

LOS RECURSOS SOCIALES EN EL POLÍGONO SUR: EL CAMINO PARA CONSTRUIR UN CAMBIO NECESARIO

Elvira Rubio Durán

Diplomada en Trabajo Social, funcionaria de la Junta de Andalucía, Centro de Salud "Amante Laffon" de Sevilla

RESUMEN

Desde la perspectiva de "aprendiz de lo social" obtenida durante la realización de las prácticas de campo en el curso académico 2008/09, el presente artículo pretende comunicar de manera gráfica y descriptiva los resultados de la integración teórico-práctica que ha conllevado la implementación de recursos sociales en una de las zonas con necesidad de transformación social de la capital hispalense: El Polígono Sur¹.

A través sus diferentes apartados se reflejan los niveles de intervención, los modelos teóricos en los que se han sustentado las actuaciones llevadas a cabo, así como las técnicas y soportes documentales utilizados. Al mismo tiempo, y de manera transversal, se analizan la relación entre recursos aplicados-idóneos-existentes y el significado de los dos ejes fundamentales que han vertebrado el camino metodológico recorrido, esto es: El rol del profesional de referencia y el de la alumna en prácticas.

La finalidad última es compartir el "feed-back" recibido sobre el ejercicio profesional en el ámbito público y privado, al objeto de promover la reflexión, la mejora y el progreso en futuras intervenciones en el área específica de la marginación y la exclusión social.

Palabras Claves: Recursos sociales, modelos teóricos, intervención, rol profesional.

1. INTRODUCCIÓN

El Marco Institucional al que se ajustan las actuaciones que ahora se describen es la **ASOCIACIÓN "ENTRE AMIGOS DE SEVILLA"**, entidad sin ánimo de lucro

¹ Según el Boletín Demográfico de la Ciudad de Sevilla del año 2003, la población total del Polígono Sur es de 32.480 habitantes, lo cual supone una densidad demográfica de 23.200 habitantes/km². No obstante, y teniendo en cuenta la población no empadronada o "flotante", otras estimaciones elevan esta cifra hasta 50.000 vecinos distribuidos en 10.000 viviendas. (Plan Integral del Polígono Sur).

que se crea en Noviembre de 1.985 sin identificarse con ninguna ideología política ni confesión religiosa. Los principios que la han regido desde su nacimiento son la **lucha infatigable contra la exclusión social, la marginación de la mujer, el absentismo escolar de los menores y el paro juvenil en el Polígono Sur.**

A lo largo de sus 24 años de intervención social para transformar las condiciones de vida de la población en las seis barriadas que integran esta desfavorecida zona sevillana², ha venido realizando distintas actividades, programas y proyectos que, desde 1.992, se canalizan a través del Servicio de Atención al Menor (SAM). Así mismo, desde la creación en 2003 del Comisionado para el Polígono Sur, colabora estrechamente con el equipo de esta Institución en los diferentes espacios creados por el mismo para la intervención comunitaria, aportando propuestas y trabajando de forma estrecha con otras entidades públicas y privadas para llevar a cabo el Plan Integral puesto en marcha en 2005 para de recuperación de esta zona de Sevilla.

Los contenidos expuestos se presentan divididos en dos de los Recursos del Servicio de Atención al Menor aplicados a los vecinos de la Barriada Martínez Montañés y Murillo por ser las más degradadas: **Programa Caixa Proinfancia y Servicio de Higiene y Despertar.** El origen de dicha clasificación obedece tanto a la diversidad de las actuaciones realizadas y el seguimiento de las mismas, como al grado de implicación profesional requerida para cada uno de ellos; no obstante, en ambos se ha trabajado a nivel de intervención familiar.

Finalmente, se vierten una serie de reflexiones y análisis sobre los recursos sociales articulados durante el período de formación práctica en un intento de conversar con quien lee para matizarnos, para provocarnos, para aprendernos... incidiendo en la necesidad de introducir cambios hacia modelos de relación y metodologías de trabajo más cooperativos, tanto en el nivel de las prácticas cotidianas de intervención social (interventor/ciudadano), como en el marco en el que se encuadran éstas: instituciones y organizaciones; pasando del dominio del control al de la participación.

2. DESARROLLO

2.1. PROGRAMA CAIXA PROINFANCIA

↻ NÚMERO DE ATENCIONES INDIVIDUALIZADAS: 229

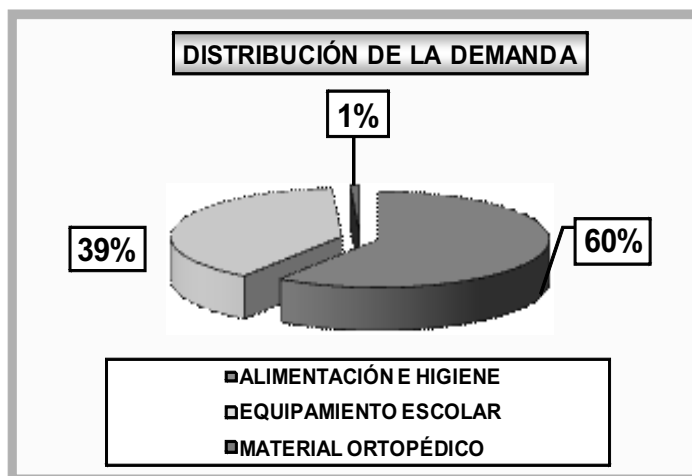
Dentro de la cartera de ayudas ofertadas por este recurso, las modalidades gestionadas para los usuarios han sido las siguientes:

2 Paz y Amistad, La Oliva, Letanías, Murillo, Antonio Machado y Martínez Montañés.

PRIMERA INFANCIA	
ALIMENTACIÓN INFANTIL: Ayudas para la adquisición de productos de alimentación.	Límite de edad: 0 – 36 meses
HIGIENE INFANTIL: Ayudas para la adquisición de productos higiénicos.	Dotación económica: Máximo de 1.800€ por menor/año
EQUIPAMIENTO ESCOLAR	
Ayudas para la adquisición de ROPA Y MATERIAL ESCOLAR.	Límite de edad: 3 – 16 años
	Dotación económica: 200€ por menor/año. Máximo de los talonarios de 100€ al año.
MATERIAL ORTOPÉDICO	
Ayudas para la adquisición de GAFAS Y AUDÍFONOS.	Límite de edad: 3 – 16 años
	Dotación económica: 100€ por menor/año

(Fuente: Manual de Formación del Programa "La Caixa" y la pobreza infantil¹)

En lo que respecta a la distribución de las modalidades solicitadas se pueden ofrecer los siguientes resultados:



(Anexo: Gráfico nº 1)

De la interpretación de esta gráfica se puede extraer como conclusión que el volumen de las modalidades solicitadas guarda una proporción equitativa con la dotación económica que éstas conllevan. En consecuencia, la más demandada ha sido la de Alimentación e Higiene ya que equivale a 1.800€ por menor/año, seguida por la de Equipamiento Escolar en una posición intermedia y con una cuantía de 200€ por menor/año, mientras que la de Material Ortopédico tiene una representación escasamente significativa al aportar a la economía familiar sólo 100€ por menor/año.

➤ **DIAGNÓSTICO SOCIAL**

Se han atendido unidades de convivencia con menores de 0 a 16 años que tienen necesidades sociales no suficientemente cubiertas por los servicios públicos y que se encuentran en situación de precariedad económica y/o inestabilidad laboral de forma temporal o permanente.

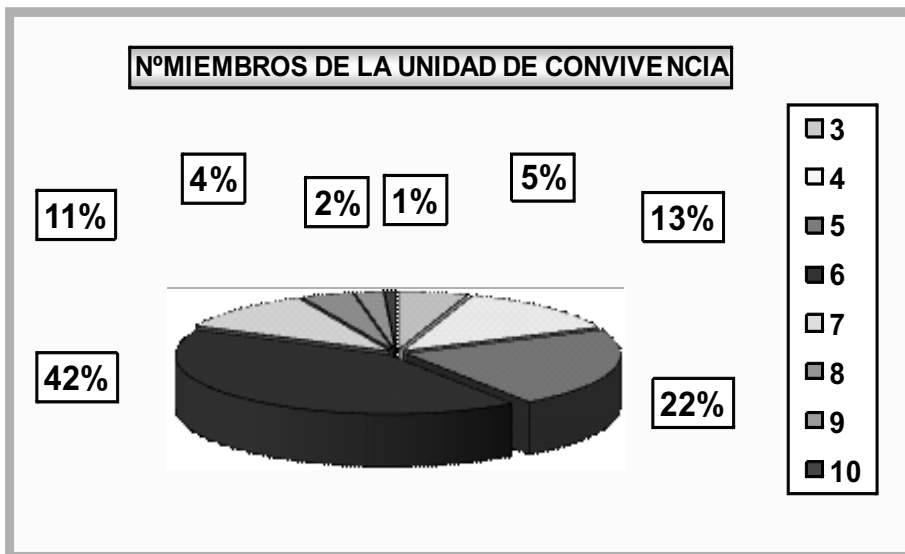
Son uniones entre cónyuges no separados legalmente, u otra relación estable análoga, y sus hijos; o bien monoparentales formadas por el padre/madre o tutor que ostente la representación legal de los hijos menores a su cargo. El 95% es de etnia gitana y sus relaciones se han formalizado por el rito cultural inherente a este colectivo.

A lo anteriormente expuesto hay que sumar los siguientes indicadores de riesgo presentes en la población objeto de atención:

- Elevada tasa de natalidad y dificultad en la convivencia familiar
- Graves problemas relativos a la vivienda
- Graves dificultades para el acceso a la formación reglada y al empleo
- Bajo nivel de instrucción
- Alta tasa de paro
- Ausencia de ingresos fijos
- Dependencia de prestaciones públicas

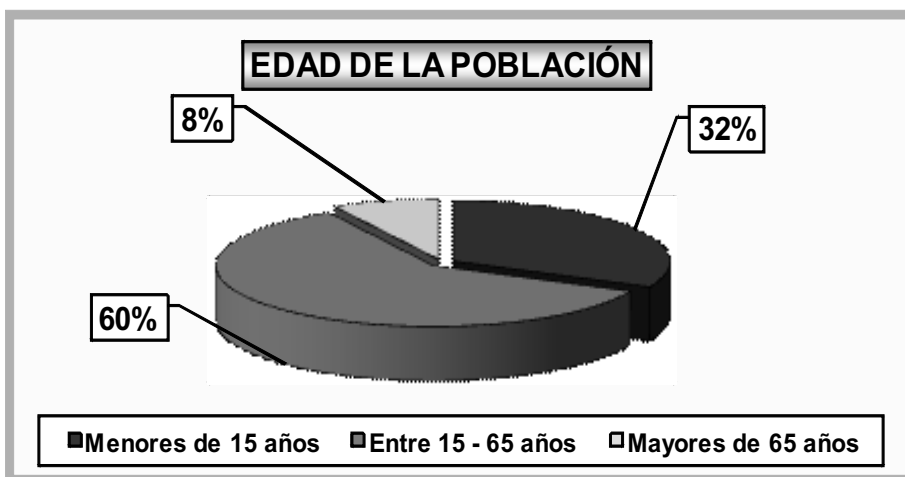
Las características hasta ahora descritas se reflejan a continuación a través de las siguientes representaciones gráficas:





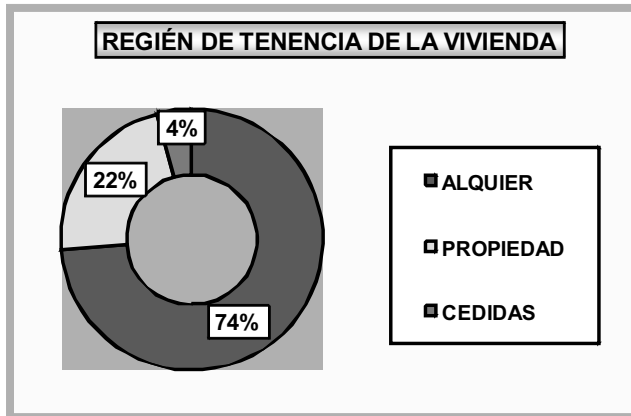
(Anexo: Gráfico n° 2)

De las edades de los integrantes de las unidades de convivencia se desprende que la población atendida es mayoritariamente joven, característica esta que queda recogida como sigue:



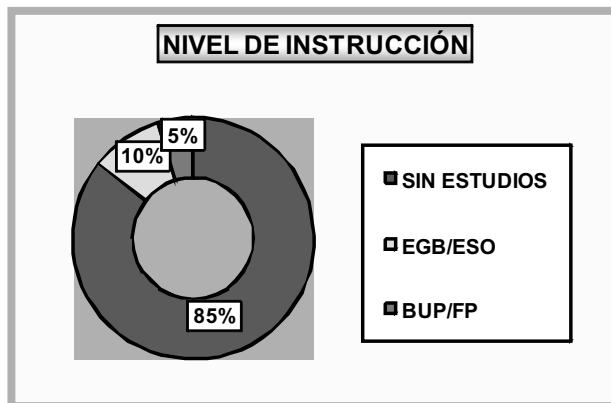
(Anexo: Gráfico n° 3)

En cuanto al régimen de tenencia de las viviendas el índice de mayor representatividad es el alquiler, encontrándose actualmente pendientes de regularización por parte de la Empresa Pública del Suelo de Andalucía aquellos inquilinos que figuren empadronados en las mismas antes del 05/11/1995. Le siguen muy distantes aquellas que ostentan la titularidad de sus propietarios, restando un número escaso de viviendas cedidas por miembros de la familia extensa y/o conocidos. En todos los casos presentan notables carencias tanto de tipo estructural como en lo que respecta al equipamiento básico. Finalmente, sólo una de las familias atendidas no dispone actualmente de ningún tipo de vivienda y pernocta en la vía pública, no quedando representada su significación por ser residual.



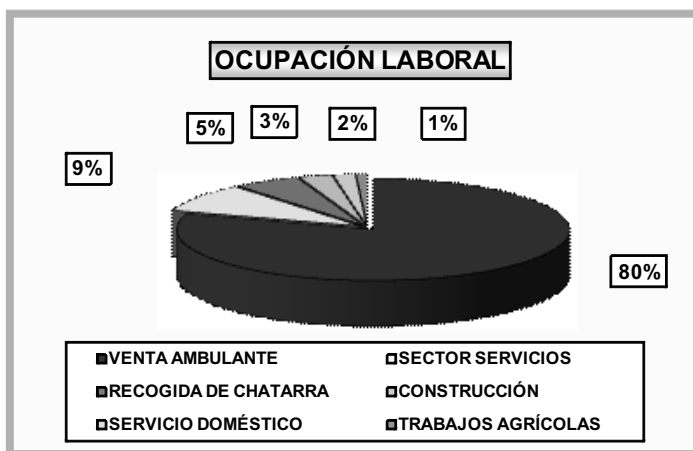
(Anexo: Gráfico n° 4)

Si nos centramos ahora en el nivel de instrucción de los solicitantes, más de dos tercios de la población atendida son analfabetos totales o funcionales, siendo escasos aquellos que han cursado algún tipo de estudios. Sólo uno de los demandantes ostenta título universitario (Diplomada en Trabajo Social), por lo cual su incidencia es nula en el siguiente gráfico:



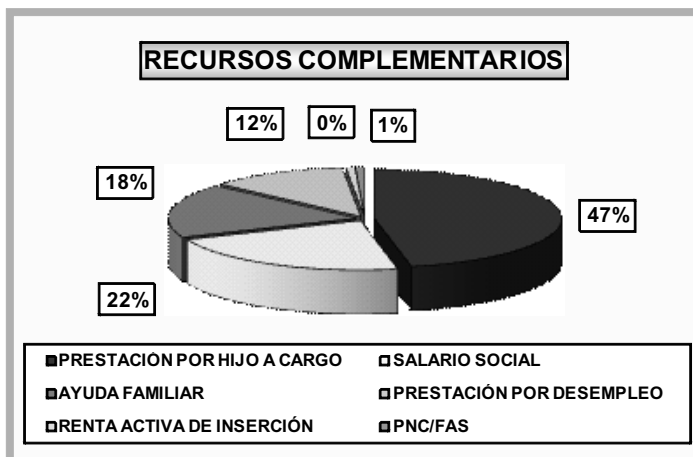
(Anexo: Gráfico n° 5)

En lo que respecta a la ocupación laboral de los solicitantes nos encontramos con una tasa de paro que sobrepasa el 45% en la población atendida y más del 30% trabaja sin contrato o en empleos precarizados. No obstante, en aquellas unidades de convivencia donde existe algún tipo de actividad remunerada, por cuenta propia o ajena, los nichos de empleo más significativos son los que se reflejan a continuación:



(Anexo: Gráfico nº 6)

Los recursos complementarios que sustentan la economía familiar en estas unidades de convivencia se distribuyen como sigue:



(Anexo: Gráfico nº 7)

En base al análisis de los datos reseñados se considera que la población atendida sufre una situación colectiva de vulnerabilidad con el consiguiente riesgo de exclusión social que ello comporta. En este sentido, las ayudas demandadas representan una contribución positiva y puntual a su precaria economía, aliviando en parte los gastos familiares inherentes a la crianza de los menores, al mismo tiempo que son un instrumento idóneo para controlar el alto índice de absentismo escolar de los mismos ya que, para evitar que se convierta en un recurso meramente asistencialista, la familia se compromete a que sus hijos estén escolarizados y asistan de forma regular a los centros educativos.

Al mismo tiempo, y desde una óptica prospectiva, a través de este recurso se trabaja de manera transversal el proceso formativo y la búsqueda de empleo de los progenitores, acompañándolos en su itinerario de inserción laboral con vistas a la consecución de la futura autonomía que mejore la situación socio-familiar de sus núcleos de convivencia.

➤ **PROYECTOS DE INTERVENCIÓN**

Debido al importante volumen de la demanda atendida ha resultado de todo punto inviable la realización de Proyectos de Intervención Familiar, ciñéndose la labor del profesional de referencia a la atención individualizada en base a la realización de las actuaciones que a continuación se enumeran:

1. Recepción de la demanda
2. Entrevista de Estudio
3. Solicitud de documentación a los potenciales beneficiarios
4. Derivación y/o canalización, si procede, a otros recursos complementarios
5. Realización de Visita Domiciliaria
6. Valoración de criterios económicos, de necesidad y otros específicos
7. Redacción de Informe Social
8. Tramitación de la solicitud
9. Entrega de Ayudas e información sobre puntos de venta
10. Seguimiento y renovación

De manera gráfica se pueden agrupar tales actuaciones en el siguiente flujograma:



⇨ **MODELOS TEÓRICOS DE REFERENCIA**

Los utilizados han sido, por este orden, **Psicosocial, Intervención Social Sistémico y de Potenciación**, todos ellos complementados por el **Humanista y Existencial** ya que la intervención de la Trabajadora Social ha estado centrada en las siguientes premisas básicas:

1. Relación de Ayuda
2. Búsqueda de la autonomía de los usuarios
3. Facilitar su proceso de cambio

La consideración que ha orientado tales premisas es que las personas tienen recursos propios para su autorrealización y que, por tanto, pueden intervenir en sus vidas modificándolas y orientándolas hacia caminos más satisfactorios y positivos. En base a ello las tareas concretas de la profesional de referencia han consistido en:

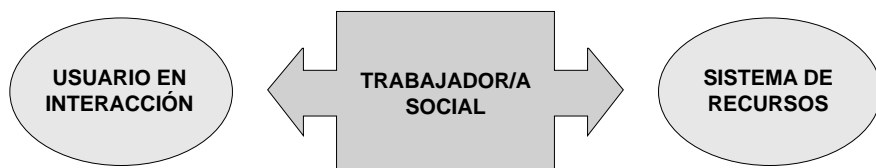
- Interacción directa con el usuario
- Detectar cuál es su necesidad
- Conocer su punto de vista
- Facilitar la motivación hacia el proceso de cambio
- Sentar las bases del compromiso

En un plano más genérico la actuación ha estado marcada por las siguientes directrices⁴:

- Ayudar al usuario a que utilice mejor sus capacidades
- Facilitar el contacto entre sus necesidades y los recursos existentes
- Actuar como agente de cambio social

De acuerdo con este marco teórico los roles desempeñados por la Trabajadora Social han sido:

- 1. Informador-Asesor:** Buscando alternativas para modificar/mejorar la situación presente de los usuarios y sus familias.
- 2. Gestor:** Aplicando programas específicos y recursos complementarios.
- 3. Promocional:** Apoyando el desarrollo de las potencialidades de los usuarios.
- 4. Mediador:** Actuando como enlace o “bisagra” en el circuito de intervención.



4 Pincus y Minahan (1983) *Social work practice. Model and Method*. Itaca (Illinois) F.E. Peacock Publishers, Inc.

➤ SOPORTES DOCUMENTALES

Los instrumentos técnicos utilizados para la implementación de este recurso se agrupan en los siguientes apartados:

1. ESPECÍFICOS
Solicitud de ayudas del Programa Caixa Proinfancia
Ficha Social
Informe Social
Manual de Formación del Programa Caixa Proinfancia
2. COLATERALES
Solicitud de Salario Social
Solicitud de Prestación por Hijo a Cargo
Solicitud de Ley de Dependencia
Modelo para revisión anual de Pensión no Contributiva
Solicitud de Curso de Formación Ocupacional (SAE)
Instancia de reclamación a la Empresa Pública del Suelo de Andalucía
Solicitud de Escuela de Verano "Entre Amigos"
3. TRANSVERSALES
Base de Datos Informáticos "Entre Amigos"
Fichero de Recursos
Archivo de Imágenes
Línea telefónica
Correo Electrónico
Diario de Campo

➤ NIVELES DE COORDINACIÓN

La comunicación interprofesional ha sido una constante fundamental e imprescindible para la correcta gestión de las demandas planteadas y se ha llevado a cabo tanto a nivel interno como externo.

1. Interno

La solicitud de las ayudas del Programa Caixa Proinfancia está sujeta, en primera instancia, al domicilio habitual de los usuarios y/o al centro de escolarización de los menores. En consecuencia, una vez recepcionada la demanda, la Trabajadora Social ha coordinado la intervención con el resto de profesionales de la Entidad que gestionan este recurso en las diferentes Instituciones de Enseñanza Pública del Polígono Sur. En base a ello se han realizado las correspondientes canalizaciones.

Así mismo y al objeto de evitar la dispersión en las actuaciones, si la familia es previamente usuaria de otro recurso institucional, son los responsables del mismo los encargados de tramitar su solicitud. De acuerdo con este criterio de eficacia y efectividad se han canalizado las demandas a los profesionales de referencia.

2. Externo

Dado que uno de los objetivos fundamentales de este recurso es reducir el absentismo escolar, motivo este por el cual es condición indispensable para su solicitud o renovación la presentación de certificados de escolaridad y asistencia regular, se ha mantenido una coordinación permanente con los centros educativos de la zona. En este sentido, la colaboración más significativa ha sido con el CEIP "Manuel Altolaquirre" por ser en esta institución donde se encuentran escolarizados la mayoría de los menores del ámbito de actuación de referencia. Para ello se ha asistido a la mesa técnica mensual sobre control de absentismo y se han mantenido contactos fluidos con la Dirección para solventar cualquier tipo de incidencia sobrevenida.

Por otra parte, en aquellos casos en que los usuarios demandantes no tenían fijada su residencia en el Polígono Sur se han realizado las oportunas derivaciones a otras entidades de la red colaboradora del Programa Caixa Proinfancia tales como Cáritas o la Parroquia de Zona.

Finalmente, la gestión de esta cartera de ayudas ha generado una serie de demandas colaterales para lo cual ha sido necesario derivar a los usuarios a las instituciones responsables de su satisfacción.

➤ **RECURSOS APLICADOS / RECURSOS IDÓNEOS**

1. Aplicados

- **Cartera de Ayudas del Programa Caixa Proinfancia:** Ha sido el recurso interno aplicado de manera prioritaria y representa en sí mismo una profundización en la acción social más genuina, la asistencia a la necesidad, pero no como una medida de caridad sino como una inversión de futuro dirigida a conseguir los siguientes **objetivos:**

- Erradicar la pobreza infantil
- Prevenir el riesgo de fractura social
- Reducir/controlar el Absentismo Escolar

Con la concesión de las ayudas ofertadas en la cartera de servicios de dicho Programa se ha pretendido, por tanto, paliar la situación de precariedad de las unidades de convivencia que las solicitan y con ello reducir los riesgos de exclusión social de los menores beneficiarios al objeto de que crezcan en igualdad de oportunidades con el resto de sus compañeros. Para la percepción de tales prestaciones económicas se ha utilizado un sistema de cheques intercambiables por productos y servicios de primera necesidad en los establecimientos y entidades de la red solidaria conveniada con la Obra Social de La Caixa.



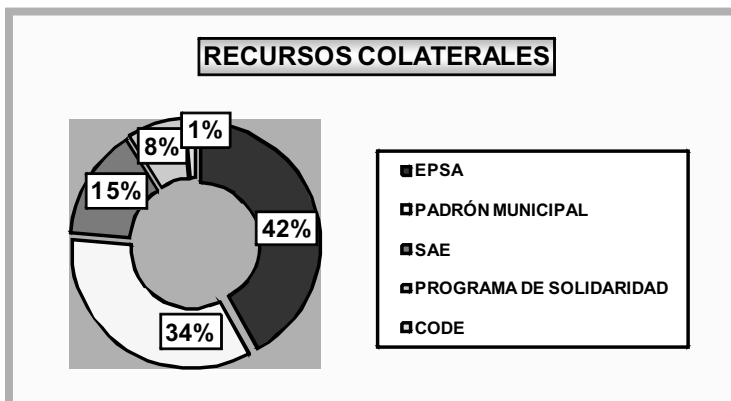
Otros recursos institucionales aplicados para complementar los objetivos perseguidos por el Programa Caixa han sido los siguientes:

- **Proyecto "El Puente":** Con él se ha pretendido acompañar a los progenitores en su proceso de inserción laboral y, al igual que la asistencia regular de los menores a sus centros educativos, se ha utilizado como "filtro" para la concesión de las ayudas demandadas la colaboración activa de la familia en la búsqueda de empleo para alcanzar la plena autonomía económica.
- **Curso de Formación Profesional Ocupacional:** Conscientes de la importancia del rol de la mujer como agente de cambio, se ofertó a las usuarias demandantes de las ayudas Caixa su inscripción en el nuevo Curso de Cocina que el Servicio Andaluz de Empleo le ha adjudicado a "Entre Amigos" a cargo del Fondo Social Europeo y cuyo período de ejecución abarcó desde el 06/03/09 a 06/07/09.

Por otra parte, el principal recurso externo aplicado ha sido **Andalucía Orienta** con la finalidad de encauzar a las familias más jóvenes hacia las actividades formativas que el Servicio Andaluz de Empleo pone en marcha con vistas a la capacitación en el mercado laboral y entre las cuales cabe destacar:

Taller Prelaboral	16 a 18 años
Escuela Taller	18 a 25 años
Taller de Empleo	25 a 30 años

Los recursos externos de mayor incidencia utilizados de forma colateral a las demandas de Ayudas Caixa han sido los que se recogen en la siguiente gráfica:



(Anexo: Gráfico n° 8)

- **Empresa Pública del Suelo de Andalucía** para todas aquellas las demandas relacionadas con la solicitud y/o regularización de la vivienda, así como para la subsanación de desperfectos en la misma.
- **Padrón Municipal y Servicio Andaluz de Empleo** de cara a la obtención de la documentación necesaria para la acreditación de la situación socio-económica de la unidad de convivencia en las solicitudes de las Ayudas Caixa.
- **Programa de Solidaridad** cuando los usuarios se interesaban por su solicitud y/o percepción.
- **Centro de Orientación y Dinamización para el Empleo**, como recurso alternativo en el itinerario de inserción laboral.

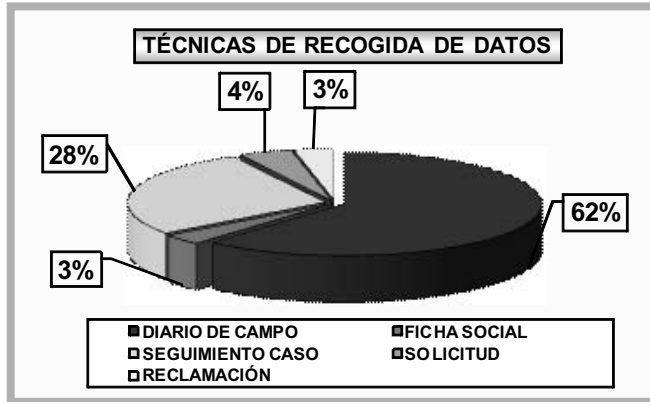
2. Idóneos

- **Escuela de Padres:** Dada la extrema juventud de muchos de los usuarios demandantes de las Ayudas del Programa Caixa Proinfancia sería de gran utilidad la puesta en marcha de este recurso por parte de la Asociación "Entre Amigos" para, desde un enfoque sistémico, trabajar los siguientes bloques temáticos:
 - Estructura familiar (Jerarquía, límites y pautas de interacción)
 - Responsabilidades inherentes al subsistema parental
 - Teoría de Roles
 - Teoría de la Comunicación
- **Talleres In-formativos:** Se han observado en la población atendida grandes lagunas de información sobre parcelas de gran trascendencia de cara a la mejora de sus condiciones de vida tales como Drogodependencias, Anti-concepción y Nutrición; por ello se considera oportuna, dentro de la línea de intervención socio-educativa que lleva a cabo la entidad, la creación de este recurso por su complementariedad con los objetivos del Programa Caixa Proinfancia y su efectividad en pro del cambio de las familias atendidas.

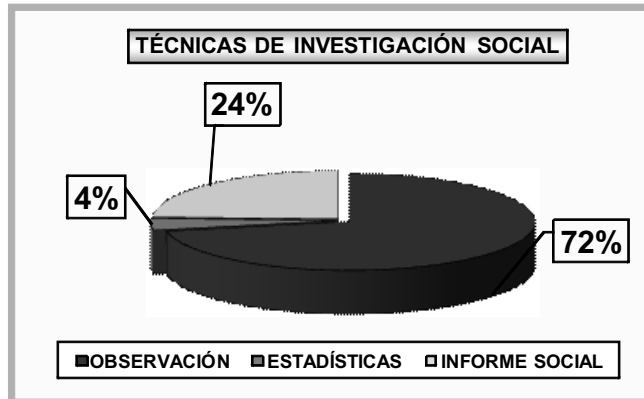
➤ **APORTACIONES SIGNIFICATIVAS AL PROCESO DE APRENDIZAJE**

La mayor relevancia en el encaje teórico-práctico ha estado representada por el manejo de las diferentes **técnicas** que ha conllevado la gestión del Programa Caixa Proinfancia. De acuerdo con las propuestas por Majos, Mondragón, Serrano y Trigueros⁵, la incidencia de las mismas queda reflejada por modalidades en las siguientes representaciones:

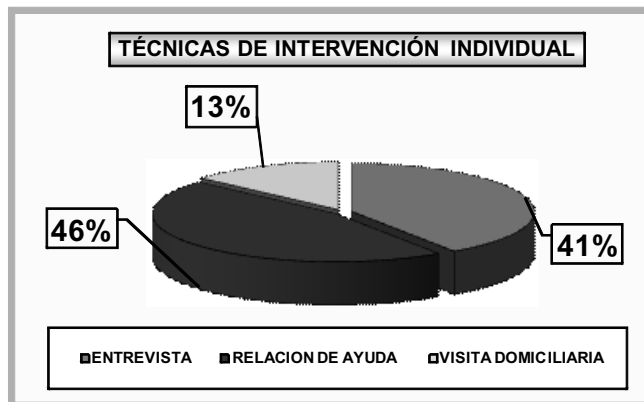
⁵ MAJÓS, A., MONDRAGÓN, M., SERRANO, M.T. Y TRIGUEROS, M.I. (1993): *Guía de prácticas de Trabajo Social de segundo y tercer curso*. Siglo XXI. Madrid.



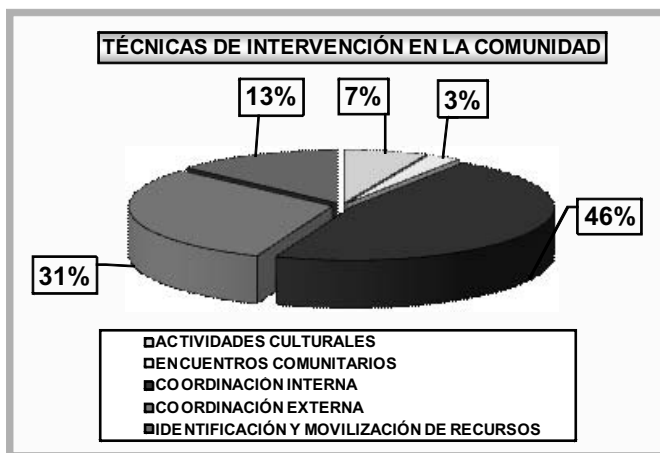
(Anexo: Gráfico n° 9)



(Anexo: Gráfico n° 10)



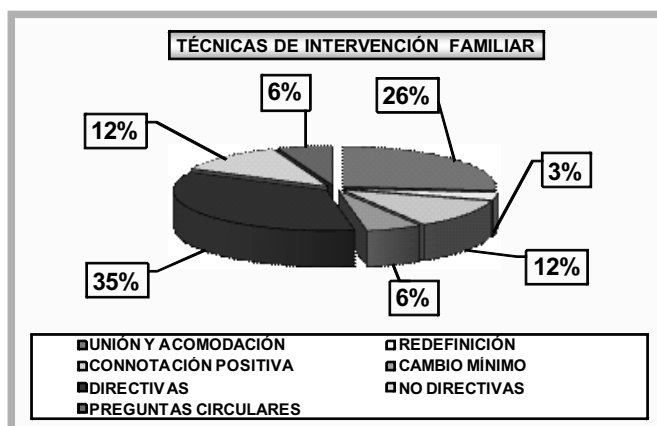
(Anexo: Gráfico n° 11)



(Anexo: Gráfico n° 12)

Dentro de las técnicas específicas de intervención con familias propuestas por el profesor Valentín González Calvo, en el contacto diario con los usuarios a través de las entrevistas y las visitas domiciliarias se han puesto en práctica con mayor incidencia las que se enumeran y representan a continuación:

1. **Unión y Acomodación:** Mimetismo
2. **Redefinición**
3. **Connotación Positiva**
4. **Cambio Mínimo**
5. **Directivas:** Sondeo, afirmación de la capacidad, confrontación, instrucción, información y encuadre
6. **No Directivas:** Autorevelación
7. **Preguntas reflexivas o circulares:** Pregunta Milagro

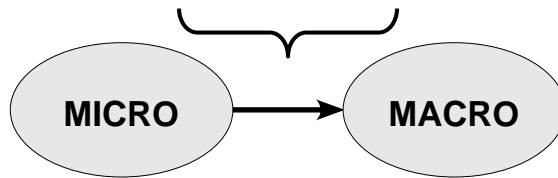


(Anexo: Gráfico n° 13)

Finalmente, ha sido de gran relevancia en el aprendizaje adquirido la redacción de **Informes Sociales** porque se han podido contextualizar en función del receptor y el objeto de su elaboración.

➤ OTROS ASPECTOS DE INTERÉS

La gestión de la cartera de ayudas del Programa Caixa Proinfancia ha supuesto una oportunidad de excepción para obtener una perspectiva amplia sobre aspectos como:



1. Necesidades transversales de la población objeto de atención
2. Recursos existentes en el ámbito de actuación
3. Contextos psicosociales de intervención

En relación con este último punto las actuaciones llevadas a cabo en cada uno de ellos han sido, entre otras, las siguientes:

- **Contexto de Consulta:** Se ha orientado a los usuarios que han acudido voluntariamente al centro de prácticas demandando ayuda acerca de las decisiones que deben tomar o las acciones que han de desarrollar. Ello ha permitido poner en práctica la función de “counseling” inherente al Trabajo Social, existiendo por parte del profesional una responsabilidad en el consejo que se ha ofrecido pero no así en el seguimiento de la decisión tomada por el usuario y sus posibles repercusiones.
- **Contexto Asistencial:** Se ha atendido a aquellos usuarios que han solicitado las Ayudas Caixa para satisfacer necesidades inmediatas y de índole material. No obstante, se ha utilizado este contexto profesional como motor de cambio ya que, para no generar dependencia y cronicidad, se ha adquirido con los usuarios un doble compromiso que se traduce en la asistencia de los menores a colegio y la formación y búsqueda de empleo por parte de sus progenitores.
- **Contexto Formativo:** Dado que la demanda de las Ayudas Caixa en muchos de los casos ha conllevado otra solicitud implícita que iba más allá de lo material, esta parcela de intervención ha requerido una mayor implicación y responsabilidad por parte del profesional acerca de cómo mejorar las capacidades personales o habilidades sociales de los usuarios para resolver o actuar frente a determinadas situaciones presentes en sus vidas.

- **Contexto de Control:** De manera genérica se ha advertido a los usuarios sobre la convivencia y sus normas inherentes y, específicamente, se ha utilizado este contexto de cambio para dar cumplimiento al Protocolo de Absentismo con la intervención policial, así como para hacer efectiva la retirada y/o bloqueo de ayudas del Programa Caixa-Proinfancia.

A todo ello hay que sumar las siguientes **dificultades** encontradas en la atención individualizada a los usuarios:

- Desvelar las demandas implícitas
- Diferenciar la versión oficial de la real
- Identificar el juego relacional
- Neutralizar las resistencias (ausencias, ocultaciones, llantos, silencios, etc.)
- Bloquear los pedidos de alianza y/o coalición
- Evitar delegaciones
- Denegación o bloqueo de las ayudas solicitadas
- Insultos y amenazas
- Sobrecarga y estrés laboral
- Enfrentar dilemas éticos

2.2. SERVICIO DE HIGIENE Y DESPERTAR

↻ **NÚMERO DE SEGUIMIENTO DE CASOS: 3**

La población objeto de atención utiliza este recurso temporalmente por carecer de recursos propios para cubrir las necesidades básicas de higiene y alimentación de los menores. Se ha realizado un seguimiento exhaustivo a tres de estas familias en el camino hacia su normalización y autonomía. Todas proceden del asentamiento chabolista de Los Bermejales y están emparentadas entre sí.

↻ **DIAGNÓSTICO SOCIAL**

Las características coincidentes en estas unidades de convivencia se centran en los siguientes aspectos:

INDICADORES DE RIESGO
Alta tasa de natalidad y hacinamiento
Carencias higiénico-sanitarias
Ausencia de límites y dificultades en la convivencia familiar
Léxico limitado y distorsionado
Ingresos económicos esporádicos e irregulares
Dependencia de prestaciones públicas

Viviendas en proceso de regularización
Graves carencias en el equipamiento básico
Analfabetismo total de los progenitores
Conducción sin permiso de circulación del cabeza de familia
Dificultades de adaptación e interacción a nivel comunitario
FACTORES DE COMPENSACIÓN
Gran amor y cohesión familiar
Fuerza emocional
Apoyo de entidades y familia extensa
Interés por satisfacer las necesidades básicas de los menores
Motivación al cambio

En las valoraciones de cada realidad intrafamiliar concurren las siguientes particularidades:

1. Familia SF:

La unidad de convivencia está compuesta por los progenitores y ocho hijos con edades comprendidas entre los 11 meses y los 12 años, encontrándose todos escolarizados y asistiendo con regularidad a sus centros educativos.

En el subsistema parental el padre ocupa una posición periférica en lo que respecta al cumplimiento de las funciones de alimentación, guía y control que le son inherentes, pudiéndose afirmar que su grado de implicación en dichas responsabilidades es prácticamente nulo debido fundamentalmente a su condición de drogodependiente. Es la madre quien se encarga de la organización doméstica para cubrir las necesidades básicas de los menores apoyándose en el ejercicio de la mendicidad, las prestaciones públicas y en la ayuda material e instrumental que le proporcionan los miembros de su familia extensa.

Las dificultades específicas de este núcleo familiar estriban en:

- Relación de equilibrio disfuncional en el subsistema conyugal
- Pautas de interacción agresivas en el subsistema materno-filial
- Insuficiente cobertura sanitaria de los menores
- Deficiente gestión de las prestaciones públicas
- Necesidad de medidas de autoconcepción segura y definitiva
- Delegación excesiva de responsabilidades en miembros de la familia extensa

2. Familia NS:

Unidad de convivencia monoparental compuesta por la progenitora y cuatro hijos con edades que abarcan desde los 5 hasta los 10 años, existiendo una

hija más de 15 que está casada y vive de forma independiente. A excepción de ésta última, el resto de los menores están escolarizados y no presentan problemas de absentismo. Los únicos ingresos propios proceden de las prestaciones públicas y las tareas de limpieza que la madre realiza de forma esporádica.

Las carencias específicas de este núcleo familiar están relacionadas con:

- Ausencia de la figura paterna ya que el progenitor ha cumplido diversas condenas por delitos relacionados con hurtos y tráfico de estupefacientes, encontrándose en la actualidad privado de libertad en el centro penitenciario de Morón de la Frontera y siendo el último de sus hijos fruto de una visita “vis a vis” con su pareja.
- Falta de capacidad resolutive de la progenitora para afrontar la organización doméstica y cubrir las necesidades básicas de sus hijos.
- Graves dificultades relativas a su vivienda en la Barriada “Martínez Montañés” ya que figuran como propietarios de otra en Torreblanca y no están empadronados en la actual antes de la fecha fijada por EPSA para su regularización.

3. Familia SC:

Núcleo familiar compuesto por los progenitores y diez hijos. El mayor falleció ahogado cuando tenía 12 años, la siguiente de 15 años se ha casado recientemente, está embarazada y vive con la familia del marido; los ocho restantes tienen edades comprendidas entre los 2 y los 11 años y acuden al colegio con regularidad. Los ingresos propios que sustentan la economía familia proceden de las prestaciones públicas y la venta de chatarra que realiza el cabeza de familia.

Las circunstancias más significativas de esta unidad de convivencia son:

- Duelo congelado por la muerte del hijo mayor⁶. La figura del ausente ocupa un lugar central en el espacio doméstico y marca las pautas de interacción en el subsistema paterno-filial.
- Crisis no resulta tras la boda de la hija mayor en contra de la voluntad de sus progenitores.
- Parentalización de una hija de 14 años en la cual la madre ha delegado parte de sus responsabilidades. Se encarga del cuidado de sus hermanos más pequeños y ha abandonado definitivamente su asistencia al instituto.
- Conducta inadaptada de los dos varones mayores, siendo expulsado uno de ellos con frecuencia del centro educativo.

Sólida unión del subsistema conyugal.

6 Ahogado en un pantano en presencia de toda la familia

En base a las características generales y específicas expuestas se considera que estas familias se encuentran en una situación de exclusión social que ha hecho necesaria una intervención amplia, cercana y en red para ayudarlos a salir de su situación crónica de dependencia.

La intervención familiar que se venía llevando a cabo se ha visto paralizada por el cambio drástico que ha supuesto el destierro colectivo sobrevenido en el mes de marzo tras una reyerta étnica en el barrio que tuvo como resultado la muerte de un joven de 17 años. A raíz de este incidente, las tres familias se encuentran en el asentamiento chabolista ubicado en el término municipal de San Juan de Anzalfarache y tienen precintadas sus viviendas como medida cautelar por parte de la Administración Local para preservar su seguridad. En consecuencia su situación socio-familiar se ha agravado considerablemente, pudiendo considerarse crítica, y siendo la visión pronóstica poco o nada alentadora para recuperar la homeostasis familiar y comunitaria.

➤ **PROYECTOS DE INTERVENCIÓN: 2**

Siguiendo una línea de actuación ajustada a las necesidades específicas de las familias SF y SC, se realizaron sendos Proyectos de Intervención al inicio de su utilización del Servicio de Higiene y Despertar. Actualmente las líneas de actuación fijadas en su día han tenido que ser reformuladas para ceñirse a su situación actual y, en base a ella, se han orientado a conseguir como **objetivos** prioritarios la reanudación del proceso educativo de los menores, así como la reapertura y realojo en sus viviendas habituales.

Para la consecución de los mismos se ha facilitado la asistencia a clase de los menores de la familia SC a través del contacto permanente con la dirección del centro educativo y la utilización del Servicio de Higiene y Despertar. Por otra parte se ha asesorado a los tres núcleos familiares y tramitado la documentación necesaria en el proceso de regularización y/o realojo iniciado por la Empresa Pública del Suelo de Andalucía.

➤ **MODELOS TEÓRICOS DE REFERENCIA**

En este apartado cabe diferenciar los que han servido de soporte a la intervención antes y después del punto de inflexión que ha supuesto la actual situación de la población diana. De manera transversal las actuaciones han estado sustentadas por el modelo **Humanista y Existencial** basado en la Relación de Ayuda como cualidad cohesiva del sistema de acción⁷.

Originalmente estuvieron enfocadas desde los marcos **Ecológico y Conductual** al objeto de reducir las formas inadecuadas de interacción de los usuarios

⁷ ESCARTÍN CAPARRÓS, M.J. (1992): *Manual de Trabajo Social – Modelos de Práctica Profesional*. Editorial Aguaclara. Alicante.

con el medio para conseguir su adaptación e integración social. Desde esta base teórica la profesional de referencia ha trabajado en todo momento para acompañar a los usuarios en su proceso de cambio a través de los siguientes pasos:

1. Identificar la dificultad/necesidad a abordar
2. Analizar los condicionantes que controlan la conducta de los usuarios
3. Investigar los recursos de los que disponen para modificarla
4. Fijar los objetivos alcanzables a corto-medio plazo en pro del cambio
5. Planificar la intervención apoyándose en la participación activa de los usuarios

Además de la función asistencial transversal en todo el proceso de intervención, la Trabajadora Social de referencia ha desarrollado otras como:

- **Preventiva:** Tratando de evitar aquellos condicionantes personales y/o sociales que obstaculizan el bienestar de los usuarios.
- **Promocional:** Proporcionándoles los recursos necesarios para el desarrollo de potencialidades que le permitan afrontar los retos de la vida.
- **Rehabilitadora:** Posibilitando la integración social de los usuarios.

Finalmente los roles desempeñados desde este enfoque teórico han sido los de **Facilitador, Capacitador y Educador Informal**.

A raíz del abandono involuntario del Barrio, y por ende del Servicio de Higiene y Despertar, la intervención ha estado enfocada desde los siguientes Modelos:

- **Intervención en Crisis:** Para ayudarlos a corto plazo a superar la conmoción que sufren por el hecho precipitante que ha desequilibrado su homeostasis familiar y que les hace incapaces de resolver por sí mismos la situación en la que se encuentran.
- **Intervención Social Sistémico:** Para desde una perspectiva integral y una intervención en red intentar modificar la estructura social que ahora les niega su apoyo y mediar entre los distintos elementos del sistema amplio (Administración, Agentes Sociales y Movimiento Vecinal) al objeto de encontrar posibles soluciones.

➤ **SOPORTES DOCUMENTALES**

Los instrumentos técnicos utilizados para la implementación de este recurso se subdividen en los siguientes apartados:

1. ESPECÍFICOS
Proyecto de Intervención Familiar
Registro de evolución socio-educativa
Modelo de Compromiso Familiar

2. COLATERALES
Instancia de reclamación a la Empresa Pública del Suelo de Andalucía
Recurso de Alzada
Solicitud de prestaciones económicas (Caixa, Salario Social y PPC)
3. TRANSVERSALES
Base de Datos Informáticos "Entre Amigos"
Fichero de Recursos
Archivo de Imágenes
Línea telefónica
Diario de Campo

↻ NIVELES DE COORDINACIÓN

1. Interno

La comunicación interprofesional en el equipo técnico responsable de este recurso ha sido permanente para unificar los criterios de actuación en lo referente a:

- Provisión de recursos asistenciales
- Gestión de prestaciones económicas
- Seguimiento individualizado de los integrantes de las unidades de convivencia
- Evolución y cumplimiento del compromiso familiar

Por otra parte, se ha mantenido una coordinación estrecha con el Presidente de la Entidad para diseñar nuevas propuestas de intervención a raíz de la situación de desprotección por la que atraviesan estas familias.

2. Externo

La coordinación interinstitucional se ha desplegado con:

- **DOC-2001:** Se han mantenido reuniones frecuentes con esta entidad privada y subcontratada por la U.T.S. "El Esqueleto" para llevar a cabo un Proyecto de Intervención a nivel individual, grupal y comunitario con familias procedentes del asentamiento chabolista de Los Bermejales. Se ha trabajado conjuntamente en el proceso de acompañamiento a estas unidades de convivencia prestando especial atención al cumplimiento del compromiso adquirido por la familia SF.
- **CEIP "Manuel Altoaguirre":** Se ha asistido a la reunión para la reducción del absentismo escolar que tiene lugar en este centro educativo una vez al mes y se ha mantenido una colaboración fluida con la Dirección del mismo en relación con la situación actual de los menores de la familia SC.
- **Mesa de Entidades del Polígono Sur:** Se ha trabajado activamente con esta plataforma, creada a raíz del destierro de las familias de Los Berme-

jales, para pedir a las Administraciones competentes su regularización o realojo en base a la positiva evolución socio-educativa de sus integrantes.

Finalmente, las demandas colaterales al proceso de acompañamiento familiar han sido derivadas a las instituciones responsables de su satisfacción, las cuales figuran reflejadas en el siguiente apartado como recursos aplicados a nivel externo.

➤ **RECURSOS APLICADOS / RECURSOS IDÓNEOS**

A. Aplicados:

El recurso interno aplicado colectivamente a las tres familias ha sido el **Servicio de Higiene y Despertar** con la finalidad de cubrir los siguientes **objetivos**:

1. Satisfacer temporalmente las necesidades básicas de alimentación e higiene de los menores.
2. Reducir o eliminar el absentismo escolar incidiendo en la asistencia regular de los mismos a sus centros educativos.
3. Mejorar los hábitos higiénicos y las normas básicas de convivencia-coeducación entre los menores y sus familias.

Los recursos complementarios para alcanzar tales objetivos han sido:

- Programa Caixa Proinfancia
- Programa de Higiene Buco-dental
- Actividades Extra-escolares

Así mismo, se han utilizado los siguientes recursos externos en el proceso de acompañamiento familiar:

- Programa de Solidaridad Social
- Centro de Salud "Polígono Sur"
- Centro de Especialidades "Doctor Fleming"
- Consultas Externas del Hospital Infantil en el Área Sanitaria "Virgen del Rocío"
- Empresa Pública del Suelo de Andalucía
- UTS "El Esqueleto"

B. Idóneos:

- **Taller de Cocina y Lecto-escritura:** Partiendo de que todas las mujeres son analfabetas y de acuerdo con el Marco Ecológico de referencia, este recurso contribuiría en gran medida a la adaptación al medio de estas unidades de convivencia porque favorecería su integración comunitaria al mismo tiempo que facilitaría su proceso de cambio a través de la alfabetización.

- **Logopedia:** Sería de gran utilidad la atención profesional de estos menores para mejorar su léxico. El SAS la incluye en su cartera de servicios desde el presente ejercicio y con ella mejoraría notablemente su comunicación ahora limitada y distorsionada.
- **Permiso de Circulación:** En las tres unidades de convivencia ningún adulto posee carnet y acumulan múltiples sanciones de tráfico por este motivo, amén del peligro y la irresponsabilidad que conlleva conducir sin tenerlo sobre todo cuando se lleva a menores como ocupantes del vehículo. Se considera, por tanto, imprescindible la asistencia a la UTS "El Esqueleto" donde se imparten clases gratuitas para su obtención.
- **Planificación Familiar:** Sólo la madre de la Familia SF ha iniciado recientemente un itinerario en este sentido. No obstante, se estima muy necesario que en las mismas instalaciones del Servicio de Higiene y Despertar acudiese una vez al mes una profesional sanitaria para mentalizarlas sobre la maternidad responsable y la anticoncepción segura. Se señala esta ubicación como la más idónea por su intimidad y cercanía ya que ello ayudaría a salvar el obstáculo que este tema representa para la etnia gitana por considerarlo tabú.
- **Escuela de Padres:** Al igual que en el Programa Caixa Proinfancia, sería de gran utilidad que asistieran los progenitores de estas unidades de convivencia porque gran parte de sus hijos están entrando en la adolescencia y les ayudaría a manejar las crisis intergeneracionales que esta etapa conlleva, agravadas aún más en este caso por el entorno conflictivo en el que estos menores interactúan a diario.
- **Transporte Escolar:** Debería ser prioritario flotar autobuses escolares que recogiesen diariamente a los menores que se encuentran en el asentamiento chabolista para que pudiesen seguir acudiendo con regularidad a sus centros escolares al objeto de no interrumpir su proceso educativo.

➤ **APORTACIONES SIGNIFICATIVAS AL PROCESO DE APRENDIZAJE**

Lo más relevante en el encaje teórico-práctico ha sido poder desplegar una verdadera **Relación de Ayuda** como instrumento de intervención familiar y ello ha estado favorecido por los siguientes aspectos:

- Continuidad en el tiempo
- Profundidad en la intervención
- Grado de implicación profesional
- Multiplicidad de recursos aplicados
- Niveles de coordinación

Una vez vencidas las resistencias mutuas en la fase de unión y acomodación con los usuarios y establecido el vínculo emocional como medio para la ayuda pretendida, ésta se ha caracterizado por:

- Preocupación real por los usuarios
- Compromiso
- Aceptación
- Empatía
- Escucha activa
- Comunicación clara y fluida
- Objetivos conocidos y aceptados por ambas partes
- Poder y autoridad por parte del profesional

En el plano personal, el proceso de intervención con estas familias ha sido de gran utilidad para profundizar en el autonocimiento porque me ha permitido reflexionar sobre tres cuestiones claves para la formación práctica:

1. ¿Por qué estoy aquí?
2. ¿Cómo me siento por estar aquí?
3. ¿Quién es más dependiente: Los usuarios de los recursos o los profesionales de los usuarios?

➤ OTROS ASPECTOS DE INTERÉS

Desde una perspectiva circular, especial trascendencia han tenido a nivel profesional las **dificultades** encontradas tanto en el plano relacional con los usuarios, como en el institucional con el sistema amplio de recursos.

1. Dificultades Relacionales

En la interacción con los usuarios han surgido serios temores dado el contexto multicultural donde se ha desarrollado la intervención:

- Tendencia a ceder a estereotipos sobre las personas de etnia gitana.
- Conflictos derivados de las distintas posiciones sociales.
- Diferencias de formación, poder, valores sociales y morales.
- Desconfianza e incomprensión ante experiencias no vividas.
- Problemas de comunicación tanto a nivel de contenidos como de significados.

2. Dificultades institucionales

A raíz del destierro de la población diana la intervención se ha visto obstaculizada por los siguientes aspectos:

- La autonomía de la Trabajadora Social de referencia ha sido coartada, tanto por el propio Marco Institucional como por el resto de agentes sociales implicados en la búsqueda de soluciones, todo ello en base a una necesaria coordinación en las líneas de actuación.
- Ausencia de vías de mediación entre los propios afectados.
- Rechazo del movimiento vecinal ante el posible realojo de las familias.
- Secretismo y rumorología.
- Miedo colectivo.

3. CONCLUSIONES

⇒ ANÁLISIS CRÍTICO Y REFLEXIÓN SOBRE LOS RECURSOS SOCIALES

Tomando como punto de partida que los recursos sociales son la herramienta para satisfacer las necesidades de la población, la Asociación “Entre Amigos” se ajusta fielmente a esta función ya que, desde sus inicios y con una perspectiva integral, interviene activamente para reducir y/o eliminar el absentismo escolar, la marginación de la mujer y la precariedad laboral en el Polígono Sur. A través de una labor preventiva –asistencial– promocional apoya la inserción social de los menores, los jóvenes y sus familias en todos los ámbitos, asesorando, acompañando y orientando tanto en la adquisición de habilidades sociales como en la formación e información que contribuyan a la mejora de su calidad de vida. Así mismo, potencia la formación de los miembros de la asociación desde una orientación sistémica y facilita la tutorización de los alumnos en prácticas como activos importantes en la labor que lleva a cabo.

Su equipo profesional es un ejemplo de compromiso con la relación de ayuda como principal recurso de intervención y está volcado en la búsqueda de la autonomía de los usuarios para facilitar su proceso de cambio. Así mismo, está totalmente imbricado en tejido social de su ámbito de actuación y es un referente para la población. No obstante, durante el período de formación práctica se han observado los siguientes aspectos susceptibles de mejora en el Marco Institucional:

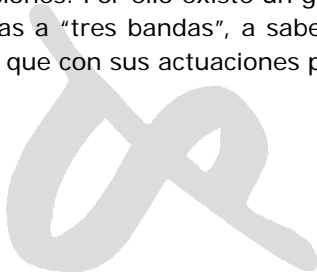
1. La sobrecarga laboral es aplastante para algunos profesionales y relativa para otros, lo cual hace que los primeros estén desbordados y no puedan cumplir adecuadamente con sus tareas, viéndose obligados a limitar sus actuaciones a “parcheos” fragmentarios que simplemente dan una respuesta material y coyuntural a las necesidades de la población.
2. No existe una clara delimitación del ámbito competencial, hecho este que provoca frecuentes desencuentros técnicos que, además de generar un mal

clima profesional, favorecen la multidisciplinariedad y con ello la duplicidad en las intervenciones.

3. Las líneas de actuación no están convenientemente unificadas de tal manera que la gestión de un determinado servicio o programa conlleva la utilización de técnicas distintas y está sujeta a criterios profesionales y/o condicionantes personales diferentes, lo cual genera agravios comparativos en la atención a los usuarios.
4. La coordinación interna y externa en ocasiones pasa de ser un medio para convertirse en un fin en sí misma coartando la iniciativa y obstaculizando la intervención. Los profesionales se encuentran atados y no pueden desarrollar su creatividad para responder a la demanda con recursos efectivos.

De otra parte, en lo que respecta a las instituciones públicas o privadas con las que se ha interactuado se pueden señalar las siguientes críticas y reflexiones:

1. Actuaciones con un carácter marcadamente coactivo por parte de los estamentos responsables de instrumentalizar el Plan Integral para la prevención, seguimiento y control del absentismo escolar, pudiéndose considerar en algunos casos excesiva la inmediatez con la que se lleva a cabo la intervención policial. Esto contribuye a reforzar el marcador de contexto estigmatizante que para la profesión representa la retirada de menores y fomenta la ocultación de información por parte de la familia.
2. La UTS "El Esqueleto" y la Empresa Pública del Suelo de Andalucía delegan de manera implícita algunas de sus responsabilidades en las entidades privadas que trabajan en la zona. El sistema de cita previa y números establecido para afrontar el elevado volumen de demandas es muy rígido y limitado en el tiempo y ello hace que la población acuda a otros agentes sociales para encontrar una respuesta más rápida a sus necesidades. En consecuencia, estos últimos se ven obligados a realizar una serie de gestiones burocráticas que no les competen y que sobrecargan aún más su agenda profesional.
3. Las entidades colaboradoras del Programa Caixa Proinfancia no gestionan unificadamente la cartera de ayudas de tal manera que unas agotan antes que otras la dotación presupuestaria y provocan un "efecto llamada" hacia aquellas que aún están operativas.
4. La multiplicidad de recursos humanos, técnicos y materiales puestos en marcha por parte de las Administraciones Públicas generan dispersión y duplicidad en las actuaciones. Por ello existe un gran número de familias que están siendo atendidas a "tres bandas", a saber: SSCC, Asociación "Entre Amigos" y DOC-2001 que con sus actuaciones parceladas inhiben la consecución de resultados.



↻ GRADO DE COBERTURA DE LOS RECURSOS SOCIALES

La reflexión sobre el grado de cobertura de los recursos conocidos y/o aplicados hace necesario un análisis previo sobre el origen y naturaleza de las necesidades detectadas, ya que la correcta definición e identificación de éstas son la garantía de eficacia y efectividad de aquellos.

Abundando más, el concepto de necesidad va indisolublemente unido a la falta de algo indispensable para la vida, pudiéndose identificar como un estado carencial que lleva implícita la potencialidad humana de buscar su satisfacción. Existe así mismo una diferencia entre necesidades humanas básicas, que son las imprescindibles para garantizar la existencia, y las necesidades sociales, que son aquellas vinculadas a la realidad socio-económica y al contexto histórico-cultural donde se lleva a cabo la intervención.

La óptica constructivista que reconoce en el individuo la capacidad de satisfacer sus necesidades es ciertamente optimista de cara a la población atendida ya que, tanto la situación colectiva de vulnerabilidad y precariedad social que atraviesan, como la violencia estructural del entorno en el que interactúa, les niegan de entrada la oportunidad de vivir una vida "digna de ser vivida"⁸.

En este sentido, el **Servicio de Higiene y Despertar** representa, en principio, una respuesta asistencial a las necesidades consideradas como de urgencia absoluta que, al no estar cubiertas, bloquean la satisfacción de otras necesidades de rango superior. Y ello es así porque las familias atendidas en este recurso institucional presentan graves dificultades para subsistir y necesitan un apoyo temporal en el camino hacia su autonomía. Lejos de ser un recurso "singular", esto es: aquel que cumple la función de satisfacer una sola necesidad (en este caso la de subsistencia) mostrándose "neutro" hacia otras, tiene como objetivo el pasar de la mera prestación del servicio al acompañamiento familiar, favoreciendo con ello la reducción de los factores de riesgo presentes en estas unidades de convivencia: Absentismo escolar, mendicidad, ausencia de hábitos higiénico-sanitarios, inadecuadas pautas de convivencia y coeducación, entre otros.

La reflexión crítica hacia la aplicación de este recurso viene dada por su carácter inhibitor o sobreprotector, es decir, que si bien en primera instancia satisface las necesidades básicas, al no existir un claro límite temporal en su instrumentalización puede generar un efecto de dependencia que impida la natural satisfacción de las mismas y coarte la autonomía familiar. Así mismo, al no trabajar adecuadamente la corresponsabilidad a través del compromiso familiar, tiene como efecto negativo la cronicidad de las necesidades.

En lo que respecta al otro recurso mayoritariamente aplicado, a saber: La cartera de ayudas del **Programa Caixa Proinfancia**, las características de la

8 FERNÁNDEZ, T. Y BRACHO, C. (2003): "Introducción al Trabajo Social". Alianza Editorial. (Madrid).

población diana se diversifican y, por ende, la naturaleza de sus necesidades. Son unidades de convivencia que no presentan un estado carencial tan crítico, aunque no por ello es menor su necesidad de protección social debido fundamentalmente a su elevada tasa de natalidad, problemas relativos a la vivienda y dificultades para el acceso a la formación reglada y al empleo.

En este caso procede analizar sus necesidades de acuerdo con la Teoría de Brandshaw según la cual los usuarios de este recurso expresan, a través de su demanda explícita de prestación económica, una necesidad sentida, o dicho de otro modo, percibida subjetivamente; pero ello no es óbice para que dicha demanda traiga aparejada una necesidad "encubierta" y quizás más real que la meramente económica. En este punto es donde cabe introducir la objeción crítica a este recurso y es que los profesionales, por su sobrecarga laboral o por su inexperiencia, se limitan a dar respuesta a esa necesidad subjetiva del usuario sin desvelar la que está latente en su discurso, centrando el eje de su intervención en la satisfacción de la demanda meramente material.

Lo anterior representa el perfil más burocrático del Trabajo Social y desnaturaliza la auténtica dimensión de la profesión, ya que prescinde de toda intencionalidad para descodificar la demanda y afrontarla en su globalidad, convirtiendo su actuación en un simple acto administrativo. Muy a su pesar, en muchas ocasiones, esta actuación reduccionista, que consiste en tramitar la solicitud de ayuda y llevar un seguimiento limitado, genera el clientelismo de los usuarios.

➤ **RELACIÓN ENTRE RECURSOS APLICADOS / IDÓNEOS / EXISTENTES**

A tenor del contenido de apartados anteriores, los recursos conocidos y/o aplicados son, de entrada, necesarios dados los factores de riesgo presentes en la población destinataria. Otra cuestión es si éstos son idóneos en función de los resultados obtenidos con su articulación.

Fruto de la observación directa, participante y documental llevada a cabo durante el período de prácticas, la principal reflexión estriba en el que el número de recursos aplicados no guarda una proporcionalidad con las mejoras que consiguen, esto es: Desde la implantación del Plan Integral tanto la Administración Pública como las entidades privadas y agentes sociales que actúan en la zona, están invirtiendo mucho en el Polígono Sur pero las respuestas obtenidas hasta el momento son escasas.

Salvo la reducción del absentismo escolar, que es un hecho constatado, el nivel de instrucción sigue siendo bajo y el pasado curso escolar ni un solo estudiante de bachillerato logró llegar a la Universidad; el paro y la precariedad laboral siguen siendo una realidad para la población activa; la recuperación del parque urbanístico no avanza porque con rapidez se destruye lo remozado; la inseguri-

dad ciudadana y la conflictividad social son una evidencia porque actualmente el barrio atraviesa una situación crítica a consecuencia de una reyerta con resultado de muerte. Por lo tanto, cabría cuestionarse la idoneidad de los recursos aplicados porque, cuanto menos, cronifican la situación.

Por lo tanto, se puede concluir que los recursos existentes son un mal menor y ello es así, básicamente, porque no sirven para construir ciudadanía, a saber: vecinos que se beneficien de los recursos que se están articulando para mejorar sus condiciones de vida pero que al mismo se responsabilicen con la transformación que el barrio necesita.

Para que los usuarios se conviertan en los propios agentes de cambio podrían reformularse o complementarse los recursos ya existentes con la finalidad de crear "conciencia" y eliminar el clientelismo. En esta línea podría ir la utilización del Servicio de Higiene y Despertar en horario de tarde con talleres de "cambio mínimo" destinados a los solicitantes de las ayudas del Programa Caixa Proinfancia. Los contenidos estarían orientados a formar e informar sobre la convivencia vecinal y la educación de los hijos y la asistencia regular sería condición indispensable para renovar las prestaciones económicas.

Por otra parte, aunque corren tiempos de crisis especialmente para el sector inmobiliario, el mercado como recurso privado tiene mucho que decir y hacer en la recuperación del Polígono Sur. La inversión en vivienda, infraestructuras comerciales, deportivas y de ocio, supondrían una inyección para la dinamización comunitaria porque, entre otros aspectos, se crearían puestos de trabajo.

➤ **LAGUNAS EN LA DOTACIÓN DE RECURSOS**

De manera genérica una de las principales lagunas detectadas en la dotación de recursos es la relativa a la prevención, tratamiento y rehabilitación en materia de drogodependencias. De acuerdo con el mapa de necesidades detectadas, una de las intervenciones prioritarias para alcanzar unos niveles mínimos de convivencia ciudadana es la reducción y/o eliminación del consumo y venta de estupefacientes que convierten la zona en un gueto. Se está actuando de "puertas para fuera" o, dicho de otro modo, se está "lavando la cara" al barrio pero, mientras que no se trabaje esta realidad de manera integral, sólo se conseguirán cambios de primer orden, o dicho de otro modo, más de lo mismo. Para ello la Administración Pública y las entidades privadas deberían ante todo corresponsabilizarse de:

- 1. La Prevención:** Tomando todas aquellas medidas encaminadas a limitar la oferta y la demanda de drogas, así como las consecuencias lesivas asociadas a su consumo. En este sentido sería positivo realizar campañas informativas para concienciar a la población a través de los voluntarios de la Residencia "Flora Tristán".

- 2. La Asistencia:** Dando cobertura sanitaria y social a las personas afectadas. Además de la Unidad de Desintoxicación Hospitalaria y la de Tratamiento Ambulatorio en el Centro de Salud "Polígono Sur" deberían de existir "narcosalas" o salas de consumo higiénico donde los toxicómanos pudieran ser atendidos por personal competente en la materia para mejorar su salud y evitar muertes por sobredosis.
- 3. La Rehabilitación:** Creando comunidades terapéuticas o pisos tutelados sobre el terreno donde los consumidores deshabituados puedan, en su medio, aprender o recuperar comportamientos adaptados que le permitan la incorporación socio-laboral.

Finalmente, y ya de forma específica, la Administración Pública cubre lagunas en su dotación de recursos a través de los agentes sociales en materias como la satisfacción de necesidades básicas, el absentismo escolar, el acompañamiento jurídico-laboral y la educación vial mientras que, a la inversa, las instituciones privadas se apoyan en la Administración Pública para dar respuesta a las necesidades de la población en temas como vivienda, planificación familiar y atención sanitaria.

➤ **OTROS ASPECTOS DE INTERÉS**

Los recursos sociales existentes implicados en la resolución del conflicto social sobrevenido durante el período de prácticas han tenido una actuación deficiente, permitiendo que se produzcan situaciones de marginación y exclusión extremas en los menores y sus familias. Tanto la Administración Pública como el Comisionado para el Polígono Sur y las organizaciones privadas interactuantes han esperado demasiado tiempo para articular soluciones.

En base a lo expuesto, se puede concluir que los recursos existentes son cuanto menos necesarios pero no por ello idóneos, básicamente por el modo en que se articulan; y esto es así porque son producto de una coordinación interinstitucional que pasa en demasiadas ocasiones a convertirse en un fin en sí misma bloqueando con ello los procesos de intervención y participación entre los sujetos y objetos del cambio perseguido.

