alzhéimer. Por outra parte, existen centros privados que, non obstante non están especializados, polo que non son tan efectivos no tratamento para que a enfermidade non avance tan rápido. En Pontevedra (provincia), hai oito residencias que na súa carteira de servizos ofertan unidades de demencia-alzhéimer; non obstante a realidade é ben distinta. Tras poñerme en contacto a través das traballadoras sociais que prestan os seus servizos nestas, verifiquei que tanto en seis delas de carácter privado, coma en dúas de carácter público, ningunha conta con unidades especializadas no tratamento e atención das pacientes con enfermidade de alzhéimer: a realidade é que dispoñen de unidades específicas para tratamento das dependencias en xeral, sen especialización en ningún tipo de demencia. Isto ocasionalles verdadeiros problemas aos profesionais da intervención ante unha falta de formación especializada, e aos enfermos e os seus familiares que non reciben unha atención coa calidade axeitada ás súas circunstancias persoais.

Ante esta situación urxe que a Administración teña verdadeira vontade política na creación de novos centros de día e prazas de residencias para os enfermos de alzhéimer, son necesarios 50 novos centros, fronte aos 11 projectados.

A posta en marcha e aplicación da Lei orgánica 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia, sen deixar de recoñecer o importante logro social que supuxo, recoñecendo como dereito subxectivo a atención a persoas en situación de dependencia, non foi todo o axeitada que cabería esperar, polo menos para os enfermos de alzhéimer e outras demencias, que foron obxecto de atención nunha situación de "igualdade de condicións" que o resto dos dependentes, sen ter en conta que a demencia é unha causa diferenciada de discapacidade e dependencia que require un tratamento específico.

Deixar constancia de que á esperanza inicial posta nesta lei, lle segue certa frustración do presente, expresada pola cidadanía en xeral e en maior medida, polos técnicos da Administración pública encargados de aplicala. A lentitude administrativa, a descoordinación institucional, a súa natureza inadaptada á singularidade do colectivo dos enfermos de alzhéimer e outras demencias, converteu os profesionais do sector nos paraugas das queixas e lamentacións dos cidadáns.

A principal queixa dos profesionais reside nas expectativas sociais creadas, a falta dun auténtico realismo político sobre a realidade social á que se aplica. As desigualdades territoriais neste proceso de implementación da lei é igualmente un tema de preocupación. Ante un dereito común para toda a cidadanía, desiguais respostas segundo as áreas xeográficas. Unha desigualdade que se impón, ademais, dependendo da natureza e titularidade xurídica dos centros dun mesmo territorio. Hai que recoñecer que un número importante das axudas chegan tarde e estas recoñécenselles a enfermos con nivel 2, 3, e en ocasións falecidos...

Sería necesario poñer en marcha programas específicos de axuda ás familias, que inclúan accións formativas e de apoio psicolóxico. Nestes momentos podemos constatar que os cuidadores son os grandes esquecidos da actual Lei orgánica 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia.

Esta lei recoñece a dependencia como un dereito subxectivo, universal e esixible, o cal significa que é sensible cara a esa recomendación (máis ben esixencia de xustiza social). Sería moi importante que na súa aplicación progresiva se asentasen as condicións que realmente garantan esa universalidade do dereito ás persoas dependentes a gozar de recursos de calidade adaptados ás súas necesidades, con suficiente dotación orzamentaria por parte das administracións públicas, xa que nestes momentos os obxectivos previstos son moi ambiciosos, pero non o é tanto a achega financeira que debe facer posible o seu cumprimento, e sen un presuposto claro que a faga sostible xorden dúbidas de que a súa execución e implantación plena poidan ser unha realidade.

Cumprindo o trienio de aplicación da lei, á luz dos resultados e nas fases de aplicación na que nos encontramos, esta lei está servindo maioritariamente para paliar situacións xa producidas; é dicir, está a ter unha aplicación paliativa e asistencial, primando as prestacións fronte aos servizos. É necesario que na aplicación da Lei orgánica 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia non se perda o norte, e sirva para prestar servizos e non só axudas económicas, xa que pola contra fracasaría nas súas intencións.

Dende o ámbito do traballo social na intervención social coas persoas que padecen alzhéimer e outras demencias, remarcar a importancia de traballar a nivel interdisciplinar en colaboración co resto de profesionais que poñen atención a estes pacientes, establecendo programas de atención individualizada e integral que responda ás súas necesidades particulares, marcando obxectivos específicos de cada área e comúns a todas para a consecución dunha mellora na calidade de vida e do benestar social destes.

Ademais das actuacións propias coas persoas usuarias, o traballador social está en permanente contacto con diferentes organismos públicos e institucións para comunicar cantas incidencias sexan oportunas ou para a xestión de trámites necesarios. Tamén é moi importante a comunicación coa familia, xa que son eles os que van ter a última palabra, os cales teñen que tomar as decisións que resulten máis idóneas.

A disciplina do traballo social é unha amálgama de coñecementos de diferentes áreas que fan que permita traballar moitos aspectos e unha mesma vez. En concreto o traballo social con enfermos de alzhéimer obriga a desenvolver un dinamismo e unha axilidade insospeitada, por imprevisible que sexa cada situación particular.

É por todo o anteriormente salientado, que dende o traballo social desexo facer un convite a seguir pensando e reflexionando, aplaudindo os logros alcanzados nos últimos anos, pero ao mesmo tempo coa mirada posta no moito que queda por facer.

Isto é un dos grandes retos de toda a sociedade, e en concreto da política social do século XXI.

BIBLIOGRAFÍA

- Acarín, N. (2010). *Alzhéimer: Manual de Instrucciones*. Barcelona: RBA
- Álvarez, C. (2002). *El Alzhéimer*. La enfermedad y su entorno. Madrid: Eneida.
- Asociación de Familiares de Enfermos de Alzhéimer da Coruña (AFACO). (2006). *Alzhéimer: un reto de presente y futuro*. A Coruña: Afaco.

- Bermejo, F. (Coord.). (2004). *Aspectos sociales y familiares del paciente con demencia*. (2.ª ed.) Madrid: Díaz de Santos.
- Blanco, C. (Coord.). (2008). *Modelo de Centro de Día para atención a personas con enfermedad de Alzhéimer*. Madrid: Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso).
- Confederación española de Asociaciones de familiares de personas con Alzhéimer y otras Demencias. (2011). "Asociaciones". Pamplona. CEAFA. Recuperado o 30/04/ 2011 de <http://www.ceafa.es>
- Consellería de Sanidade e Servizos Sociais. (2001). *Plan Galego de persoas maiores 2001-2006*. Santiago de Compostela: Dirección Xeral de Servizos Sociais. (Xunta de Galicia)
- Diario Libre. (2009) "Noticias: Universidad de Navarra" República Dominicana. Omnimedia. Recuperado día 25/09/2013 de <http://diariolibre.com/noticias>.
- Diario de Navarra. (2011). "Noticias" Pamplona. Grupo La Información. Recuperado o 6 /05/2011 de <http://diariodenavarra.es>
- Díaz, M., Doménech, N., Elorriaga, S., Ortiz, A., Pérez, M. y Sendagorta, B. (1997). *En casa tenemos un enfermo de alzhéimer*. (8.ª ed.) Bilbao: Federación española de Asociaciones de familiares de enfermos de alzhéimer.
- Federación de Asociaciones Gallegas de Enfermos de Enfermos de Alzhéimer y otras Demencias (Fagal). (2007). *Guía para cuidadores de enfermos de Alzhéimer*. Betanzos: Fagal.
- Federación de Asociacións Galegas de Enfermos de Alzhéimer e outras Demencias (Fagal). (2011). *Manual de formación para cuidados en el entorno familiar de personas con demencia*. Santiago de Compostela: Consellería de Traballo e Benestar (Xunta de Galicia).
- Galicia. 2008. Decreto 19/2008, do 7 de febreiro, polo que se crea a Rede Galega de Centros de Día de Atención Social para Persoas con Alzhéimer e outras demencias neurodexenerativas". *Diario Oficial de Galicia* 036: 2766-2771, 27 de abril de 2011
- Hidalgo, A. (Coord.). (2010). *Trabajo Social con enfermos de Alzhéimer y sus familias*. Reflexiones y sugerencias. A Coruña: Netbiblo.
- Inforesidencias.com. 20112. "Documentación". Recuperado o 3/06/2013 de <http://inforesidencias.com>
- Lei orgánica 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia. *Boletín Oficial del Estado* 299: 44142-44156. Artigo 2. Consulta 30 /07/ 2013

- Martínez, A. (2009). *El Alzhéimer*. Madrid: Consello Superior de Investigacións Científicas (CSIC).
- Ministerio de Sanidade, Servizos Sociais e Igualdade. *Informe Anual del Imsero 2012*. (2012). Instituto de Maiores e Servizos Sociais.
- Morales C. (2013). *Diagnóstico Alzheimer, estadísticas*. Recuperado 03/09/2013 de <http://www.alzheimeruniversal.eu>
- Muñiz, R. (2004). *Benvida maldita vellez*. Ames: Laiovento.
- *Revista de Neurología*. (2011). "Noticias". Barcelona. Viguera Editores. Recuperado o 2 / 05 / 2011 de <http://www.revneural.com>
- Selmes, J. e Antoinés, M. (2003) (5.ª Ed.). *Vivir con... la enfermedad de Alzhéimer*. Madrid: Meditor.
- Senk, D. (2002). *El Alzhéimer*. Madrid: Espasa-Calpe.
- Subdirección Xeral de Programa de Atención Sociosanitaria. (2003). *Preguntas arredor do Alzhéimer*. Santiago de Compostela: Xunta de Galicia.
- Vila, J. (1999). *Guía práctica para entender los comportamientos de enfermos de Alzhéimer*. Barcelona: Octaedro.
- Vinet, A. (2010). *Maragal Vs. Alzhéimer*. Barcelona: Cromosoma.
- Woods, B., Portnoy, S., Jefe, D., & Jones, G. (1992). *Reminiscencia y revisión de la vida con personas con demencia: ¿qué camino seguir?* En BML-Miesen e GMM Jones (Eds.). *La prestación de cuidados en la demencia*. Londres: Routledge.
- Zapico, H., Rodríguez, X., Barreiro, R., Pena, M. y Fernández, A. (Coordi-nadores). (2009). *El Alzhéimer y otras demencias en Galicia*. Una visión interdisciplinaria. A Coruña: Toxoutos.

Satisfacción das usuarias e usuarios do Manual de traballo, información e asesoramento en servizos sociais (MATIASS)

Ana M.^a Fungueiriño Carneiro. Graduada en Traballo Social. MATIASS

RESUMO

O presente traballo é froito da investigación realizada no marco do curso ponte para a obtención da titulación do grao en Traballo Social, na Escola Universitaria de Traballo Social de Santiago de Compostela, co propósito de coñecer o grao de satisfacción dos/das usuarios/as do MATIASS co servizo e a súa percepción de necesidades de información.

Non cabe dúbida de que a satisfacción das persoas usuarias dun servizo é o indicador máis importante da calidade deste e de que as TIC aplicadas ás funcións do/da traballador/a social, constitúen unha ferramenta óptima para a xestión da información no traballo diario das/dos profesionais.

Porén, a avaliación da calidade MATIASS a través da percepción das/dos usuarias/os precisaba dun modelo axeitado para a medición de servizos en entorno web, con apenas referencias no eido dos servizos sociais, polo que, con este estudo se pretende ademais achegar unha experiencia para a avaliación da satisfacción das e dos profesionais, aplicando un instrumento adaptado do modelo Webqual, de maneira que os seus resultados poidan ser útiles e comparables ao longo do tempo.

PALABRAS CLAVE:

Satisfacción, calidade, TIC, webqual, avaliación.

RESUMEN

El presente trabajo es fruto de la investigación realizada en el marco del curso puente para la obtención de la titulación del Grado en Trabajo Social en la Escuela de Trabajo Social de Santiago de Compostela, con el propósito de conocer el grado de satisfacción de los/de las usuarios/las del MATIASS con el servicio y su percepción de necesidades de información.

No cabe duda de que la satisfacción de las personas usuarias de un servicio es el indicador más importante de la calidad del mismo y de que las TIC aplicadas a las funciones del trabajador/la social, constituyen una herramienta excelente para la gestión de la información en el trabajo diario de las/de los profesionales.

Sin embargo, la evaluación de la calidad del MATIASS a través de la percepción de las/los usuarias/los precisaba de un modelo adecuado para la medición de servicios en entorno web, con apenas referencias en el campo de los servicios sociales, por lo que, con este estudio se pretende además aportar una experiencia para la evaluación de la satisfacción de los y las profesionales, aplicando un instrumento adaptado del modelo Webqual, de manera que sus resultados puedan ser útiles y comparables a lo largo del tiempo.

PALABRAS CLAVE:

Satisfacción, calidad, TIC, webqual, evaluación.

ABSTRACT

This essay presents the results of the research work carried out during my transition year to obtain the Certificate for the Degree in Social Work; and its goal is to establish the degree of satisfaction of the users attending the MATIASS social work services, as well as their perception of the information needs.

In fact, the degree of satisfaction of the users of social services is the most important indicator of the quality of such services and it proves that the ICT applied by social workers are an excellent tool for them to manage information at work on a daily basis.

Yet, in order to assess the quality of the website on Social Services *Manual de Trabajo, Información y Asesoramiento en Servicios Sociales - MATIASS* through the perception of its users, it was necessary to use a model that would make it possible to evaluate the services offered through web environments, something rather unprecedented in the area of social services. Thus, this study is also aimed at providing grounds for the assessment of the satisfaction of professionals in this area by applying an instrument adapted from the Webqual model, so that its results may be useful and comparable in the long term.

KEYWORDS:

Satisfaction, quality, ICT, Webqual, evaluation, web services.

INTRODUCCIÓN

Tal como se recolle na páxina web da Consellería de Traballo e Benestar ¹, MATIASS (Manual de traballo, información e asesoramento en servizos sociais) presta información sobre prestacións e recursos sociais, soportes documentais, pautas e metodoloxía de traballo social, convocatorias de axudas nas diferentes áreas de actuación, solicitudes, exemplos prácticos, formación, lexislación, así como enderezos de interese, enlaces con internet, novidades etc.

Ao mesmo tempo serve como instrumento de traballo social operativo e axustado á realidade unificando criterios de actuación dos/das traballadores/as sociais atendendo aos criterios da lexislación vixente.

Non só é unha guía de recursos que axiliza o acceso á informacións sobre servizos sociais, senón que tamén lle facilita ao profesional a tarefa de tramitación e xestión de recursos sociais, constitúe unha ferramenta de traballo adaptada ás necesidades do/da profesional e actualizada diariamente e propicia así a calidade e eficacia na resposta aos usuarios.

Os requisitos de acceso son:

- Profesionais técnicos dos servizos sociais comunitarios, de atención especializada e de entidades de iniciativa social inscritas como prestadoras de servizos sociais.
- Dispoñer dun equipo informático axeitado para a utilización deste manual, sito na oficina do profesional.
- Estes equipos informáticos terán conexión a rede internet ou intranet da Xunta.

No departamento de servizos sociais deberá haber un traballador social responsable da chave.

Trátase dun servizo, destinado principalmente aos profesionais do traballo social dos equipos de servizos sociais comunitarios de Galicia, ao que tamén poden ter acceso desde o ano 2006 as traballadoras e traballadores sociais que desenvolvan a súa actividade profesional en entidades prestadoras de servizos sociais doutros ámbitos de actuación (discapacidade, maiores, empresas prestadoras de SAF...) así como en servizos sociais especializados ou no sistema de saúde.

Está financiado integramente pola Consellería de Traballo e Benestar e prestado en colaboración co Colexio Oficial de Traballo Social de Galicia (COTSG) organismo responsable da actualización de contidos e mantemento da aplicación mediante un contrato para esta finalidade, como instrumento

¹ <http://benestar.xunta.es/web/portal/recursos-matiass>

de información, apoio tecnolóxico, asesoramento técnico e formación contínua das traballadoras e traballadores sociais dos servizos sociais. Ademais o COTSG é a entidade que xa colaborou coa Xunta para crear no seu día o MATIASS.

Nos últimos anos as administracións involucráronse de maneira determinante na mellora da calidade a través de multitude de proxectos: plans de calidade, cartas de servizos, certificacións de calidade etc. Todos eles teñen o común denominador de introducir melloras na xestión dos servizos, nos procesos e nos resultados, dirixidas a incrementar a satisfacción da cidadanía e o axuste ás súas necesidades e expectativas. Polo tanto, a medición da satisfacción é un aspecto clave que é preciso incorporar ao día a día da xestión dos servizos desde a perspectiva da calidade.

Un estudo prospectivo da Deputación da Coruña realizado coa metodoloxía Delphi no ano 2005, no marco do deseño do Plan estratéxico de servizos sociais 2006-2010, reflectía un alto nivel de acordo por parte dos profesionais dos servizos sociais comunitarios cunha media ponderada de 5 sobre unha puntuación máxima de 6 con que este servizo era unha ferramenta óptima para o logro dos obxectivos das unidades de traballo social (UTS) a través das TIC. (Caamaño et al., 2007)

Como compromiso coa calidade na prestación deste servizo considerábase necesario avanzar na medición da satisfacción das profesionais usuarias e usuarios do MATIASS co obxecto de poder orientar con maior precisión a xestión desta ferramenta cara unha mellora continua. Era necesario tamén partir dun criterio metodolóxico que orientara a elección dun instrumento de medición acorde cos parámetros de referencia nesta materia, de maneira que os seus resultados poidan ser útiles e comparables ao longo do tempo.

Co presente traballo preténdense abordar e resolver ambas as dúas cuestións e sentar as bases de futuras avaliacións que, pola súa vez permitan un seguimento da evolución dos resultados e das áreas de mellora identificadas.

I. MARCO TEÓRICO

I.1. Orixe e evolución do MATIASS

O MATIAS naceu a raíz do sentir das traballadoras e traballadores sociais dos servizos sociais comunitarios (antes chamados de atención primaria) dos concellos que lle transmitiron ao COTSG o illamento, sobre todo nas zonas rurais, o volume de traballo e a falta de apoio administrativo que sufrían. O COTSG fixo chegar ese sentir á daquela Dirección Xeral de Servizos Sociais, que tamén era consciente de que estes eran factores importantes que dificultaban o traballo diario. Froito desa comunicación asinou en maio de 1998 un convenio de colaboración entre a, no seu día denominada, Consellería de Sanidade e Servizos Sociais e o Colexio Oficial de Diplomados en

Traballo Social e Asistentes Sociais de Galicia para a elaboración dun manual de traballo que facilitase a actividade profesional dos servizos sociais de atención primaria. (Penas e Rútolo, 2000)

O dito convenio materializouse a través da colaboración entre as dúas entidades:

- A Dirección Xeral de Servizos Sociais, quen facilitou o financiamento así como a supervisión técnica e seguimento do proxecto.
- O Colexio Oficial de Diplomados en Traballo Social e Asistentes Sociais de Galicia, quen elaborou o traballo técnico a través da contratación de tres diplomados en Traballo Social, concedeu unha bolsa de estudos a dúas alumnas de último ano de carreira da Escola Universitaria de Enxeñería Técnica en Informática de Xestión de Ourense para a elaboración do programa informático, e supervisou o traballo.

No ano 1999 a citada consellería e o COTSG continuaron a súa colaboración mediante un Convenio de asesoramento técnico para o mantemento do MATIASS. Este presentouse publicamente ao colectivo de traballadoras/es sociais de Galicia nese mesmo ano co dobre obxectivo de dalo a coñecer e realizar unha avaliación conxunta, proceso que se levou a cabo cun amplo número de profesionais, obtendo un resultado altamente satisfactorio, cunha valoración global de 8 sobre 10. (Penas e Rútolo, 2001)

No ano 2000 renovado o convenio de mantemento e asesoramento técnico, o MATIASS adaptouse á web e aloxouse na rede corporativa da Xunta de Galicia, accesible en internet a través da páxina da Consellería de Sanidade e Servizos Sociais. Así se comezou a implantar progresivamente nos servizos sociais comunitarios da comunidade autónoma, o seu despregamento foi parello á dotación dos medios tecnolóxicos necesarios para a súa utilización nas unidades de traballo social e centros de servizos sociais. Pola súa propia natureza e especificación o seu acceso estaba restrinxido aos ditos servizos mediante claves de acceso. (Penas e Rútolo, 2001)

A partir dese momento o MATIASS non deixou de medrar en canto a número de usuarios/as e de evolucionar en canto contidos e sucesivas adaptacións á súa contorna tecnolóxica. Así, no ano 2004 foi necesario implementar o primeiro axuste na web para manter a súa compatibilidade de cara a súa migración e soporte nun novo servidor da Xunta de Galicia. De cara ás persoas usuarias, as melloras máis destacables desta versión acometéronse no sistema de navegación web e na incorporación de distintas utilidades e atallos accesibles desde a páxina de inicio. (Fungueiriño, 2006)

No ano 2006 presentouse a nova versión ao colectivo de traballadores/as sociais por parte da Secretaría Xeral de Benestar, coincidindo coa súa apertura para lles dar acceso ao MATIASS a traballadores/as sociais externos á rede de Servizos Sociais Comunitarios. Nese proceso foi necesario ter en

conta unha serie de consideracións en relación ao grao de adaptación interna que necesitaría o programa e á utilidade que lle puideran extraer as/os traballadoras/es sociais deses outros eidos de servizos sociais, xa que se trataba dunha ferramenta na que tanto os contidos como a organización destes estaban orientados aos servizos sociais comunitarios.

Aínda partindo da premisa de que unha ferramenta é tanto máis eficaz canto máis se adapte ás necesidades das usuarias e usuarios finais, era necesario responder as novas demandas sen perder de vista os seus principais destinatarios.

Ao mesmo tempo, foron producíndose importantes cambios no Sistema Galego de Benestar coa entrada en vigor da Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención a persoas en situación de dependencia, e toda a súa normativa de desenvolvemento estatal e autonómica, así como da Lei 13/2008, do 3 de decembro de servizos sociais.

Todo isto, unido á necesidade de adaptación tecnolóxica da contorna web deste sistema de información, tanto para seguir cumprindo cos requirimentos técnicos e a normativa vixente en materia de accesibilidade que establecía como nivel mínimo obrigatorio o cumprimento das prioridades 1 e 2 da Norma UNE 139803:2004, como para posibilitar unha xestión dos contidos máis eficiente, esixían unha transformación, que os foi implementando ao longo do 2009, e fíxose efectiva para os usuarios da web a partir do ano 2010 (Fungueiriño, 2010).

Unha das fortalezas do MATIASS é precisamente o seu carácter dinámico para adaptarse aos cambios no contexto no que están inmersos os servizos sociais. Isto implica unha continua revisión tanto da forma como dos contidos en función da análise técnica realizada.

Porén, esta capacidade de cambio non está exenta de dificultades, e deberá ter en conta sempre os usuarios e usuarias para manter a súa eficacia, e tamén terá en consideración que todo cambio fai necesario un certo período de adaptación.

Os obxectivos desta ferramenta son:

- Mellorar a calidade dos servizos sociais.
- Situar a práctica dos servizos sociais no marco dos procedementos habituais e normas da Administración.
- Servir como instrumento de traballo útil, innovador, operativo e resolutivo para as/os profesionais dos servizos sociais.
- Recoller a información necesaria para garantir a eficacia das funcións propias dos servizos sociais.
- Promover a coordinación das/dos traballadoras/as dos servizos

sociais que traballan nos diferentes ámbitos de intervención dos servizos sociais.

- Unificar criterios e materiais de traballo, buscando unha cohesión e uniformidade nos resultados.
- Ofertarlles aos técnicos unha guía manexable de recursos, prestacións e lexislación relacionados cos servizos sociais actualizada constantemente.
- Facilitar toda información relevante de servizos sociais de maneira inmediata.

I.2. Funcionamento:

O MATIASS é esencialmente dinámico debido aos múltiples campos de actuación nos que están implicados directamente os servizos sociais, sobre todo os comunitarios, e é imprescindible, para a súa eficacia, a súa actualización diaria.

É, polo tanto necesaria a constante colaboración entre os técnicos da Dirección Xeral de Familia e Inclusión e o persoal técnico do COTSG, así como a coordinación que a dita dirección xeral realiza con diferentes entidades e profesionais que directa ou indirectamente están implicados (concellos, outras áreas da Consellería de Traballo e Benestar, outras consellerías etc).

En definitiva, os principais factores que traballan conxuntamente para que o MATIASS resulte práctico e efectivo son os seguintes:

- A Consellería de Traballo e Benestar, como máxima institución responsable da política social de Galicia, que impulsa e promove as accións institucionais necesarias para darlle sentido técnico e operativo ao MATIASS. Encárgase, entre outras funcións, de xestionar o acceso ao manual mediante a xestión das claves, proporcionar información e asesoramento, dirixir e unificar os criterios de traballo etc.
- O COTSG, como órgano técnico de traballo social, que mediante a contratación dunha traballadora social responsable do mantemento e actualización do MATIASS, selecciona, analiza, introduce e modifica a información relevante en materia de servizos sociais, baixo criterios profesionais, por medio da transferencia directa de información desde a súa sede á web da consellería a través da intranet. Ademais préstalles asesoramento telefónico, por correo electrónico e presencial sobre o funcionamento técnico e sobre todo tipo de información ou consultas de traballo social aos profesionais, maximizando o beneficio que supón para a profesión a capacidade de xestionar unha importante cantidade de información da rede de servizos sociais de maneira centralizada e inmediata.

- As traballadoras e traballadores sociais das entidades locais de Galicia, doutras entidades prestadoras de servizos sociais da comunidade autónoma ou do sistema de saúde, que funcionan como coautores de primeira orde a través das súas propostas e achegas.

I. 3. Modelos de referencia para a avaliación da calidade dos servizos

As cartas de servizos son un instrumento para a mellora e desenvolvemento da calidade dos servizos. Teñen como obxectivo proporcionar uns servizos máis eficaces e eficientes e oriéntanse á mellora dos niveis de satisfacción dos usuarios do sistema.

Na nosa comunidade autónoma o Decreto 148/2004, do 1 de xullo, sobre cartas de servizos e observatorio de calidade establece o marco no que se elaborarán e xestionarán as cartas de servizos e a Orde do 11 de xullo de 2008 aproba unha guía descritiva de elaboración de cartas de servizos na Xunta de Galicia. Así mesmo, o Decreto 235/2008, do 18 de setembro, regula o Sistema de Calidade de Xestión da Xunta de Galicia.

Por outra banda, o Marco xeral para a mellora da calidade na Administración xeral do Estado contempla na súa norma reguladora, o Real decreto 951/2005 do 29 de xullo nos seus artigos 5 e 6 a análise da demanda para a detección de necesidades e expectativas dos/das usuarios/as dos servizos públicos, así como medicións sistemáticas e permanentes do grao de satisfacción dos usuarios cos servizos públicos que reciben. A dita norma contempla explicitamente a utilización de técnicas cualitativas e cuantitativas de análise e a aplicación de metodoloxías homologadas dentro do ámbito da investigación social.

Outra das iniciativas ou alternativas neste eido é a autoavaliación segundo o modelo europeo. Como principais modelos nos que ten un peso destacado a avaliación da satisfacción de clientes tamén se consideran os seguintes:

- Modelo EFQM de Excelencia.
- Marco Común da Avaliación (CAF)
- Avaliación, Aprendizaxe e Mellora (EVAM)
- ISO 9001:2000

I.4. A medición da satisfacción de usuarios como indicador da calidade percibida.

Modelos de calidade no servizo por internet.

Os servizos electrónicos ou por internet presentan características que os distinguen dos demais servizos: mínima interacción humana, deseño moi preciso do servizo e un canal de comunicación electrónico. Aínda que existen distintos tipos de sitios web dependendo da súa función práctica

(de servizos, comercio electrónico, sitios de imaxe corporativa...) todos se orientan a satisfacer as necesidades do/da usuario/a da maneira máis adecuada.

A calidade nos servizos en internet é de particular relevancia para o desenvolvemento e a administración dos sitios. A avaliación dos sitios evolucionou co crecemento e a maduración de internet, pasando inicialmente das análises sobre aspectos puramente técnicos á obtención de información sobre as expectativas e as percepcións dos/das usuarios/as. (Gomes e De Faria, 2012)

Existen moitos modelos para a avaliación da calidade percibida polos/as usuarios/as, aínda que, para elección do modelo de medición empregado (Webqual), se realizou unha aproximación progresiva, partindo da análise dos dous principais: os modelos Servqual e Servperf.

O Modelo Servqual

O modelo Servqual foi desenvolvido por Zeithalm, Parasuraman e Berry en 1988 (Ruíz, 2006). Trátase dun instrumento para medir a calidade dun servizo universal, e baséase nun cuestionario con 22 ítems agrupados en 5 categorías, aplicables practicamente a calquera servizo. As categorías son:

- **Tanxibilidade:** refírese ás facilidades físicas, materiais e aspecto do persoal.
- **Fiabilidade:** a capacidade para cumprir co prometido e facelo sen erros.
- **Capacidade de resposta:** é a vontade de axuda aos clientes e proporcionar un servizo rápido e áxil.
- **Seguridade:** coñecemento e profesionalidade dos empregados e a súa capacidade para inspirar confianza e seguridade.
- **Empatía:** a atención esmerada e individualizada.

O modelo mide a calidade percibida dun servizo como a diferenza entre as percepcións reais por parte dos clientes do servizo e as expectativas que sobre este se irían formando previamente. En cada ítem calcúlase a diferenza entre a percepción e as expectativas, e dá lugar á medida Servqual: $\text{Medida Servqual (Satisfacción)} = \text{Percepción} - \text{Expectativa}$

O modelo Servperf

O modelo Servperf foi desenvolvido por Cronin e Taylor en 1992, por medio dun estudo empírico realizado en 8 empresas de servizos, do que deducen que o modelo Servqual non é o máis adecuado para medir a calidade do servizo. Servperf utiliza os mesmos ítems que o modelo Servqual, pero diferénciase deste en que non obriga as persoas enquisadas a responder dúas

veces a cada ítem. Servperf utiliza só a percepción como mellor aproximación á satisfacción dos clientes.

Instrumentos de medición da calidade dos servizos electrónicos (CSE)

Seguindo a del Águila-Obra, Padilla-Meléndez e Mohammad (2013), que realizaron unha ampla revisión sistemática da literatura dos traballos empíricos sobre CSE, publicados ata 2010 en revistas indexadas, na actualidade non existe un acordo unánime sobre o concepto de CSE. Unha das definicións manexada é o concepto de CSE como a medida en que un servizo electrónico é capaz de cumprir con eficacia e eficiencia os requirimentos dos clientes.

Segundo este autores,

Os investigadores achegaron diversas escalas (e-Se-RVQUAL, E-S-QUAL, WebQual, eTransQual e eTailQ/comQ) que foron expoñendo varias dimensións da CSE. As primeiras propostas para a delimitación da CSE como constructo multidimensional, e a súa medición a través dunha escala, adaptaban as dimensións da calidade de servizo da escala SERVQUAL, ao campo do comercio electrónico.

A escala WebQual, desenvolvida por Loiacono, Watson e Goodhue (2002; 2007), consideraba doce dimensións: información, interactividade, confianza, tempo de resposta, deseño, navegación intuitiva, atractivo visual, innovación, fluxo, integración de comunicación, procesos de negocio e medios alternativos de comunicación. Posteriormente, Barnes e Vidgen (2003) modificaron esta escala orixinal utilizando os seus ítems noutras dimensións e examinaron a súa validez e fiabilidade, distinguindo cinco dimensións básicas no concepto da CSE: tanxibilidade (estética e navegación), fiabilidade (confianza e competencia), responsabilidade, seguridade e empatía (comunicación e entendemento das necesidades individuais).

II. PROCESO METODOLÓXICO

II. 1. Obxectivos da investigación:

Obxectivo xeral:

Coñecer o grao de satisfacción dos/das usuarios/as do MATIASS co servizo e a súa percepción de necesidades de información.

Obxectivos específicos:

1. Analizar o perfil sociodemográfico e profesional das/dos usuarias/os do MATIASS
2. Coñecer o grao de satisfacción de usuarios/coa prestación do servizo en aspectos relacionados coa dimensión de calidade

USABILIDADE/TANXIBILIDADE (estética e navegación): aspecto da contorna web, facilidade de uso, facilidade para atopar os contidos...

3. Coñecer o grao de satisfacción de usuarios/as coa prestación do servizo en aspectos relacionados coa dimensión de calidade de información FIABILIDADE en canto aos contidos: utilidade da información, precisión, ausencia de erros...
4. Coñecer o grao de satisfacción de usuarios/as coa prestación do servizo en aspectos relacionados coa dimensión de calidade de interacción CAPACIDADE DE RESPOSTA: Rapidez no acceso á web, do servizo de soporte e axuda...
5. Coñecer o grao de satisfacción de usuarios/as coa prestación do servizo en aspectos relacionados coa dimensión de calidade de interacción SEGURIDADE E EMPATÍA: capacidade para transmitir seguridade e confianza, así como de entendemento das necesidades do colectivo profesional.
6. Analizar se existen diferenzas significativas na valoración das dimensións de calidade e grao de satisfacción en función do sexo, idade, eido de actividade profesional e experiencia previa (antigüidade como usuario/a) e frecuencia de acceso.
7. Identificar as necesidades percibidas polos/as usuarios/as.

II.2. Poboación obxecto de estudo

A poboación obxecto de estudo estaba formada polos profesionais usuarios e usuarias de MATIASS activos, é dicir, aqueles/as que utilizasen o servizo no último ano. Arredor de 750 claves –das 912 creadas desde que se iniciou o servizo– estiveron operativas no último ano, e rexistraron actividade regularmente. Porén, o número e perfil dos ditos usuarios non podía determinarse con exactitude a priori, unicamente se podería facer unha estimación aproximada, xa que cada unha das claves de acceso se lle asigna a unha entidade prestadora de servizos sociais e adoita ser compartida por varios profesionais.

Dada a magnitude do universo e a estratexia da investigación que vai utilizar técnicas cuantitativas mediante enquisa, considerouse máis axeitado non extraer mostra e engadir no cuestionario as variables clasificatorias para a análise dos datos a posteriori sobre as cuestións que interesaba analizar.

II. 3. Métodos para a recollida de datos

Para a realización do estudo de satisfacción das usuarias e usuarios do MATIASS partiuse da revisión e análise previa dos diferentes modelos de avaliación da calidade e medición da satisfacción, realizando unha

aproximación progresiva ao modelo que se considerou máis axeitado para ao tipo de servizo que se vai avaliar: o modelo WebQual xa que se trata dun instrumento de medida da calidade percibida dun servizo prestado por un establecemento virtual.

Como se sinalaba na epígrafe 1.4, existen moitos modelos para a avaliación da calidade percibida polos clientes e usuarios de servizos públicos, aínda que os dous principais e nos que se pode dicir que se basean o resto son: o modelo SERVQUAL e o modelo SERVPERF.

O deseño da escala de medición baseouse nos constructos do modelo WebQual: usabilidade (estética e navegación), calidade da información (fiabilidade), calidade da interacción (capacidade de resposta), seguridade e empatía, de acordo cos aspectos que se van analizar en cada un deles, definidos previamente nos obxectivos específicos.

Á hora de fixar o número de ítems (atributos do servizo) que debían configurar a escala de satisfacción que se elaborou, tívose en conta, como criterio orientativo que tanto a escala Serqual e Servperf como Webqual contemplan 22 ítems.

Así, incluíronse un total de 23 elementos que hai que valorar (ítems) relacionados con todas as dimensións de calidade contempladas no modelo Webqual, adaptando algún deles ás características propias do servizo. Os elementos que se van valorar en cada dimensión correspondéronse cos servizos prestados, fundamentalmente a través da web, así como tamén a través doutras canles como a caixa de suxestións, correo electrónico e atención telefónica.

Ademais, incluíuse unha pregunta de satisfacción xeral co servizo, unha pregunta aberta para a recollida das necesidades percibidas polas persoas usuarias, así como as correspondentes ás variables de clasificación (sexo, idade, eido de actividade profesional, antigüidade como usuaria/o e frecuencia de acceso)².

A cada elemento que se vai valorar (ítem) asignóuselle un valor numérico para cuantificar o grao en que se daba esa actitude de satisfacción neste caso en cada suxeito. Utilizouse unha escala numérica longa de amplitude 0-10, basicamente pola súa facilidade de manexo para as persoas enquisadas e porque a súa gradación permitiría unha maior precisión na valoración de cada ítem. 0 indicaría o máximo grao de desacordo coa afirmación expresada en cada ítem e 10 representaría o máximo grao de acordo coa dita afirmación. Engadiuse así mesmo unha resposta NC para aqueles ítems que as persoas enquisadas considerasen que non podían valorar. A equivalencia semántica dos graos de satisfacción sería a seguinte:

² Modelo de enquisa en Anexo, p. 57

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NC
Pésimo	Moi insatisfactorio		Insatisfactorio		Aceptable	Satisfactorio		Moi satisfactorio		Excelente	
Area de insatisfacción						Area de satisfacción					

Nota: NC = Non contesta

Unha vez elaborada a enquisa, realizouse un pretest para esta co obxecto de comprobar se as preguntas eran comprensibles para as persoas enquisadas. Como resultado das observacións e achegas das usuarias seleccionadas que participaron na proba piloto modificáronse varios ítems que parecían resultar confusos.

O cuestionario definitivo transferiuse a formato de formulario web para cubri-lo en liña a través dun servizo web específico para este fin denominado *SurveyMonkey* e con acceso desde a páxina de inicio do MATIASS. A recollida dos datos realizouse automaticamente mediante o recompilador do servizo *SurveyMonkey*.

A enquisa estivo accesible no MATIASS desde o 24 de marzo ata o 4 de abril de 2014, e nese período foron cubertos 72 cuestionarios.

O número de usuarias/os conectadas/os diariamente ao MATIASS no dito período oscilou entre 187 e 225 polo que a taxa de resposta se situaría no 0.32 (o 32 % das persoas que accederon ao MATIASS no dito período responderon a enquisa).

II. 4. Tratamento e análise dos datos

O tratamento estatístico dos datos realizouse informaticamente mediante a ferramenta do compilador de *SurveyMonkey* optimizando ao máximo os tempos para esta tarefa ao permitir exportalos a formato de folla de cálculo Excel para un tratamento posterior ou a PDF para presentación neste formato.

Os datos preséntanse mediante táboas e gráficos de medias, frecuencia e continxencia para a análise bivariable.

III. PRESENTACIÓN, ANÁLISE E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación preséntanse os datos, seguindo a orde dos obxectivos que se van estudar, e segundo os constructos do modelo Webqual definidos nestes.

III.1.1. Características sociodemográficas

Do total de 72 profesionais que responderon á enquisa, o 91,67 % son mulleres, e o 8,33 % son homes, proporción semellante á que se dá no colectivo profesional de traballadoras e traballadores sociais colexiadas (92,40 % de mulleres e 7,60 % de homes. Fonte: COTSG).

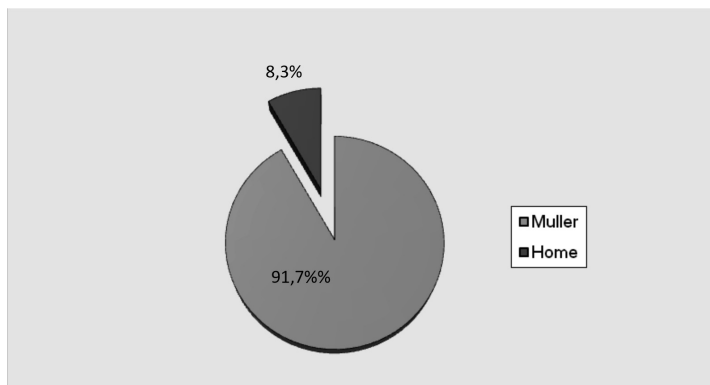


Figura 2. Sexo das/dos profesionais participantes.

Polo que respecta á idade, a metade das/dos profesionais teñen entre 36 e 45 anos, mentres que a franxa menos significativa é a de 56 a 65 anos, que representa unicamente o 1,39 % do total, o resto dos resultados repartíronse de maneira similar entre as persoas de 20 a 35 anos e de 46 a 55 anos, cun 26,39 % e 22,22 %, respectivamente.

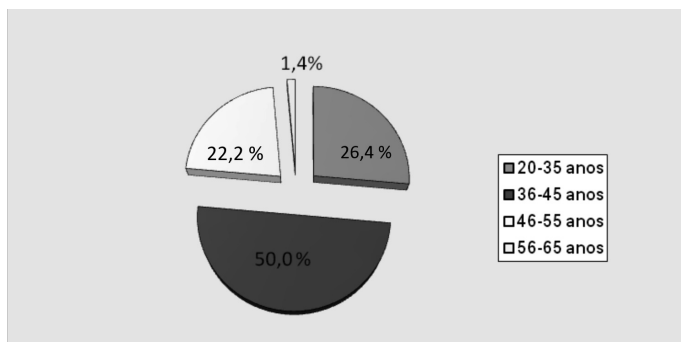


Figura 3. Idade das persoas participantes na enquisa

III.1.2. Características profesionais

Do total de participantes, o eido profesional maioritario ao que pertencen é o dos servizos sociais comunitarios (68,06 %), seguidas de lonxe polo de outras entidades prestadoras de servizos sociais (11,11 %), servizos sociais especializados (9,72 %) e servizos sociais de saúde (8.33 %)

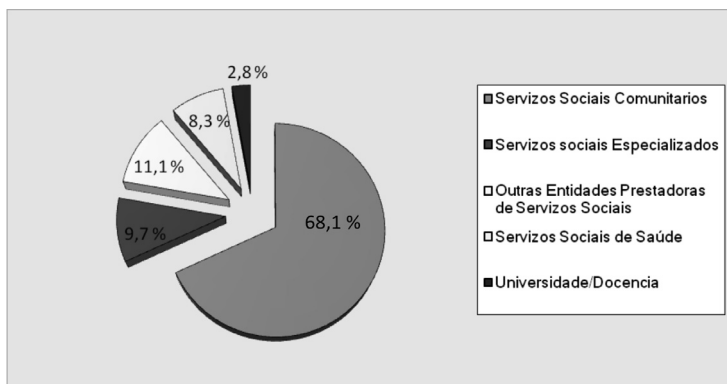


Figura 4. Eido de actividade profesional

Unha alta porcentaxe de profesionais participantes (75 %) son usuarias/os experimentadas/os no uso do MATIASS con máis de 5 anos de antigüidade, mentres que o 20,8 % ten unha experiencia nesta ferramenta de 2 a 5 anos. Só o 4,2 % conta cunha traxectoria de uso inferior a dous anos.

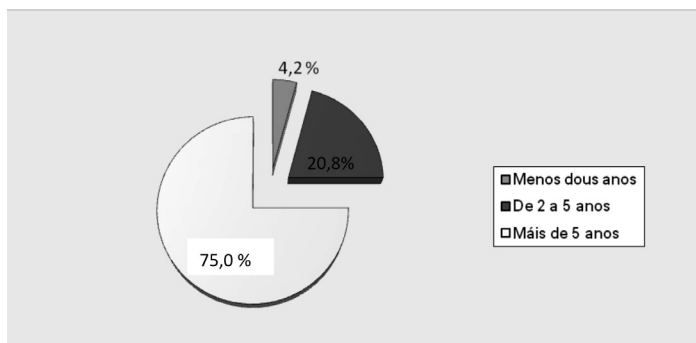


Figura 5. Antigüidade como usuaria/o do MATIASS

Case un 80 % das/dos usuarias/os que participaron no estudo utiliza o MATIASS como ferramenta de traballo diariamente. O 16,7 % adoita acceder a esta aplicación varias veces á semana.

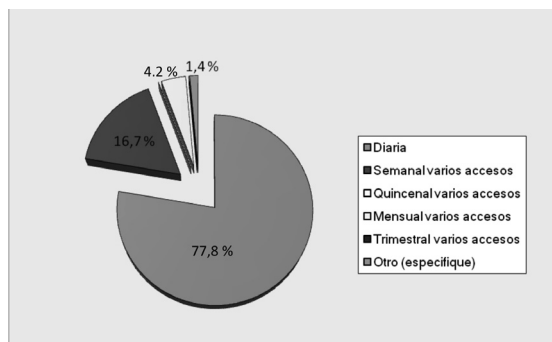


Figura 6. Frecuencia de uso do MATIASS

III.2. Valoración das dimensións de calidade e opinión xeral

III.2.1. Valoración da dimensión “Usabilidade (estética e navegación)”

Paréceme que o MATIASS é fácil de aprender a manexar

- Do total de persoas enquisadas, o 31,94 % puntuaron este ítem cun 10 (excelente).
- Outro 50 % das persoas elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 1,39 %, foi o 4 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,58.

Está ben estruturado e organizado

- Do total de persoas enquisadas, o 16,67 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 54,17 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 2,78 %, foi o 4 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 7,94.

O sitio web é fácil de navegar

- Do total de persoas enquisadas, o 26,39 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 54,16 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 2,78 %, foi o 4 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,32.

Resúltame fácil atopar o que preciso consultar

- Do total de persoas enquisadas, o 13,89 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 41,66 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 2,78 %, foi o 4 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 7,61.

O sitio web ten unha aparencia agradable

- Do total de persoas enquisadas, o 20,83 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 47,22 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 2,78 %, foi o 3 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8.

O deseño é apropiado para o tipo de sitio web

- Do total de persoas enquisadas, o 18,06 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 54,16 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 1,39 %, foi NC.
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,01.

O sitio web crea unha experiencia positiva para min

- Do total de persoas enquisadas, o 22,22 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 50 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 1,39 %, foi NC.
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,17.

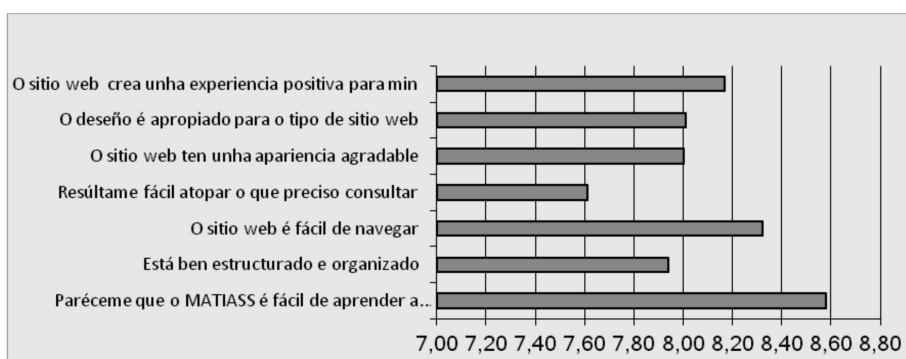


Figura 7. Puntuacións medias acadadas nos ítems da dimensión Usabilidade (estética e navegación)

III.2.2. Valoración da dimensión “Calidade da información - Fiabilidade”

O MATIASS ofrece información precisa/rigorosa

- Do total de persoas enquisadas, o 22,22 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 56,95 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 2,78 %, foi 3 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,44.

Ofrece información actualizada

- Do total de persoas enquisadas, o 22,22 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 56,94 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 1,39 %, foi 1 (moi insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,31.

Ofrece útil/adecuada ás miñas necesidades

- Do total de persoas enquisadas, o 25 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 56,95 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 2,78 %, foi 4 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,53.

Ofrece información fácil de entender

- Do total de persoas enquisadas, o 31,94 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 52,68 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 1,38 %, foi 4 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,60.

Ofrece información suficiente/ao nivel de detalle axeitado

- Do total de persoas enquisadas, o 20,83 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).

- O 55,56 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 1,39 %, foi 2 (moi insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,19.

Presenta a información e documentación nos formatos axeitados

- Do total de persoas enquisadas, o 26,39 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 40,28 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 1,39 %, foi NC.
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,13.

Dispón de toda a documentación e formularios necesarios

- Do total de persoas enquisadas, o 23,61 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 47,23 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 2,78 %, foi NC.
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,19.

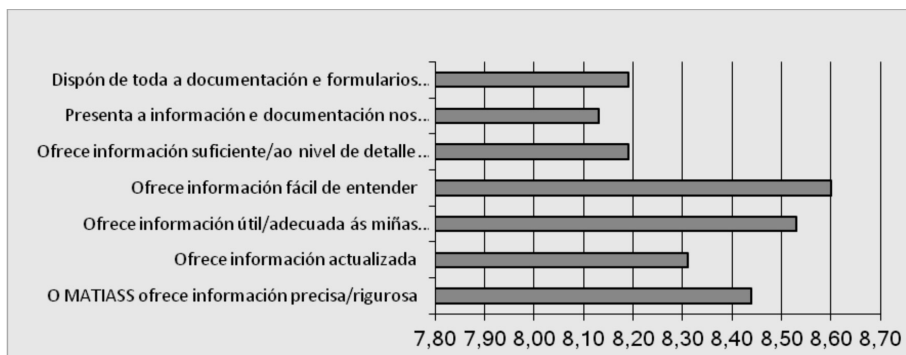


Figura 8. Puntuacións medias acadadas nos ítems da dimensión Calidade da información - Fiabilidade

III.2.3. Valoración da dimensión "Calidade de interacción-Capacidade de resposta"

O MATIASS facilita a comunicación coa Consellería de Traballo e Benestar

- Do total das 72 persoas enquisadas, o 9,72 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- Do 62,51 %, algo menos da metade elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio) e o resto 6 e 7 (satisfactorio)
- O 12,50 % non valorararon este ítem elixindo NC.
- A valoración media acadada neste ítem foi de 7,16.

Incorpora con rapidez as novas convocatorias, normativa, recursos...

- Casi un 28 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 51,39 %, elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio)
- A opción menos elixida, que representa o 2,78 %, foi 4 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,46.

Resúltame doada a descarga de documentos nos distintos formatos

- O 23,61 % das participantes puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 48,62 %, elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 1,39 %, foi 3 (insatisfactorio) .
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,29.

O tempo de acceso á web e descarga de páxinas é áxil.

- O 20,83% das participantes puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 51,39%, elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio)
- A opción menos elixida , que representa o 1,39 %, foi NC
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,29.

O soporte do sitio web proporciona axuda con axiliade sempre que a necesito (caixa de suxestións, mail, teléfono)

- O 19,44% valoraron cun 10 este ítem (excelente).
- O 33,34 %, elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio)

- As opcións menos elixidas, cada unha delas representa o 1,39 %, foron 1 (moi insatisfactorio), 4 (insatisfactorio) e 5 (acceptable). O 19,44 % non valoraron este ítem elixindo NC.
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,03.

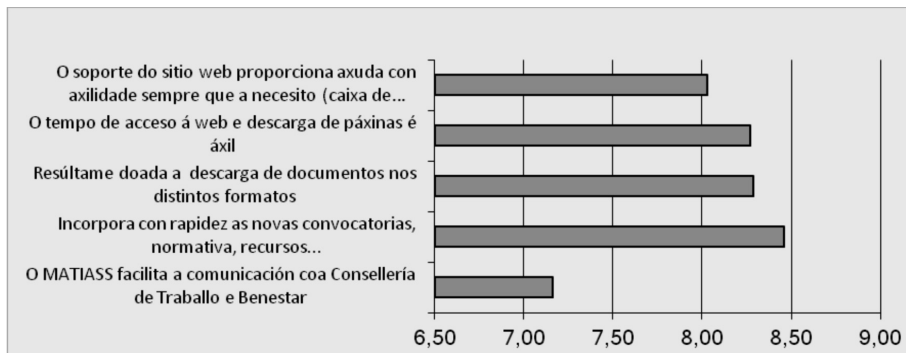


Figura 9. Calidade de interacción - Capacidade de resposta

III.2.4. Valoración da dimensión “Calidade de interacción-Seguridade e empatía”

O MATIASS transmite unha sensación de competencia.

- O 23,61 % das participantes puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 50 %, elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio)
- As opcións menos elixidas, cada unha delas representa o 2,78 % foron 4 (insatisfactorio) e NC.
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,29.

Este servizo está ben considerado entre as/os profesionais de servizos sociais.

- O 27,78 % das participantes puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 58,33 %, elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 1,39 % foi 4 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,64.

Confío nesta ferramenta para manterme informada/o e ao día en servizos sociais.

- O 33,33 % das participantes puntuaron cun 10 este ítem (excelente).

- O 54,16 %, elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio)
- A opción menos elixida, que representa o 1,39 % foi 4 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,71.

Transmite unha sensación de comunidade/vinculación.

- O 20,83 % das participantes puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 51,39 %, elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- As opcións menos elixidas, que representa o 1,39 % cada unha delas foron 1 (moi insatisfactorio), 4 (insatisfactorio) e NC.
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,13.

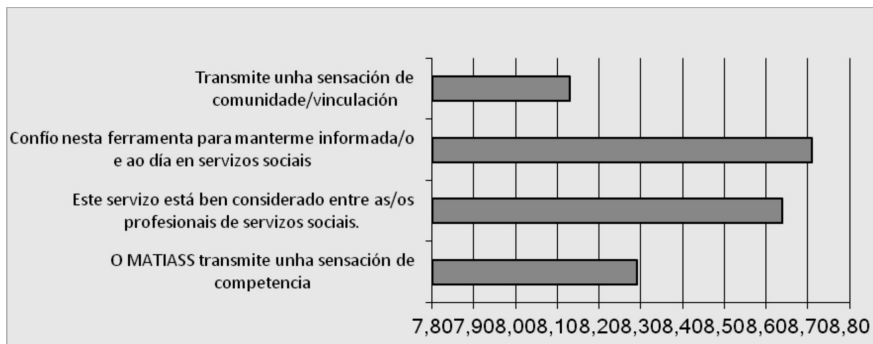


Figura 10. Calidade da interacción - Seguridade e empatía

III.2.5. Valoración xeral do MATIASS

A media das puntuacións elixidas para este ítem polos 72 profesionais que responderon a enquisa foi de 8,3, e sitúase no intervalo correspondente a “moi satisfactorio”.

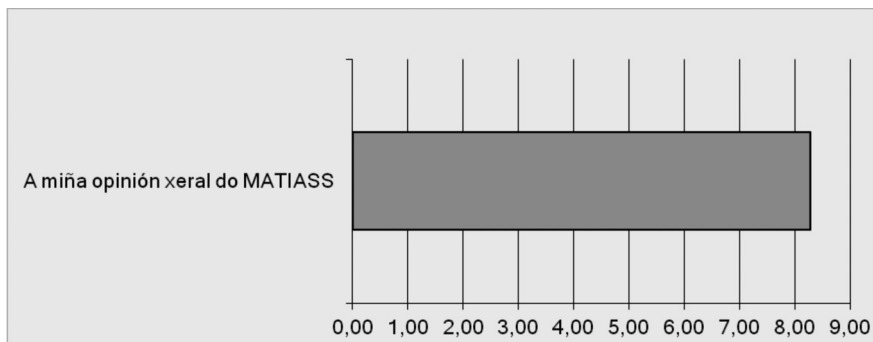


Figura 11. Valoración xeral do MATIASS

DISCUSIÓN

Pódese afirmar que a satisfacción das persoas usuarias dun servizo é o indicador máis importante da calidade deste, de aí a importancia de realizar estudos que permitan coñecer a satisfacción e facer un seguimento desta. Para este fin utilízanse distintas técnicas de investigación social, pero a enquisa é a técnica máis utilizada, e os seus resultados son moi útiles para introducir melloras nos servizos que repercutan, pola súa vez, na mellora da satisfacción das persoas usuarias.

Para a análise da satisfacción das/dos usuarias/os no contexto dos servizos sociais comunitarios podemos atopar as referencias dun camiño xa iniciado hai anos coa avaliación da calidade asistencial dos servizos sociais (Medina Tornero, 1996, 1997) e do SAF (Medina Tornero, 2000), a análise dos sistemas de implantación de calidade (Medina Tornero e Medina Ruiz, 2010) e a aplicación práctica do modelo SERVQUAL en servizos sociais comunitarios (Medina Ruiz, 2011).

Non obstante para avaliación da calidade dos sitios web a través da percepción de usuarias/os precisábase dun modelo adaptado para a medición de servizos en contorno web. Dadas as características do MATIASS, como un servizo de información prestado case integramente a través da web (aínda que conte con soporte para consultas telefónicas ou correo electrónico), optouse por utilizar modelo o Webqual³ para esta finalidade. Non obstante as referencias a investigacións deste tipo con este modelo son escasas e atopáronse aplicadas a sitios web de establecementos comerciais. (Gomes W., De Faria, R. C, 2012), polo que os resultados non son susceptibles de ser comparados cos deste estudo.

Con respecto ao estudo da Deputación da Coruña, referido na introdución deste traballo, no que se sinalaba que os expertos consultados a través dun estudo Delphi expresaran un alto nivel de acordo coa hipótese proposta de que o MATIASS é unha ferramenta óptima para o logro dos obxectivos das unidades de traballo social a través das TIC, pódese afirmar que, aínda seguindo unha metodoloxía diferente no presente estudo, os resultados deste confirman tamén agora aquela percepción por parte das e dos profesionais.

Con esta investigación preténdese achegar unha experiencia para a avaliación da satisfacción de profesionais usuarias e usuarios cun instrumento adaptado do modelo Webqual, de maneira que os seus resultados sexan útiles e comparables ao longo do tempo, pois a utilidade dunha enquisa aumenta canto maiores sexan as posibilidades de comparación dos seus resultados. A utilización dunha ferramenta de avaliación estandarizada facilitaría tamén a comparación entre servizos semellantes, polo que sería interesante profundar neste tipo de estudos, tendo en conta de que estamos

³ <http://www.webqual.co.uk/index.htm>

inmersos na sociedade da comunicación e a información. As TIC aplicadas ás funcións do traballador e traballadora social, serven para a recollida e xestión da información, como ferramenta de investigación e comunicación ou como recurso para o deseño, xestión e avaliación de programas sociais. Estas ferramentas deberán ser, pola súa vez obxecto de investigación e análise para a súa mellora continua e innovación, acompañando e impulsando o traballo social e os servizos sociais cara ao futuro.

CONCLUSIÓNS

Os resultados deste estudo sinalan que non existen grandes diferenzas entre as distintas dimensións de calidade percibida que se mediron a través das afirmacións (ítems) incluídas no cuestionario aínda que, como se reflicte tamén na opinión xeral sobre o MATIASS en función do sexo e da antigüidade como usuario/a, os homes amósanse algo máis críticos que as mulleres, así como tamén as persoas con menos experiencia no manexo con respecto ás máis afeitas ao seu uso.

As medias totais das dimensións de calidade son as seguintes:

1. Usabilidade (estética e navegación): 8,1
2. Calidade da información - Fiabilidade: 8,4
3. Calidade da interacción - Capacidade de resposta: 8,1
4. Calidade da interacción - Seguridade e empatía: 8,5.
5. Impresión xeral: 8,3.

Dentro dos elementos ou ítems da dimensión de Usabilidade, os que obteñen a puntuación media máis alta, é dicir, que expresan o maior grao de acordo coa afirmación expresada neste, e polo tanto, obtén unha mellor calidade percibida por parte dos profesionais participantes na enquisa é a afirmación de que o MATIASS é fácil de navegar (8,3) e de aprender a manexar (8,6). Non obstante, da análise extraída deste ítem en función das diferentes variables, é preciso matizar este último resultado tendo en conta que esta valoración é máis baixa no caso das/dos profesionais entre 20 e 35 anos ou con experiencia/antigüidade no manexo do MATIASS de menos de dous anos (aínda que, habitualmente coinciden ambas as dúas circunstancias). Pola súa banda, os homes foron máis críticos en aspectos como a aparencia ou o deseño do sitio web.

Os elementos que obteñen unha menor puntuación nesta dimensión, algo por debaixo da media, son os referidos á facilidade para atopar os contidos que se precisa consultar (7,6) e os que están ben estruturados e organizados (7,9).

Unha primeira conclusión a este respecto sería que as/os usuarias/os do MATIASS perciben que esta ferramenta é fácil navegar e de aprender a manexar aínda que os datos apuntan como necesario un certo período de adaptación ou necesidade de optimización da procura avanzada/mellora na visualización da estrutura dos contidos máis consultados e dinámicos, como sería o caso de recursos por colectivos.

Con respecto á Calidade da Información-Fiabilidade, os elementos mellor valorados foron os de que ofrece información fácil de entender (8,6) útil adecuada ás súas necesidades (8,5), e precisa/rigorosa (8,4), existe lixeiramente inferior nivel de acordo coa opción de que presenta a información e documentación nos formatos axeitados, que cun 8,1 representa o valor máis baixo.

Os ítems máis valorados en canto á Calidade de interacción-Capacidade de resposta, foron os referidos á rapidez coa que se incorporan as novas convocatorias, normativa e recursos (8,5), así como os da facilidade de descarga de documentos nos diferentes formatos e axilidade de acceso á web (8,3 en ambos os dous ítems). Tendo en conta que estes elementos conforman o que se podería considerar como as partes máis críticas ou sensibles pola súa importancia de cara ao traballo das/dos profesionais, o feito de que sexan valorados como moi satisfactorios considérase un indicador altamente positivo na súa percepción do servizo.

O elemento menos valorado, con 7,16 puntos (por debaixo da media), foi o de que o MATIASS facilita a comunicación coa Consellería de Traballo e Benestar.

Na dimensión de Calidade da interacción-Seguridade e empatía, os aspectos máis valorados foron os da confianza na ferramenta para manterse informada/o en servizos sociais (8,7) e que está ben considerado entre os profesionais dos servizos sociais (8,6), polo que se pode concluír destes resultados que o MATIASS se ten consolidado como unha ferramenta de referencia nos servizos sociais na que as/os profesionais confían para o desenvolvemento do seu traballo.

Por último, de 72 profesionais que responderon a enquisa, o 32 % achegaron suxestións para engadir ou mellorar no MATIASS a través da pregunta aberta incluída no cuestionario para recoller e identificar as necesidades de información, amosando deste xeito unha boa disposición e interese na colaboración neste aspecto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, V "e máis", Ruíz, J. (Coord.) (2010). *Guía para el desarrollo de cartas de servicio*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas. Disponible en: <http://www.aeval.es>

- Caamaño, J., Donís, L., Seoane, F., Lueiro, T., Rodriguez, J., Fernández, P., Dopazo, P., del Monte, A., Seoane, T., de la Fuente, N., Fernández, M., Alonso, A., Vilas, M. (2007). Os servizos sociais en Galicia, do presente ó futuro. Informe dos resultados da investigación "Enquisa sobre Servizos Sociais de Atención Primaria e Estudo Prospectivo Delphi da Área de Comunidade na Provincia da Coruña". *Revista Galega de Traballo Social Fervenzas*, 10, 9-37.
- Cuellar, E. del Pino, E., Ruiz, J. (Coord.) (2009). *Guía para la evaluación de la calidad en los servicios públicos*. Recuperado o 20 de decembro de 2013 de <http://www.aeval.es>
- del Águila, A.R.I, Padilla, A.I, Mohammad R. (2013). *Inputs y Outputs en la calidad de los servicios electrónicos: revisión de la literatura y propuesta de un modelo de relaciones*. Open Journal Systems. Recuperado o 26 de xaneiro de 2014 de <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/inovar/article/view/40516/42348>
- Fungueiriño, A. (2006). *Memoria MATIASS 2005*. Documento non publicado. Santiago de Compostela: Colexio Oficial de Traballo Social de Galicia.
- Fungueiriño, A. (2010). Informe de desenvolvemento do Proxecto "Redeseño do MATIASS con xestor de contidos CMS". Documento non publicado. Santiago de Compostela: Colexio Oficial de Traballo Social de Galicia.
- Gomes, W., De Faria, R. C. (2012). Calidad de los sitios web en la percepción de los usuarios. Una aplicación en los hoteles de João Pessoa, Paraíba, Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21, 925- 944.
- Consellería de Traballo e Benestar. MATIASS. <http://benestar.xunta.es/web/portal/recursos-matiass>
- Medina, M. E., Medina, E.(2011). Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios. *Zerbitzuan*, 50, 85-100, doi:10.5569/1134-7147.50.07.
- Medina, E. (2011). Evaluación de la calidad percibida en servicios sociales, Murcia, Diego Marín Editor.
- Medina, M. E. (2000). Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio. Murcia: Universidad de Murcia.
- Medina, M. E. (1997a). La evaluación de la calidad de los servicios sociales. Comunicación presentada ao *II Congreso de Psicología Profesional*. Murcia.
- Medina, M. E. (1997b). Utilidad de la evaluación en los servicios sociales comunitarios. *Apuntes de Psicología*, 49-50, p. 127-151.

- Penas, A., Rútolo, A.D. (1999). ¿MATIASS...? ¿Quién é MATIASS?. *Revista Galega de Traballo Social Fervenzas*, 2, 6-7.
- Penas, A., Rútolo, A.D. Dossier Matias. Presentación Xornadas de Sevilla. Colexio Oficial de Traballo Social de Galicia. Documento non publicado. 2001.
- Ruiz, A., Hidalgo, C., Jiménez, M.J., Ruíz, J. (Coord.) (2006). *Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas. Disponible en: <http://www.aeval.es>.

REFERENCIAS NORMATIVAS:

- *Decreto 148/2004, do 1 de xullo, sobre Cartas de Servizos e Observatorio de Calidade* (2004, 12 de xullo). Recuperado de http://www.xunta.es/dog/Publicados/2004/20040712/Anuncio1243E_gl.html
- *Decreto 235/2008, do 18 de setembro, regula o Sistema de calidade de Xestión da Xunta de Galicia (2008, 27 de outubro)*. Recuperado de http://www.xunta.es/dog/Publicados/2008/20081027/Anuncio44906_gl.html
- *Orde do 11 de xullo de 2008 aproba unha guía descritiva de elaboración de cartas de servizos na Xunta de Galicia e o Manual de identidade gráfica do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia*. Diario Oficial de Galicia, 140, do 21 de xullo de 2008.
- *Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado*. (2005, 3 de setembro). Recuperado de <http://www.boe.es/boe/dias/2005/09/03/pdfs/A30204-30211.pdf>.

Asociación Boa Vida

Pepa Vázquez Martínez

A asociación Boa Vida está constituída por persoas en situación de vulnerabilidade social, e os técnicos que as acompañan traballan para diminuír as desigualdades, fortalecer capacidades e mellorar o acceso a oportunidades, a través da formación e o traballo en equipo.

Boa Vida, nace como froito do traballo social realizado no Equipo Municipal de Inclusión Social do Concello de Pontevedra (pechado hai 3 anos). Detectada a necesidade de ter apoio moral dun grupo de persoas en situación de pobreza e exclusión social, que non ía volver ao mercado laboral “tradicional”, que xa pasara por procesos formativos, e que decide compartir e crear saberes novos, comezouse a traballar elaborando unha lista de temas que cada persoa expoñía, e así se xerou a dinámica de encontro. Dende abril do 2014 é entidade prestadora de servizos sociais.

Algunhas das claves foron a toma de conciencia por parte das persoas do grupo, de ser conscientes de que as causas da situación de pobreza non son culpa delas. De non saberse soas, e sentirse acompañadas. A base do traballo é a formación-acción participativa, con dúas áreas principais:

1. **A oficina de dereitos e deberes sociais**, na que se encadra a información, formación e a realización de itinerarios de inclusión social e laboral (no ano 2014 financiados pola Consellería de Traballo e Benestar a través do Fondo Social Europeo). Así mesmo conseguiuse unha cesión durante 2 anos de catro vivendas, nunha delas residen dúas persoas en comunidade ao tempo que se deseña o modelo de apoio a persoas sen vivenda ou con vivendas precarias, noutra instaláronse as oficinas e unha aula de usos múltiples pensada para actividades de día e as outras dúas están en proceso de rehabilitación e xa se iniciou actividade avícola, que conecta coa participación nun proxecto de microhortas que iniciou Cáritas na cidade.

2. O **proxecto Boa Vida Trapera** dedícase á recollida e recuperación de roupa e calzado, co fin de xerar ingresos, atópase na primeira fase de investigación participativa na que se fai o proxecto de viabilidade ao tempo que se realiza a actividade a modo de práctica. Esta actividade está apoiada por Trapero de Emaús de Navarra.

Forman parte da EAPN (Rede galega de loita contra a pobreza) e puideron iniciar esta andadura grazas ao compromiso das persoas en situación de pobreza, ao traballo desinteresado dos técnicos e nos últimos meses a sete persoas que prestaron 8.000 euros para poder iniciar as actividades que financia a Consellería de Traballo e Benestar e que ingresou a metade ao xustificarse o inicio das actuacións e a outra metade no 2015.

Dado o primeiro paso queda camiñar e asentarse un proxecto que como se pode ver precisa da colaboración desta profesión tanto a nivel técnico como económico.

A asociación ten a súa sede en Pontevedra. Podes atoparnos en:

boavidainclusionactiva.blogspot.com

Tfno.: 886 160 950

ENTREVISTA DO COTS A DAVID SILVA. Presidente de EAPN GALICIA

Marta Capeáns Outeiro

De EAPN sabemos que é unha macro **organización** estruturada en forma de grande rede ao longo dos Estados membros da UE. O seu obxectivo é ser a gran voz que difunda, presione, promova e faga efectivas políticas reais para combater a pobreza e a exclusión social; e que se leva facendo a nivel europeo dende o ano 1990.

No caso galego, e dende que nace o voso traballo no ano 2008, se nos ocorren unha chea de dúbidas:

• **O traballo dende Galicia canto de marxe de manobra autónoma ten?, ou a pauta ven moi definida e estruturada dende o marco europeo da organización?**

Temos total autonomía de xestión. EAPN Europa e EAPN España teñen unha estrutura semellante á Unión Europea e ao estado autonómico. O que nos une son as causas e estratexias compartidas e a seguridade de que para ter un mínimo éxito de incidencia política é imprescindible traballar de xeito coordinado nos ámbitos europeo, estatal, autonómico e local. A acción de cada unha das organizacións céntrase nos eidos aos que pertence; no caso de EAPN Europa a incidencia vai dirixida ao Parlamento Europeo e á Comisión; EAPN España traballa a nivel do Goberno español; e EAPN Galicia céntrase na nosa Comunidade Autónoma.

• **Canto poder de decisión teñen no devir do día a día a participación dos 25 membros actuais qué engloban EAPN Galicia?**

Somos unha rede de entidades, polo que as estratexias e os plans operativos da EAPN Galicia decídenos os seus 25 membros directos, moitos deles federacións que representan á súa vez a 125 entidades de base. A principal liña estratéxica interna que temos é a procura da participación das entidades membro no día a día: nos grupos de traballo, resolucións asemblearias, actividades, posicionamentos políticos, presenza estatal e europea, etc.

- **Cál é a estrutura organizativa de EAPN en Galicia:**
- **RRHH: canto persoal ten traballando, canto persoal con cargo dentro da organización (aínda que o seu traballo sexa outro?...), qué volume de persoal voluntario move?**

A estrutura é moi sinxela. Actualmente hai dúas persoas traballando de xeito remunerado, aínda que con apoio técnico dende EAPN España. O resto é voluntariado, entendendo como tal tanto a profesionais ou persoas en risco ou situación de pobreza ou exclusión das nosas entidades membro que coordinan ou participan nas diferentes actividades que se organizan. Temos tamén algunha persoa voluntaria para actividades moi concretas (comunicación, investigación, dinamización, etc.).

- **Actividades: (destacar as que figuran na memoria anual do ano 2013) e engadir aquelas novas que non se ven pero se fan (representación en institucións, captación de novos membros, etc...)**

Traballamos en tres áreas principalmente: incidencia política, participación de persoas en risco de pobreza ou exclusión social e defensa do terceiro sector e do diálogo civil en todas as actuacións e mesas de diálogo público nas que se decidan ou traten normativas ou plans que nos afecten como sector ou que afectan directa ou indirectamente aos colectivos cos que traballamos.

As actuacións públicas máis coñecidas son o Encontro de Cidadanía Inclusiva e participación de persoas en pobreza ou exclusión (de xeito anual en Compostela pero que teñen continuidade a nivel estatal e europeo); o Foro anual sobre Pobreza e Exclusión Social, que pretende ser o lugar de encontro de todo o terceiro sector galego; ou a celebración do Día Internacional de Loita contra a Pobreza no Parlamento de Galicia (cada 17 de outubro). Sempre fomentando a coordinación co CERMI Galicia e a Coordinadora Galega de ONGD, as outras dúas plataformas sociais galegas.

Estas actividades xorden dun dos nosos grupos de traballo, o de Participación. Tamén están activos os de Comunicación, Fondos Estruturais e Desenvolvemento Normativo. Este traballa tamén con subgrupos como o dedicado a fomentar a implantación de cláusulas sociais na contratación pública ou á análise de propostas para defender e mellorar o sistema de Rendas Mínimas como a RISGA. No 2014, e coa colaboración imprescindible do Colexio de Traballo Social, puidemos levar a cabo o Informe sobre a RISGA, "Dos papeis ás persoas".

• **De onde provén o financiamento, e que limitacións ten para poder ser incrementado. Cales sons as aportacións dos membros integrantes?**

Financiámonos grazas ás cotas dos nosos membros e á aportación de EAPN España a través da convocatoria estatal do IRPF. Máis alá de aportacións puntuais ou do financiamento temporal dun posto de traballo, apenas temos financiamento da Consellería de Traballo e Benestar; isto é algo deliberado, para non limitar a nosa independencia na esixencia política e para non competir coas nosas entidades membro no financiamento público. No noso vixente plan estratéxico temos previsto aumentar os ingresos mantendo estas condicións.

• **Qué visión xeral ten EAPN Galicia das políticas sociais levadas a cabo polas diferentes administracións en relación á situación actual de pobreza?**

Temos dito en numerosas ocasións que erradicar situacións de pobreza é exclusión pasa, en primeiro lugar, porque exista unha vontade política real, algo que no noso país non se ten dado ata o de agora. Nin sequera nos anos de bonanza e crecemento económico puidemos ver unha redución efectiva dos índices de pobreza en España. Nos últimos anos, a situación empeorou dramaticamente, dándose un desmantelamento paulatino do estado benestar coas políticas públicas baseadas nos recortes de dereitos e prestacións sociais.

Ademais, vemos como cada vez máis estase a culpabilizar ás persoas en pobreza e exclusión da súa situación trasladándolles a responsabilidade completa de non saír adiante, obviando a responsabilidade colectiva que temos como sociedade. Isto ten unha relación directa coa volta ao asistencialismo e á beneficencia algo que socaba a dignidade das persoas e non as axuda a saír desa situación.

Por outra banda, ningunha administración está a considerar o papel imprescindible do terceiro sector na loita contra a pobreza e a exclusión. Pensamos que a sociedade civil organizada está para colaborar coas institucións públicas na resolución dos problemas que afectan á cidadanía. Lamentablemente, os gobernos aínda pensan que lle están a facer un favor ás entidades sen ánimo de lucro dándolle subvencións para realizar programas sociais, cando en realidade é xusto ao revés. Nestes tempos, as organizacións non lucrativas estamos a ser a barreira para deter a privatización dos servizos sociais públicos e a entrada do lucro na prestación de servizos dirixidos a loitar contra a pobreza e a exclusión social.

- Os diferentes organismos que intentamos concienciar, o noso Colexio tomou tamén a decisión estratéxica de ser unha voz máis na defensa dos usuarios por medio das voces disconformes dos nosos colexiados, sobre o incremento do serio problema da exclusión social e dos niveis da pobreza, moitas veces sentimos frustración polas políticas sociais actuais da administración nesta loita,

- Realmente hai unha escoita activa cando se denuncia e se emiten datos?

Penso que neste punto estamos no mesmo barco. O noso estilo é a incidencia política propositiva. Non evitamos a denuncia e a crítica pero sempre buscamos no noso interlocutor o entendemento e facilitarlle propostas solventes de solución ou mellora. Aínda que nos supón un esforzo importante, conseguimos que se nos escoite. Que se faga de xeito activo depende de que se nos considere un actor político máis, cunha mensaxe compartida e homoxénea, con capacidade de crítica e denuncia.

Aquí nos queda por avanzar, tanto entre nós, para aproveitar todo o potencial que a efectos comunicativos ten a nosa rede (e que no 2014 tivo xa un avance importante, rematado coa nosa campaña #Dereitos365) como continuar a coordinación coas outras dúas plataformas galegas do terceiro sector e con outros actores (Colexios profesionais, universidades, medios de comunicación, etc).

Hai dúas novas positivas neste eido. Unha é interna pero que pouco a pouco estamos conquerindo transmitir á sociedade: non hai fronteiras nin parcelas na loita contra a pobreza e a exclusión. En EAPN Galicia traballan en rede entidades que loitan polos dereitos de todo tipo de colectivos, pero que temos causas compartidas e así as transmitimos. Dar prioridade ás causas por encima dos logos. A outra nova positiva é a crecente participación e opinión de persoas en pobreza ou exclusión social por si mesmas, directamente e sen intermediarios. Nos nosos Encontros de Participación e cada vez máis na maioría de actividades pero sobre todo grazas as oportunidades de comunicación que ofrecen as redes sociais.

- Qué pode ser que esteamos a facer mal, e que se poda mellorar? (o feito de ter unha implantación tan grande, e xa dilatada no tempo, ten que dar lugar a un sinfín de experiencias noutros países,...)

O inimigo e os retos son moi grandes, pero son os mesmos en Galicia e en todo o planeta, polo que para nós é decisivo poder traballar e ter información como mínimo nos niveis europeo e estatal. Participar no comité europeo de seguemento dos Fondos Estruturais (sobre todo Fondo Social Europeo) ou ter comunicación directa co departamento da Comisión Europea responsable da aprobación e seguemento dos diferentes plans operativos rexionais, como o galego, abre cando menos posibilidades reais de interlocución no eido institucional galego.

Para poder mellorar o traballo en rede a clave é a xenerosidade como organizacións de dar prioridade ao traballo por causas compartidas e á defensa de dereitos sociais por enriba de logos ou egos individuais. A confianza mutua e o liderado nunha rede non se consegue con imposicións ou reclamando cotas de poder, senón traballando con xenerosidade e esforzo polo que nos beneficia a todas, con estratexias compartidas e principios democráticos. Quédanos moito por avanzar neste eido pero creo que podemos presumir como terceiro sector galego do que xa temos conseguido.

As plataformas cidadáns xurdidas dende o 15 M, que actualmente se están a organizar como partidos políticos parecen ter como punto en común a denuncia da desigualdade e o proclamarse como “anti sistema”,

• Poden ser eficaces como unha voz alternativa máis para loitar contra a pobreza? Ou parece que saben o que lles molesta, pero non como cambialo?

É unha excelente nova, como garantía de que vai seguir a defensa dos dereitos sociais e combater o asistencialismo e o esnaquizamento do estado do benestar. No 2014 temos que felicitarnos porque aspectos como a denuncia da desigualdade e unha imprescindible redistribución de ingresos figuran, por fin, na axenda política, e moito desta felicitación debémoslla a este tipo de movementos.

Da súa eficacia como alternativa de goberno non temos aínda exemplos nin evidencias. A xestión de políticas, recursos e orzamentos públicos é moi difícil, polo que ter principios claros (que non dogmas), capacidade de diálogo e de vontade para resolver problemas por enriba de logos, é imprescindible.

Nos vindeiros meses teremos ocasión de vernos de novo con forzas políticas e candidaturas a alcaldías para presentarlle as demandas dende as organizacións sociais. A coordinación entre institucións é imprescindible, pero dende logo é fundamental ter claros os principios ideolóxicos para que as políticas públicas que se implanten sexan coherentes. E nestes últimos anos, por desgracia, tivemos varios exemplos de confusión ideolóxica en bastantes concellos galegos.

Na Galicia actual empézanse a vislumbrar grupos, pequenos polo de agora, que plantexan a necesidade de establecer una Renda Social Básica.

• Temos capacidade para plantexarnos esta como un proxecto serio e viable?

• Qué opinión lle merece a Renda Básica a EAPN?

Como Renda Básica Universal garantida non temos unha posición única nas nosas entidades membro. En varias delas se defende pero

noutras non se entende como viable. O que si defendemos é unha Renda de Inclusión digna para todas aquelas persoas en situación de pobreza ou exclusión que o precisen sen importar en que lugar do estado resida, e sempre como ferramenta de inclusión social activa. Para que realmente sexa efectiva aínda teríamos moito que cambiar, especialmente no relativo á súa tramitación e xestión desde as institucións públicas.

• Ten Galicia e España capacidade para plantexarse un proxecto desa dimensión?

O acerto da campaña pola Renda Básica foi avanzar moito no debate sobre as posibilidades dunha Renda Mínima para as persoas en pobreza ou exclusión social (a nosa RISGA con melloras en importes e xestión). Europa, España e Galicia, teñen a capacidade de expor este proxecto. En Europa defendemos que se aprobe canto antes a Directiva sobre Rendas Mínimas, entendéndoas como un dereito subxectivo.

En España vimos de presentar un informe sobre este tema en cada unha das CCAA. É insultante o desprezo que se fai aos dereitos sociais de milleiros de persoas e ao artigo 14 da Constitución que en teoría ampara a súa igualdade ante a lei. É indigno e ata ilegal que no 2013 so 0,6 de cada mil persoas en Castela a Mancha percibiran unha renda mínima (4,08 en Galicia) mentres que en Euskadi o facían 34 de cada mil.

Unha renda mínima para as 743.000 familias españolas que no 2013 non tiveron ningún ingreso suporía un coste anual de 4.607 millóns de euros. (Estudo Cáritas, 85% salario mínimo). Hai que lembrar que os técnicos de Facenda cifran en 60.000 millóns de euros a cantidade anual que escapa do control do fisco. Non é unha cuestión orzamentaria senón de mera vontade política.

Máis no pequeno mundo, ou territorio este que nos ocupa, e tal vez cos pés ben asentados na terra, e mirando con lupa o que si xa temos:

• Qué se esperaba e que mudou, si é que en algo o fixo xa, as expectativas de EAPN sobre a Lei de Inclusión Social de Galicia publicada a 1 de xaneiro do ano 2014?

Eramos e somos moi optimistas coa Lei de Inclusión. Aínda que mellorable, o seu enfoque de inclusión social activa e de relación co emprego segue a ser sorprendentemente novidoso en comparación con outras comunidades e a nivel estatal.

O gran problema é que este optimismo enfréase día a día polo retraso na publicación do seu Regulamento, e xa levamos máis de seis meses. Con todos os problemas de retrasos e xestión que elo conleva

e a incidencia que iso ten nas vidas das persoas perceptoras. O aspecto orzamentario semella que avanzou un pouco máis, aínda que so a partir do 2013 contamos con incrementos minimamente decentes.

- **A Risga está sendo o que pensabamos que ía ser? (O COTSG a destaca como un dos grandes focos de queixas e denuncias, malestar e desacordo dos profesionais, no 2014)**

Definitivamente, no. Recentemente e coa axuda do Colexio puídemos facer unha consulta e un informe sobre a RISGA e os centos de dúbidas que está a xerar a súa implantación. E os problemas xerais están moi identificados: endurecemento drástico dos requisitos de acceso, escasa coordinación política e técnica entre administracións e departamentos implicados, atrasos na tramitación dos expedientes sobre todo no eido autonómico pero tamén no eido local, carencia orzamentaria e sobreforzo e frustración dos profesionais de base (sobre todo servizos sociais comunitarios e ONG implicadas).

O 2015 deber ser o ano no que se afronten estes problemas, tecnicamente, co Regulamento e politicamente coa corresponsabilidade entre administracións que será unha das nosas principais reclamacións de cara ás eleccións municipais e autonómicas.

- **Gustaríanos contar cunha pequena reflexión sobre as medidas e o impacto na poboación que se levaron a cabo de a administración nos últimos tempos: medidas para mediar/paliar os desafuzamentos, ticket social eléctrico, etc... Realmente están funcionando? Serven para algo?**

Medidas illadas, sen apenas relación con políticas integrais de acción social xa que xorden de impulsos políticos puntuais, e dende logo sen a coordinación ou supervisión dos departamentos competentes na inclusión social; son pouco mais que meros fogos de artificio. E moito máis se o que xera é traballo administrativo extra nos profesionais de base. Nesta loita da coordinación e a coherencia, as persoas profesionais responsables dos servizos sociais comunitarios saben que teñen un aliado.

- **A modo de conclusión e de sonos para o vindeiro 2015, e anos vindeiros:**

- **Qué opinión merece o estudo realizado pola Consellería de Traballo e Benestar Social sobre a Pobreza en Galicia, presentado en Xullo de 2014?**

¿Un estudo sobre a pobreza infantil? ¿Existe? En serio, sabemos que existe e da súa calidade como diagnóstico e análise da situación, pero por moito que o temos reclamado (directamente, medios de comunicación, grupos parlamentarios) aínda non o conseguimos.

Quédanos o Valedor do Pobo, pero é evidente que aínda queda moito por avanzar na transparencia das administracións públicas.

• **Cales son as vosas expectativas depositadas na Estratexia de Inclusión Social de Galicia 2014/2020...? Nace coxa, pode aportar algo realmente tanxible, ou ser a panacea?**

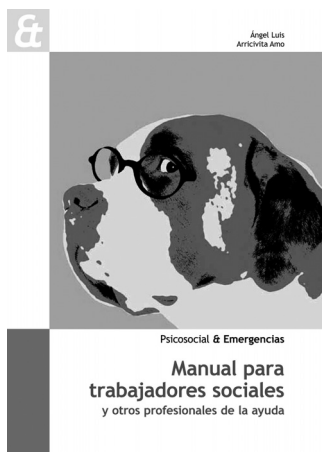
É unha boa nova a poesía desta nova Estratexia pero a prosa comeza agora. No 2015, co primeiro plan bianual que a desenvolve, veremos se son soamente boas palabras ou se concreta en medidas, indicadores e orzamentos convincentes, pero hoxe hai razóns para o optimismo. Ten un enfoque integral de respecto á dignidade das persoas e de fomento da inclusión social activa, en principio lonxe de fomentar medidas asistencialistas. A actitude da Consellería de Traballo e Benestar foi moi aberta á escoita e á negociación de cada unha das nosas propostas, na que se recollen máis de 30 na Estratexia: participación das persoas en pobreza ou exclusión social; redución de burocracia; apoio a familias monoparentais; a fillos e fillas de vítimas de violencia de xénero ou a vítimas de prostitución ou trata; loita contra o fracaso escolar; non admisión do lucro nos servizos sociais; vivendas tuteladas para persoas sen fogar; etc.

Insisto. A prosa comeza no 2015. Neste ano a Xunta comprométese a cumprir os prazos de resolución da RISGA que marca a Lei de Inclusión e aumentar drasticamente a coordinación e corresponsabilidade cos concellos. Unha coordinación política pero tamén técnica para defender de xeito efectivo políticas públicas e non xogar ao ping pong cos dereitos sociais dos 630.000 galegos en risco de pobreza e exclusión.

Paradoxalmente, a principal debilidade da propia Estratexia ven da Consellería de Facenda, quen xestiona ante a UE a maioría do seu orzamento. Con bo criterio e aprendendo de erros pasados, a Comisión Europea esixe transparencia e diálogo en todo o proceso de planificación e xestión dos fondos, con participación constante e estable da sociedade civil organizada. Ningún destes requisitos se está a cumprir. Non é estraño e preocupante o retraso pola aprobación do Plan Operativo (bochornoso en apartados como en Educación, por certo) presentado a Bruxelas e a chegada dos fondos.

Mil grazas!!

Marta Capeáns Outeiro, colex. 1020 do COTSG



Manual para trabadores sociales y otros profesionais de la ayuda

AUTOR: Arricivita Amo, Ángel Luis.

EDITORIAL: Psicosocial&Emergencias

ANO: Huesca 2013

NÚMERO DE PÁXINAS: 271

ISBN: 978-84-616-2681-6

Ángel Luis Arricivita, traballador social cunha longa traxectoria profesional no ámbito do traballo social sanitario, na intervención en emerxencias e na docencia e promotor de varias publicacións, presentounos o pasado ano 2013 este manual no que pretende dotar dun corpus teórico á intervención no campo das emerxencias, e non só para os/as profesionais do traballo social, senón tamén para outros profesionais que interveñen conxuntamente nestas situacións.

O propio autor achéganos a seguinte reflexión que fundamenta a participación dos traballadores sociais e outros profesionais dos servizos sociais na resolución das emerxencias dende a súa especificidade *“Os profesionais do socorro inmediato e da atención en crise –calquera que sexa a súa especialidade– están sendo testemuñas diarias dunha nova realidade social que demanda respostas novas a problemas e necesidades novos, unha realidade onde a capacidade de reacción ante diversas situacións traumáticas ou de ameaza –nas que a autonomía, a saúde, a seguridade e incluso a vida quedan comprometidas– vese desbordada”*.

Dous son os obxectivos que se propón con este manual: achegar coñecementos de carácter psicosocial ao ámbito das situacións de emerxencia-urxencia e ampliar o espazo teórico do traballo social nunha perspectiva de atención integral ás persoas e unidades de convivencia afectadas, co fin de obter unha mellora na intervención.

Ao longo de dezaseis capítulos Arricivita fai un percorrido que vai dende o marco normativo-lexislativo, a definición e aclaración de conceptos ou as achegas do traballo social no campo das emerxencias ata unha proposta xa máis pragmática e operativa tanto dun procedemento de actuación como de técnicas ou recursos a implementar durante a intervención. Todo isto sen descoidar a prevención ou a intervención postemerxencia.

Este libro é sen dúbida unha referencia obrigada xa non só para os/as profesionais ou estudantes de traballo social senón tamén para todos aqueles profesionais de distintas disciplinas que interveñen nos equipos de actuación, pois no coñecemento e recoñecemento desta dimensión psicosocial da intervención nas situacións de urxencia-emerxencia atópase o fundamento para a coordinación e o traballo en equipo que lle dan valor e integridade á intervención.

“A novos tempos, novos problemas e necesidades, que esixen novas respostas”.

M.ª Xosé Vázquez Vázquez

Colex. 849

Colección literaria sobre o exercicio profesional do traballador social

Sonia Feijoo Alén. *Traballadora Social*

1. "Traballo Social no ámbito da Lei de dependencia. Reflexións e suxestións". ISBN (Netbiblo): 978-84-9745-455-1
2. "Traballo Social con enfermos de alzhéimer e as súas familias. Reflexións e suxestións". ISBN (Netbiblo): 978-84-9745-478-03. 3. "Traballo Social con familias. Reflexións e suxestións". Reflexións e suxestións. ISBN (Netbiblo): 978-84-9745-893-1
4. "Traballo Social en defensa da asistencia persoal. Reflexións e suxestións". ISBN (Netbiblo): 978-84-9745-813-9

-Coordinador da colección: Dr. Alfredo Hidalgo Lavié

-Colaboración: Consello Xeral de Traballo Social e Editorial Netbiblo

O Destacar a importancia desta colección literaria de reflexión e pensamento "sobre o exercicio profesional do traballador social" na área dos servizos sociais que contribuíu enormemente a completar a miña formación académica como traballadora social, co saber práctico dos técnicos que desenvolven a súa actividade profesional inmersos nas problemáticas sociais do día a día. Do mesmo xeito, invita a plasmar as nosas experiencias profesionais para formar parte deste espazo de debate e reflexión e poñelo na axenda política e social actual. Un lenzo branco sobre o que pensar, opinar libremente e compartir experiencias.

Nesta colección desenvólvense todos os temas de interese no ámbito do traballo social a partir de experiencias persoais e directas, considerando ademais un grupo de discusión e unha entrevista persoal. Está composta por catro publicacións, cada unha delas estrutúrase en tres apartados claramente diferenciados. O primeiro apartado componse dunha serie de colaboracións de reflexión a xeito de capítulos por técnicos seleccionados. O segundo, unha análise do discurso dun grupo de discusión constituído para tal fin e composto exclusivamente por profesionais da área. O terceiro incorpora unha entrevista ampla a unha persoa destacada na materia obxecto da obra.

O primeiro número "Traballo Social no ámbito da Lei de dependencia. Reflexións e suxestións", está dedicado á estrela das políticas sociais da democracia española: a Lei de dependencia. A Lei 39/2006 do 14 de decembro supuxo un avance histórico e introduciu como principal novidade o recoñecemento a través da súa aplicación dun dereito subxectivo e universal, por primeira vez no ámbito dos servizos sociais.

O segundo número "Traballo Social con enfermos de alzhéimer e as súas familias. Reflexións e suxestións", afonda no tratamento dado a este colectivo na Lei de dependencia e sen deixar de recoñecer os seus aspectos positivos en canto a lles dar respostas ás necesidades das persoas en situación de dependencia, formula a necesidade de mellorar na lei algúns aspectos referidos á atención prestada aos diferentes sectores dependentes, posto que a Lei de dependencia dalgún xeito presta unha atención en "igualdade de condicións" a todos os sectores dependentes, sen ter en conta que as persoas enfermas de alzhéimer e outras demencias son unha causa de discapacidade e dependencia que pola súa singularidade necesitan unha atención e tratamentos específicos e diferenciados.

O terceiro número "Traballo Social con familias. Reflexións e suxestións" contribúe á reflexión sobre o labor do traballo social no ámbito da intervención con familias, como unha práctica que debe situar as familias no centro de atención do seu campo de acción. Ofrécese un óptica xeral que vai máis alá de tratar a intervención directa do traballo social con familias dende os diferentes servizos nos que exercemos (os servizos sociais municipais, a mediación familiar, a terapia familiar, os puntos de encontro etc.), facendo fincapé na sensibilización, a prevención e a promoción.

O cuarto número "Traballo Social en defensa da asistencia persoal. Reflexións e suxestións" ofrece unha mirada crítica dende a realidade cotiá e supón unha grande aposta pola autonomía persoal das persoas en situación de dependencia, rompendo con moitos tópicos e barreiras culturais que xiran arredor do mundo da discapacidade. Destaca a importancia da participación das persoas en situación de dependencia sobre todo o proceso en que se presta apoio para que consigan ter unha vida independente, o dereito a decidir sobre o seu proxecto de vida e a importancia que ten en todo este proceso a figura do asistente persoal.

No desempeño do meu labor profesional diario teño contacto con traballadores sociais de distintas administracións públicas, á hora de realizar na atención ao público diferentes xestións administrativas a nivel sanitario, e a lectura e interiorización do contido desta colección literaria, abriume o camiño para ter unha perspectiva moi enriquecedora de como se pode e debe traballar de xeito coordinado entre distintas administracións e diferentes profesionais co único obxectivo que debe guiar o noso labor profesional, unha atención de calidade centrada na persoa.

Así mesmo, esta colección forma parte da bibliografía básica dos estudos de posgrao da UNED tendentes á obtención do título de experto universitario "Traballo social no ámbito da Lei de promoción da autonomía persoal e atención a persoas en situación de dependencia". O coordinador do curso é o coordinador da colección literaria, o doutor Alfredo Hidalgo Lavié que en colaboración co Consello Xeral de Traballo Social e a editorial Netbiblo fixeron que esta colección literaria de reflexión e pensamento visen a luz.

A realización deste curso contribuíu a mellorar a miña formación nos aspectos teóricos sobre a dependencia e a autonomía, pero dende un enfoque práctico e reflexivo sobre o exercicio profesional dos traballadores sociais, en particular, e sobre os efectos que a lei lle proporcionou ao sistema dos servizos sociais.

Sen deixar de recoñecer o valor positivo do camiño percorrido, non podemos deixar de loitar por seguir conquistando dereitos sociais e ser a voz dos que non a teñen; cada un de nós dende o rol profesional e persoal que nos toca vivir na sociedade española do século XXI, ante os avatares do novo cambio político que nos mostran un escenario apto para as reivindicacións e a loita social. Sexamos verdadeiros "actores políticos", o que non significa tomar partido por unha opción política ou outra, senón poñer na axenda política e social o verdadeiro espírito da Lei de promoción da autonomía persoal e atención a persoas en situación de dependencia" (Lei 39/2006, do 14 de decembro).

Retos educativos no desenvolvemento local: percepción educativa de alumnado, familias e axentes sociais na bisbarra de Verín.

Luis M. Rodríguez Otero*

(*) Doutor pola Universidade de Vigo.

Diplomado en Tráballo Social.

Traballador social na Mancomunidade de Verín. luismaotero@yahoo.es

TÍTULO: Retos educativos no desenvolvemento local: percepción educativa de alumnado, familias e axentes sociais na bisbarra de Verín.

AUTOR: Luis M. Rodríguez Otero

DIRECTOR: Dr. Pfr. David Casado Neira

PROGRAMA DOUTORAMENTO: Menores en situación de desprotección e conflito social da Universidade de Vigo.

ÁREA: Dereito Público.

ANO: 2014.

ACCESIBILIDADE AO DOCUMENTO:

Biblioteca Universidade de Vigo. Ficha Teseo.

DESCRITORES DA TESE:

Socioloxía da educación, dereito público, socioloxía rural, estratificación social.

PALABRAS CLAVE:

Educación, menores, familia, socioloxía, sistemas sociais, estruturas sociais, clases, estratificación social.

ESTRUTURA:

A tese de doutoramento estrutúrase en cinco grandes apartados. No primeiro realízase unha breve descrición do marco lexislativo en materia educativa a nivel internacional, nacional e autonómico. A continuación abórdase o marco teórico no que se realiza unha visión sociolóxica da educación analizando a teoría funcionalista, así como a relación entre a educación e a familia, o Estado, a economía e o mundo laboral. No terceiro apartado contextualízase a bisbarra de Verín e descríbense as súas principais características socio-económicas, educativas e laborais. A continuación expónse o marco empírico no que se basea a investigación. Seguidamente analízanse e preséntanse os resultados obtidos e finalmente se expoñen as conclusións ás que se chegaron con este estudo.

OBXECTIVOS:

Os obxectivos desta investigación son: comprobar en que medida a situación socioeconómica do alumnado da bisbarra de Verín se reproduce a través da educación e analizar como factores como a familia, a economía, o emprego e a política son elementos determinantes.

METODOLOXÍA:

A investigación está baseada nunha *metodoloxía* empírico-descriptiva de tipo cualitativo e cuantitativo. Os *instrumentos* utilizados para a recollida de datos foron de dous tipos. Por un lado aplícase un cuestionario anónimo ao alumnado de 4.ª ESO (n=131) e outro ás súas familias (n=97) con preguntas abertas e pechadas e unha escala de valoración. Por outro lado realizáronse entrevistas semi-estruturadas individuais a 23 axentes sociais comarcais: 6 políticos, 6 educativos (directores/as e orientadores/as escolares), 2 laborais (técnicos/as de emprego) e 9 de servizos sociais (traballadores/as sociais e educadores/as familiares).

CONCLUSIÓNS:

As *conclusións* ás que se chegaron coa presente investigación indican que:

1. Existen relacións entre o perfil social, económico, laboral e educativo da mostra e o descrito polos axentes sociais comarcais.
2. Existen diferenzas entre os/as distintos/as axentes sociais sobre a importancia que consideran que ten a educación.
3. Os/as axentes sociais valoran de forma distinta a medida en que consideran que a educación é instrumento de desenvolvemento social e económico para a bisbarra.

4. As expectativas académicas e laborais dos/das alumnos/as están relacionadas co seu perfil académico e o seu ámbito social.
5. O nivel académico das familias garda relación coas expectativas académicas dos/das seus/súas fillos/as.
6. As expectativas académicas e laborais dos alumnos/as están relacionadas co nivel socioeconómico familiar.
7. As expectativas académicas e laborais que teñen as familias sobre os/as seus/súas fillos/as están relacionadas coa súa situación laboral.
8. A valoración que ten o alumnado e as súas familias sobre a educación están relacionadas.
9. A accesibilidade e distancia entre os domicilios dos/das estudantes determina as súas expectativas académicas.
10. A oferta laboral comarcal determina as expectativas académicas e laborais dos/das estudantes.
11. As variables relativas ao xénero, o ámbito xeográfico e o tipo de centro escolar son determinantes nas expectativas académicas, laborais e económicas do alumnado.

A familia ante a discapacidade visual dun fillo: reaccións, afrontamento e clima

M.^a Emma Mayo Pais. Licenciada e doutora en Psicoloxía, Universidade de Santiago de Compostela. Profesora axudante doutora na Universidade Internacional da Rioxa (UNIR)

TÍTULO: A familia ante a discapacidade visual dun fillo: reaccións, afrontamento e clima.

AUTOR: M.^a Emma Mayo Pais. Licenciada e doutora en Psicoloxía, Universidade de Santiago de Compostela. Profesora axudante doutora na Universidade Internacional da Rioxa (UNIR)

NATUREZA DO TRABALLO: tese de doutoramento

DIRECTORES: Agustín Dosil Maceira e Eva M.^a Taboada Ares

ANO DE REFERENCIA: 2010

ACCESIBILIDADE AO DOCUMENTO:

Biblioteca Xeral da Universidade de Santiago de Compostela. Biblioteca da Facultade de Psicoloxía da Universidade de Santiago de Compostela.

PALABRAS CLAVE:

Familia, discapacidade, discapacidade visual.

RESUMO

Para a maioría dos pais o nacemento dun fillo é un momento de leducia. Non obstante, o nacemento dun neno con diversidade funcional pode transformarse no inicio de novos desafíos e problemas que deben ser abordados co fin de apoiar a estes pais na súa adaptación. A condición de diversidade funcional nun fillo dentro da familia xera unha situación de estrés, provoca intranquilidade e incerteza con respecto ao prognóstico, procedementos médicos e coidados terapéuticos, o que pode interferir na relación familia e crea tensión entre os seus membros. A reacción que teña

a familia vai estar influenciada por unha serie de procesos relacionados coa personalidade, historia familiar e o manexo das súas emocións (Barnett, Clements, Kaplan-Estrin e Fialka, 2003).

Ao revisar o estado da investigación sobre a intervención familiar na enfermidade crónica e a diversidade, atopouse que a maioría das investigacións se enfocaron no neno, no adolescente e no ancián. Parecera, deste xeito implícito, que as intervencións familiares só se consideran cando o paciente adulto non pode tomar decisións maiores sobre a súa (Fisher, 2006). Tamén a través de diferentes estudos, queda claro que existen factores que se poden cualificar como protectores: sentido de proximidade familiar e mutualidade, apoio familiar, organización familiar clara e comunicación directa sobre a enfermidade e o seu manexo.

Así mesmo, quedan explícitas algunhas características familiares que non contribúen a unha axeitada evolución dentro da enfermidade crónica (Baird, Weihs y Fisher, 2002; Kazak, 2002): pobre coherencia nas actuacións, non consistencia entre o pensar, o sentir e o facer; pobre organización do sistema familiar, baixa capacidade para a resolución de conflitos, carencia de consistencia por crenzas sobre a enfermidade e as expectativas de manexo, insatisfacción coa relación, alto grao de criticismo ou moita hostilidade.

O obxectivo da presente investigación é internarse no complexo mundo das familias que teñen un fillo (ou máis) con diversidade funcional visual (ben sexa cegueira ou deficiencia visual). Para iso, pártese da base de que o pai e a nai son dúas persoas diferentes e que, como tales, poden ter diferentes reaccións ante o diagnóstico de diversidade dun dos seus fillos.

O traballo consta de dúas partes: unha primeira parte, de carácter eminentemente teórico, que inclúe os tres primeiros capítulos, e unha segunda parte, de carácter empírico, que abarca os últimos catro capítulos da tese.

No capítulo I realízase unha primeira aproximación aos conceptos de enfermidade crónica e de diversidade.

No capítulo II, adquire un total protagonismo o sistema familiar: aspectos xerais da familia, a familia como sistema e o ciclo vital familiar.

No capítulo III analízanse os modelos explicativos do axuste á enfermidade crónica, os procesos de afrontamento da diversidade e diferentes aspectos relacionados co clima social familiar.

No capítulo IV preséntase o marco metodolóxico que guiou este estudo: formulación do problema, obxectivos e hipóteses, variables, suxeitos, instrumentos e procedemento.

Nos capítulos V, VI e VII expóñense os resultados da investigación, a discusión e as conclusións, tendo en conta as diferentes argumentacións presentadas ao longo do traballo de investigación.

MÉTODO

Participaron no estudo un total de 147 suxeitos (65 homes e 82 mulleres) con, polo menos, un fillo afiliado á ONCE na Comunidade Autónoma de Galicia. Como criterios de inclusión empregáronse o ter, polo menos, un fillo afiliado á ONCE, co fin de garantir o recoñecemento legal de cego, e que a idade do suxeito cego ou deficiente visual estivese entre os 0 e os 18 anos.

A idade media dos pais foi de 41.11 anos, con un rango de 20 a 61 anos e unha SD de 6.89 e a idade media das nais foi de 38.69, con un rango de 20 a 60 anos e unha SD de 6.75.

A maioría dos proxenitores (95.5 % pais e 85.4 % nais) estaban casados e vivían, preferentemente, nun medio urbano ou semiurbano. O nivel educativo e o económico eran medios ou medio-baixos, destaca que ningún dos dous proxenitores manifestou ter un nivel económico alto (ingreso > 2.000 €/mes). Ademais, cabe destacar que case o 90 % dos pais traballaba fronte ao 50 % das nais. En canto ao lugar de residencia, como xa se indicou anteriormente, todas as familias residían na Comunidade Autónoma de Galicia (53.7 % na Coruña, 29.3 % en Pontevedra, 9.5 % en Ourense e 7.5 % en Lugo). No 81.6 % dos casos non convivían outros familiares no fogar, de xeito que a familia era de tipo nuclear (pais-fillos), mentres que o 18.4 % restante eran familias de tipo extenso (avós, tíos, curmáns...).

Empregáronse tres instrumentos diferentes:

1) Un cuestionario de elaboración propia, que tiña como obxectivo explorar diferentes aspectos relacionados co impacto do diagnóstico de discapacidade visual na familia (vínculo parental, percepción parental da deficiencia e efectos do déficit. O cuestionario consta de 47 ítems, con formato de pregunta afecta, pechado ou con formato mixto, con 5 factores que son: características do embarazo e o parto (8 ítems); valoración do vínculo parental (5 ítems); percepción parental do déficit do fillo (12 ítems); efectos do déficit (17 ítems) e actitudes dos pais para adaptarse á situación (5 ítems). Construíronse dúas versións, unha para o pai e outra para a nai. A diferenza entre ambas consiste, unicamente, en que a versión para a nai incluíu un apartado sobre características do embarazo e do parto que non aparece na versión para pais. A maioría dos ítems pechados debían ser respondidos a través dunha formulación dicotómica (Si/Non), se ben se deixou espazo ao final de cada cuestionario para que os pais engadisen outros datos ou comentarios que considerasen relevantes.

2) Cuestionario de formas de afrontamento de acontecementos estresantes: este cuestionario, adaptado para poboación española, construíuse a partires das revisións do Ways of Coping Checklist.

3) Escala de clima social na familia (FES): foi creada no laboratorio de Ecoloxía Social da Universidade de Stanford (California), para analizar

a percepción de variables contextuais de posible influencia na conduta humana. É, probablemente, a medida de autoinforme máis comunmente aceptada para avaliar o funcionamento do *clima familiar* (Dashiff, 1994).

En canto ao procedemento para poder levar a cabo a presente investigación, inicialmente contactouse coa Delegación Territorial da ONCE en Galicia e mantivéronse diversos contactos coa xefa do Departamento de Servizos Sociais para Afiliados e co delegado territorial da ONCE en Galicia, co fin de solicitar a súa colaboración facilitando o acceso á mostra. Dado que, por problemas coa Lei de protección oficial de datos, o delegado territorial manifestou que esta colaboración entre a ONCE e a USC non era posible, iniciouse unha estratexia de bola de neve, é dicir, dado que a doutoranda é afiliada á ONCE, contactou con aquelas familias que cumprían os requisitos necesarios para poder colaborar no estudo e solicitou, á súa vez, a súa axuda para contactar con outras familias que cumprisen tamén os criterios para formar parte da investigación. Puxéronse, ademais, anuncios en dúas listas de distribución para cegos, solicitouse a colaboración dos subscritores para poder levar a cabo a investigación e estableceuse un contacto co Colexio de Parálíticos Cerebrais de Pontevedra (AMENCER) e coa Asociación Galega de Atención Temperá (AGAT), que colaboraron na investigación facilitando o contacto con diversas familias.

RESULTADOS

A detección precoz, de calquera problemática, resulta fundamental para garantir o desenvolvemento de calquera neno e tamén o é no caso do neno cego ou deficiente visual. Neste proceso, os pais desempeñan un papel importante, como se desprende desta investigación, xa que en case a metade das ocasións son a nai o pai, ou ambos os que descubren que algo non vai ben na visión do seu fillo. Non obstante, resulta preciso ofrecer información para que un número cada vez maior de proxenitores recoñeza os signos de alarma e poida detectar problemas visuais na infancia.

A forma na que se transmite o diagnóstico tamén é importante e ten notables implicacións de cara á intervención. Cando a noticia se transmite de modo inadecuado, a través dunha información médica que non garante a comprensión desta por parte de ambos proxenitores, provoca consecuencias que, finalmente, atrasan a intervención, dando lugar a unha peregrinaxe médica cuxo fin último é a busca de confirmación diagnóstica.

Constatouse que pais e nais teñen reaccións diferentes ante o diagnóstico e, ademais, existen diferenzas significativas en canto ás súas estratexias de afrontamento. Así, os resultados obtidos indican que:

- as nais son as que se dedican ao coidado do fillo con diversidade funcional visual. Séntense máis culpables e somatizan a problemática máis cós pais sufrindo, con eles, máis cambios na súa saúde e estado

de ánimo. Os choros son a reacción ante o diagnóstico máis frecuente nelas, como tamén o son a relixiosidade e as estratexias de afrontamento de tipo adaptativo.

- os pais son o sostén económico da familia. Como reacción ao diagnóstico experimentan, significativamente máis que as nais, ira e sentimentos de fracaso, preocupación, impotencia e responsabilidade.

- ambos os proxenitores manifestan tristeza, como emoción máis frecuente tras o diagnóstico da diversidade e preocupación polo futuro do neno, pola súa independencia e calidade de vida. Cando existen outras deficiencias asociadas á visual poden expresar desexos de que este fillo non nacesse, para así evitarlle sufrimento. Perciben de modo similar o clima social da familia.

Atopouse tamén que un clima familiar cohesionado, de organización, intelectual-cultural, social-recreativo e de moralidade-relixiosidade, relaciónase de forma positiva co uso de estratexias de afrontamento de tipo adaptativo, é dicir, que cando os membros da familia están compenetrados, se axudan e apoian entre si, presentan unha clara organización e estrutura ao planificar as actividades e responsabilidades da familia, se interesan por actividades políticas, sociais, intelectuais e culturais, participan en actividades de tipo social-recreativo e dan importancia ás prácticas e valores de tipo ético e relixioso, van afrontar a diversidade de xeito adaptativo. Isto permitirá detectar e extraer vantaxes aos cambios que implica a nova situación, moito máis controlable, e facilitar a ventilación emocional. A súa vez, unha maior cohesión familiar leva consigo un menor uso de estratexias de tipo evitativo, o que favorece o apoio entre os membros da familia e o reaxuste das súas relacións e funcións.

Unha achega importante desta investigación é que permitiu romper crenzas erróneas ou mitos respecto á diversidade funcional visual, fundamentalmente no relativo á formación do vínculo pais-fillos, desexos de ter máis fillos e taxa de ruptura conxugal. No primeiro caso, atopouse que non existen problemas en canto á formación do vínculo pais-fillo con diversidade funcional visual no momento da recollida da mostra, é dicir, cunha media de catro anos tralo diagnóstico. Nos outros dous aspectos, atopouse que o comportamento da nosa mostra é similar ao da poboación xeral, de modo que a diversidade funcional visual, por si mesma, non inflúe no feito de que a parella se formule non ter máis fillos e tampouco implica un maior risco de ruptura familiar e, polo tanto, as familias con fillos con diversidade funcional visual non son máis inestables, en canto ao vínculo conxugal, que as familias de nenos sen diversidade.

O programa de intercambios profesionais internacionais do CIF.

O relato dunha experiencia

Inés Moreira Brenlla

*Traballadora social nunha entidade prestadora de servizos sociais
inesmb@cgtrabajosocial.com*

En xuño de 2014 participei durante todo o mes nun dos intercambios profesionais para traballadores do ámbito social organizados polo CIF (Council of International Fellowship). Nestas liñas a continuación tratarei de relatarvos tanto en que consisten estes intercambios como a miña experiencia no país que escollín, Francia. Para min foi un mes cheo de aprendizaxe tanto profesional como persoal e tamén de bos momentos. Por isto, este pequeno relato é a miña forma de dar a coñecer este programa para que todas as persoas interesadas se animen a solicitar a participación.

A continuación vou describir un pouco a organización, o proceso que pasei tanto previo, como durante e despois do intercambio e unha breve análise da experiencia en si, sen entrar en moitos detalles.

A institución

O CIF descríbese na súa páxina oficial (www.cifinternational.com) como unha organización privada, voluntaria, sen ánimo de lucro e independente a nivel político e relixioso; fundouse en 1960 continuando o Programa Internacional de Cleveland nos Estados Unidos. Máis de trinta países espallados por África, Asia, Europa, Oriente Medio, América e Oceanía estableceron sedes nacionais, e na maioría delas organízase o Programa de intercambios.

Trátase dunha institución que promove o entendemento internacional e a paz mundial a través da práctica e do intercambio de experiencias para os traballadores sociais (na súa acepción máis ampla e variada). A súa ferramenta para procurar este obxectivo global é o Programa de intercambios internacionais, que xunta teoría e práctica para que se produza un intercambio tanto social como cultural entre os diferentes participantes do programa.

Así, o CIF describe na súa páxina os elementos que conforman este programa que se convoca anualmente; entre eles:

- Orientación sobre este, que proporciona un marco teórico-práctico para entender as tendencias que prevalecen no país cunha perspectiva histórica, creando cohesión de grupo, tolerancia e comprensión
- Experiencia nun grupo multicultural, cada participante presenta métodos de traballo e estratexias de intervención, así como a situación socioeconómica e a tendencia cultural no seu país. Isto facilita o intercambio cultural, a práctica multicultural e o compartemento de habilidades e ideas.
- Organismo de colocación, as persoas participantes son colocadas en institucións relacionadas coa súa propia área de traballo especializada, para observar e experimentar o traballo social profesional no país acolledor.
- A familia acolledora, o aloxamento con familias locais proporciónalles ás participantes un intercambio de experiencias único e enriquece a comprensión e tolerancia de diversidades e desenvolve amizades multiculturais.
- Avaliación, que lles ofrece aos participantes unha oportunidade de clarificar as novas impresións, coñecemento e experiencias adquiridas, co obxectivo de avaliar a efectividade do programa.

O desenvolvemento do programa

É preciso dicir que, se ben falamos de intercambios, estes prodúcense entre uns países e outros, pero non son persoais. Isto quere dicir que nin a persoa que participa neles nin a institución na que traballa van recibir ou acoller a un participante doutro país.

Xa cunha lixeira idea das entidades organizadoras (que, ata onde eu sei, están formadas por xente voluntaria) paso a continuación a describir o proceso que seguín para a participación.

No meu caso, cheguei a coñecer o CIF a través da publicidade que, no momento puntual da convocatoria, o Colexio Oficial de Traballadores Sociais de Galicia lle fixo a esta. Así, cando se abre o prazo das solicitudes o CIF pon a disposición unha listaxe dos países participantes nos que se especifica: a duración do intercambio para ese destino, o custo da participación (se o houbese), o idioma que se require, as prazas dispoñibles e as datas de realización.

En verán do 2012 realicei o meu primeiro intento de realizar un intercambio e este resultou infrutuoso por non cumprir estritamente un dos tres requisitos establecidos, que eran (e son):

- Ser un profesional do ámbito social en activo
- Contar con tres anos de experiencia profesional no momento da solicitude
- Coñecer o idioma requerido para o país de destino

Na mesma época do 2013 renovei o meu intento xa sabendo que nese momento debía estar emendado o impedimento do ano anterior. Os pasos que seguín foron os seguintes:

- Envío ao CIF España da xustificación documental de cumprir os tres requisitos anteriores engadindo, ademais, unha carta de motivación na que se debía especificar o país (só un) no cal se pretendía facer o intercambio.
- Tras un par de meses (quizais algo máis) nos que valoraron as solicitudes, confirmáronme de que cumpría as condicións requiridas e que podía continuar no proceso. Entón elaborei un dossier completo de solicitude, neste caso en francés, para dirixir a CIF Francia, que era o organismo encargado de seleccionar, entre tódolos candidatos que tivesen dos diferentes países, cales serían aceptados para o programa no 2014.
- Despois doutro par de meses, a finais do mes de xaneiro, confirmáronme que estaba aceptada e que era unha das persoas seleccionadas para ese intercambio.

Desde este último punto, a comunicación realizouse sempre entre o CIF Francia e eu, sen mediación do organismo en España.

Para ir comezando, no momento da confirmación da asistencia enviáronme un folleto explicativo das normas xerais do intercambio: presentación do organismo, a organización, financiamento e desenvolvemento do programa, familias de acollida, información práctica... E anunciaban que nun futuro próximo a persoa que sería a miña referente no programa se poría en contacto comigo para a organización das prácticas. Hai que sinalar que no dossier enviado a Francia xa era preciso indicar cales eran as áreas preferentes de intervención para unha busca axeitada das prácticas. Ademais, no momento que se aceptaba a miña participación, requiríase que se fixera transferencia do custo desta como confirmación da asistencia.

Unhas semanas antes do inicio do programa recibín a distribución temporal das miñas prácticas (que se repartiron en dúas institucións diferentes) e a distribución das familias de acollida (tamén dúas neste caso, xa que o CIF Francia ten como norma non colocar as persoas de prácticas máis de 15 días no mesmo domicilio).

Penso que é preciso facer a aclaración da contribución a nivel económico dos participantes. No caso da miña experiencia, o que estes

pagabamos era: a viaxe de ida e volta ao país (os desprazamentos derivados do propio programa son financiados pola organización), a "cota" que marque xa desde o inicio o propio país, e a comida dos mediodías durante a duración do programa. Eles encárganse de: buscar as familias acolledoras que facilitan aloxamento, almuerzo e cea (non reciben contraprestación económica), buscar os lugares de prácticas, as xornadas de benvinda e avaliación e os gastos derivados destas. Cada país funciona de xeito autónomo neste sentido, moitas veces en función das axudas públicas que poidan obter dos seus países para financiar este programa. O que non conseguen por esta vía débennos achegar os participantes. Habitualmente esta información económica está ben especificada por cada país xa desde o momento da convocatoria. É importante sinalar tamén que non hai límite de idade de participación e, de feito, moitas persoas xa levan unha longa carreira profesional cando realizan o intercambio.

Retomando a experiencia en si, o mes do intercambio dividiuse en tres momentos. Á chegada estiven tres días en París co resto de participantes no programa CIF (outra rapaza española, unha rapaza finesa e outra alemá) e algunhas integrantes do CIF Francia. Estes días dedicáronse as presentacións, á creación dunha cohesión de grupo, á explicación de como funcionaba o sistema social en Francia... A continuación cada unha de nós trasladouse á cidade na que se ían desenvolver as prácticas, no meu caso a cidade de Troyes. Aquí vivía a miña referente (coordinadora) das prácticas, as familias acolledoras e se localízanse as institucións nas que desenvolvería as prácticas. Ao final, os últimos dous días do período volvemos as catro participantes a París para facer un intercambio das experiencias vividas e unha avaliación tanto individual como grupal. Estes días foron especialmente frutíferos xa que ademais dos relatos das prácticas, cada participante expuña unha comparación do que viviu co seu quefacer no país de orixe. Unha vez de volta a España trala finalización do programa, a persoa de contacto de CIF España solicitame unha avaliación escrita da participación.

No meu caso, as prácticas profesionais desenvolvéronse en dúas institucións porque na miña solicitude facía referencia a dous colectivos diferentes. Así, a primeira semana estiven no organismo provincial da Administración francesa encargada da xestión de recursos para persoas maiores dependentes. Alí integreime nun amplo equipo de profesionais sociais e sanitarios que se encargaban da xestión das demandas procedentes de persoas maiores dependentes (a/s pertinente/s visita/s ao domicilio, os procedementos administrativos, o acceso ao/s recurso/s correspondentes, o seguimento deses casos...). Ademais de ver de primeira man os casos traballados, facilitáronme a visita e coñecemento de todos os profesionais e/ou organismos cos que tiñan relación profesional e cos que traballaban: residencias, institucións xestoras de SAF, vivendas comunitarias etc.

Na seguinte semana e media trasladéi as miñas prácticas á Cruz Vermella francesa, nun centro de acollida de persoas sen fogar e persoas solicitantes de asilo político. Tratábase dun local que lles facilitaba ás persoas

sen fogar o almorzo, comida, ducha e lavadora, ademais do apoio, información e orientación por parte dun equipo de intervención social. Para a poboación sen fogar entre 19 e 25 anos contaban ademais cuns apartamentos onde podían aloxar a un número reducido de persoas durante o desenvolvemento dun proxecto de inserción sociolaboral. Para as persoas solicitantes de asilo político a institución tamén contaba cun par de vivendas nas que aloxar familias durante un tempo determinado. Con este colectivo tamén se facilitaba información administrativa, axuda no trámite da solicitude de asilo, servizo de tradución, domiciliación fiscal para as comunicacións administrativas, coordinación con outros servizos de alimentación, aloxamento... Ao igual que no caso anterior, a Cruz Vermella facilitoume a visita e coñecemento doutras estruturas que traballaban cos mesmos colectivos noutros ámbitos e cos que se coordinaban.

As conclusións da experiencia

Non é o obxectivo deste pequeno texto desenvolver de xeito detallado a miña aprendizaxe en Francia e tampouco unha comparación da súa forma de traballo coa nosa. Trato aquí de dar visibilidade a un programa de intercambios de grande interese tanto persoal como profesional que poda animar a outros/as profesionais a participar.

De xeito xeral hei de dicir que a miña experiencia non puido ser máis enriquecedora. A organización foi impecable, o interese de todas as institucións e profesionais cos que puideron colaborar foi máximo, a dispoñibilidade tanto de tempo como de vontade persoal para explicarme o funcionamento dos servizos así como para escoitar as experiencias españolas foi unha constante. En relación coas familias acolledoras e coa coordinadora aconteceu o mesmo e topei con persoas totalmente dispoñibles, de axuda, de apoio e coas que resultou moi sinxelo convivir. Xente, ademais, de mentalidade aberta e curiosa que me fixo vivir intensamente esas semanas.

Volvendo aos elementos que conforman os programas de intercambios do CIF e que foron nomeados ao inicio, debo sinalar que todos eles estiveron presentes na miña experiencia. O programa de intercambios proporciona:

- Unha experiencia multicultural con múltiples vertentes xa que, incluso no país de destino, as outras persoas participantes proporcionan visións e comparacións moi interesantes.
- Un tempo de reflexión sobre a práctica profesional, do que observamos no país de destino, pero tamén do noso quefacer diario. Collemos unha perspectiva e unha distancia que nos facilita a análise do que estamos facendo correctamente ou dos elementos que se poderían mellorar.
- O encontro con outros profesionais con experiencia e con interese pola profesión e polo intercambio de coñecementos, que permite enriquecer a propia práctica tamén.

- A comparación entre diferentes xeitos de abordar unha problemática e de organizar as solucións á mesma desde diferentes países

En definitiva, é unha oportunidade de mellora profesional excelente, a través dun tempo de intercambio que facilita ver outras realidades, outras formas de traballo, e unha reflexión participativa da práctica diaria. A isto hai que engadir unha experiencia vital a nivel persoal excelente, polo que animo a todas as persoas ás que lles resulte curiosa esta experiencia a que se informe do programa e que se anime a participar.

A vida é o que fazemos dela. As viagens são os viajantes. O que vemos, não é o que vemos, senão o que somos. (Fernando Pessoa)

“Condicións para presentar artigos en *Fervenzas*, revista galega de Tráballo Social”

Fervenzas é unha revista galega de Tráballo Social que acepta, para a súa difusión, traballos orixinais e inéditos de interese para a disciplina e para esta profesión en Galicia. *Fervenzas* édítase en galego. Poderase valorar a reprodución de traballos non inéditos se o medio de difusión, onde foron divulgados, fose de difícil acceso para os traballadores sociais de Galicia, ou ben noutro idioma diferente ó galego.

Os traballos serán publicados atendendo ó seu interese e ó seu valor científico e/ou profesional. Terán prioridade aqueles artigos que respondan a outros xa aparecidos en números anteriores da revista, ou aqueles que sexan continuación dalgunha temática de interese. Nestes casos, terase que mencionar tal cuestión ó inicio do artigo.

A responsabilidade polo expresado nos artigos corresponde na súa totalidade ós seus autores, non se fará cargo delas a revista *Fervenzas*.

Os autores posúen plenos dereitos de autor sobre os seus traballos, porén, se desexan presentar noutro medio un artigo, xa aparecido en *Fervenzas*, terán que solicitar permiso á revista por escrito e facer mención expresa do lugar orixinal de publicación do artigo.

Fervenzas acusará recibo dos traballos achegados e comunicará a súa aceptación –ou non– para a súa publicación nun tempo prudencial. De ser o caso, tamén emitirá un certificado de publicación do artigo. Por este motivo, non se devolverán os traballos recibidos, recoméndaselle ós autores que conserven unha copia deles.

As seccións en que se encadrarán os traballos son:

1. *Artigos* (investigacións, experiencias profesionais, análises teóricas, metodolóxicas e técnicas, etc.)
2. *En Rede* (presentación descritiva dun equipamento, programa, servizo, asociación, etc.)
3. *Entrevista* (entrevista a persoeiros de especial interese para o Tráballo Social)
4. *Comentario de Publicacións* (comprende comentarios e opinións críticas de libros, revistas, coleccións editoriais... En definitiva, de calquera fonte documental de interese para o Tráballo Social)

5. *Espazo Aberto* (incluíra comentarios de documentais, filmes, páxinas web, noticias de especial interese para o Traballo Social, etc.)
6. *Reseña de Investigación Social* (incluíra fichas-resumo de teses ou tesíñas) Os apartados que debe ter son: Título, autor/a, natureza do traballo (tese), ano de referencia, accesibilidade ao documento (biblioteca no que se pode atopar a tese ou tesíña), palabras clave, síntese do contido, método e principais conclusións.
7. *Outros* (eventualmente, divulgaranse cuestionarios, crónicas de eventos científicos de especial importancia, etc.)

A PRESENTACIÓN DOS ARTIGOS DEBE ATERSE AS SEGUINTEs NORMAS:

Os artigos teñen que ser presentados en galego, por escrito, en papel DIN-A4 (escritos por unha soa cara e con numeración correlativa) e en soporte informático (memoria USB ou CD) na sede do Colexio, ou a través do correo electrónico fervenzas@traballosocial.org, en formato Word, tipo de letra Arial, tamaño 12 e interliñado 1,5.

Con carácter xeral, deberá terse en conta o uso dunha linguaxe non sexista na redacción dos traballos.

Nunha primeira páxina aparte recollerase: o título do artigo; o nome do autor ou da autora ou das autoras e autores; a súa profesión; a institución, lugar de traballo ou campo en que desenvolve o seu labor. Se se desexa poderase remitir un resumo dunhas 10-15 liñas sobre a súa produción científica máis importante (publicacións, proxectos de investigacións, informes, etc.) ou sobre proxectos de intervención social, experiencias innovadoras, etc. onde teña participado. Tamén se indicará un número de teléfono e un enderezo postal e/ou electrónico de contacto que o/a autor/a autoriza que poida ser divulgado por *Fervenzas* para que as/os lectoras/es contacten con el/ela. Poderanse incluír ao pé da primeira páxina os datos do/da autor/a sempre que este o autorice expresamente ao COTSG.

Os artigos: terán que vir acompañados **obrigatoriamente** dun resumo en galego, un resumo en castelán e un resumo (*Abstract*) en inglés (cada un deles dunhas 10-15 liñas), ademais de cinco palabras clave en cada un destes idiomas, galego, castelán e inglés (*Keywords*). A Mesa de Redacción de *Fervenzas* ofrecerá asesoramento a aquelas/es autoras/es que o necesiten para a tradución dos resumos. O desenvolvemento do artigo terá como mínimo 10 páxinas e como máximo 30, incluíndo gráficos, táboas, bibliografía, etc.

Respectaranse as cursivas e negriñas que aparecen no texto orixinal do/a autor/a pero a edición non leva subliñados.

As notas a pé de páxina terán letra tipo Arial, tamaño 10 e interliñado simple.

Os cadros, táboas, gráficos e figuras terán que intercalarse no artigo e terán obrigatoriamente que presentar: numeración, título e fonte de procedencia dos datos (ó pé destes). Recoméndase presentar unha análise dos datos aparecidos en táboas, gráficos, etc.

As referencias bibliográficas do artigo presentaranse ó final do texto, por orde alfabética.

NORMAS DE PRESENTACIÓN DAS CITAS E DAS REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AS NORMAS PARA CITAR SON AS SEGUINTE:

Empregarase sistema *autor-data* no texto.

Primeiro apelido do/da autor/a (se é moi común pódese engadir o segundo). O/s apelido/s poden presentarse dentro ou fóra dunha paréntese, segundo como o pida o texto.

Exemplos: (Piñeiro, 2011) ou Piñeiro (2011)

- Outra posibilidade é citar o/a autor/a e o ano da obra fóra de paréntese

Exemplo: ... xa no ano 2000, Piñeiro...

Se a cita é **literal**: despois do ano de publicación da obra, seguido de dous puntos, ten que indicarse o número da páxina onde se localiza o texto citado.

- **Segundo o tamaño das citas pódense presentar de dúas formas:**

a) Cita literal curta (menor de 40 palabras): incorpórase no texto entre comiñas a seguir.

Exemplos: (Piñeiro, 2011, p. 35) ou Piñeiro (2011, p. 35)

Se se utiliza material de internet, por exemplo, onde non están indicadas as páxinas, pódese empregar tamén o número de parágrafo (parág. 35)

b) Cita literal longa (maior de 40 palabras): destácanse no texto sen o uso de comiñas. Ponse nun bloque nunha liña nova, aplicando na marxe esquerda unha sangría maior e toda a cita a dobre espazo.

Substitúense por puntos suspensivos (...) as palabras ou frases omitidas.

Débese referenciar sempre o texto que se cita.

Utilízanse os corchetes [] para encerrar material inserido nunha cita por unha persoa que non é o autor orixinal (aclaracións, por exemplo).

- **Cando hai máis dun/dunha autor/a**

a) Cando son **dous autores**ponse o 1.º apelido dos dous seguido de coma e ano (e número de páxina se a cita é literal).

b) Se son **3, 4, 5 ou 6 os autores**, a 1.ª vez póñense todos, e nas seguintes ocasións que se citenponse o 1.º e “et al.”.

c) Se son **máis de 6 autores**, no textoponse o/a 1.º autor/a e “et al”.

- **Autor citado por outro autor**

Segue as pautas anteriores e engádese ao inicio o 1.º apelido do autor citado inicialmente, seguido de: como se citou en

Exemplo: (Piñeiro, como se citou en Ibáñez, 2008)

Neste caso, nas referencias bibliográficas recolleríase o libro de Ibáñez

Para citar táboas e figuras

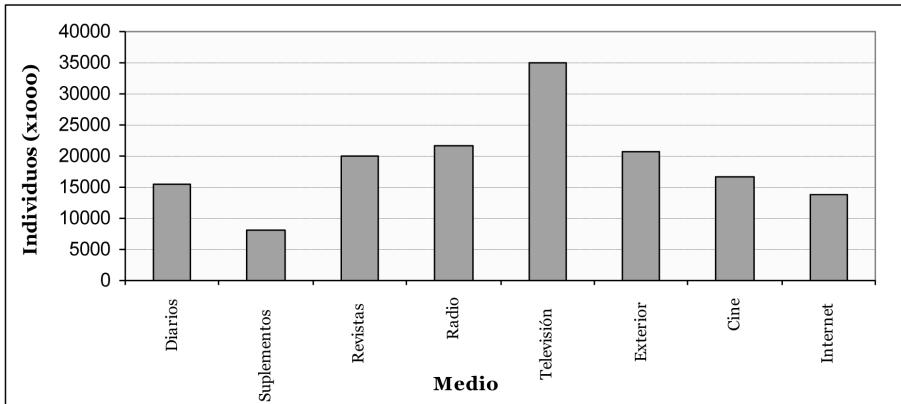
Diferéncianse dous tipos de representación gráfica: as táboas e as figuras. Enténdese como figura calquera outro tipo de ilustración diferente das táboas, isto é: cadros, gráficos, diagramas, organigramas, mapas, fotografías, debuxos, xenogramas...

- No caso de táboas, numéranse na orde que se van mencionando no texto, con números arábigos. Ademais, colocarase o número e título na parte superior, o título situarase en letra cursiva e nunha liña inferior ao número. As notas da táboa colócanse debaixo desta, comezando pola palabra “nota” en cursiva; a fonte é un tipo de nota. Exemplo:

Táboa 1.

Individuos consumidores dos diferentes medios de comunicación

Nota: Fonte: Elaboración propia a partir do EXM 2010



- Cando se inclúe unha figura, colocárase a palabra “figura” en cursiva seguida do número desta (numeración arábigos correlativos), seguida do título.
- En canto á fonte, procederáse do mesmo xeito que nas táboas, pero suprimindo a palabra “nota”.

Gráfico 6. Posición do punto na páxina

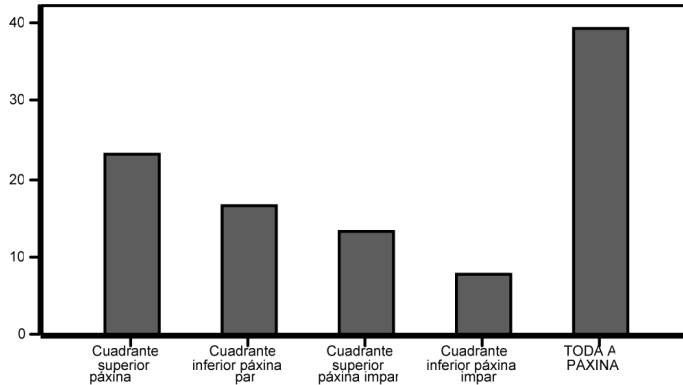


Figura 1. Posición da nova dentro da revista.

Fonte: Elaboración propia a partir do EXM 2010

A listaxe que se inclúe ao final do documento cos datos de todas as citas que se realizaron ao longo do texto denominárase REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. Así, chámáselle BIBLIOGRAFÍA á listaxe doutras fontes que non estean citadas no corpo do traballo.

A BIBLIOGRAFÍA TENSE QUE ELABORAR SEGUNDO AS NORMAS SEGUINTE:

Libro

- 1) **Primeiro apelido** do/da autor/a separado por unha coma da **inicial do nome**. Se o 1.º apelido é moi común pódese engadir o segundo (pauta que rexe en calquera tipo de referencia).

Se son varios autores sepáranse por **comas** e o último únese coa conxunción **e**.

Se os autores son **máis de 6** consígnanse os 6 primeiros, puntos suspensivos e o apelido do último autor.

Se se trata dunha obra colectiva a cargo dun/dunha coordinador/a, director/a, compilador/a, indícase entre paréntese abreviado despois dos nomes.

Cando non figura o/a autor/a e o libro é editado por unha institución/organismo indícase o nome desta como autor.

Se no libro non figuran os apelidos e o nome do/da autor/a, colócase o título na posición do/da autor/a.

- 2) **Ano da edición** entre paréntese seguido de punto.

Se a data non se atopa dispoñible, entre paréntese e seguido de punto, indícase (s. d.), que significa "sen data"

Se se fai referencia a varias obras dun/dunha mesmo/a autor/a ordénanse por orde cronolóxica, da máis antiga a máis recente, e se son do mesmo ano, empregáranse letras minúsculas para diferencialas despois do ano; ambos os datos van entre paréntese.

- 3) **Título e subtítulo** en cursiva seguido de punto. O subtítulo escríbese tras o título e dous puntos.

- 4) Cando se considere oportuno indícase o número da **edición** entre paréntese despois do título. Se a obra está editada en varios volumes, e se considera unha información relevante para os efectos de localización, indícase o número do volume correspondente despois do título, entre paréntese.

- 5) **Lugar da edición** seguido de dous puntos. Se non se pode determinar o lugar de edición escríbese entre paréntese (s.l.), que significa "sen lugar".

- 6) **Editorial** seguido de punto. Se é o/a autor/a o que edita despois do lugar de edición, seguido de dous puntos, ponse o termo autor. Se se descoñece o lugar de editorial e non se pode investigar, escríbese entre paréntese (s.n.), que significa "sen nome"

Exemplo:

Piñeiro, J. (2007). *O poder do pensamento*. Lugo: Terra

Se se tratase dun libro electrónico. Ao final de todos os puntos citados escribiríase: Recuperado de (URL).

Exemplo:

Piñeiro, J. (2007). *O poder do pensamento*. Lugo: Terra.
Recuperado de www.pensamientoseideas.org

Capítulo dun libro

- 1) **Primeiro apelido e inicial do nome** do/s autor/es do capítulo (nos mesmos termos que para os libros) seguido do ano de edición entre paréntese, seguido de punto.
- 2) **Título** do capítulo seguido de punto.
- 3) Uso do enlace: **En**
- 4) **Inicial do nome e apelidos** do que está ao coidado do libro en minúsculas, seguido da indicación entre paréntese do que proceda (Coord., Dir., Comp.,...)
- 5) **Título do libro** en cursiva e sen punto ao final
- 6) **Páxinas** nas que se localiza o capítulo entre paréntese e seguido de punto. Antes das páxinas escribirase o número do volume, se procede.
- 7) **Lugar** seguido de dous puntos e **Editorial**.

Exemplo:

Piñeiro, J. (2003). A forza do pensamento positivo. En C. Torrejón (Coord.) *A incertidumbre do futuro* (Vol. 2, pp. 40-55). Lugo: Terra

Tras o número de páxinas e antes do lugar, escribirase, de ser o caso, entre corchetes os elementos importantes para a identificación da obra.
Exemplo: [CD], [Monografía]...

Artigo de revista

- 1) **Primeiro apelido e inicial do nome** do/s autor/es seguido do ano da publicación e referencia temporal entre paréntese, seguido de punto.
- 2) **Título** do artigo seguido de punto (nunca en cursiva)
- 3) **Nome completo da revista** en cursiva seguido de coma.

- 4) **Número do volume** en cursiva (sen indicar "vol." previamente). Se fose o caso indícase a continuación o número do exemplar entre paréntese sen espazo e seguido de coma.
- 5) **Páxina inicial-final** do artigo. Posteriormente escribírase entre paréntese o número da edición, se é o caso.

Exemplo:

Piñeiro, J. (2003, 1.º semestre). A mocidade da sociedade actual. *Revista de pensamento filosófico*, 15, 40-55.

Se se tratase dunha revista electrónica, seguiría o mesmo formato, e tras a páxina indicando o inicio e final do artigo pónse un punto e escríbese **Recuperado de** e a URL da páxina web de obtención da revista.

Material de congresos, xornadas, seminarios...

- 1) **Primeiro apelido e inicial do nome** do/s autor/es.
- 2) **Mes e o ano** de celebración entre paréntese e punto.
- 3) **Título do material** presentado seguido de punto.
- 4) Indícase **Comunicación presentada ao...**
- 5) **Título do congreso** en cursiva e punto.
- 6) Nome da organización organizadora do evento seguido de coma
- 7) **Cidade** na que teñen lugar

Exemplo:

Piñeiro, J. (2005, febreiro). O cambio na mocidade. Comunicación presentada ao *I Congreso Internacional de Xóvenes Pensadores*. Universidade de Santiago, Lugo

Textos normativos recollidos en diarios ou boletíns oficiais

- 1) **Nome da publicación** en cursiva, seguido de punto.
- 2) **Autoría**: nome da institución/organismo que dita a norma.
- 3) **Número da publicación**, seguido de coma.
- 4) **Data de publicación**

Exemplo:

Lei 39/2006, do 14 de decembro, de *promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia*. *Boletín Oficial do Estado*, 299, do 15 de decembro de 2006.

Material electrónico: páxina web

- 1) **Apellido e inicial do nome do/s autor/es** se é posible a súa localización. De non ser posible, indícase o nome da **entidade responsable**.
- 2) **Ano** entre paréntese e punto.
- 3) **Título** do documento en cursiva seguido de punto.
- 4) Indícase **recuperado de** e a **dirección URL**. Aínda que non é obrigatorio, pódese sinalar, se se considera relevante, a data de obtención do documento poñendo **recuperado o** (día, mes e ano).

Exemplos:

Piñeiro, J. (2011). *Novas tecnoloxías e mocidade*. Recuperado de <http://www.jonenesactualidad.es>

Teses

- 1) **Primeiro apelido e inicial do nome do/s autor/es**.
- 2) **Ano** entre paréntese e punto.
- 3) **Título da tese** en cursiva. A continuación indícase entre paréntese –sen cursiva– (tese de doutoramento)
- 4) **Nome da institución** na que foi realizada, seguido de coma
- 5) **Lugar**
- 6) Se se obtivo en formato electrónico engadírase **Recuperado de** e a dirección URL correspondente

Para máis información consultar: www.apastyle.org.

A presentación de traballos para o resto das seccións da revista:

Axustarase a tipografía e normas solicitadas para os artigos coas seguintes indicacións específicas: *En Rede* terá como máximo 10 páxinas por achega; *Espazo aberto* e *Comentario de Publicacións* terá como máximo 3 páxinas de extensión. Ningún destes apartados necesita resumo, palabras clave ou bibliografía.

Envíen os traballos a: fervenzas@traballosocial.org

Correo postal: Colexio Oficial de Traballo Social de Galicia (COTSG)

Rúa Dublín 6, Baixo, porta 3. 15707 Santiago de Compostela

Para calquera outra indicación: Tel: 981 56 81 00 | Fax. 981 94 18 98

Subvencionada por:

