



## Trabajo Fin de Grado

Pueblo Gitano y Servicios Sociales:  
Propuestas de Acompañamiento Social y Enfoque  
Comunitario de la intervención

Autor/es

Aitor Ostariz Tello

Director/es

Chabier Gimeno Monterde

Codirector/es

José Antonio Jiménez Giménez

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	6
2. JUSTIFICACIÓN .....	6
3. OBJETIVOS GENERALES.....	7
3.1 Objetivos Específicos .....	7
4. METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
5. MARCO TEÓRICO .....	10
5.1 El Pueblo Gitano en España y su historia.....	11
5.1.2 La Organización y sus leyes.....	11
5.1.3 Costumbres, fiestas, y tradiciones.....	12
5.1.4 Religión, ética y moralidad .....	12
5.2 Situación del Pueblo Gitano en España y Aragón.....	14
5.2.1 Exclusión Social en el Pueblo Gitano .....	14
5.3 Empleabilidad y situación laboral del Pueblo Gitano en España.....	15
5.3.1 La situación del empleo en Aragón de la Comunidad Gitana.....	15
5.3.2 Mujeres gitanas en el mercado laboral y las dificultades en la actualidad .....	16
5.4 La Educación en la Comunidad Gitana .....	17
5.4.1 El abandono escolar, y el bajo nivel educativo en la Comunidad Gitana.....	18
5.4.2 La educación de la población Gitana en Aragón .....	18
5.5 La situación de la vivienda en la población Gitana.....	20
5.5.1 La vivienda en la Comunidad Gitana en Aragón.....	20
5.6 La Sanidad en la Comunidad Gitana un derecho ignorado .....	21
5.6.1 La Salud de la Comunidad Gitana en Aragón .....	22
5.7 Prestaciones Sociales, rentas mínimas de inserción y ayudas económicas .....	23
5.8 Asociacionismo y Activismo herramienta de progreso en la Comunidad Gitana .....	24
6. INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL CON EL PUEBLO GITANO.....	25
6.1 El Trabajo Social en el Pueblo Gitano y el Acompañamiento Social.....	25
6.1.1 Acompañamiento social en el TS.....	25
6.1.2 Objetivos del Acompañamiento Social.....	26
6.1.3 Fases del Acompañamiento Social .....	27
6.1.4 El Acompañamiento Social como derecho.....	28

6.2 El Enfoque Comunitario.....	29
6.2.1 Definición del Trabajo Social Comunitario .....	29
7. RESULTADOS.....	36
7.1 Entrevistas a profesionales de éxito entre la Comunidad Gitana y asociaciones .....	36
7.2 Grupo Focal con personas de la Comunidad Gitana .....	41
7.3 Encuesta a profesionales de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza .....	44
8. ÁNALISIS.....	53
8.1 Situación del Pueblo Gitano .....	53
8.2 Alternativas y mejoras en el futuro de la Comunidad Gitana .....	57
8.3 Acompañamiento Social con Población Gitana.....	58
8.4 Enfoque Comunitario en la Comunidad Gitana.....	63
9. CONCLUSIONES.....	66
10. BIBLIOGRAFÍA .....	67
11. ÍNDICES DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	70
12. ANEXOS.....	71
Anexos I (Entrevistas) .....	71
Anexos II (Grupo Focal).....	75
Anexos III (Cuestionario).....	76
Anexo IV (Consentimiento).....	81

## **RESUMEN**

En la elaboración del trabajo de investigación se ha basado en conocer como esta en la actualidad el pueblo gitano, y realizar un diagnóstico para saber que necesidades y demandas tienen y observar como emplean los Servicios Sociales para paliar estas necesidades.

En consecuencia, este trabajo se plantea la posibilidad de cambiar el modo de intervención con el colectivo gitano desde los Servicios Sociales adquiriendo nuevas propuestas como son el Acompañamiento Social y el Enfoque comunitario, para que la perspectiva que hay hoy en día en los Servicios Sociales se sustituya por un modelo de intervención más eficaz e integrador con la comunidad gitana.

## **PALABRAS CLAVE**

- Acompañamiento Social
- Enfoque Comunitario
- Servicios Sociales
- Pueblo Gitano
- Cronicidad

## **AGRADECIMIENTOS**

Después, de un periodo intenso de trabajo quiero agradecer la extraordinario labor de aprendizaje que me han ofrecido mi director y codirector así como todas las personas que han hecho posible que este trabajo se realizara de una manera eficaz y objetiva.

Antes de nada, quiero agradecer a todas las personas fueron entrevistas que dieron su visión y opinión sobre el pueblo gitano, así como a los profesionales que trabajan en los Centros Municipales de Servicios Sociales de Zaragoza que contestaron a la encuesta, y por supuesto al Ayuntamiento de Zaragoza en concreto a la Consejería de Derechos Sociales, que hizo posible la difusión de dicha encuesta.

Mi profundo agradecimiento a todas las personas gitanas y a las asociaciones que he conocido en este trabajo, sin ellas no habría sido posible que este trabajo se plasmara, me llevo un gran saber no solo en lo académico, sino también en lo personal, y el poder haber entrado en contacto con la cultura gitana que me ha hecho sabedor de la actual situación en la que viven.

Por supuesto, para finalizar agradecer a todas las personas que me han apoyado en este trabajo, docentes, familiares, amigos y que para mí ha resultado ser un honor poder realizar este Trabajo Fin de Grado.

No me quiero olvidar, de la esencia de este trabajo y cuál es el motivo por eso va por ellos.

**Opre Rroma isi vaxt akana  
¡Arriba, gitanos! Ahora es el momento**

Fragmento del Himno Internacional Gitano



## **1. INTRODUCCIÓN**

El Trabajo de Fin de Grado que se va a realizar es una investigación de la población gitana en el trabajo social comunitario, para conocer mediante un estudio, cuáles son las necesidades, demandas, carencias que tiene el pueblo gitano.

El objetivo de este trabajo es intentar conocer cómo ha evolucionado el pueblo gitano, mediante la metodología y las técnicas que aplicaremos, con el fin de saber cómo se encuentra en la actualidad y cuáles son los grandes retos del futuro de dicho pueblo.

En el trabajo se va a emplear una metodología rigurosa, que va a emplear los métodos cuantitativos y cualitativos así como las distintas técnicas, teóricas, fuentes de datos, donde se emplearán, (entrevistas en profundidad, un grupo focal, cuestionario, referencias bibliográficas, vivencias y experiencias personales del pueblo gitano).

## **2. JUSTIFICACIÓN**

La razón de esta investigación es ofrecer alternativas y nuevas técnicas dentro de la intervención del Trabajo Social con población gitana.

La fundamentación de este trabajo va a estar caracterizada por ***el Acompañamiento Social*** y el ***Enfoque Comunitario***, para intentar observar si desde los Servicios Sociales Comunitarios se realiza un Acompañamiento Social o si por el contrario se desarrolla un seguimiento y no se actúa en un contexto de Enfoque Comunitario con la comunidad gitana.

Por eso, desde el trabajo social queremos dar un giro a las técnicas que se están desarrollando en los Servicios Sociales Comunitarios, que inconscientemente se han ido introduciendo hasta ser ineficaces a día de hoy.

Debemos también hacer hincapié en la intervención del Trabajo Social desde un Enfoque Comunitario, para ver que necesidades básicas, y problemas tiene la población gitana y potenciarla como técnica a la hora de intervenir.

### **3. OBJETIVOS GENERALES**

- Analizar la intervención del Trabajo Social con el pueblo gitano.
- Analizar el Acompañamiento Social como técnica de intervención social y el enfoque comunitario con la comunidad gitana.

#### ***3.1 Objetivos Específicos***

- Identificar estrategias de intervención que favorezcan el Acompañamiento Social en la Comunidad Gitana y el Enfoque Comunitario.
- Trasladar como técnica el Acompañamiento Social y el Enfoque Comunitario a los Servicios Sociales Comunitarios.

## **4. METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

En el Trabajo Fin de Grado que vamos realizar va utilizar diferentes metodologías, técnicas y herramientas, para demostrar y conseguir los diferentes objetivos que nos hemos propuesto a nivel general como específico.

En la metodología encontramos el método cuantitativo y cualitativo, las técnicas han sido la (encuesta, grupo focal y las entrevistas), y por el último nuestras herramientas han sido los respectivos guiones para las entrevistas y grupo focal, por último, en la encuesta se elaboró un cuestionario.

En la investigación que se ha efectuado en el Trabajo Fin de Grado, se procede a utilizar la triangulación metodológica, tal como explica (Arias, 2000:15) es "*la combinación de dos o más teorías, fuentes de datos o métodos de investigación en el estudio de un fenómeno singular*", para ello se van a emplear distintas técnicas de investigación que a su vez se combinarán para que el resultado de la investigación obtenga un resultado óptimo.

En primer lugar, se han efectuado entrevistas a distintos profesionales que se encuentran en el ámbito comunitario o que trabajan directamente con población gitana y conocer más en profundidad la situación de la comunidad gitana en Aragón (**Tabla 1**).

Como hemos hablado anteriormente las entrevistas van a ir dirigidas hacia perfiles profesionales de éxito dentro de la comunidad gitana, en el que un mediador de familias gitanas, una Educadora Social, que se encarga del área de educación y la promoción educativa entre las familias gitanas, una Trabajadora Social y por último una asociación de Zaragoza, donde se ocupan de la labor comunitaria con las diferentes personas que viven en un barrio y que tienen un estrecho contacto con la población gitana.

Con estas entrevistas a profesionales gitanos, queremos reivindicar su éxito profesional y académico, además de sus vivencias, historias de vida, y por supuesto como hemos hablado anteriormente sobre las diversas temáticas que vamos a tratar en los guiones de entrevista, (**Anexo I**) elaborados de una forma semiestructurada, para que tanto el entrevistado como en este caso el investigador puedan tener más flexibilidad a la hora de analizar los diferentes temas que afectan a la comunidad gitana.

La **entrevista** es una técnica cualitativa en la que (Alonso, 1994) afirma "*la entrevista se construye como un discurso enunciado principalmente por el entrevistado pero que comprende las intervenciones del entrevistador cada una con un sentido determinado, relacionados a partir del llamado contrato de comunicación y en función de un contexto social en el que se encuentren*", en este caso, dichas entrevistas se realizarán con un guion previo, con los diferentes bloques temáticos, en los que cada entrevistado nos comentará qué labor realiza.

**Tabla 1 “ENTREVISTAS A PROFESIONALES ESPECIALISTAS CON POBLACIÓN GITANA”**

<b>P1</b>	<b>HOMBRE GITANO (MEDIADOR FAMILIAR)</b>
<b>P2</b>	<b>MUJER GITANA (EDUCADORA SOCIAL) “ASOCIACIÓN GITANA”</b>
<b>P3</b>	<b>MUJER GITANA (TRABAJADORA SOCIAL)</b>
<b>P4</b>	<b>ENTREVISTA A PROFESIONAL DE LA INTERVENCIÓN COMUNITARIA CON FAMILIAS GITANAS</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Las entrevistas (**Anexo I**) se realizarán de forma voluntaria y siempre con el consentimiento expreso de confidencialidad, tal como exige la Universidad de Zaragoza, y el Código Deontológico del Trabajo Social.

Por consiguiente dos de las entrevistas han sido grabadas y otras dos sin audición a petición de los entrevistados y siempre respetando la confidencialidad de los mismos.

En el trabajo de campo que vamos elaborar se va a confeccionar una **encuesta** exploratoria a diferentes profesionales que se encuentran en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza, dicha encuesta nos recogerá la opinión de las respuestas cualitativas, que es realmente lo que más nos interesa.

Cuando hablamos de **encuesta** la podemos definir como “*una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población*” (Chiner, 2011:2).

Al realizar nuestro trabajo de campo la encuesta exploratoria, se difundió mediante vía e-mail un cuestionario online (**Anexo III**), a través de la Jefatura de los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza, correspondiente a la Concejalía de Derechos Sociales, a todos los profesionales que trabajan en los Centros Municipales de Servicios Sociales.

Los resultados se presentarán a la Jefatura de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza y a un Centro Municipal de Servicios Sociales que también ha mostrado interés en el trabajo de investigación.

En la muestra se recibieron las respuestas de 17 profesionales, de las cuales el 88,2% eran mujeres y el 11,8%, además la gran mayoría de los profesionales lleva más de 15 años con un 64,7%.

La edad comprendida de los profesionales oscila entre los 39 años a los 57 años, siendo con un 17,6% los de 44 años la edad más frecuente entre los profesionales.

En la encuesta exploratoria los 17 profesionales que contestaron tenían diferentes disciplinas con distintos perfiles que intervienen en lo social, siendo los Trabajador/es Sociales 58,8% (10), Educador/es Familiares 23,5% (4), Psicólogo/as 11,8% (2) y Educador/es Social Infancia 5,9% (1).

El **Grupo Focal** (**Anexo II**) será la última herramienta que emplearemos para nuestro trabajo de investigación, de este modo podemos definir el grupo focal como “*una discusión cuidadosamente diseñada para obtener las percepciones de una muestra sobre un área en particular de interés*” (Reyes, 1999: 82).

En el grupo focal que vamos a planear se va estructurar de dos moderadores el alumno y codirector, donde han participado personas gitanas que son usuarias o que siguen en Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza, para que nos cuenten que opinan sobre estos y que aspectos positivos y negativos, entre otras temáticas (**Tabla 2**), y con el correspondiente consentimiento (**Anexo IV**).

El Grupo Focal se compondrá paritariamente en género, ya que habrá los mismos hombres y mujeres, en este caso estableceremos un mínimo de 6 personas, todas ellas parejas gitanas en concreto (3 matrimonios) de diferentes barrios de Zaragoza, con una edad media de 35-45 años, por último el grupo focal durará 45 minutos aproximadamente.

Los cuadros elaborados van a representar a las personas entrevistadas con una letra, en cuyo caso será para los profesionales entrevistados (**P**), (**Tabla 1**) y al grupo focal (**GF**), (**Tabla 2**) que representa el código determinado en función del perfil y el número asignado.

**Tabla 2 “GRUPO FOCAL CON FAMILIAS GITANAS”**

<b>GF 1.1</b>	(HOMBRE) (1)
<b>GF 1.2</b>	(MUJER) (1)
<b>GF 2.1</b>	(HOMBRE) (2)
<b>GF 2.2</b>	(MUJER) (2)
<b>GF 3.1</b>	(HOMBRE) (3)
<b>GF 3.2</b>	(MUJER) (3)

*Fuente: Elaboración propia*

## **5. MARCO TEÓRICO**

### **5.1 El Pueblo Gitano en España y su historia**

El pueblo gitano es una de las comunidades con más trayecto e historia en España y Aragón, ya que posee una larga y extensa diversidad, con una cultura y tradiciones milenarias, se podría decir que la cultura gitana se ha mantenido prácticamente intacta a lo largo de los siglos sin perder la singularidad y la idiosincrasia, al entrar en contacto con otros pueblos del viejo continente (De Parada, 1998).

Los primeros documentos datan de la llegada a España de este pueblo, sobre el S.XV.

A su llegada el pueblo gitano entró en contacto con los españoles de la época, queriendo ser ciudadanos con todos sus derechos, libertades y deberes sin renunciar a sus costumbres, leyes o raíces.

En los 500 años, de su llegada a la Península Ibérica, han existido numerosos, estigmas, rechazos y dificultades, ya que en muchas ocasiones este poblado sufría represalias, y vivían apartados de las ciudades.

Volviendo a las costumbres, y a las múltiples tradiciones que este poblado ha llevado consigo como seña de identidad, debemos decir, que es un pueblo poco conocido por las personas autóctonas en España, ya que la etnia gitana ha mantenido rígidamente, una serie de leyes y clanes que han protegido a lo largo de su historia (De Parada, 1998).

También debemos hacer una mención especial a la lengua arcaica, y a la manera de vivir ya que durante estos siglos han practicado el nomadismo, ya que como hemos mencionado anteriormente recibían el rechazo de los países en los que decidían asentarse.

### **5.1.2 La Organización y sus leyes**

En el pueblo gitano encontramos una forma de organización patriarcal, en donde el hombre adquiere una figura relevante, ya que es la persona que va decidir y guiar a las familias, y clanes.

Posteriormente debido al mayor conocimiento debida la cultura gitana, y sobre todo de personas vinculadas y que tienen origen gitano, desmienten estas teorías, donde la mujer es la que tiene un peso muy relevante dentro de la familia, incluso en los orígenes se habla de que las familias gitanas eran un matriarcado, donde la abuela tenía un rol interno de autoridad (Heredia, 2002:197).

Las leyes que el pueblo gitano, han tenido y tienen en la actualidad demuestran un carácter de incomprendión en los países en los que decidieron asentarse.

En el pueblo gitano, las leyes nunca fueron escritas pero siempre han pasado de generación en generación con una fidelidad extrema entre sus habitantes, en el que durante los siglos han sido de cumplimiento, aunque no haya existido la obligatoriedad de un juramento (De Parada, 1998).

En esta cultura milenaria, en su organización encontramos a las familias gitanas que han sido y son un pilar base de la cultura gitana, que se basaba en el matrimonio de por vida, donde la fidelidad de ambos debía de ser plena.

### **5.1.3 Costumbres, fiestas, y tradiciones**

Los gitanos se rigen por un carácter férreo en el cumplimiento de sus tradiciones, leyes y costumbres desde siglos inmemorables, en el que la palabra entre clanes tiene un rigor más importante que lo escrito.

Significante y propio de la cultura gitana las formas y procedimientos que se llevan a cabo, en cuanto a rituales relacionados con la petición de mano, y su matrimonio posterior.

El pedimiento es el acto que asevera que comienza una relación de pareja en la comunidad gitana, y a su vez realizado el pedimiento, comienza a cambiar el estatus social al transformarse en mocita y mozo (Padrós, 2016: 189).

El casamiento es un ritual posterior a la petición y se realiza de dos formas; en la primera a través de la boda con el acto del pañuelo, y la segunda opción escaparse cuando no se puede celebrar la boda (Padrós, 2016: 201).

La cultura gitana tiene en su calendario varias festividades que se caracterizan por ser de ámbito de religiosidad y familiar.

Las fiestas familiares poseen una singularidad especial en el pueblo gitano, ya que las celebraciones son diferentes, aunque la finalidad de sus costumbres sea la misma que las personas *payas*, en cuanto a bodas, nacimientos, bautizos, y matrimonios. Las fiestas religiosas debemos hacer una mención especial en la Navidad y la fiesta al patrón San Juan, en donde esta última se organizan y se reúnen las diferentes familias y amigos para festejar con gran orgullo el recuerdo del Bautismo de Jesús de Nazaret, por el profeta Juan el Bautista, en la noche de San Juan, es común que los gitanos se bañen en los ríos y se tiren agua unos a otros como marca la tradición (De Parada, 1998).

Antes de terminar, no me puedo olvidar de la festividad del Día Internacional del Pueblo Gitano que se celebra el 8 de Abril, y que representa un reconocimiento muy importante hacia este pueblo, además el 8 de Abril 1971, se celebró el Primer Congreso Mundial Romaní/Gitano, donde se crearon los himnos y la bandera de la etnia gitana.

En Aragón, se celebra el día de la Cultura Gitana, el 12 de Enero, ya que fue la primera mención histórica que se produce en la Península Ibérica, que data del 12 de Enero 1425 y fueron recibidos por el rey Alfonso V, que en aquellos momentos ostentaba la Corona de Aragón.

### **5.1.4 Religión, ética y moralidad**

La comunidad gitana siempre se ha caracterizado por su religiosidad, ya que se podría decir, que el pueblo gitano siempre ha sido muy devoto, en este sentido el catolicismo en España fue la principal rama del cristianismo en este colectivo, aunque cabe destacar que la Iglesia Católica, no siempre ha tenido en cuenta

a este pueblo, ya que en numerosas ocasiones a lo largo de la historia han vivido situaciones de persecución y condenados por las leyes de la Iglesia.

Hoy en día es de reseñar, que las tendencias religiosas de la comunidad gitana han ido derivando hacia otro tipo de prácticas religiosas diferentes al catolicismo. Cada vez más, se aprecia la presencia de la comunidad gitana en los “cultos evangélicos”.

Estos “cultos evangélicos” vienen vinculados por la Iglesia Evangélica de Filadelfia como otros cultos gitanos, donde su referente es el pastor gitano y predica a la comunidad gitana (Padrós, 2016: 359).

Los gitanos a su llegada a la península adoptaron una aculturación religiosa, pero también este proceso existió en los numerosos países en los que se asentaron, como Europa Oriental (Rumanía, Hungría, Bulgaria, entre otros....), aunque en los últimos años, se está viendo una tendencia hacia la Iglesia Evangelista, por parte del pueblo gitano.

La superstición, se encuentra muy arraigada en la cultura gitana, debido a que muchos gitanos condicionan su forma de actuar y pensar, por encima de algunas leyes o normas, que algunos rituales, como la adivinación, el mal de ojo, y los presagios adquieren un papel destacado que se entremezcla con la cultura y la religión.

## **5.2 Situación del Pueblo Gitano en España y Aragón**

La situación de vulnerabilidad que el pueblo gitano ha atravesado a lo largo de la historia en España y Aragón no es nueva, debido a que desde hace tiempo una parte de este colectivo ha venido mostrando a lo largo de los años que se necesitan acciones y una serie de ayudas, para que el pueblo gitano, tenga el sitio que se merece en la sociedad, y que pueda tener las mismas oportunidades que gran parte de la sociedad ha adquirido durante estas últimas décadas.

La exclusión social, los estigmas, y los prejuicios forman parte del día a día del pueblo gitano, por eso, en esta parte del trabajo se quiere poner en relieve una serie de datos genéricos que afectan a este colectivo, en los distintos ámbitos de la vida diaria.

### **5.2.1 Exclusión Social en el Pueblo Gitano**

Cuando hablamos de exclusión social tenemos que tomar en consideración una serie de variables y factores, para determinar que existe esta situación y entender qué está ocurriendo para que se estén produciendo este conjunto de datos.

La exclusión en el colectivo de etnia gitana en Aragón es de 84,6%<sup>1</sup>, por tanto vemos como este dato en nuestra CC.AA, es mayor que en el resto de España con 72,2%, es decir, más de 12 puntos de diferencia (FOESSA, 2014: 81).

Estos datos vienen a confirmar que existe un riesgo alto de vulnerabilidad entre el pueblo gitano en España y Aragón, un dato que clarifica esta situación de vulnerabilidad, es el porcentaje de sustentadores principales excluidos de etnia gitana que hay en Aragón con un 6,7%, frente al 7,4% en el resto de España, por tanto, una diferencia muy significativa si se compara con el índice de integrados, que en el caso de Aragón llega a un 0,5% y al 1% en España, esto significa que hay una diferencia elevada en la variable de la exclusión (FOESSA, 2014: 37).

Aunque debemos concluir que en los últimos años esa *exclusión social*, se ha ido mitigando de una forma continua, tal y como reflejan numerosos estudios realizados a largo de estos últimos años.

---

<sup>1</sup> Informe Foessa 2014- Cáritas

## **5.3 Empleabilidad y situación laboral del Pueblo Gitano en España**

La población gitana en estos últimos años ha sufrido con más dureza estos años de crisis en nuestro país, la precariedad laboral, un mercado de trabajo ajeno a sus necesidades, y unos altos índices de desempleo que han tenido efectos negativos hacia este pueblo.

La empleabilidad en el colectivo gitana es más alta de lo que algunas personas piensan, así lo demuestran los datos, que la Encuesta de Población Activa (EPA), que realizó y arrojaron que la tasa de actividad era del 68,9%<sup>2</sup> de la población gitana, casi un 9% más que el resto de la media española, cierto es que el trabajo por cuenta ajena, sí que tiene un índice bastante inferior, aunque se puede deber a muchos factores, como la educación, baja cualificación, etc., según datos de la Estrategia Nacional para la Inclusión de la Población Gitana 2012-2020, (MSSI, 2013:14)

El empleo se muestra muy dispar en la población gitana en ambos géneros, sobre todo en la mujer, ya que existe una desigualdad permanente con los hombres gitanos y con el resto de la población no gitana.

El funcionamiento del sistema educativo tiene que ver mucho con el problema laboral que arrastra la comunidad gitana, debido a que es un sistema orientado hacia el grupo cultural mayoritario y por tanto no ofrece respuestas eficaces (Padrós, 2016: 432).

El pueblo gitano dependiendo del sector económico donde nos encontramos existen cifras elocuentes que demuestran, que el 37,6%<sup>3</sup> son asalariados, frente al resto de la población no gitana en España, que asciende al 83,6%, datos de la Estrategia Nacional para la Inclusión de la Población Gitana (MSSI, 2013: 14).

La venta ambulante en la población gitana se ha caracterizado siempre ha sido fundamental para la supervivencia de este pueblo, por eso el 46,3% en el año 2005 (FSG, 2012: 53), se dedicaba a este sector y el 26%, tenían actividad económica familiar.

En estos últimos años se han puesto en marcha numerosos programas con el afán de que el empleo en la población gitana se regularice, y se consiga una mayor diversificación en los diferentes sectores económicos, como es el caso del programa de empleo *Acceder*<sup>4</sup>, creado en el año 2000 por FSG.

### **5.3.1 La situación del empleo en Aragón de la Comunidad Gitana**

En Aragón la población gitana comparte unas similitudes y características en cuanto a los patrones y estadísticas que se dan en el resto de España.

Cuando hablamos del mercado laboral, actividades económicas y situación de empleabilidad en el colectivo gitano en Aragón, el rango de menores de 25 años, la inactividad en el mercado laboral en Aragón por parte de los jóvenes gitanos era de 27%<sup>5</sup>, frente al 73%, que si estaban trabajando en alguno de los sectores del

---

<sup>2</sup> Encuesta de Población Activa (EPA) 2011

<sup>3</sup> Estrategia Nacional para la Inclusión de la Población Gitana 2012-2020

<sup>4</sup> Políticas de Inclusión Social y la Población Gitana en España (2012)

<sup>5</sup> Datos EPA 4º trimestre del año 2005

mercado laboral o estaban buscando empleo activamente, la franja 25 a 54 años, las cifras corresponden un 24,5% personas en desempleo o inactivas y 75,5% que estaban activos, por último el segmentos poblacional de mayores de 55 años están activos el 38,3% frente al 61,7% que estaban parados o inactivos (FSG, 2006: 40).

La situación ocupacional de los gitanos en Aragón muestra que es más elevada que la población aragonesa no gitana, debido a que la tasa de actividad se encuentra en el 72% de la comunidad gitana, en contraposición al 56,2% de la población no gitana de Aragón, por tanto, estas cifras vienen a confirmar que la comunidad gitana se incorpora mucho antes al mercado laboral (FSG, 2006: 48).

La comunidad gitana tiene unos altos índices de precarización y temporalidad ya que así lo demuestran los diferentes datos de la EPA (2005), según este estudio el 60,6% serían trabajadores no cualificados.

### ***5.3.2 Mujeres gitanas en el mercado laboral y las dificultades en la actualidad***

Las mujeres gitanas han tenido dificultades para incorporarse al mercado de trabajo regulado de forma paulatina, tal como afirman (Domínguez & Flecha & Fernández, 2004:83) existen tres factores que discriminan de forma significativa a las mujeres gitanas en el mundo laboral y son: *género, origen étnico, y nivel académico*.

Cuando hablamos de mujeres gitanas en el ámbito laboral y del trabajo, debemos entender la trayectoria que en las últimas décadas han tenido en el mercado de trabajo regulado, como demuestran los datos que la EPA y el INEM realizados en el año 2004 muestran cómo la tasa de paro en el año 2003, para los varones gitanos es de 8,2%, frente al 15,6% de las mujeres gitanas, lo que supone un 7,4% más de paro entre las mujeres, en cuanto a la tasa de actividad vemos como existe una serie histórica desde 1992 a 2003, donde dicha tasa aumenta al 56,5<sup>6</sup> % entre las mujeres, por tanto se produce una subida muy llamativa entre las mujeres gitanas (Sanz, 2016:26).

Por último, cabe destacar un dato algo más reciente del año 2011, donde refleja que la tasa de actividad de las mujeres gitanas ha aumentado del 56,5% al 66%, por tanto, es un 10% más en 8 años (Sanz, 2016:26).

---

<sup>6</sup> Fundación Secretariado Gitano en el Informe Anual 2011

## **5.4 La Educación en la Comunidad Gitana**

La población gitana en el marco educativo siempre ha tenido dificultades en el acceso para la enseñanza obligatoria en España, no obstante en los últimos años desde las diferentes instituciones, colectivos, asociaciones, y la Administración Pública se han conseguido numerosos progresos debido a la puesta en marcha de diversos proyectos y planes, tal como refleja el proyecto creado por el Gobierno de España “*Estrategia Nacional para la Inclusión de la Población Gitana 2012-2020*”.

Las tasas de escolarización en Educación Infantil y Primaria han sido mucho más bajas durante los últimos años entre la comunidad gitana y el resto de población.

Por eso debemos recordar y hacer una mención especial de que la Educación es un derecho universal que está recogido en nuestra Constitución Española<sup>7</sup> (CE), en el art 27 *“Todos tienen el derecho a la educación. Se reconoce la libertad de enseñanza. La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales.*

Y en la Declaración de los Derechos Humanos (DUDH) de 1948, en concreto en el art 26.1 *“Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos”.*

La Fundación Secretariado Gitano realizó un estudio y comparó la tasa de escolarización de los niños y niñas gitanos desde 1994 hasta 2009, en este periodo de 15 años aumentó casi 30%, los niños gitanos que habían asistido a la Educación Infantil en España, en concreto el dato en el año 2009 era 87%, por tanto, es una cifra muy considerable y un gran avance de la comunidad gitana en poco más de una década (FSG, 2010:36).

En lo que respecta a la Educación Secundaria, existe una brecha especial entre los chicos y chicas gitanos, tal como refleja un estudio elaborado en el año 2007, de entre 13-15 años que demuestra que existía un índice más elevado en la tasa de escolarización en Educación Secundaria por parte de los chicos gitanos en concreto 84,2%, y entre las chicas un 71,7% (Laparra, 2011), esto nos lleva a la conclusión que 3 de cada 10 chicas no están escolarizadas en la Educación Secundaria Obligatoria (E.S.O).

Y por último, analizamos las enseñanzas superiores donde se produce una importante brecha académica y formativa, por parte del colectivo gitano y el resto de población no gitana, estos datos reflejan que la comunidad gitana todavía no alcanzado los niveles de enseñanza superior, ya que en el año 2007 solamente el 0,3% de la población gitana había cursado estudios universitarios frente al 22,3% de la población total española, datos de la Estrategia Nacional para la Inclusión de la Población Gitana 2012-2020, (MSSI, 2013: 13).

La Estrategia Integral para la Población Gitana en Aragón 2018-2020 (IASS, 2018: 30), afirma que las tasas de escolarización en Educación Primaria, están próximas al 100% y se mantienen estables hasta edades

---

<sup>7</sup> Constitución Española 1978

comprendidas entre los 12 y 13 años, que es cuando los chavales gitanos entran en la Educación Secundaria, y desde ese momento se produce una caída muy significativa, que se va agravando hasta los 18 años y llega a un 20,8% la tasa de escolarización, frente a un 71,1% de los adolescentes no gitanos, lo que significa que casi un 80% de los chavales gitanos abandona la E.S.O.

En la Estrategia Integral para la Población Gitana en Aragón 2018-2020 (IASS, 2018: 31) se extrae datos muy llamativos como el caso, del 64% del alumnado gitano no termina graduándose en la E.S.O., y 44,5% de los chavales gitanos cuando alcanzan 16 años no realizan ningún tipo de formación o estudio, frente al 6,5% del alumno en general.

#### ***5.4.1 El abandono escolar, y el bajo nivel educativo en la Comunidad Gitana***

La educación en la comunidad gitana siempre ha sido uno de los grandes problemas que ha tenido dicho colectivo.

En general, la tasa de abandono escolar se ha caracterizado por ser elevada, por tanto, el pueblo gitano parte inicialmente con una desventaja bastante amplia respecto a la población no gitana.

El colectivo gitano ha tenido muchas dificultades desde hace muchas décadas para incorporarse al itinerario educativo español, y tampoco las legislaciones educativas han ayudado excesivamente a que esta situación se normalice, aunque en los últimos años la tendencia se ha revertido, tal y como hemos mencionado anteriormente.

Tal como afirman (Parra & Álvarez & Gamella, 2017: 36) el alumno gitano repite algún curso en la Educación Secundaria, en concreto el 88%, por tanto, son datos que nos indican, que existe un problema de fondo que habrá que resolverlo entre todos con el paso del tiempo.

Un estudio realizado por la FSG (2006), en el curso 2004-2005 arrojó que el 80% del alumnado gitano abandonó la Educación Secundaria Obligatoria (E.S.O), datos muy preocupantes si los comparamos con el resto de la población española, aunque si lo miramos en términos de género las mujeres gitanas terminan más la educación secundaria con un 17%, frente a los hombres gitanos con un 14,7% (Parra & Álvarez & Gamella, 2017:39).

El analfabetismo también es una de las cuestiones a combatir en la comunidad gitana, tal y como refleja una encuesta realizada por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), en el que hacía referencia a que el 14,5% de la población gitana era analfabeta frente al 2% del resto de la sociedad (Parra & Álvarez & Gamella, 2017:38).

Las mujeres gitanas en este contexto también salen desfavorecidas, ya que la tasa de analfabetismo es prácticamente el doble que los hombres gitanos (Parra & Álvarez & Gamella, 2017:39).

#### ***5.4.2 La Educación de la población Gitana en Aragón***

En Aragón, un 7,8% de la población gitana posee la E.S.O y solamente un 0,2% afirma tener estudios superiores (titulación universitaria, Bachillerato o grado superior), según datos de la (IASS, 2018: 32).

También debemos hablar de que la escolarización en la Educación Primaria, por parte de la población gitana es generalizada, ya que los problemas comienzan a partir de la ESO, que es cuando se produce un cambio negativo ya que las tasas de matriculación bajan.

Por último, queremos hacer una mención especial a los datos que existen sobre absentismo escolar en la población gitana en la ciudad Zaragoza y comarcas, ya que se produjeron 294 casos de absentismo escolar lo que se traduce en un 38,9% del total del alumnado absentismo, según datos de la Estrategia Integral para la Población Gitana en Aragón 2018-2020, (IASS, 2018: 32).

## 5.5 La situación de la vivienda en la población Gitana

Desde el principio ha sido un tema tabú en la comunidad gitana la vivienda, no obstante es otro ámbito en donde este colectivo ha realizado avances positivos en los últimos años.

Las condiciones de las viviendas en el pueblo gitano siempre se han caracterizado por ser pésimas algunos sitios de nuestra geografía, pero también es cierto, que este pueblo como hemos comentado anteriormente ha tenido un arraigo nómada desde que se asentó en España en el S. XV.

El acceso de los gitanos a la vivienda se ha caracterizado a través de dos vías: por la vivienda pública y por el sector privado, esto significa una similitud con el resto de la población.

Un estudio realizado en el año 2007, afirma que el 88,1%<sup>8</sup> vive en una vivienda normalizada, frente al 3,9% que se considera chabolista y el 7,8% de los hogares gitanos consideraba que vivía en condiciones pésimas o muy envejecidas, por tanto, si lo comparamos con un estudio anterior del año 1991, el 10% de los hogares o familias gitanas vivía en chabolas y el 21,4% de las viviendas de las familias gitanas estaban muy deterioradas, un dato que confirma la mejoría en el ámbito de la vivienda y que nos hace tener esperanza de cara a un futuro, ya que la vivienda es un derecho tal y como refleja la Constitución Española en el art. 47 afirma “*Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación. La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística de los entes públicos*”.

### 5.5.1 La vivienda en la Comunidad Gitana en Aragón

En Aragón la gran mayoría de las viviendas se encuentran en la ciudad de Zaragoza, donde se concentran los hogares gitanos con un 50,3% y muy de lejos en Huesca ciudad con un 3,9%, en términos de nº de hogares, Zaragoza sería con 718 viviendas la que más aporta, además cabe destacar que el 34,7% de la población gitana vive en Zaragoza ciudad (IASS, 2018).

La Comunidad Gitana como hemos hablado anteriormente se ha caracterizado por tener acceso a la vivienda privada y pública, tal como refleja un estudio (FSG) en el 2007, en Aragón el 67,4%<sup>9</sup> de los hogares disponía de una vivienda libre, frente al 51,1% del resto de España que posee vivienda pública o protegida.

El estudio de la Fundación Secretariado Gitano (2007), afirma que en Aragón todavía existe un 10,3% de familias gitanas que viven poblados chabolistas o de carácter similar, frente al 3% de la población gitana del resto de España.

---

<sup>8</sup> Estrategia Nacional para la Inclusión Social de la Población Gitana en España 2012-2020

<sup>9</sup> Mapa de vivienda España (FSG) 2007

## **5.6 La Sanidad en la Comunidad Gitana un derecho ignorado**

El pueblo gitano en los últimos años ha aumentado su calidad de vida, en todos los sentidos, no obstante no podemos omitir un derecho como es la salud o la sanidad reguladas, en el marco jurídico legislativo internacional o nacional.

La Carta de Derechos Fundamentales de la UE del 2000 en su art 35 dice "*Toda persona tiene derecho a la prevención sanitaria y a beneficiarse de la atención sanitaria en las condiciones establecidas por las legislaciones y prácticas nacionales. Al definirse y ejecutarse todas las políticas y acciones de la Unión se garantizará un alto nivel de protección de la salud humana*".

Y la Constitución Española en el art 43.1 afirma "*Se reconoce el derecho a la protección de la salud*".

La situación del pueblo gitano en materia de salud, presenta muchas desigualdades con el resto de la población española e incluso, bastantes deficiencias con algunos grupos que viven en un ambiente de exclusión socioeconómico parecido al colectivo gitano.

Una Segunda Encuesta Nacional de Salud a la Población Gitana, en el año 2014, confirma que la salud del pueblo gitano, no atraviesa por un buen momento, tal y como reflejan diferentes estadísticas que ahora pondremos de manifiesto.

En esta encuesta se pone de relieve los diferentes problemas de salud que acarrea la comunidad gitana en España, como por ej.: Salud auditiva, bucodental, adicciones, enfermedades crónicas, etc.

En la Segunda Encuesta Nacional de Salud a la Población Gitana (2014), a la pregunta ¿diría que su estado de salud ha sido....?, reflejan que el 45,2% de los hombres de etnia gitana la considera que su estado de salud es "bueno", frente al 43, 2%, de las mujeres, un dato llamativo se lo comparamos con la Encuesta Nacional de Salud a la Población Gitana (2006), que era del 33,7% entre las mujeres, esto significa casi 10% más de diferencia.

Este estudio demuestra que la población gitana, con el resto de la población en términos de salud siguen siendo peores, entre los hombres gitanos era del 65,3% buena o muy buena, y en las mujeres 55,5%, por tanto, es una cifra bastante alejada de población general, donde la encuesta indica que el 77,7% de los hombres la considera buena o muy buena, y entre las mujeres 70,4%.

En la ESPG 2014, muestra varios problemas de salud y los compara con el anterior estudio ESPG 2006, en este caso, hay pocas variaciones llamativas, aunque cabe destacar que la diabetes entre hombres pasa de un 7,7% al 11,2%, por contra la depresión baja un 2% entre los hombres quedándose en un 6,4%.

Aunque no todos los datos de la ESPG 2014, son desfavorables a la comunidad gitana, en este caso, la encuesta analiza la salud óptica que arroja mejores datos en la población gitana en ambos géneros, que el resto de la población, como así lo demuestran los datos, ya que el 33% de los hombres de etnia gitana llevan gafas o lentillas, frente al 44,5% de los hombres de población general, lo que significa un 11,5%, menos que el resto de los hombres, y en las mujeres existe también bastante equidad con el anterior dato en hombres, en este caso, las mujeres gitanas afirman que un 31,3% llevan lentillas o gafas.

Otro de los problemas de salud que más afecta a la población gitana es la obesidad y el sobrepeso, en la ESPG 2014, los hombres y mujeres gitanas padecen más esta enfermedad que la población en general, en

concreto los hombres gitanos el 69,5% tienen sobrepeso, frente al 60,5% de los hombres no gitanos, tal como afirma el informe realizado ENSE 2012.

La Salud Bucodental es un problema grave en la población gitana, tal como desprende el estudio realizado ESPG 2014, ya que los datos no dejan lugar a dudas, aunque también es cierto que en el campo de la salud bucodental no se han realizado demasiados estudios, pero podemos decir que las cifras son claras, en el año 2014 los hombres gitanos afirmaban que podrían tener caries un 59,7%, si lo comparamos con la ESPG 2006, los datos empeoran ya que en aquel año los varones gitanos declaran tener caries un 55,2%, la comparativa tampoco proyecta buenos datos para las mujeres gitanas, en este análisis el 64,8% aseguraba que tenían caries, un dato más elevado que en el informe de la ESPG 2006, en el que un 56,7% de las mujeres gitanas tenía caries.

### ***5.6.1 La Salud de la Comunidad Gitana en Aragón***

Desde la Estrategia Integral para la Población Gitana en Aragón 2018-2020 (IASS, 2018:43), afirma que existe un grave problema de obesidad femenina con un 3,6 sobre una escala de 5 y obesidad infantil con un 2,8 sobre 5.

Además, en algunas familias gitanas hay problemas de salubridad en sus viviendas, en concreto más del 40%, por tanto, este dato nos habla de un problema estructural y que acrecienta las diferentes desigualdades que existen entre la población gitana y la población no gitana Estrategia Integral para la Población Gitana en Aragón 2018-2020, (IASS, 2018: 44).

Por último, observamos que las familias gitanas en Aragón tienen problemas para obtener alimentos con un 2 sobre 5 y dificultad para acceder a servicios sanitarios 1,6 sobre 5, según datos de la Encuesta IASS, y que vienen reflejados en la Estrategia Integral para la Población Gitana en Aragón 2018-2020, (IASS, 2018:43).

## **5.7 Prestaciones Sociales, rentas mínimas de inserción y ayudas económicas**

Las ayudas sociales o prestaciones económicas se encuentran en ocasiones muy demandadas hacia los colectivos más desfavorecidos para salir de la pobreza, o que se encuentran en riesgo de exclusión y de desprotección.

En este apartado se quiere poner en conocimiento que rentas mínimas, ayudas sociales o prestaciones económicas de carácter público reciben los diferentes colectivos más empobrecidos o que tienen mayores desigualdades económicas que el resto de la población en general, en concreto también intentaremos aclarar cómo se encuentra la comunidad gitana en España en cuanto a este tipo de ayudas económicas.

Cuando hablamos de prestaciones económicas o rentas mínimas que ofrecen los Servicios Sociales de base en España, debemos tener en cuenta que son calificadas como rentas mínimas aquellas “*prestaciones económicas concebidas para que ningún ciudadano se quede sin nada para vivir y marcan un nivel mínimo de protección social*” (Ayala, 2012:8).

Estas prestaciones son un sustento económico de vida para muchas personas, familias y minorías étnicas, que solo disponen de esta fuente de ingresos para poder cubrir sus necesidades básicas.

Estas ayudas económicas o rentas mínimas de inserción están sujetas a una serie de programas o proyectos para conseguir una reorientación de la inserción de las personas en los diferentes ámbitos de la vida (educación, empleo, servicios sociales, sanidad, etc.)

Los beneficiarios de estas rentas deben ser partícipes de estos programas de inserción que les ofrecen los servicios sociales si quieren cumplir los requisitos y acuerdos para seguir los itinerarios de inserción.

## **5.8 Asociacionismo y Activismo herramienta de progreso en la Comunidad Gitana**

En los últimos años, debido a la concienciación social el activismo gitano se ha ido desarrollando para ofrecer respuestas y soluciones a los problemas y demandas, que su pueblo ha tenido desde hace varios siglos.

En el ámbito de las asociaciones gitana y activismo gitano nos encontramos diferentes entidades y asociaciones vinculadas al Tercer Sector y que realizan una intervención comunitaria hacia la comunidad gitana.

A nivel regional encontramos, la Federación de Asociaciones Gitanas de Aragón (**FAGA**), que aglutina todas las asociaciones existentes en la Comunidad Autónoma de Aragón.

La Asociación de Promoción Gitana de Zaragoza (**APG**) que también realiza una labor a nivel local en la ciudad de Zaragoza.

La Fundación Secretariado Gitano (**FSG**), que se ubica a nivel nacional y se encarga de ayudar a la población gitana en tres ámbitos muy importantes como son la (educación, inclusión, y empleo).

Por último, destacar los diferentes proyectos que se están haciendo con referentes de éxito dentro de la comunidad gitana, como son el **Campus ROM de Aragón** y **Campus ROM Cataluña**, para intentar concienciar que existen personas gitanas cualificadas, a nivel académico y profesional.

## **6. INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL CON EL PUEBLO GITANO**

El Trabajo Social y la Comunidad Gitana siempre han ido juntos de la mano desde hace tiempo.

Para entender este apartado conoceremos qué metodologías y técnicas así como los modelos de intervención que se han utilizado para que la Comunidad Gitana en los últimos años, este mejorando día tras días, aunque si bien es cierto todavía queda mucho trabajo desde nuestra disciplina para que el pueblo gitano se equipare y consiga una calidad de vida y erradique, la pobreza, la desigualdad, y la exclusión que sufre y que ha sido sometido a lo largo de estos años.

Los Servicios Sociales van adquirir un papel fundamental a la hora de ayudar a la minoría gitana, pero también las diferentes entidades, asociaciones, y las Administraciones Públicas conocedoras de la situación de vulnerabilidad de la Comunidad Gitana.

### **6.1 El Trabajo Social en el Pueblo Gitano y el Acompañamiento Social**

#### **6.1.1 Acompañamiento social en el TS**

El acompañamiento social es una técnica de intervención utilizada en el trabajo social para conseguir una mayor eficacia para reducir la exclusión social y aumentar la inclusión social de numerosos colectivos y minorías étnicas.

A menudo, es una técnica que se confunde fácilmente en el trabajo social con el seguimiento, que efectúa un profesional de dicha disciplina.

El Acompañamiento Social lo podemos definir como “*la prestación técnica del trabajador social que va más allá de una intervención puntual, ya sea de información, orientación o protección social. Es la acción profesional que requiere de una relación profesional continuada, más o menos duradera e intensa, según sean las características de la situación que haya que afrontar*” (Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid, 2003: 24).

Cuando hablamos de seguimiento debemos tener en consideración que es una técnica en la que el profesional actúa de una manera más superficial pero no por ello igual de eficaz que el acompañamiento, ya que en el seguimiento el profesional establece una serie de pautas, para controlar, vigilar, observar y seguir al individuo hasta cumplir los objetivos propuestos entre el trabajador social y el usuario (Pérez, 2004:102).

El acompañamiento social permite como metodología trazar un proyecto individual y personalista con el usuario, para poder tutelarles de forma continua su vida (Raya & Caparrós, 2014:83).

Los servicios sociales en España prácticamente han infravalorado esta técnica, debido a una orientación mucho más generalista y poco focalizada para los distintos grupos que viven en una situación de exclusión muy elevada como es el caso del pueblo gitano, por tanto, en este sentido se puede decir que el acompañamiento social apenas se utiliza como herramienta en los servicios sociales (Pérez, 2004:96).

## **6.1.2 Objetivos del Acompañamiento Social**

El Acompañamiento Social determina una serie de objetivos que deben alcanzar mutuamente tanto el profesional como el usuario una vez iniciada la relación profesional, que debe ser más o menos continuada, por tanto, hablamos de un proceso de responsabilidad compartida entre profesional y usuario.

Debemos tener en cuenta que para conseguir los objetivos que el acompañamiento propone debemos tener como prioridad que el trabajador social, en ningún momento va a controlar a la persona, sino el proceso, en el cual dicho sujeto va a tener una serie de derechos y obligaciones.

En el Acompañamiento Social también debemos observar cual de importante es nuestra intensidad en la relación profesional-usuario, y con qué frecuencia se deben realizar las entrevistas o los encuentros con las familias o individuos, por tanto, tenemos que analizar la situación que se presenta y cuál debe ser el nivel de calidad y cercanía del acompañamiento.

Cuando iniciamos la intervención mediante la técnica del acompañamiento el profesional realiza un diagnóstico para determinar en qué situación se encuentra la familia o el individuo, y en ese caso, iniciar el proceso de acompañamiento (Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid, 2003: 83).

Debemos distinguir dos tipos de objetivos a la hora de diseñar el proceso de acompañamiento social:

- Objetivos del profesional
- Objetivos de la persona o de la unidad familiar

### Objetivos del profesional

- Debe mostrar preferencia en aquellas áreas de intervención que sean más urgentes y asequibles para lograr los primeros cambios
- Involucrar a los miembros de la unidad familiar que puedan ser partícipes en el proceso de acompañamiento.
- Valorar los recursos y prestaciones de los que disponemos y hacerlos más flexibles a las personas que se encuentran el proceso.
- Trabajar con el individuo y en su entorno para que su proceso sea más eficaz.
- Acordar y valorar la intensidad del acompañamiento dependiendo de la situación

### Objetivos de la persona o de la unidad familiar

- Deberán ser objetivos que acerquen posiciones
- Que la persona se sienta protagonista para producir cambios en su situación
- Que se evite lo que la persona cree que el trabajador social quiere oír.

Por último, destacar el papel del trabajador social en el acuerdo de negociación en el proceso de acompañamiento ya que su nivel de actuación se encuentra enmarcado dentro de la institución, por tanto, es un agente mediador entre la institución y el ciudadano.

El profesional deberá encontrar una relación constructiva que sirva para que el acuerdo se consolide anteriormente negociado y que no exista una contraprestación.

El trabajador social tendrá que tener presente que el acuerdo sea un compromiso mutuo, y que el usuario no se sienta preocupado o engañado en el proceso de acompañamiento.

Para ello el profesional actuará de una manera que genere confianza y tratará de ofrecer una acogida adecuada sin que exista imposición por parte del trabajador social hacia el individuo.

### **6.1.3 Fases del Acompañamiento Social**

En el Acompañamiento Social existen varias fases que indican el proceso de actuación que se debe llevar una vez iniciada esta técnica.

Debemos tener en cuenta que el acompañamiento se inicia siempre de forma voluntaria y con el consentimiento de la persona usuaria.

Las fases del proceso de acompañamiento las podemos dividir en: Acogida, Acuerdo del plan, Desarrollo del plan, y Final del proceso (Alonso & Funes, 2009:35).

- **Acogida:** En el proceso de acompañamiento es la fase más importante, ya que inicia la intervención que se va realizar con el individuo o grupos.  
En esta primera fase van a crearse los primeros vínculos profesionales y relaciones, para establecer los primeros contactos y entrevistas.
- **Acuerdo del plan:** En esta fase encontramos un factor muy importante ya que el profesional comienza a negociar con la persona el proyecto o el programa, además es una fase donde van a entrar a participar más profesionales, ya que en estos acuerdos se van a proponer diferentes actividades.  
En esta fase comienza la observación del profesional, para ver si el usuario comienza a resolver los problemas, en este caso, el profesional propondrá una serie de acuerdos o compromisos, mostrando una flexibilidad hacia la persona usuario.
- **Desarrollo del plan:** Es una fase donde el profesional debe mostrar una actitud de cercanía, y de entender que los acuerdos que ha pactado con el usuario tienen que ser realistas, medibles y partir de las necesidades y demandas de la persona que acude al proyecto.

En esta fase es donde el profesional tiene que ver si existen avances en el proyecto o por si el contrario la persona está retrocediendo, en ese caso, el profesional puede proponer un cambio en el proceso de acompañamiento, para intentar mejorar al usuario.

Por último, en esta fase se inicia el aspecto comunitario de la intervención con la persona que acude al proyecto, ya que es muy importante que el proceso de acompañamiento las personas participen en las actividades, para que puedan aportar a la comunidad y que no se sientan excluidos, sino que puedan ser agentes activos.

- **Final del proceso:** En la última fase del proceso de acompañamiento, debe ser consensuada y dialogada por ambas partes, en este caso, el profesional que ha sido el encargado de llevar el proceso elaborara una evaluación para conocer si se han cumplido los acuerdos y si la persona alcanzado un grado de autonomía, sin que exista dependencia por parte del usuario.

También, se valorará el tiempo que la persona ha estado en el proceso y si es necesario volver a realizar un plan de actuación futuro, por si la persona usuaria volviera a retroceder o a tener problemas que hicieran que iniciase un nuevo proceso.

#### **6.1.4 El Acompañamiento Social como derecho**

Cuando iniciamos una intervención social (comunitaria, grupal, individual,...), debemos saber que procedimientos deben ir inicialmente para así realizar y mejorar la calidad del trabajo social.

Cuando las personas, familias, o cualquier grupo entra en el itinerario del acompañamiento social, sus estructuras no serán inamovibles, ya que dependerá de diversas circunstancias y características del usuario, se podría decir que existiría una transversalidad en las fases del acompañamiento social.

Debemos señalar que es un derecho, ya que la persona tiene derecho a ser acompañado, podemos decir que algunos autores afirman que es un “doble derecho”, ya que las personas que están acompañadas por un profesional suelen alcanzar una situación óptima, mucho antes que otras personas que reciben, prestaciones económicas o información (Alonso & Funes, 2009:31).

Desde el primer momento el trabajador social de referencia debe mostrar una actitud basada en la confianza y una acogida adecuada hacia el usuario con el fin de crear un vínculo positivo, sin que dé muestras de imposición por parte del profesional.

Debemos pensar que el derecho de acompañamiento fomenta la consecución de cambios en la vida del ciudadano que le van a llevar alcanzar una situación personal mejor, y por tanto tendrá un mejor pronóstico que si recibe una imposición por parte del profesional.

Una de las cuestiones más importantes cuando las personas acuden a los servicios sociales para explicar su demanda, el profesional deberá aclarar y clarificar si dicha demanda no está clara por parte del usuario.

Como profesionales el usuario tienen derecho a que se registre su información, para luego poder realizar un diagnóstico de la situación y empezar a diseñar itinerarios de inserción social y procesos de acompañamiento social.

El trabajador social deberá ser cuidadoso con la información del usuario, además de garantizar y proteger dicha información para preservar los derechos fundamentales:

- Derecho a la intimidad
- Derecho a la protección de datos

En la **protección de datos** es importante guardar no solo los datos íntimos, sino todos aquellos que identifiquen a la persona, y que puedan servir para formar su perfil. El **derecho a la intimidad** permite excluir todos los datos ajenos y de la intromisión de terceros sobre la vida familiar y personal del usuario (Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid, 2003: 67).

## **6.2 El Enfoque Comunitario**

El enfoque comunitario va a ser otra herramienta que utilicemos para proponer nuevas técnicas para mejorar la calidad de vida de la población gitana dentro de los servicios sociales.

En este apartado vamos a describir con atención en que consiste el enfoque comunitario, y que factores intervienen, para que se desarrolle de una forma eficaz dentro de la disciplina del Trabajo Social.

### **6.2.1 Definición del Trabajo Social Comunitario**

El Trabajo Social Comunitario lo podemos definir como “*el proceso que se realiza para la consecución del bienestar social de la población, con la participación directa y activa de ésta en el análisis, concienciación y resolución de problemas que afectan a la comunidad, partiendo por tanto de la propia comunidad y de la utilización, para crear o potenciar recursos de la misma*

En el proceso comunitario debemos tener presente que lo que se intenta es mejorar la condiciones de vida de una comunidad, para ello se necesita la colaboración de los poderes públicos, la ayuda técnica de los profesionales y de la participación de la población que esté interesada en el proceso. (Marchioni et al., 2002:455)

Para ello, el trabajo social a la hora de aplicar dicha técnica deberá tener muy presente los valores de solidaridad, convivencia, y participación, para que el profesional conciencie a la comunidad y le haga recuperar habilidades sociales y potencie las capacidades de la población que vive en la comunidad.

#### Comunidad

Se entiende por comunidad “*el conjunto de cuatro elementos que lo son a su vez de la intervención comunitaria: territorio, población, demandas y recursos. Y también la comunidad tendrá como referencia directa con el municipio y, por ende con el ayuntamiento*

- **Territorio:** Este aspecto se caracteriza por ser positivo o negativo, dependiendo de donde nos encontremos, el trabajador social deberá analizarlo y conocerlo.

El profesional de observar que obstáculos existen y tratar de determinar las diferencias sociales que existen ya sean (culturales, sociales, económicas, etc.), por tanto, el profesional tendrá que tener a su disposición un mapa del barrio o la comunidad.

- **Población:** Debemos conocer detenidamente que estadísticas y grupos poblaciones existen para poder entender las relaciones sociales, y saber con exactitud que organizaciones y entidades existen en el barrio, además de crear un fichero comunitario, que sirva a los tres protagonistas (Administraciones, población, y recursos), para que se involucren el proceso de intervención comunitaria.

- **Recursos:** Tenemos que contar con todos los recursos aunque el principal es la comunidad. Para ello debemos conocer los tres tipos de recursos: públicos, privados, y voluntarios.

Una vez distinguidos los diferentes recursos debemos saber en qué ámbitos de actuación se encuentran, para entender de qué modo está organizada la sociedad, ante ellos nos encontramos: educativos, sanitarios, culturales, deportivos, laborales y sociales.

Estos recursos deberán estar en el fichero comunitario, para sí tener constancia de que existen en nuestra comunidad.

- **Las demandas:** Como trabajadores comunitarios debemos saber que el proceso de intervención comunitario empieza por conocer las necesidades básicas, los problemas, y los temas de interés que afectan a la comunidad.

Debemos de entender que muchas demandas no llegan a los servicios, y que por tanto, el trabajo comunitario deberá llegar lentamente, para abordar dichas demandas, que pueden ser que se hayan producido en el pasado, que estén ocurriendo actualmente o que puedan ocurrir en un futuro, en ese caso el trabajador comunitario, deberá poner en marcha intervenciones preventivas (Marchioni et al., 2002:460).

#### Elementos básicos interrelacionados el Trabajo Social Comunitario

Los cuatro factores que anteriormente hemos comentado se interrelacionan y se mezclan entre sí, provocando que aparezca la intervención comunitaria, aunque debemos tener en cuenta otros factores que van hacer que se modifique el proceso comunitario.

- El trabajo profesional siempre va a estar presente en la intervención comunitaria, y si va caracterizar por ser constante y supervisado, por los diferentes profesionales (trabajadores sociales, educadores sociales, psicólogos, médicos, pedagogos, etc.).
- Los profesionales aunque tengan una formación básica deberán tener una formación permanente y constante para realizar el trabajo comunitario.
- El trabajo voluntariado se complementará dentro del trabajo comunitario como una pieza clave, para apoyar y ayudar en las demandas de la población y siempre colaborando mutuamente con el trabajo comunitario dirigido por profesionales.
- Se necesita implicar nuevos recursos que quizá no se encuentre entre el territorio, para así poder mejorar a la población.

### Factores metodológicos en la intervención comunitaria: Participación y Organización

Existen dos conceptos muy importantes a la hora de iniciar un proceso comunitario, por tanto, debemos tener en cuenta, que van a ser la base de actuación además de dirigir el proceso comunitario y son: *participación y organización*.

#### Participación

Tenemos que entender que la población sino participa en el ámbito local, nunca podrá existir una intervención comunitaria, en este caso, tenemos que ofrecer los profesionales, (programas, prestaciones, etc.), que se han explícitos y reales, para que las personas entiendan que se les necesita, para mejorar la calidad de vida y además conseguir que la comunidad aprenda nuevos recursos y elevar eficientemente la organización.

Cuando hablamos de participación en un enfoque comunitario la población de la comunidad tiene que detectar que se hace sin obligar ni presionar, ya que de lo contrario no conseguiremos que exista una alta participación.

Un elemento muy importante de la participación es el tiempo, ya que interviene de una forma directa en el proceso comunitario, y se considera a veces un elemento bastante limitado para gran parte de la comunidad.

Por último, los horarios en el proceso son decisivos a la hora de efectuar una intervención comunitaria efectiva, ya que los profesionales que participan deberían tener horarios más flexibles, por eso, debemos tener en cuenta, que en una comunidad si queremos que participe gran parte de la población tenemos que ser consciente de que los tiempos de trabajo de las personas que viven en una comunidad actualmente han cambiado, sobre todo el de las mujeres, por eso hay que adaptarlos a la nueva realidad.

#### Organización

El proceso participativo cuando se aplica en un enfoque comunitario genera nuevas organizaciones sociales, esto supone reforzar en gran medida las relaciones sociales que existen en la comunidad a la vez que produce un cambio social (Marchioni et al., 2002:466-467).

Para entender qué cambios se produce en la comunidad vamos a comentar que aspectos se refuerzan en el proceso comunitario.

- Las asociaciones y grupos se ven beneficiados ya que se van a sentir dentro de la comunidad como recursos, para que los planes comunitarios se desarrollen eficazmente y contribuyan a la formación de estos grupos, entidades.
- Se debe trabajar intensamente en el proceso comunitario para que aparezcan nuevas asociaciones o grupos.

- Las diferentes entidades y asociaciones deben mantener una relación global, para mantener constantemente una comunicación, independientemente de sus programas o actividades que realicen.

#### Las Organizaciones No Gubernamentales dentro del enfoque comunitario

En el enfoque comunitario representan un papel muy importante estas asociaciones o entidades, que su mayoría están relacionadas con el trabajo voluntario.

Las ONG'S actúan independientemente de otros organismos sobre todo políticos, y toman decisiones que afectan a la vida de la población de una comunidad.

Para entender su labor las vamos a clasificar según la forma de organización que son las siguientes:

- **Asociaciones:** Son voluntarias, que se caracterizan por ser asociaciones lúdicas, religiosas, deportivas, culturales.
- **Fundaciones:** Creadas por un fundador o un grupo de personas, que tienen patrimonio y que intentan conseguir un objetivo en concreto, en este caso, existe un gran variedad de fundaciones, (culturales, sociales, cajas de ahorro, etc.).
- **Corporaciones:** Son de carácter público, por tanto, reciben dinero público para desarrollar los diferentes programas, como por ejemplo: los colegios profesionales.
- **Otras instituciones:** Estas suelen pertenecer a ideología eclesiástica, por ejemplo: parroquias o iglesias. También existen otras instituciones como Cáritas, Médicos sin fronteras o Cruz Roja.

Las ONG's deben formar parte del proceso participativo, ya que tiene que constantemente mantener relaciones colaborativas y comunicativas con diferentes administraciones públicas o privadas y ofrecer a la ciudadanía los servicios que se demandan por parte de la comunidad (Lillo & Roselló, 2001:152).

#### Otros elementos relacionados en la intervención comunitaria: Exclusión Social y Conflicto

En el enfoque comunitario aparecen inevitablemente estos dos conceptos que hacen que el proceso comunitario sea más complejo, y por tanto el nivel de actuación con cierta población tenga más dificultades.

**Exclusión Social:** La intervención comunitaria debe detectar que factores hacen que se produzca la exclusión social, por eso, tenemos que observar los diferentes segmentos de población que pueden acceder a los distintos bienes y servicios que ofrece nuestra sociedad, de lo contrario podemos hablar de que existe una parte de la comunidad que tiene pobreza.

Cuando hablamos de pobreza entendemos que está muy relacionada con la exclusión social, y que puede producirse, mediante factores culturales, socioeconómicos, laborales, sanitarios, etc. (Lillo & Roselló: 155).

Todo ello hace que el proceso comunitario en algunas ocasiones sufra variaciones y cambios lo que hace que las relaciones y organizaciones se puedan deteriorar, además podemos encontrar otros factores negativos que producen rechazo y estigma a una parte de la población, incluso en el trabajo profesional como así lo recoge (Ayala, 2012:169), donde explica que algunos profesionales dentro del marco comunitario realizan informes o dictámenes profesionales cargados de estigmas sobre todo en el colectivo gitano, por ejemplo en dichos informes se habla de una baja formación, falta de hábitos, esfuerzo, responsabilidades, etc.

**Conflictos:** En el proceso comunitario encontramos desde su origen que existe un elemento como es el conflicto que se produce por diversos factores y ámbitos, y por tanto, debemos encontrar el equilibrio entre las relaciones humanas, y promover el equilibrio social y jurídico en la comunidad.

Los profesionales tienen que enfrentarse a los conflictos que puedan existir en un determinado territorio, y para ello, deben conseguir que la población muestre confianza al trabajador social, para que la calidad de la intervención comunitaria pueda ser útil, y que los profesionales propongan nuevas habilidades y planteamientos metodológicos, con el fin de resolver los conflictos para que la población entienda el papel del trabajador social en el proceso comunitario como un mero mediador y regenerador en el cambio social de la vida cotidiana de las personas (Lillo & Roselló, 2001:162).

#### Ámbitos de actuación en el enfoque comunitario

Cuando desempeñamos una intervención comunitaria debemos centrarnos en los ámbitos más importantes que son: empleo, salud y vivienda.

#### Empleo

La sociedad en la que vivimos el empleo adquiere un papel integrador fundamental, ya que se le considera un ser independiente y capaz de tener autonomía.

El empleo dentro del proceso comunitario puede ser un factor que ayude a la participación dentro de la comunidad, y por tanto, aportar a la intervención comunitaria una herramienta favorecedora a la hora de reducir las situaciones de exclusión social.

Los trabajadores sociales deben analizar la situación laboral de los diferentes segmentos de población que se encuentran en situaciones difíciles a la hora de acceder a un puesto de trabajo y que a su vez estén en desempleo, en este caso podemos encontrarnos con los siguientes colectivos:

- Jóvenes cualificados
- Trabajadores que obtienen empleos de carácter temporal
- Desempleados con una formación menor

Para ello, los profesionales tendrán que tener muy presente los planes integrales, para atender el déficit que han llevado a una parte de la población a tener baja cualificación, escasa experiencia, niveles académicos muy por debajo de la media (Lillo & Roselló, 2001: 165-167).

### **Vivienda**

La vivienda es otra variable que indica que calidad de vida y bienestar tiene el individuo o las familias que viven, en una ciudad, barrio o territorio.

El profesional tiene que observar que situación existe en materia de vivienda a la hora de iniciar una intervención comunitaria integral, para aportar propuestas y soluciones, como por ejemplo: viviendas de alquiler, ayudas al alquiler, planes estatales de vivienda, promover viviendas protegidas, etc.

Existen factores que hacen que la vivienda pueda tener un factor que indique las condiciones sociales y de vida de algunas familias o individuos, por tanto, debemos de actuar para aumentar los niveles de dignidad, a través, de la mejora de las condiciones de alojamiento, como por ejemplo: los realojamientos chabolistas (Lillo & Roselló, 2001: 173).

### **Salud**

La salud es un derecho por el cual independientemente de la posición social, laboral, cultural o económica del individuo o diferentes grupos se tiene que promocionar.

Es un elemento principal que interviene en el proceso participativo de una comunidad para conseguir un equilibrio social en la población, para que posteriormente se puedan desarrollar actividades de prevención y promoción por parte de los profesionales sanitarios, y que mantengan una coordinación permanente con los trabajadores comunitarios, a la hora de organizar los programas de intervención el ámbito de la salud (Lillo & Roselló, 2001:180-183).

### **Los elementos de la metodología comunitaria**

En el proceso comunitario debe tener una metodología para que se desarrolle la intervención comunitaria, los elementos que lo hacen posible son:

- Información
- Coordinación
- Conocimiento y audición
- Programación
- Evaluación

**Información:** En el proceso comunitario debemos difundir los proyectos, actividades y programas que necesitamos para que los protagonistas participen y puedan conocer mediante medios de comunicación o publicidad que se quiere realizar en la comunidad.

Los lugares de encuentro y los locales también llamados “espacios técnicos de relación” sirven para que las personas que habitan en la comunidad puedan informarse.

**Coordinación:** Se muestra primordial a la hora de efectuar un enfoque comunitario adecuado, en este sentido, debe producirse un intercambio de información y conocimiento mutuo, entre las Administraciones Públicas y no públicas, para conocer los recursos y atender las necesidades de la comunidad.

La intervención comunitaria dependerá en gran medida al nivel de coordinación que se esté practicando, dicho de otro modo, si no hay coordinación tampoco habrá intervención comunitaria.

**Conocimiento y audición:** Las comunidades antes de iniciar un proceso comunitario deben conocerse a sí mismas, para elaborar un diagnóstico comunitario interno con las principales demandas y conocer la realidad, para que los protagonistas comunitarios puedan participar de forma igualitaria y mantener niveles de socialización, que permitan involucrar a toda población.

**Programación y evaluación:** Un proceso comunitario resultaría estéril si la programación no estuviera en primer plano, de lo contrario resultaría imposible poder avanzar en la intervención comunitaria, y al mismo tiempo producir un cambio social en la comunidad.

La programación debe estructurarse conforme a la problemática que la comunidad posee y debe priorizar actividades para establecer un programa comunitario, además debe incluir a sectores y franjas de la población para elaborar una programación comunitaria con actividades y proyectos específicos.

Por último, en la evaluación debe ser efectuada por los tres protagonistas (administración, población y recursos), que a su vez intentaran analizar cómo se ha realizado dicho proceso para conocer qué objetivos y errores se han cometido.

La evaluación permitirá que se pueda iniciar otro proceso comunitario teniendo presente la realidad, para que un futuro el proceso comunitario, pueda ser más flexible y conocer sus evoluciones (Marchioni et al., 2002: 469-472).

## **7. RESULTADOS**

En este apartado vamos a plasmar con objetividad la información de acuerdo a los bloques y temáticas de interés en los que se ha estructurado nuestro trabajo de campo (entrevistas, el grupo focal y la encuesta).

### **7.1 Entrevistas a profesionales de éxito entre la Comunidad Gitana y asociaciones**

- El Acompañamiento Social, el Seguimiento y los Servicios Sociales

En referencia a lo que nos han comentado las diferentes entrevistas podemos decir, que se han producido opiniones en una misma dirección, aunque tenemos que tener en cuenta que se producen algunos matices en las valoraciones cualitativas, en este caso, en el bloque del Acompañamiento Social, es una técnica poco percibida por las personas gitanas con dificultades o que se encuentran en un alto grado de exclusión social, y por eso entienden que es necesario aplicar dicha técnica, como afirman:

*"Las familias se han visto extrañadas, ya que el acompañamiento es algo que ellos no lo habían visto" (P1).*

En este sentido podemos entender, que las familias gitanas hasta el día de hoy no han sido acompañadas por un profesional, tal como afirma:

*"El acompañamiento que yo he hecho no se ha realizado nunca, la Administración Pública tiene dinero para muchos ámbitos (absentismo, educación, etc.), y debería fomentarla ya que ha sido muy positivo para muchas familias gitanas" (P1).*

*"Desde el IASS, no nos mandaban familias, solo nos derivan las familias los CMSS, para trabajar con la familia " como último recurso" y se trabaja con el problema en concreto que nos decía el CMSS" (P1).*

A lo que respecta es una opinión también bastante compartida y va en la misma dirección por otro de los profesionales entrevistados, como es el caso:

*"Desde los SS.SS, debería realizarse un "Seguimiento más apoyo", y romper esa barrera de despacho que existe entre el Trabajador Social y el usuario, por tanto es un "seguimiento más cercano hacia el acompañamiento" (P3).*

Entendemos con estas afirmaciones que la técnica del Acompañamiento Social no se está practicando en los Servicios Sociales a la población gitana, por eso propone que desde la Administración se inicie una técnica más cercana hacia el Acompañamiento Social.

*"Las familias y las trabajadoras sociales de los CMSS, han valorado muy positivamente este programa" (P1).*

El profesional da a entender en esta valoración cualitativa que los profesionales de los CMSS están satisfechos por los objetivos que se han cumplido en dicho programa.

Un factor necesario cuando se está interviniendo desde la técnica de Acompañamiento Social, se debe crear un vínculo profesional-usuario, para que las personas muestren confianza y se pueda avanzar hacia autonomía plena de las personas usuarias.

*"En los Servicios Sociales no se ha creado ese vínculo de acercamiento, esa empatía, entre el trabajador social y las familias, y desde el acompañamiento social, es muy importante crearlo desde el inicio la relación profesional-usuario" (P1)*

En este bloque vemos similitudes y coincidencias en el ámbito del Acompañamiento Social, por tanto, muestran su total acuerdo a la hora de practicar esta técnica a la población gitana debido a los buenos resultados que ha dado el Acompañamiento Social, tal como afirma:

*"Algunas familias, han vuelto a la normalidad después de mucho tiempo" (P1).*

Aunque es cierto, que algunos profesionales que hemos entrevistado reconocen que también se realiza Acompañamiento Social, sobre todo en las entidades del Tercer Sector, como nos reconoce una profesional de una asociación gitana:

*"En esta asociación nos centramos en estos tres ámbitos (empleo, inclusión y educación) para realizar un "Acompañamiento Integral" (P2).*

No obstante la profesional afirma que a la hora de colaborar con las entidades públicas, como por ejemplo en materia de vivienda y educación existen muchas deficiencias:

*"En el ámbito de la vivienda hay mucho descontrol, nosotras desde la asociación solo informamos que ayudas de vivienda hay, pero es una cuestión que se podría resolver con más colaboración entre los trabajadores sociales del Ayuntamiento y nuestra entidad" (P2).*

*"Nosotros desde la asociación no recibimos ningún caso, de los Servicios Sociales, con problemas educativos que tienen algunos niños gitanos, todo lo que nos derivan proviene de los centros escolares (I.E.S, CEIP,...) (P2).*

Por último, los profesionales-coinciden en que el Acompañamiento Social, es fundamental para resolver las distintas necesidades y problemas que existen en las familias gitanas:

*"El Acompañamiento Social lo puedo definir en algunas ocasiones como un "apaga fuegos", ya que hay muchos problemas en una misma familia gitana" (P3).*

*"Cuando se hace Acompañamiento Social existen necesidades de todo tipo desde problemas de salud mental a recursos económicos e inclusión, absentismo, retirada de menores, educación, formación, vivienda y empleo" (P1).*

- *Las mujeres gitanas, la exclusión social y educativa*

Es uno de los temas principales, ya que las mujeres gitanas sufren un constante estigma social, a veces mucho más acentuado simplemente por el ser mujer.

Algunos de los profesionales coinciden en que el pensamiento y los roles tienen que ver mucho en esta exclusión social que se extiende a prácticamente todos los ámbitos de la vida de las mujeres gitanas, aunque sobre todo en educación y en el tema profesional.

Esta coincidencia es compartida, por los profesionales, ya que aseguran que:

*"Algunas chicas gitanas, sus padres son bastante reacios a que sus hijas salgan del barrio, para hacer cualquier tipo de gestión o formación académica" (P1).*

En esa misma línea coincide otro profesional pero con algunos matices:

*"Las mujeres gitanas, están protegidas, en algunas cuestiones, "como las adicciones, ya que tiene un origen cultural", por ej.: muchos padres gitanos, no dejan salir a sus hijas hasta ciertas horas de la madrugada y tienen que volver pronto a casa" (P3).*

Se podría decir, que los padres gitanos tienen un pensamiento sobreprotector hacia las chicas gitanas, en algunas cuestiones de la vida personal y social.

En el ámbito educativo en las mujeres gitanas nos encontramos algunas opiniones positivas y un cambio de tendencia en los últimos años, ya que los profesionales tienen bastantes simetrías en sus opiniones:

*"La mentalidad gitana está cambiando para bien, por ej.: las mujeres, tienen menos hijos y eso hace que tengan más recorrido formativo y laboral" (P3).*

*"La educación y las mujeres muchas veces depende de los "roles" que tienen, por ejemplo la familia, edades, barrio, los centros educativos a los que van, etc., "sin ir más lejos este año de los 4 chavales que han terminado la ESO, tres eran mujeres", pero la Administración no le da mucha importancia, y le da un poco igual que los gitanos aprueben o no" (P2).*

- Pensamiento gitano, identidad y nuevas oportunidades en la Comunidad Gitana

La mayoría de los profesionales están de acuerdo en que se han realizado muchos avances en las últimas décadas con la comunidad gitana, pero todavía queda mucho camino por recorrer, algunas reflexiones que realizan estos profesionales son esperanzadoras:

*"El gitano es una persona emprendedora desde siempre" o "Los gitanos tienen que perder el miedo y demostrar que son personas trabajadoras y ofrecen un bien a la sociedad, por sus conocimientos en muchos gremios" (P3).*

Pero también es cierto que este profesional afirma que existe:

*"Ahora mismo los adolescentes gitanos tienen una "crisis de identidad" (P3).*

Esto significa que la juventud gitana se encuentra a veces con problemas a edades muy tempranas y no saben qué caminos y oportunidades pueden tomar en su vida.

Además, esta profesional nos comenta que se ven atisbos de cambio en la comunidad gitana, sobre todo entre los jóvenes gitanos, tal como afirma:

*"Se está produciendo un cambio generacional estos últimos años en los jóvenes gitanos, para mi bien en todos los ámbitos, educación, laboral, etc." (P3).*

- *Enfoque Comunitario, perfiles de familias gitanas y modo de actuación*

Cuando hablamos desde un Enfoque Comunitario, hablamos en algunas ocasiones de factores negativos que se producen dentro de las comunidades, como en este caso, en la población gitana:

*"Existe desorden, e insalubridad, nivel de suciedad muy alto en algunas casas de familias gitanas, ya que la intervención era en el espacio físico, en las mismas plazas, teníamos que limpiar la basura o suciedad, falta de dignidad (...) Además nos dimos cuenta que había familias que tenían hábitos alimenticios muy malos" (P4).*

Lo que se traduce en un factor excluyente, para algunas familias gitanas del Barrio C<sup>10</sup> de Zaragoza, pero también esta misma profesional afirma:

*"Que hay otras familias gitanas que viven en el Barrio C que nada tienen que ver con las que se encuentran en la Zona A" (P4).*

Por tanto, significa que muchas familias gitanas están completamente integradas en la sociedad, aunque este factor integrador, según uno de los profesionales está mal interpretado o expresado, ya que afirma:

*"La comunidad gitana "no se debe integrar", porque es un debate que no debería de existir, porque pertenecemos ya a nuestra sociedad desde hace mucho tiempo" (P3).*

Volviendo al modo de actuación una profesional de una asociación del Barrio C de Zaragoza, en concreto, de la Zona A<sup>11</sup> de dicho barrio, nos comenta:

*"Que es más gratificante y da mejores resultados a nivel general, que concentrarse, en un espacio reducido como el área de la Zona A" (P4).*

Además constata que dentro de la Zona A existen muchas desigualdades y el modo de actuación es mucho más complejo, tal como afirma:

*"Hay mucha diferencia entre los propios bloques de la Zona A, hay un contraste muy evidente, el efecto llamada se produce porque los pisos son "muy baratos" (P4).*

*"Hay "miniguetos", dentro del propio chabolismo vertical" de la Zona A del Barrio de C" (P4).*

---

<sup>10</sup> Nombre ficticio de un Barrio de la Ciudad de Zaragoza, para evitar la ubicación de la intervención.

<sup>11</sup> Nombre ficticio de una ubicación en concreto (Calle, etc.), del Barrio C de Zaragoza.

Por último, no nos podemos olvidar de que dentro de la Zona A, como ya hemos comentado antes existen perfiles muy variables en las familias gitanas, tanto es así que a veces acarrea tensiones vecinales, aunque es cierto que la profesional afirma que no son de índole graves:

*"Los perfiles de la población gitana, de una plaza a otra responsabilizan de la situación de pobreza, por ejemplo suciedad, hay tres capas diferentes de la población gitana entre gitanos (subgrupos, se llaman indígenas), los promocionados, los promocionables, y los difícilmente promocionables" (P4).*

## **7.2 Grupo Focal con personas de la Comunidad Gitana**

En este apartado vamos a encontrar las opiniones más destacadas del Grupo Focal con personas gitanas, (matrimonios), en este caso, estará distribuido por bloques como el anterior epígrafe, y así poder contrastar la información objetiva que nos proporcionaron estas personas.

- *Experiencias de la población gitana en los Centros Municipales de los Servicios Sociales de Zaragoza*

En este primer bloque lo que queremos saber es por qué acudieron a los Servicios Sociales, y cuál fue el motivo o la puerta de entrada, de las diferentes personas gitanas que participan en el grupo focal, para ello debemos conocer las diferentes necesidades básicas y demandas de los diferentes matrimonios gitanos.

Como se ve reflejado en las valoraciones cualitativas los principales problemas son la vivienda y problemas económicos, en este caso dos familias, afirman que su principal problema fue la vivienda y una la prestación económica.

### **La vivienda:**

*“Mi motivo fue el tema de vivienda, ya que nos podíamos quedar sin casa, la trabajadora social en este caso, nos hizo un montón de preguntas y realizar todos los papeleos y no nos hizo mucho caso” (GF 1.1).*

*“Me quitaron el piso y fue tema de vivienda” (GF 3.2)*

### **Necesidades económicas:**

*“No trabajaba y pedí el IAI para mí familia” (GF 2.2)*

- *El derecho al acompañamiento, y relación profesional-usuario: Control vs flexibilidad*

La sensación que nos transmiten las opiniones de los matrimonios gitanos, es de incertidumbre, además muchas veces se sienten abandonados por algunos profesionales de los Servicios Sociales, esto se debe al control y al seguimiento que se produce dentro de los Centros Municipales de Servicios Sociales de Zaragoza, como demuestran las siguientes afirmaciones por parte de los matrimonios gitanos.

*“Existe actitud controladora, llaman para ver si mis hijos van al colegio, a veces me revisan los tickets de compra y las tarjetas de alimentos, o “porque compro este producto” (GF 2.2).*

*“Algunas veces cuando los trabajadores sociales han ido a nuestra casa hemos tenido que esconder la Play Station, ya que parece que nuestros hijos no puedan tener cosas como los demás niños payos” (GF 3.1).*

*“El otro día, le dije a la trabajadora social que había apuntado a mi hijo a natación, y me dijo que como era posible que lo hubiese apuntado si íbamos mal de dinero (...) Le dije que porque estaba tan sorprendida si era una cosa buena para mi hijo (GF 2.2).*

Podemos afirmar, en estas valoraciones, que se ven tendencias que llevan a una estigmatización profesional, e incluso discriminación por parte de algunos profesionales de los Servicios Sociales y por tanto existe una cierta desconfianza entre el profesional y las personas gitanas que acuden a los Servicios Sociales.

Aunque no todo es negativo, ya que otro matrimonio gitano muestra una opinión más favorable hacia los trabajadores sociales.

*“En mi caso no he tenido nunca problemas con mi trabajador/a social, pero sí que es cierto que a veces prioriza algunas cosas que para mí no son tan urgentes (...) Pero en general no he sentido nunca rechazo y la relación ha sido buena, al menos con mi trabajador/a social” (GF 1.1).*

La frase viene a corroborar que muchos profesionales también crean vínculos positivos con las personas gitanas que acuden a los Servicios Sociales, y muestran una actitud mucho más flexible y comprensiva a la hora de intervenir con el colectivo gitano.

- Derecho a la información: copia de la información y registro

En el tema de la información y el derecho a tener copias de todos los procedimientos y gestiones que realizan con los trabajadores sociales existe una coincidencia ya que afirman que la mayoría de las veces no reciben ninguna explicación por parte del profesional.

*“Cuando hago papeles, no me han dado ninguna copia, y tampoco nos informan de que tenemos derecho a quedarnos las fotocopias, y se quedan todos los papeles, y nos piden los mismos papeles, a veces tenemos sensación de que piden muchos papeles para atrasar los procedimientos.” (GF.1.1).*

Esta opinión esta compartida por todos los integrantes del grupo focal, ya que creen que los trabajadores sociales, piden documentación que ya tienen y por tanto lo único que hacen es retrasar las ayudas o prestaciones.

- Acuerdos y transparencia

En este apartado observamos como también existe una opinión muy homogénea a la hora de formalizar acuerdos con algunos trabajadores sociales en los Centros Municipales de Servicios Sociales, entre los matrimonios gitanos que componen el grupo focal.

*"Esta última asistenta nos lleva a raja tabla, me impone condiciones y me obliga a estudiar , si quiero el IAI, es muy estricta, además se le paso los papeles del IAI" (GF 2.2).*

*"También he tenido muchas trabajadores sociales, porque me pone muchos problemas, y las ayudas de alimentación solo me daba una, y salía a veces incluso peor, debido al trato, ya que el profesional no informa y no explican las prestaciones que me pertenecen" (GF 3.2).*

*"Muchas veces no cumplen lo acordado, y por tanto, en mi caso se nos quitan las ganas de ir al despacho de la trabajador/a social" (GF 2.2).*

En este caso vemos como el trabajador social impone condiciones cuando quieren obtener alguna prestación las personas gitanas, sin escuchar a veces los problemas que verdaderamente tienen cuando acuden a los Servicios Sociales.

- *Enfoque Comunitario: Referentes Gitanos en diferentes ámbitos*

Por último, en esta temática queremos saber aparte que otros recursos utilizan las personas gitanas que no sean los Servicios Sociales, cuando tienen otros problemas.

*"Yo voy a la Iglesia, ya que soy creyente y espiritualmente me siento muy bien, ya que me ayuda a seguir adelante" (GF 1.1).*

Un recurso muy importante es la familia, ya que según nos comentan varios matrimonios recurren a ella cuando necesitan ayuda.

*"Si necesitamos algo, se lo pido a mi madre ya que la familia a nosotros siempre nos ayudado" (GF 2.2).*

*"A nosotros también nos ayudan desde la familia, además desde el colegio nos informan de cómo van nuestros hijos y nos dicen algún recurso para ayudarnos" (GF 3.2).*

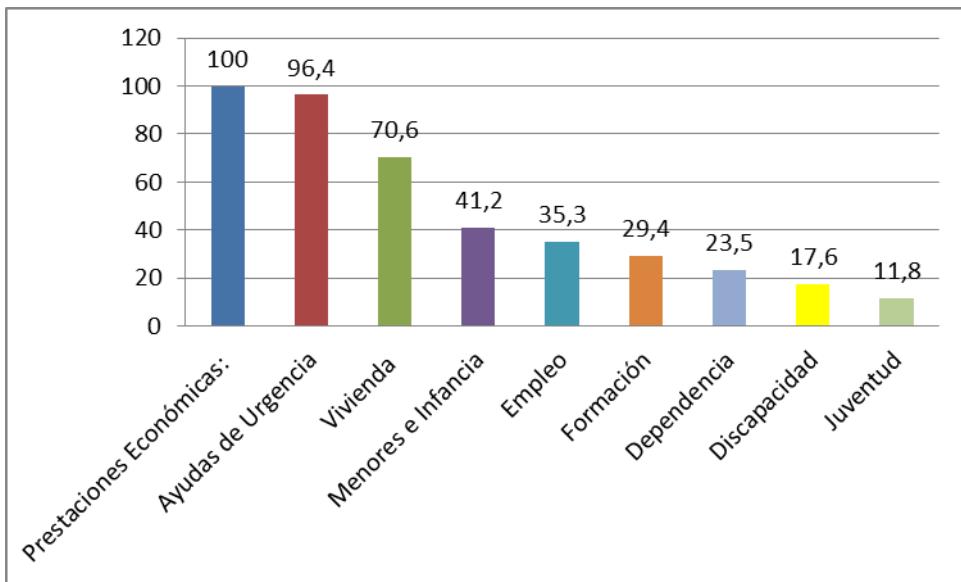
La familia muestra tener un peso muy significativo a la hora de pedir ayuda para resolver los problemas más importantes.

## *7.3 Encuesta a profesionales de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza*

Para observar los resultados extraídos de la encuesta a los diferentes profesionales que se encuentran en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza, realizaremos un resumen y agrupación de los datos.

**P4. En los Servicios Sociales ¿Qué demandas o necesidades básicas tiene la población gitana en Zaragoza? Indique una o varias opciones:**

**GRÁFICA 1 “Diferentes demandas de la población gitana en los SS.SS”**



*Fuente: Elaboración propia*

Como se muestra en la gráfica las prestaciones económicas son la principal demanda de la población gitana, seguida muy de cerca de las ayudas de urgencia y el problema de la vivienda, en menor medida encontramos problemas con menores y empleo.

## **P5. ¿Cree que la población gitana se cronifica en los Servicios Sociales?**

El 100% de los encuestados profesionales dieron una respuesta afirmativa a la hora de expresar que los Servicios Sociales permiten que se cronifique la población gitana.

Cuando se les pregunta a los profesionales por esta cronificación, las respuestas cualitativas son diversas, en este caso, categorizaremos por temáticas las diferentes valoraciones.

- **Generacionales** → “Se trabaja con varias generaciones (abuelos, padres y nietos) con las mismas necesidades económicas y formativa”.
- **Estigmas profesionales** → “La dinámica cultural de la población gitana enseña a sus hijos qué debe solicitar en la trabajadora social”.
- **Culturales**
- **Los métodos de intervención en SS.SS no funcionan**
- **Vínculos formativos escasos y laborales**
- **Familias gitanas que no dependen de los SS.SS** → “No todas las familias gitanas pero sí que existe parte de este colectivo que generación tras generación se están atendiendo sin que se note muchos cambios”

Estas frases representan algunas valoraciones que los profesionales encuestados respondieron, dejando entrever, que causas producen la cronicidad en los SS.SS.

## **P6. El seguimiento de las personas gitanas, cuando está vinculado a prestaciones económicas, se desarrolla técnicamente como (elegir): Apoyo o Control**

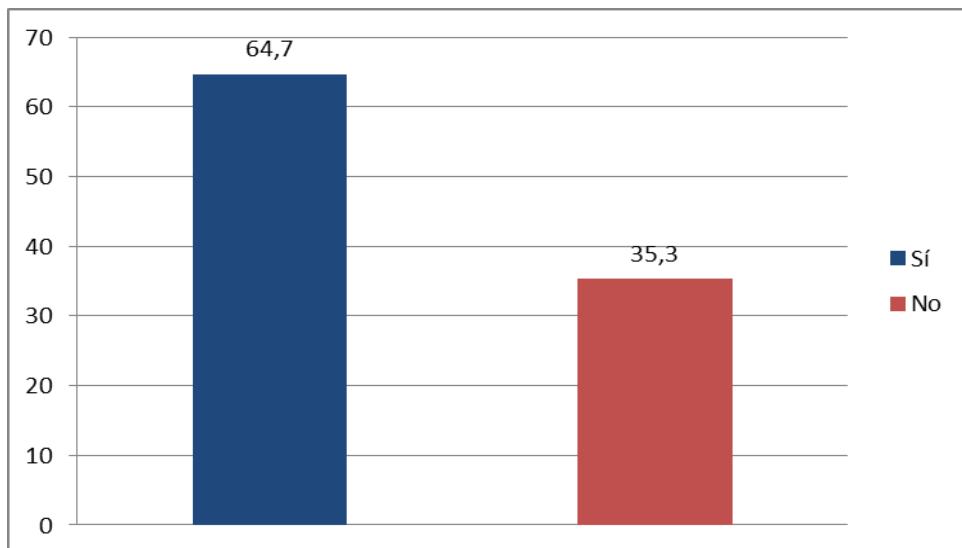
Los profesionales afirman que el 76,5% promocionan el apoyo cuando acuden personas gitanas a los SS.SS, frente al 23,5% que reconoce que realiza una labor de control.

Al razonar esta pregunta los profesionales responden cualitativamente una serie de respuestas.

- **Esfuerzo profesional** → “Desde los CMSS en los que he trabajado, se intenta realizar una labor de apoyo con las familias, intentando hacerles ver que deben mejorar sus condiciones de vida y progresar, apoyándoles en la orientación laboral y formativa, pautas educativas, cambio de modelos educativos...”.
- **Imposición de los controles de inserción hacia los profesionales** → “En general es apoyo con todos los usuarios, sean gitanos o no, pero también realizamos tareas de control, pues nos obligan a hacer seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de inserción”.
- **Estigma profesional** → “Patrón de relación que no se supera”.
- **Crear vínculos con los usuarios por parte del profesional** → “Herramienta de trabajo objetivo vincular para poder trabajar otras áreas”

**P7. En cualquiera de los dos casos (apoyo / control), ¿cree que, cuando implica a población gitana, produce un desgaste personal en las y los profesionales de su Centro?**

GRÁFICA 2 “*Desgaste profesional en los Servicios Sociales*”



Fuente: Elaboración propia

**P8. De forma general, ¿qué predomina como resultado de sus intervenciones?**

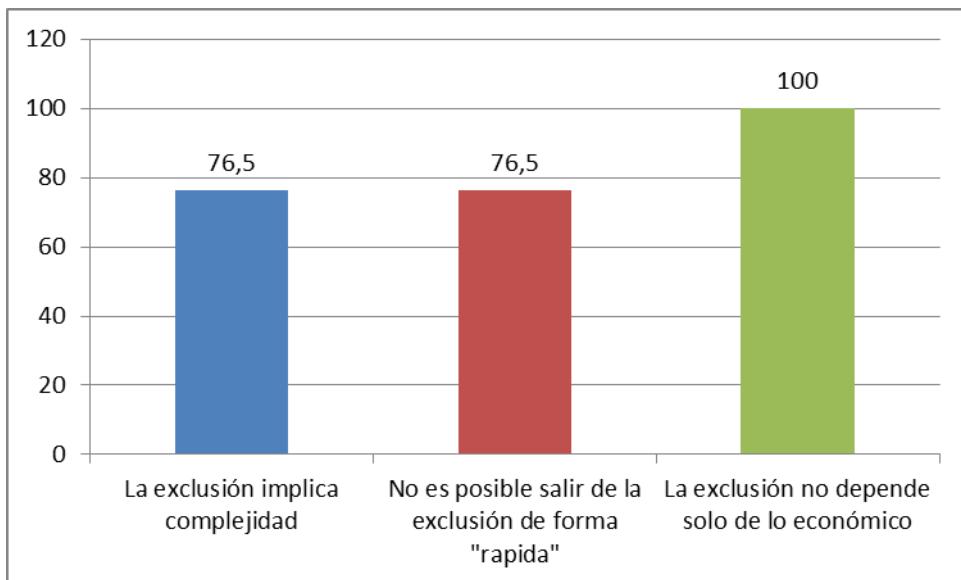
El 70,6% de los profesionales opina que sus intervenciones pueden derivar en dependencia hacia las familias atendidas o individuos, frente 29,4% que piensa que se consigue una autonomía hacia las personas que acuden a los Servicios Sociales.

El método de intervención que se utiliza en los Servicios Sociales resulta ineficaz en la mayoría de los casos, por tanto, se debe buscar otra técnica que garantice un porcentaje más elevado de autonomía.

Este dato muestra claramente que los Servicios Sociales, tiene un modelo de intervención que hace que las personas que acuden puedan tener más dependencia una vez terminada la intervención que al inicio de la misma.

**P9. ¿Está de acuerdo con alguna de estas afirmaciones? En las situaciones que viven las familias y personas gitanas**

**GRÁFICA 3 "Situaciones en las que viven las personas gitanas"**



*Fuente: Elaboración propia*

En esta gráfica observamos como existe una opinión, en la que los profesionales están de acuerdo absolutamente, ya que en la encuesta esta pregunta se dio a elegir las tres opciones.

**P10. ¿Crees que cambiaría la situación de exclusión de las personas gitanas perceptoras de prestaciones económicas, si se les retiraran las mismas?**

Los profesionales en esta pregunta se muestran contundentes, ya que un 76,5% afirma que si perdieran las prestaciones las personas gitanas su situación empeoraría, frente a un 23,5% que asegura que mejorarían sin las prestaciones económicas.

Este resultado expresa la idea de que los profesionales que se encuentran en los Servicios Sociales consideran que son necesarias estas ayudas económicas, para que estas personas puedan subsistir.

En el razonamiento de esta pregunta, los profesionales creen que pueden ser por diversos motivos.

- *Las prestaciones son un derecho de la persona → "La situación de exclusión no mejora si retiras lo económico, se añade otro problema más, pero es que la exclusión no depende únicamente de lo económico (...) Hasta los excluidos necesitan comer y cubrir las necesidades básicas, es un derecho humano, no un derecho social.*

- **La exclusión depende de otros factores no solo de lo “económico”** → “No se trata de una cuestión exclusivamente económica, si solo se aborda lo económico sin abordaje integral empeoran el resto de áreas”.
- **Habilidades sociales aumentarían si se quitasen dichas prestaciones** → “En algunas familias cuando se ha retirado la prestación se han visto potencialidades para salir adelante que no se ven si no se confía en ellas”.
- **El empleo como elemento para integrar a las personas gitanas** → “No se deberían cronificar las prestaciones y ayudas económicas. Las familias deberían “ponerse en marcha” e integrarse en sociedad mediante el empleo”.

**P11. ¿Qué genera, de forma objetiva, la posible cronicidad y dependencia de los Servicios Sociales? Explíquelo brevemente**

- **Generacional** → “Que la historia se repita generación tras generación”
- **Fracaso en el “Modelo de atención” en los Centros Municipales** → “El modelo de atención, la trayectoria y la forma de relacionarse los usuarios con el CMSS y el CMSS con los usuarios”.
- **Vínculo relación profesional-familia** → “Depende tanto del profesional como de la familia, del enganche entre las dos partes y la capacidad de escuchar de todos”.
- **Falta de recursos y escasez de tiempo para realizar las intervenciones** → “La concesión de más de ayudas económicas y la falta de proyectos/programas y personal para trabajar de forma preventiva”.
- **No existen políticas igualitarias para estos colectivos** → “Una sociedad como la actual donde no existen políticas igualitarias reales desde el nacimiento de las personas no favorece la integración de sus miembros”.
- **Las personas gitanas desconfían del sistema** → “Apatía en la búsqueda de alternativas vitales y sentimiento de utilización del sistema “payo” por parte de algunas de las personas gitanas”

**P11.1 ¿Cree que resulta clave la igualdad (y la desigualdad) de oportunidades educativas y de empleo? Explíquelo brevemente**

La gran mayoría de los profesionales está de acuerdo en que la igualdad de oportunidades en los ámbitos educativos y laborales favorece y ayuda a las personas gitanas, a mejorar su calidad de vida, aunque también existen opiniones discordantes, que vamos a categorizar.

- **Cambios cognitivos en futuras generaciones** → “Es fundamental para cambiar esquemas cognitivos y que futuras generaciones los tengan interiorizados”.

- **Estigma profesional** → Las oportunidades son las mismas, el aprovechamiento de ellas no. La "cultura" conlleva no esfuerzo ni exigencia; ni romper tradiciones".
- **El desenganche educativo crea exclusión** → "En buena parte la exclusión se inicia con el desenganche educativo".
- **La concienciación a la población gitana de esa igualdad de oportunidades** → "Hay que ofrecer oportunidades de formación y empleo desde un plano de igualdad, integrando a la población gitana en los cursos generales y ofertas de empleo tradicionales, aunque éstos se acompañen de una intervención más personalizada para trabajar".
- **La Administración potencia las desigualdades** → "Creo que es un problema de guetos potenciados desde la administración y de dinámicas culturales adquiridas".

**P12. ¿Cómo cree que se desarrolla el trabajo del/la profesional de Trabajo Social? Señale alguna o varias de estas opciones**

En esta pregunta se dieron varias opciones de respuestas, arrojando diferentes porcentajes que vamos a clasificar de mayor a menor.

1. *Sin tiempo para acompañamiento* → 82,4%
2. *Inadecuación de políticas sociales actuales* → 58,8%
3. *Búsqueda de culpables abstractos: (políticos, instituciones, etc.): impotencia y frustración* → 47,1%
4. *Falta de apoyo institucional a profesionales que implementan nuevas técnicas* → 35,3%
5. *Culpabilizarían social de la persona excluida en el imaginario profesional* → 29,4%
6. *Ausencia de fe en el cambio* → 23,5%
7. *Resistencias a aprender nuevas técnicas* → 5,9%

Como vemos el acompañamiento apenas se efectúa en el trabajo profesional, seguido de la opción de las políticas sociales que están siendo inadecuadas en la actualidad en los Servicios Sociales.

En la opción "otra" existen varias respuestas cualitativas que vamos a clasificar en temáticas.

- Conseguir cambios en el Trabajo Social
- Desorganización del mapa de recursos
- Resistencia de algunos usuarios

**P13. ¿Cree que desde los Servicios Sociales se está realizando un acompañamiento social a la población gitana que atienden?**

El 70,6% de los profesionales afirma que desde los Servicios Sociales no se práctica la técnica del acompañamiento social con la población gitana que acude a los CMSS, frente a un 29,4% que opina que dicha técnica si se utiliza en los Servicios Sociales.

En el razonamiento cualitativo de esta pregunta existen varias opiniones que alertan de el por qué no está aplicando dicha técnica por parte de los profesionales.

- **Deficiencia en los planes y programas** → “Falta personal y programas”.
- **Falta de tiempo y recursos personales** → “La falta de tiempo es un escollo en el trabajo social”.
- **Los profesionales muestran esfuerzo en aplicar el acompañamiento** → “Y no solo por parte de trabajadoras sociales, ni tampoco únicamente acompañamiento vinculado a la prestación económica. De hecho hay otras profesionales que no las gestionamos y que sí realizamos acompañamiento social con la finalidad de que las personas promocionen, mejoren...”.
- **El acompañamiento no se utiliza para la población en general** → “Esta deficiencia en el trabajo social de acompañamiento no es en particular con la población gitana. Es igual para la población en general”.

#### **P14. ¿Cree que en su intervención el control es bidireccional y con transparencia?**

El 64,7% de los profesionales su respuesta fue afirmativa, frente 35,3% que considera que en la intervención de control no la realiza con transparencia, ni la enfoca de un método bidireccional.

#### **P15. ¿Se informa desde el inicio de las normas de esa relación técnica, bien por escrito, bien en sesión grupal, etc.?**

Los profesionales encuestados opinan que si informan debidamente a las personas que acuden a los Servicios Sociales, ya que un 82,4% opina que “sí”, por el contrario un 17,6% responde negativamente a la pregunta.

#### **P16. ¿Tienen las personas usuarias acceso a toda información o documento de su proceso?**

El 82,4% de los profesionales afirma que si informa de todos los procesos burocráticos, que se realizan a las personas que acuden a solicitar algún tipo de ayuda, frente a las 17,6% que dice que “no”.

#### **P17. ¿Considera que en sus intervenciones hay discrecionalidad?**

En esta pregunta observamos como existe más igualdad en la opinión de los profesionales, ya que un 58,8% opina que “sí” hay discrecionalidad en sus intervenciones, por el contrario el 41,2% afirma que “no”, y por tanto le resulta difícil conseguir discrecionalidad en la intervención.

#### **P18. ¿Tiene presentes los límites a la autonomía personal de las personas usuarias (daños a otras personas: menores, pareja, etc.)**

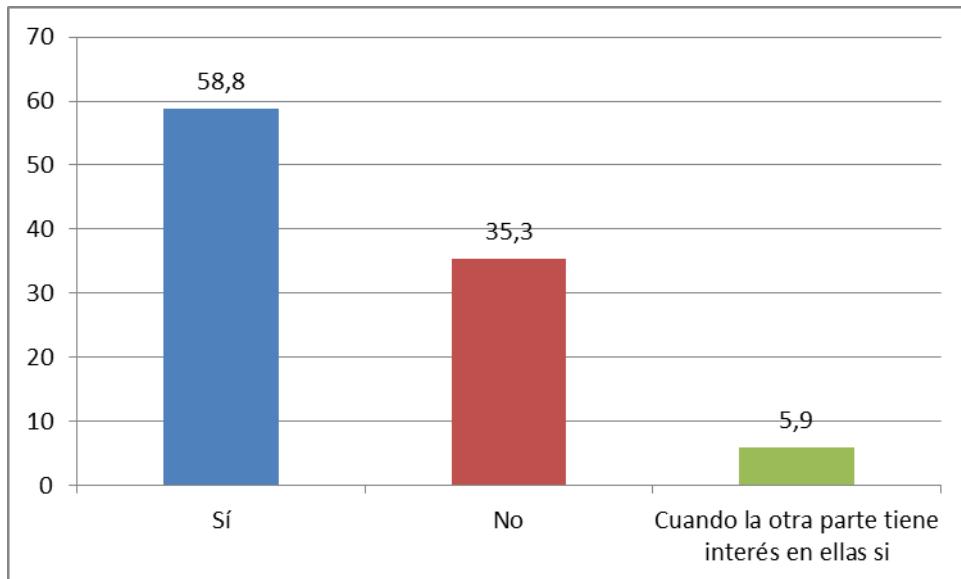
El 94,1% de los profesionales admite tener claro cuáles son los límites personales de las personas usuarias a la hora de iniciar una intervención profesional.

**P19. En las intervenciones con población gitana, ¿su objetivo técnico es acompañar hacia la ciudadanía plena?**

Existe unánime en las respuestas de los profesionales, ya que el 94,1% responde afirmativamente, frente a un 5,9% que dice que “no”.

**P20. ¿Desarrolla o promueve acciones de formación para la participación y la responsabilidad social?**

GRÁFICA 4 “Promoción de la participación y la responsabilidad”



Fuente: Elaboración propia

Observamos como buena parte de los profesionales actúan para desarrollar la participación y la responsabilidad, aunque también existe un porcentaje significativo en concreto un 35,3%, que dice que “no” desarrolla acciones para promover la responsabilidad y participación.

En esta pregunta en caso afirmativo, se pide a los profesionales que expresen como consiguen involucrar a las familias gitanas en una mayor participación y responsabilidad social, en este caso, comentaremos las distintas maneras de actuación.

- *Se involucran a los usuarios en Planes Integrales (PIBO)*
- *Crear un sentimiento de pertenencia y de comunidad*
- *Trabajar con grupos y comunidades*
- *Fomentar habilidades sociales que hagan posible que el individuo o las familias mejoren en diferentes ámbitos (profesionales, sociales, familiares, personales, etc.).*
- *Potenciar la inserción familiar dentro de los programas familiares*

Como vemos quedan reflejados las diferentes estrategias y criterios profesionales que se utilizan para promover la participación y la responsabilidad social.

**P21. En su intervención con población gitana, ¿recurre en su barrio o distrito a otras profesionales que no pertenezcan a los servicios sociales (públicos o privados)? Elegir uno o varios**

En esta pregunta se dieron varias opciones de respuesta, por tanto, clasificaremos los porcentajes de mayor a menor.

1. Colegios e IES → 100%
2. Centros Sociolaborales → 94,1%
3. Centros de Salud → 94,1%
4. Grupos religiosos → 41,2%

Estas serían las opciones que más utilizan los profesionales a la hora de buscar otros recursos para realizar la intervención con personas gitanas, sin embargo, existen otros recursos en los que se apoyan los diferentes profesionales

- Entidades privadas
- Asociaciones vecinales que existan en el barrio
- Centros formativos
- Entidades gitanas
- Entidades de tiempo libre
- Otros agentes sociales del barrio

Cabe destacar en este análisis que estas opciones comparten el mismo porcentaje, en concreto, el 5,9% y que por tanto, son los recursos menos utilizados por los profesionales a la hora de intervenir con población gitana.

**P22. ¿Hay alguna persona gitana, que os ayude u oriente en algunas ocasiones? Indique a qué ámbito pertenece**

En esta pregunta también se dio la opción de responder varias respuestas, por tanto, clasificaremos de mayor a menor, las diferentes opciones.

1. Referentes de asociacionismo gitano → 52,9%
2. Referentes de la cultura gitana → 29,4%
3. Referentes educativos de éxito → 29,4%
4. Referentes con ascendencia familiar → 17,6%
5. Mediación y cursos específicos → 5,9%

## **8. ÁNALISIS**

En este apartado vamos a poner en relieve, un debate exhaustivo de los diferentes datos que hemos encontrado, para interpretar como se encuentra el pueblo gitano en la actualidad y para saber si se está realizando desde un modelo de intervención las técnicas de acompañamiento social y enfoque comunitario, que es la piedra angular de nuestro trabajo.

### **8.1 Situación del Pueblo Gitano**

Debemos de reflejar desde un punto de vista objetivo, que problemas o dificultades tiene la comunidad gitana en los diferentes ámbitos que hemos analizado, aunque antes tenemos que hacer un paréntesis y de hablar términos que han aparecido a lo largo de la investigación, y que por tanto, hasta el día de hoy muchos autores han ignorado por desconocimiento o por otras causas.

#### Cambios generacionales

Aunque algunos autores no reflejan ese cambio generacional que se está produciendo en la comunidad gitana, a la vista está de que apenas existen referencias bibliográficas a este concepto, podemos afirmar que algunos profesionales y referentes gitanos a los que se les realizaron dichas entrevistas tienen constancia de que existe un avance evolutivo y que ese cambio generacional se está produciendo, tal como afirma la (P3) en el apartado de resultados, sobre todo en el ámbito del género femenino y en los jóvenes gitanos, ya que muchas mujeres gitanas se están incorporando al mercado laboral y cada vez más mujeres gitanas están llegando a formaciones académicas superiores.

Se podría decir, que donde más se nota ese cambio generacional son en los ámbitos educativos y laborales, pero también es cierto que algunos profesionales se muestran reticentes a ese cambio, como podemos observar en el cuestionario en la Pregunta 6, en el apartado resultados, las valoraciones cualitativas algunos profesionales creen, que no existe tal avance debido a los patrones de relación y a cuestiones culturales.

Los profesionales que respondieron a nuestro cuestionario coinciden en que existe un problema generacional, así nos lo hacen saber en sus reflexiones cualitativas en la Pregunta 5, en los resultados, y nos hablan del estancamiento generacional para reafirmarse en su argumento, nos exponen como han realizado intervenciones con varias generaciones de familias gitanas que tienen las mismas demandas y necesidades desde hace años.

### *Exclusión Social del Pueblo Gitano y las mujeres gitanas*

Cuando hablamos de exclusión entendemos que gran parte de una comunidad se encuentra con una serie de problemas y demandas que dificultan las condiciones de vida y las de su entorno.

Al extraer la exclusión por géneros vemos como se producen contradicciones en autores que hablan del papel de la mujer en la comunidad gitana es bastante residual y que por tanto, la comunidad gitana se rige por una estructura patriarcal, pero esto no es cierto, como afirma (Ramírez, 2005:197) donde demuestra que la mujer tiene un papel fundamental en la familia, en concreto la abuela y por tanto ocupa un rol muy significativo dentro del seno familiar.

En la exclusión de género en la comunidad gitana existen estereotipos y mitos que lo que hacen es estigmatizar a un más el colectivo gitano, y por tanto, originan falsas creencias hacia el resto de la población no gitana.

Esta opinión dista mucho de lo que en realidad recogen (Domínguez & Flecha & Fernández, 2004: 83), donde hablan de la triple discriminación que recibe la mujer gitana, por cuestiones, de género, origen étnico y nivel académico.

Dejando atrás la exclusión de género, la exclusión social en el pueblo gitano está muy presente en el día a día, en forma de rechazo, prejuicios, estereotipos, racismo, etc., estos datos de exclusión social los afirma (FOESSA, 2014: 81), donde da a conocer la existencia de un nivel elevado de exclusión entre la población gitana en Aragón y España.

En este mismo sentido encontramos, muchos profesionales que opinan en nuestro cuestionario Anexo III, que la exclusión social, no se produce solo por motivos económicos, así lo demuestra la Gráfica 3 elaborada en el apartado de resultados.

### *Análisis de los diferentes ámbitos en la Comunidad Gitana*

En la población gitana aparecen numerosos problemas, necesidades y demandas que vamos analizar en este apartado.

Estas demandas las vamos a extraer de las entrevistas realizadas a referentes gitanos y a las asociaciones que han participado en nuestro trabajo de campo.

- ***Educación***

En el ámbito educativo en la comunidad gitana es donde en los últimos años se está haciendo mayor hincapié y esfuerzo en conseguir avances, pero a su vez se detecta por parte de algunos profesionales

entrevistados, en concreto la (P2) en el epígrafe resultados, indica que todavía falta mucho por hacer, ya que desde los Servicios Sociales, existen problemas de coordinación hacia las entidades gitanas que luchan por un mayor nivel educativo en las generaciones de jóvenes gitanos, tal como como afirma una profesional en una de las entrevistas de una asociación gitana.

Como vemos en el marco teórico de nuestro trabajo de investigación existen cifras que confirman que la tasa de escolarización en educación infantil en el año 2009, había aumentado considerablemente en un estudio realizado por la (FSG, 2010:36).

También se confirman cifras importantes que tienen que ver con la consecución y terminación de la ESO, en los jóvenes gitanos, en concreto volvemos hablar de las mujeres gitanas como muestran los datos (Parra & Álvarez & Gamella, 2017:39), que afirman que las chicas gitanas acaban más la educación secundaria que los chicos gitanos, una opinión que va en la misma línea de una profesional entrevistada, como es la (P2), en su valoración cualitativa reflejada en el apartado resultados, donde afirma que este año han terminado más chicas gitanas la ESO.

En el ámbito autonómico, las cifras que obtenemos en cuanto a educación primaria e infantil, ofrecen datos esperanzadores, debido a que prácticamente la totalidad de los niños gitanos están escolarizados, según datos Estrategia Integral para la Población Gitana en Aragón 2018-2020, no obstante estos números se vuelven alarmantes, cuando los jóvenes gitanos cumplen los 16 años, donde consta un alto índice de alumnos gitanos que no logra obtener el título de E.S.O, según fuentes contrastadas en la Estrategia Integral para la Población Gitana en Aragón 2018-2020.

- ***Empleo***

En el ámbito laboral como ya hemos hablado anteriormente está cambiando positivamente en la comunidad gitana, ya que las mujeres se están incorporando de manera gradual al mercado de trabajo, como vemos en la referencia (Sanz, 2016:26), la tasa de actividad de las mujeres gitanas ha aumentado en los últimos años, esto refleja un cambio de pensamiento en el pueblo gitano, que a su vez se traduce como bien indica la (P3), en el apartado resultados, las mujeres gitanas cada vez tienen menos hijos, que además conlleva a que tengan un mayor recorrido laboral y profesional.

A su vez, la venta ambulante sigue siendo una actividad profesional muy transcendental (FSG, 2012: 53), además este dato viene a reafirmarlo, la (P3) en el apartado resultados, donde indica que la cultura gitana siempre se ha caracterizado por tener gremios, además de ser un pueblo emprendedor.

Dentro de los Servicios Sociales, observamos como los profesionales que respondieron al cuestionario Anexo III, y que podemos divisar en la Gráfica 1, el empleo es una de las demandas más significativas cuando las personas gitanas acuden a los Centros Municipales de los Servicios Sociales.

La tasa de actividad de la población gitana, vislumbra una cifra bastante alta e incluso mayor que la media nacional de las personas no gitanas, según datos Estrategia Nacional para la Inclusión de la población gitana 2012-2020, (MSSI, 2013:14), estos números si los trasladamos al ámbito autonómico, en concreto Aragón, vemos que la cifra aumenta, en el estudio realizado por (FSG, 2006:48).

- **Vivienda**

La vivienda es uno de los mayores problemas que tiene la comunidad gitana, como bien explica la (P2), en su opinión cualitativa la encontramos en el apartado de resultados, añade que es una cuestión donde se necesita poner mucho esfuerzo por parte de las Administraciones Públicas y de las entidades gitanas, ya que reclama que no existe ningún tipo colaboración.

A la vista está, que la vivienda forma parte de uno de los considerables problemas y necesidades de la comunidad gitana, como pudimos observar en nuestro grupo focal Anexo II, los matrimonios gitanos, (GF 1.1) y (GF 3.2) no dejan lugar a dudas sus diferentes opiniones reflejadas en el epígrafe resultados.

En este mismo orden y dirección observamos como los profesionales que contestaron al cuestionario Anexo III, y que está representada en la Gráfica 1, la vivienda tiene un peso significativo, y se encuentra en tercer lugar en las demandas que las personas gitanas realizan en los Servicios Sociales.

Una de las profesionales afirmó en una entrevista, en concreto la (P4) y que está plasmada su valoración cualitativa en el apartado de resultados, que muchas familias gitanas viven en guetos verticales y que por tanto, son viviendas completamente degradadas, construidas en los años 50-60 en Zaragoza.

- **Salud**

La salud en la comunidad gitana muestra síntomas de debilidad, tal como muestran los datos es un hecho innegable, como ya hemos hablado en nuestro marco teórico, los principales problemas de salud son (obesidad, salud bucodental, salud óptica, etc.), estos datos vienen a ser confirmados, por la (P4), donde comenta que en algunos barrios de Zaragoza, existen problemas de salud en las familias gitanas, sobre todo, de insalubridad y problemas alimenticios, lo que viene reafirmar los datos de la (Segunda Encuesta Nacional a la Población Gitana, 2014).

En este sentido, entendemos que en el ámbito de la salud entre la comunidad gitana, sí que hay que hacer mayores esfuerzos, e intentar empezar a cambiar hábitos en las familias gitanas, para que adquieran costumbres más saludables sobre todo los niños gitanos.

Si hacemos una comparativa entre la población gitana española y el resto de la población vemos como la población gitana tiene peor salud a la vista esta los datos de la (Segunda Encuesta Nacional a la Población gitana, 2014), expuestos en nuestro marco teórico.

A nivel autonómico, en Aragón nos encontramos con índices bastante preocupantes como hemos indicado anteriormente en el marco teórico, donde recoge las dificultades que las personas gitanas tienen para acceder a la sanidad, los problemas alimenticios, obesidad, y salubridad en viviendas como factores clave para entender la difícil situación que atraviesa la población gitana en materia de salud, según datos de la Estrategia Integral para la Población Gitana en Aragón 2018-2020.

## **8.2 Alternativas y mejoras en el futuro de la Comunidad Gitana**

En este apartado, se pretende resaltar el cambio social positivo en la comunidad gitana, a través de los ámbitos más importantes de la vida cotidiana, que posteriormente describiremos.

El trabajo de campo realizado ha servido para averiguar que mejoras y alternativas podemos proponer a corto o medio plazo para que el pueblo gitano siga avanzando, en este sentido, debemos tener presente en primer lugar, que a día de hoy existen referentes gitanos de éxito que la gran mayoría de la sociedad desconoce, y que hacen una labor extraordinaria para potenciar, enseñar, y divulgar su cultura, además de trabajar en ámbitos como la educación que hacen que día a día el pueblo gitano tenga un nivel académico y formativo más elevado.

El Campus Rom Aragón, concentra una gran cantidad de referentes gitanos de éxito que cada día luchan y reivindican a su pueblo, demostrando que aunque existan problemas en la comunidad gitana en la actualidad, no se asemeja simplemente a cifras sino que va mucho más allá.

Esta organización significa una gran apuesta, para cambiar los estereotipos y prejuicios, así como el estigma que sufre el pueblo gitano frente a la sociedad y conseguir que muchos gitanos intenten seguir estos caminos de éxito en sus carreras profesionales, a través de la mentoría que desarrollan estos referentes.

Encontramos profesionales que trabajan día a día con familias gitanas, para acompañarlas y conocer sus problemas reales, como es el caso de un mediador gitano que tuvimos el honor de entrevistarle para conocer cuál era su labor, donde realiza un acompañamiento social con familias gitanas en un proyecto del IASS, donde nos comentó que había sido un programa de éxito.

Este programa ayudaba a las personas gitanas que se encontraban en los Servicios Sociales a involucrarse en este proyecto por derivación de los trabajadores sociales, donde se buscaba la plena autonomía de estas personas con diferentes problemas (económicos, laborales, salud, menores, sociales, exclusión, formativos, educación, etc.).

Volviendo al ámbito educativo observamos la gran labor que realizan las asociaciones gitanas, como es el caso, Fundación Secretariado Gitano, que promueve la educación entre los niños y adolescentes gitanos.

El reconocimiento de estas entidades gitanas debemos tenerlo muy presente, para saber labor que actualmente desarrollan para que la comunidad gitana, disminuya los niveles de exclusión, y al mismo tiempo promover la integración social a través del empleo.

La igualdad de géneros es una prioridad entre la comunidad, donde aparecen numerosos proyectos que ayudan a las mujeres gitanas, pero también a la población gitana en general para combatir los delitos de odio, discriminación, o racismo que se produce en nuestra sociedad.

### ***8.3 Acompañamiento Social con Población Gitana***

Procedemos a la interpretación y análisis de los datos que hemos obtenido con respecto a la técnica de Acompañamiento Social, para ello utilizaremos dos bloques en donde se valorara, los elementos positivos que posee dicha técnica y los negativos que hacen que no se esté aplicando en los Servicios Sociales Comunitarios para ayudar a la población gitana.

#### **Negativos**

El Acompañamiento Social es una técnica que no se práctica entre los profesionales de los Servicios Sociales, a la vista están los resultados que arroja nuestro cuestionario en la Pregunta 13, no existe acompañamiento a las familias gitanas a lo largo del itinerario de los Servicios Sociales, en concreto, el 70,6% de los profesionales SS.SS, afirma que no realiza la técnica de acompañamiento con la población gitana, aunque muchos profesionales creen que es debido a la falta de recursos personales y materiales, pero esto solo es un factor negativo más de los muchos que veremos a la hora promover el Acompañamiento Social.

Encontramos opiniones que hablan de un fracaso en las políticas sociales y en el método de intervención que se ha impuesto a lo largo de los años en los Servicios Sociales Comunitarios, tal como afirman en las respuestas cualitativas los diferentes profesionales en el cuestionario Anexo III, en la Pregunta 11 hablan de que el sistema cronifica a las familias gitanas que acuden a los Servicios Sociales, que a su vez conciben que los vuelven más dependientes.

En la cronificación observamos que se produce por varios factores, algunos casos provienen del mismo sistema como ya hemos comentado anteriormente que permite que las prestaciones económicas sean la base de este modo de actuación Gráfica 1, como podemos observar las demandas de la población gitana, están vinculadas a las ayudas económicas, aunque los profesionales sostienen que quitar estas prestaciones acabaría por empeorar las condiciones de vida de la población gitana que las percibe, como se puede ver, en el apartado de resultados en la Pregunta 10, el 76,5% de los profesionales afirma esta opinión.

Aunque, las prestaciones económicas algunos profesionales opinan en la Pregunta 10, en el apartado resultados que son un derecho humano, y por tanto es algo esencial y básico para que una persona pueda vivir, en esta misma línea se reafirma (Ayala, 2012:8) al hablar de las prestaciones económicas.

Al mismo tiempo, afloran más factores que indican que el modelo de intervención ha fracasado debido a los estigmas profesionales, que algunos profesionales han manifestado, ya que muchos opinan que la dependencia de las familias gitanas en los Servicios Sociales proviene de los patrones de relación, razones culturales, y generacionales, como afirman algunos de estos profesionales, donde explican, que han trabajado, con cuatro generaciones distintas de familias gitanas, por tanto, es un pensamiento que difícilmente indica que podamos avanzar hacia la técnica del acompañamiento.

La estigmatización profesional muestra dificultades a la hora de avanzar hacia un acompañamiento social pleno e integral, además autores como (Ayala, 2012: 169), indican que estos estigmas están presentes en la manera de actuar de algunos profesionales en el trabajo social.

A su vez, también aparecen opiniones que hablan de que no todas las familias gitanas dependen de los Servicios Sociales, y que muchas familias salen de esa exclusión, aunque sea una tarea compleja.

Los profesionales entienden que el modelo de intervención que se práctica en la actualidad produce desgaste profesional y que al mismo tiempo influye en la intervención que ellos realizan con las personas gitanas.

El desgaste profesional puede deberse a que los itinerarios de inserción preestablecen unos acuerdos que derivan en un control, que por parte de los profesionales viene impuesto, como demuestra la Gráfica 2, por tanto, creen que poco se puede hacer en este aspecto.

Estos factores agudizan el estancamiento y fracaso del modelo en los Servicios Sociales, pero los profesionales entienden que va más allá, porque muchas personas gitanas desconfían del sistema y de algunos profesionales, como nos comentan en el grupo focal Anexo II, los matrimonios gitanos (GF 2.2) y (GF 3.2) opinión que se verifica, por parte de los profesionales en el cuestionario Anexo III, en concreto en la Pregunta 11, en el apartado resultados, donde creen que han notado reticencias entre la población gitana y el modelo de actuación en los Servicios Sociales.

Volviendo a la cronicidad podríamos realizar una lectura, en favor de cambiar la utilización del modelo de intervención en los Servicios Sociales, y empezarlo adaptar poco a poco hacia un acompañamiento social, sin embargo todavía queda camino por recorrer debido a que el mapa de recursos y la ineeficacia de políticas sociales hacen que se avance sea en sentido contrario.

Las personas gitanas como ya hemos hablado anteriormente nos manifestaron que no se sienten con comodidad a la hora de ir a los Servicios Sociales, prueba de ello así lo demuestra, cada vez que van a los Centros Municipales de Servicios Sociales, donde sus demandas no son escuchadas y entienden que algunos profesionales priorizan asuntos que quizás para ellos no sean problemas, como afirma un matrimonio gitano (GF 1.1), por tanto, no existe demasiada flexibilidad a la hora de establecer una relación-profesional, entre las personas gitanas y los profesionales, por eso cuando algún profesional acude a las viviendas de las familias gitanas expresan reticencias, además de que en algunas ocasiones entienden que son invadidas en su espacio y al mismo tiempo contraladas por los diferentes profesionales.

La flexibilidad es una de las características positivas que tiene la técnica del acompañamiento que luego analizaremos, pero sin flexibilidad no hay apoyo, aunque por parte de los profesionales se intente realizar en su intervención diaria con personas gitanas, pero también es cierto que al no existir flexibilidad aparece el control hacia estas personas, quizás involuntariamente o por imposición del modelo de intervención en los Servicios Sociales, por tanto, es una forma que bloquea que se practique un acompañamiento integral.

El modelo de intervención actual avanza en sentido contrario a lo que verdaderamente se quiere conseguir con la población gitana, que es que consigan una autonomía plena, pero esto no es así, tal como afirman los profesionales, muchos de ellos realizan un esfuerzo para intentar introducir algunas pautas de acompañamiento y apoyo, como indican algunos profesionales en la Pregunta 6, en el apartado resultados, pero sin lograr demasiados resultados.

La falta de igualdad de oportunidades en materia de educación y empleo escenifica que los programas de inserción, añaden más desigualdad y al mismo tiempo acrecienta la exclusión entre las personas gitanas que acuden a los Servicios Sociales, además del control y el desgaste profesional que esto genera en ambos, por no hablar de los estigmas profesionales que se vuelven a generar, por tanto, como vemos todo está relacionado.

Demuestra que estos indicadores negativos intentan obstaculizar un modelo nuevo que se aplique en los Servicios Sociales, y crece exponencialmente los prejuicios y estereotipos entre algunos de los profesionales, además de las reticencias y desconfianza de las personas gitanas en los Servicios Sociales, como vemos en una de las respuestas cualitativas del cuestionario Anexo III, en concreto en la Pregunta 11, en el apartado resultados.

A la vista está que el acompañamiento no es una técnica que se aplique en el modelo de intervención, y uno de los factores que lo indican es la discrecionalidad, donde muchos profesionales piensan que su labor diaria no pueden hacerla con discrecionalidad, en concreto en la Pregunta 17, en el apartado resultados, el 41,2% de los profesionales, en este sentido entendemos que los profesionales no pueden transgredir la ley, para proponer nuevas soluciones e ideas y resolver los problemas que tienen las personas gitanas, por tanto, hablamos de un modelo preestablecido que aunque admite algunos matices en su intervención, no es posible salirse de lo que verdaderamente propone dicho modelo, por eso muchos profesionales y personas gitanas entienden que los itinerarios de inserción no son la solución a los problemas, porque demuestran rigidez a la hora de intervenir con el colectivo gitano.

La ley no corresponde con lo que verdaderamente se quiere realizar esto es uno de los puntos donde los profesionales están de acuerdo, debido a la falta de recursos personales y materiales, planes y programas deficientes, políticas igualitarias que no existen para colectivos como la comunidad gitana, etc.

En definitiva, debemos de promover un cambio de modelo de actuación entre todos para avanzar hacia la técnica del acompañamiento, y subsanar los fallos y aspectos negativos que se están cometiendo en dicho modelo, para mejorar los planes y programas, así como concienciar a todos los actores, para que se revierta la situación.

### **Positivos**

La transparencia es uno de los puntos positivos que tiene esta técnica, como así se demuestra en la Pregunta 14, del cuestionario, en el apartado de resultados, con un 64,7%, donde muchos profesionales indicaron que ellos al iniciar una intervención promueven la transparencia y que intentan realizar un control bidireccional hacia las personas gitanas que acuden a los Servicios Sociales.

Los profesionales encuestados reconocen que se informa a la población una vez iniciada la intervención, en concreto el 82,4%, de la pregunta 15, en resultados, afirma que las personas usuarias conocen todos los procedimientos y tienen acceso a la información, pero al mismo tiempo salta una incongruencia, debido a que las personas gitanas que participaron en el grupo focal, todos los matrimonios gitanos (GF 1.1) (GF 2.2) (GF 3.2), aseguraron que ellos no tenían información sobre los diferentes trámites que los profesionales realizaban en los Servicios Sociales Comunitarios de Zaragoza.

Por eso entendemos, que el derecho de información es vital a la hora de comenzar una intervención por parte del trabajador social, por tanto el derecho a la intimidad y protección de datos es fundamental, según el (Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid, 2003: 67).

La información demuestra que es un aspecto positivo al comenzar la relación técnica del acompañamiento, pero al mismo tiempo indica que aspectos hay que mejorar sobre todo en el ámbito de la comunicación y coordinación, para fomentar una relación profesional-usuario más flexible a la hora de tramitar acuerdos.

Es imprescindible que en los Servicios Sociales se informe adecuadamente a las personas que acuden para que ellas entiendan cual va ser el procedimiento, y que exista un acuerdo-negociación que hasta ahora no se efectúa, prueba de ello son los acuerdos de inserción que se realizan en la actualidad que son más cláusulas que imponen al usuario, que lo que realmente demanda dicha persona.

La negociación-acuerdo juega un papel muy importante cuando se comienza la técnica del acompañamiento, cuando intervenimos desde esta técnica, la negociación-acuerdo siempre la debemos tener muy presente, tanto es así, que el (P1) nos comentó en las entrevistas Anexo I que era la base para seguir adelante con el proceso de acompañamiento, si por el contrario no existe este vínculo es muy probable que acabemos la intervención sin lograr los objetivos.

En el acompañamiento la negociación-acuerdo debe primar lo que verdaderamente el usuario necesita, y por tanto, empatizar y escuchar las necesidades, por eso, al echar la vista atrás vemos como el modelo de intervención no prioriza en muchos casos los problemas de las personas gitanas que acuden a los Servicios Sociales, sino todo lo contrario, el ejemplo lo vemos con los acuerdos de inserción del Ingreso Aragonés de Inserción.

El acompañamiento es una técnica que tiene como objetivo involucrar a las personas desde un primer momento sin que existan acuerdos obligatorios o imposiciones, como expresa el (Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid, 2003: 83), pero al mismo tiempo, como observamos en las expresiones cualitativas de los matrimonios gitanos (GF 3.1) y (GF 2.2) en el grupo focal Anexo II, no sucede con los profesionales de los Servicios Sociales y por tanto, muestran su disconformidad por qué se sienten controlados.

La flexibilidad es una de las características que hacen que el acompañamiento permite combatir de manera más eficaz los problemas que existen, y por tanto, genera apoyo hacia las personas que se encuentran en esta técnica, el apoyo muestra un avance mucho más flexible a la hora de intervenir con la población y se pueden conseguir objetivos que nos habíamos planteado en la intervención.

En el modelo de intervención actual hemos notado sobre todo en la población gitana que no existe un vínculo con el profesional, por tanto, entendemos que esta relación profesional-usuario es fundamental a la hora de iniciar el acompañamiento, ya que como hemos hablado anteriormente en los aspectos negativos las personas gitanas muestran resistencias a la hora de empezar la intervención con un profesional en los Servicios Sociales, por eso, los profesionales deben crear un vínculo capaz de generar confianza entre las personas usuarias, y esto forma parte de la técnica de acompañamiento, aunque es

cierto que algunos profesionales intentan ponerlo en práctica pese a que el modelo actual de intervención en los Servicios Sociales no ayude.

Las prestaciones económicas como ya hemos mencionado anteriormente tienen un papel destacado, en el modelo actual de intervención en los Servicios Sociales, estas prestaciones aunque resulten ser un derecho, entendemos que podrían ser un obstáculo a la hora de avanzar hacia un acompañamiento social pleno, además del gasto público que produce estas ayudas sociales a las arcas públicas, por tanto, aunque resulten ser un derecho algunos autores y profesionales discrepan, como es el caso (Alonso & Funes, 2009: 31), y algunos profesionales en el cuestionario, en concreto en la Pregunta 10, afirman que algunas familias gitanas han visto aumentar las habilidades sociales, cuando dichas prestaciones han sido retiradas.

Debemos sustituir el seguimiento paulatinamente como vienen indicando (P3), en el epígrafe resultados, para acercarnos más hacia un acompañamiento social pleno e integral para que la población gitana y los profesionales puedan conseguir los diferentes objetivos, para que estas personas que acuden a los Servicios Sociales alcancen una autonomía plena, sin el riesgo de que estas personas se vuelvan dependientes.

En definitiva, creemos que estos aspectos positivos podrían introducirse en el proceso de intervención que se lleva con las personas gitanas que acuden a los Servicios Sociales, y que podría ser equiparable al resto de la población que se encuentra en los itinerarios de los Servicios Sociales.

## **8.4 Enfoque Comunitario en la Comunidad Gitana**

En este análisis pondremos en la balanza que cosas positivas tiene el enfoque comunitario para conocer la labor que se realiza en la comunidad gitana para avanzar en su progreso, y cuáles son los aspectos negativos que obligan a que este proceso comunitario no se esté realizando.

### **Negativos**

El estigma profesional vuelve a parecer como uno de los elementos que propician que el enfoque comunitario no se desarrolle plenamente, es decir, si tomamos las valoraciones cualitativas de la Pregunta 11.1 del cuestionario Anexo III, en el epígrafe resultados, no cabe duda que es una de las raíces del problema.

Los profesionales y la Administración Pública deben entender que las diversidades culturales deben ser respetadas a la hora de entrar en los Servicios Sociales, por ello, los profesionales deben adquirir competencias y habilidades interculturales para que la intervención tenga un resultado óptimo.

Los conocimientos culturales deben estar presentes diariamente en el proceso de intervención de los profesionales, de lo contrario como ocurre ahora en la actualidad se producirán prejuicios y estereotipos, por tanto, podemos decir, que lo cultural juega un papel muy importante cuando las personas gitanas acuden a los Servicios Sociales, y por tanto, involuntariamente se está produciendo una mayor discriminación y aumentando el riesgo de exclusión social.

La coordinación entre las entidades sociales del Tercer Sector, y los Servicios Sociales debe ser prioritaria para establecer, un proceso comunitario más dinámico, activo y participativo, como afirma (Marchioni et al., 2002: 469-472), pero como vemos esta coordinación no se está produciendo en la actualidad, como ahora explicaremos más adelante.

En el enfoque comunitario observamos que el modelo actual de los Servicios Sociales, al igual que en el acompañamiento no ayuda a desarrollar esta técnica.

El proceso comunitario es muy complejo, tanto es así, que percibimos incoherencias en aspectos que resultan trascendentales, puesto que cuando los profesionales intervienen con familias gitanas aseguran que se produce un trabajo en red que derivan hacia otros recursos que no se encuentran dentro de los Servicios Sociales, como son (colegios, Institutos, Centro Sociolaborales, Centros de Salud, etc.), y es ahí donde salta la incongruencia debido a que las entidades gitanas aparecen relegadas en un segundo plano, como podemos ver en la Pregunta 21, en el apartado resultados.

Los profesionales de los Servicios Sociales delegan sus intervenciones, en otros profesionales del barrio, por tanto, denota una desconexión y falta de coordinación entre las entidades gitanas y los Servicios Sociales, como así lo corrobora la (P2) de una asociación gitana en una de las entrevistas Anexo I realizadas, donde exponía que no les derivaban casos desde los Centros Municipales de los Servicios Sociales de Zaragoza, sobre todo con familias gitanas que tienen problemas con la vivienda y con niños que tienen dificultades en educación.

Uno de los recursos fundamentales como son las asociaciones gitanas, que deberían estar en primera línea de intervención, se encuentran fuera de la intervención de los profesionales, y por tanto, fuera del mapa de recursos, por eso hay que decir que es un hecho significativo dado que prioriza entes que quizá para el colectivo gitano no resulten tan eficaces para solventar sus problemas.

Anteriormente, hacíamos hincapié en el modelo de intervención y a la vista está de que las entidades gitanas tienen poco peso en el modelo que se emplea en los Servicios Sociales, por tanto, para que las asociaciones gitanas recuperen su protagonismo dentro de los Servicios Sociales, necesitamos un cambio de modelo de actuación, para ello, debemos, implementar, fomentar y potenciar el enfoque comunitario dentro de un marco de intervención nuevo.

### **Positivos**

El enfoque comunitario se compone de tres principales protagonistas (Administración, población, recursos), sin ellos no sería posible que se realizara un proceso comunitario eficaz, como indica (Marchioni et al., 2002:460).

En este sentido, hallamos factores e instrumentos propicios para fomentar dicha técnica dentro de los Servicios Sociales, como es el caso de los referentes gitanos que como ya hemos hecho mención antes representan una función determinante al iniciar un proceso comunitario, si bien es cierto, en el cuestionario Anexo III, en la Pregunta 22, en el epígrafe resultados, deparó que los profesionales confían en estos referentes, en concreto un 52,9% de los profesionales de los Centros Municipales de Servicios Sociales, se encomiendan a ellos, cuando inician una intervención con familias gitanas, por tanto, me atrevería a decir, que muchas veces se confía más en la persona que en la propia institución.

Los referentes de éxito en la cultura gitana representan un estímulo para que el enfoque comunitario se desarrolle plenamente y pueda impulsar a la comunidad gitana a producir un cambio social y reducir la discriminación.

La coordinación y comunicación del asociacionismo entre los Servicios Sociales es fundamental en el transcurso de la intervención como hemos podido visionar, por eso la población gitana debe sentirse perteneciente a la comunidad y desde las distintas entidades y administraciones favorecer un clima de cohesión social, que intente generar una plena convivencia para reducir los diferentes conflictos que se produzcan en el territorio.

La mediación aparece en el enfoque comunitario como uno de los mecanismos clave para que el proceso comunitario progrese, y por tanto, serviría para reducir los espacios conflictivos que surjan en la comunidad. Los mediadores deberían ser personas gitanas que conociesen su colectivo, para ayudarles en sus problemas diarios y que fuesen también conocedores de los recursos que ofrece la comunidad.

La participación es otra de las claves en el ámbito comunitario, si queremos realizar una intervención comunitaria adecuada y eficiente en todos los aspectos, en este caso podemos decir, que los profesionales de los Servicios Sociales, determinan interés en involucrar y promover la participación y responsabilidad, a las personas gitanas que acuden a los Centros Municipales de Servicios Sociales, como indican en la Gráfica 4, de la Pregunta 20 del cuestionario, en el apartado de resultados, por tanto, la participación se considera un factor metodológico trascendente, como asegura (Marchioni et al., 2002: 466-467).

La creación de espacios técnicos de relación favorecería los puntos de encuentro vecinales y mejoraría las relaciones sociales, elevando el nivel de participación, cohesión social y activismo en los diferentes territorios que habiten personas gitanas (Marchioni et al, 2002, 469-472).

En el enfoque comunitario como hemos podido observar el modelo de actuación debe ser aplicado de forma general y no centrarse solamente en una parte del barrio o zona, como nos comenta la (P4), en las entrevistas Anexo I, en el apartado resultados, ya que si la intervención comunitaria se centra a nivel general se consiguen mejores resultados, por tanto, es otra pieza favorable para poder aplicar un enfoque comunitario que cubra las diferentes demandas, necesidades y pueda ofrecer recursos a la población gitana.

Por último, la mesa de agentes forma un nudo de conexión y comunicación entre las diferentes administraciones y vecinos para que se puedan conocer y abordar mejor los problemas conjuntamente sin que exista discriminación alguna por parte de ningún ente.

## **9. CONCLUSIONES**

Al reflexionar sobre las distintas líneas que hemos propuesto en el trabajo, debemos vislumbrar un objetivo claro, que no es otro que introducir las técnicas del acompañamiento social y enfoque comunitario, en un modelo de intervención aplicado en los Servicios Sociales Comunitarios de Zaragoza, como una hoja de ruta que produzca un cambio social, laboral, económico, en la comunidad gitana.

De esta forma, queremos ser conscientes de la realidad que hoy se está viviendo en los Centros Municipales de los Servicios Sociales, y de ver cuáles son los factores que hacen que el colectivo gitano, tenga necesidades y demandas que no están siendo enmendadas en algunos casos por los Servicios Sociales de base, sin menospreciar en ningún caso labor y actuación de los profesionales, ya que estos últimos muestran esfuerzo profesional, como hemos podido comprobar en las opiniones cualitativas del cuestionario.

De este modo, los resultados muestran que el fracaso del modelo de actuación a día de hoy que se práctica en los Servicios Sociales, no deja lugar a dudas que es un modelo que acrecienta la dependencia y cronicidad, debido a las prestaciones económicas que reciben las personas gitanas que utilizan los Centros Municipales, y hacen más que probable que este colectivo sufra la marginación y la exclusión por parte de la sociedad desde hace años.

Cuando hablamos de ayudas económicas vemos un claro retroceso a la hora de poder aplicar el Acompañamiento Social, como una prestación técnica en los Servicios Sociales Comunitarios de Zaragoza, por tanto, me atrevería a decir, que la cronicidad y la dependencia van muchas veces asociadas y subordinadas, por la concesión de estas prestaciones económicas y por tanto, acarrean un gasto público bastante notable a la Administración Pública, pero es cierto, que muchas personas no podían subsistir sin estas ayudas, por tanto, debemos efectuar una reflexión más profunda, con un debate más interno para reemplazar el modelo de actuación en los Servicios Sociales.

El modelo de intervención en los Servicios Sociales, se ha quedado obsoleto a la hora de dar respuestas y soluciones a la comunidad gitana que ven con desconfianza un servicio público que debería de servir para resolver la diversidad de problemas que tiene la población gitana.

Como hemos visto a lo largo del trabajo de investigación el control y seguimiento hacen que las personas gitanas que acuden a los Servicios Sociales, manifiesten una cierta desconfianza hacia este recurso público, pero también es cierto, como han afirmado muchos profesionales que el modelo de intervención en los Servicios Sociales impone esas condiciones de control.

Esto indica que por parte de las administraciones se debe reconocer la cultura gitana, para poder intervenir eficazmente con ellos, para elaborar los planes y proyectos, en los que participen plenamente referentes gitanos y sus asociaciones que son los que realmente conocen la problemática del pueblo gitano y que reemplace ese pensamiento discriminatorio que la sociedad tiene hacia los gitanos.

De igual forma, creo que no todo es negativo como ya hemos hablado anteriormente, donde el activismo gitano ayuda a su pueblo cada día, a progresar e iniciar un cambio que gran parte de la sociedad no ha percibido o no quiere verlo, pero que está ahí y que es una realidad gracias a los excelentes profesionales no gitanos y los referentes gitanos que luchan diariamente.

Desde estas últimas décadas, observamos cómo se están adoptando numerosas medidas a nivel nacional y autonómico que se están formalizando para revertir la situación de la comunidad gitana en la actualidad, por eso el Gobierno de España, aprobó, en el año 2012 la *Estrategia Nacional para la Inclusión de la Población gitana 2012-2020*, donde promueve diferentes iniciativas y propuestas, para mejorar la calidad de vida y aumentar la integración del pueblo gitano en la sociedad del S.XXI.

A nivel autonómico, en abril de este año se aprobó en la CC.AA de Aragón, por parte del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, la *Estrategia Integral para la Población Gitana en Aragón 2018-2020*, que aboga en la misma dirección que la estrategia nacional, donde intenta combatir la falta de intervención integral, y promover políticas sociales transversales, para prevenir y atender las deficiencias en los diferentes ámbitos (salud, empleo, educación, vivienda), además de fomentar políticas de igualdad, que tienen como prioridad las mujeres gitanas, así como desarrollar planes y objetivos para acabar con la discriminación y la exclusión social.

En esta misma línea, pero a nivel local, debemos hacer hincapié en los planes integrales que el Ayuntamiento de Zaragoza lleva aprobando a lo largo de estos últimos años en los barrios donde la población gitana es mayor, como son los planes PIBO y PICH, que hacen que se establezca una red comunitaria y asociativa entre diferentes grupos y comunidades, para que fomenten un enfoque comunitario, que haga posible una mayor cohesión social, y por tanto, que consigan una mayor integración y participación de la población gitana, en sus respectivos barrios.

Finalmente, podemos afirmar que estamos perdiendo un tiempo valioso sino abordamos conjuntamente la implantación de un modelo alternativo de actuación, en nuestros Servicios Sociales Comunitarios de Zaragoza, para que genere más confianza, flexibilidad, coordinación y comunicación a la población gitana y eso solamente podemos alcanzarlo iniciando un acompañamiento social y un enfoque comunitario real, entre las administraciones y la comunidad gitana.

## **10. BIBLIOGRAFÍA**

- Alonso, I y Funes, J. (2009). El acompañamiento social en los recursos socioeducativos. *Educación Social: revista de intervención socioeducativa*, 42, 28 – 46.
- Alonso, L. (1994). Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. Madrid: Síntesis.
- Arias, M. (2000). La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones. *Investigación y educación en enfermería*, 18 (1), 13-26.
- Ayala Rubio, A., (2012). Las políticas sociales en perspectiva socio-antropológica: Estudio de la gestión y aplicación de la renta mínima de inserción de la comunidad de Madrid con el colectivo gitano.
- Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid. (2003). Manual para el trabajo social de acompañamiento en los itinerarios de inserción. Madrid: Colegio Oficial de Trabajadores Social de Madrid
- De Parada, M. R. (1998). El pueblo gitano en España y Aragón: Historia, leyes, costumbres, anécdotas, integración (1a ed.). Zaragoza: Ibercaja.
- Domínguez, C., Flecha, A., & Fernández, M. (2004). Mujeres gitanas y mercado laboral: Mecanismos para superar su triple exclusión.
- Chiner, E. (2011). Materiales docentes de la asignatura métodos, diseños y técnicas de investigación psicológica
- FGS (2010). Evaluación de la normalización educativa de las alumnas y alumnos gitanos en Educación Primaria. Madrid: IFIIE/ Instituto de la Mujer.
- FSG (2006) El empleo en la población gitana de Aragón. Madrid: Fundación Secretariado Gitano.
- FSG (2008). Mapa sobre Vivienda y Comunidad Gitana en España 2007. Madrid: Ministerio de Vivienda/Fundación Secretariado Gitano.
- FSG (2012). Población gitana, empleo e inclusión social. Un estudio comparado: población gitana española y del Este de Europa. Madrid: Fundación Secretariado Gitano.
- FSG (2016). Mapa sobre Vivienda y Comunidad Gitana en España 2015. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y FSG.
- Fundación FOESSA. (2014). VII informe sobre exclusión y desarrollo social en España, 2014. Madrid: Fundación FOESSA.

La Parra, D. et al. (2016). Segunda encuesta nacional de salud a población gitana. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Laparra, M. (coord.) (2011). Diagnóstico social de la comunidad gitana en España. Un análisis contrastado de la Encuesta del CIS a Hogares de población Gitana 2007. Madrid: Ministerio de Sanidad y Política Social; Dirección General de Política Social, de las Familias y de la Infancia.

Lillo, N y Roselló E., (2001) "Manual para el Trabajo Social Comunitario". Madrid: Narcea, S.A.

Mapa sobre vivienda y comunidad gitana en España, 2007 (2008). Madrid: Fundación Secretariado Gitano.

Marchioni, M., Froufe, S., Hernando, M. Á., Lalana, P., Limón, R., López-Barajas, E., et al. (2002). Organización y desarrollo de la comunidad. La intervención comunitaria en las nuevas condiciones sociales. (coord.), *Programas de animación sociocultural*, pp. 455-479. Madrid: Universidad nacional de educación a distancia.

MSSSI (2013). Estrategia nacional para la inclusión social de la población gitana en España 2012-2020. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Padrós, M. (2016). 9 anys sent paya, 9 anys agitanant-me. Un estudio del ciclo vital en una comunidad gitana.

Parra, I., Álvarez-Roldan, A., & Gamella, J. F. (2017). Un conflicto silenciado: Procesos de segregación, retraso curricular y abandono escolar de los adolescentes gitanos. *Revista De Paz y Conflictos*, 10(1), 35.

Pérez, B. (2004). El Acompañamiento Social como herramienta de lucha contra la exclusión. *Documentación Social*, 135: 89-108.

Ramírez, J. (2005). Matrimonio y Boda de los Gitanos y de los "payos". CPEDA. Barcelona

Raya, E., y Caparrós, N. (2014). Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27(1), 81-91.

Reyes, T. (1999). Métodos cualitativos de investigación: Los grupos focales y el estudio de caso. *Fórum Empresarial*, 4(2), 74-87.

Sanz Herrero, A., (2016). Mujer gitana y mercado laboral. Intervención desde el Trabajo Social

IASS (2018). Estrategia Integral para la población gitana en Aragón 2018-2020. Zaragoza: IASS.

## **11. ÍNDICES DE TABLAS Y GRÁFICOS**

Tabla 1 “ENTREVISTAS A PROFESIONALES ESPECIALISTAS CON POBLACIÓN GITANA” .....	9
Tabla 2 “GRUPO FOCAL CON FAMILIAS GITANAS” .....	10
GRÁFICA 1 “ <i>Diferentes demandas de la población gitana en los SS.SS</i> ” .....	44
GRÁFICA 2 “ <i>Desgaste profesional en los Servicios Sociales</i> ” .....	46
GRÁFICA 3 “ <i>Situaciones en las que viven las personas gitanas</i> ” .....	47
GRÁFICA 4 “ <i>Promoción de la participación y la responsabilidad</i> ” .....	51

## **12. ANEXOS**

### **Anexos I (Entrevistas)**

#### **ENTREVISTAS A LOS DIFERENTES PROFESIONALES QUE SE ENCUENTRAN TRABAJANDO CON LA COMUNIDAD GITANA**

##### **MEDIADOR SOCIAL Y FAMILIAR CON LA POBLACIÓN GITANA**

###### **“EL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL”**

###### ***BLOQUE I “El perfil del mediador y sus diferentes actuaciones e intervenciones”***

1. ¿Cómo ha sido tu labor diaria de mediador social con la comunidad gitana?
2. ¿Cómo definirías el perfil profesional que desempeñas?
3. ¿Con qué perfiles de familias has trabajado?
4. ¿Sabes si el IASS, va hacer próximamente algún plan o proyectos de acompañamiento social en Aragón?
  
5. ¿Cómo se llama el proyecto de mediación del IASS en que ejerciste de mediador?
6. ¿Cuántos mediadores erais y en qué consistía el proyecto?

###### ***BLOQUE II “El acompañamiento social, el seguimiento y los Servicios Sociales”***

1. ¿Por qué crees que los Servicios Sociales de base se centran en el seguimiento y no en el acompañamiento social?
2. ¿Cómo lo perciben las familias que acuden a los Servicios Sociales Comunitarios para realizar los correspondientes seguimientos? Por ejemplo: Dentro de los itinerarios de inserción que exigen las prestaciones económicas, como es el caso del IAI en Aragón.
3. ¿Qué aspectos del acompañamiento social destacarías que favorecen a la población gitana?
4. ¿Cuándo se realiza acompañamiento social, qué metodología de trabajo debe utilizarse? ¿Puedes hacernos una breve descripción?
5. ¿Cómo se realiza el primer contacto con las familias?
6. ¿Cada cuánto tiempo se queda con las familias o las personas para realizar el acompañamiento social?
7. ¿Cuándo se realiza el acompañamiento social de las familias donde se realiza en el domicilio o en la institución?
  
8. ¿Antes de comenzar un acompañamiento personalizado con población gitana, crees que debe realizarse un diagnóstico social (entrevistas previas para captar información y consignarla en un informe social, según el protocolo de la institución)?

9. ¿Existe alguna asociación o entidad en Aragón que promueva el acompañamiento social? ¿Cuáles?
10. ¿Por qué crees que la Administración Pública no apuesta claramente por el acompañamiento social con la población gitana?

## **PROFESIONAL DE UNA ASOCIACIÓN GITANA (Educadora Social)**

### **“VISIÓN SOBRE POBLACIÓN GITANA Y EL TRABAJO SOCIAL”**

#### ***BLOQUE I “Éxito educativo entre la población gitana, retos, y la educación entre la comunidad gitana”***

1. ¿Cómo es tu labor diaria con las distintas familias o grupos de la población gitana para orientar, promover, e informar sobre la educación?
2. ¿Qué objetivos tenéis en esta asociación en materia de educación con el pueblo gitano?
3. ¿En qué perfiles os centráis dentro de la Comunidad Gitana?
4. La Comunidad Gitana es un pueblo que tiene pocos recursos económicos, sociales, etc., ¿cómo habéis conseguido en los últimos años promover el éxito educativo entre la población gitana?

#### ***BLOQUE II “La mujer gitana, y la exclusión educativa”***

1. ¿Por qué crees que la mujer, tiene índices más bajas de escolarización?
2. ¿Existen algunos factores culturales, que impidan el acceso de la mujer a la educación? ¿Cuáles?

#### ***BLOQUE III “Proyectos educativos en la comunidad gitana e implicación y concienciación a los jóvenes gitanos y sus familias”***

1. ¿Qué proyectos desde la asociación estáis promoviendo entre los jóvenes gitanos para que cada vez exista un menor índice de abandono escolar?
2. Cada vez hay más gitanos jóvenes con estudios universitarios y con éxito profesional en sus ámbitos laborales, ¿A qué se debe?
3. ¿Qué es el Campus ROM Aragón? ¿Quién participa en este proyecto?
4. ¿Existen otras iniciativas o proyectos a parte del Campus ROM en España?
5. ¿Cómo se potencia y se orienta a las familias gitanas para que sus hijos accedan y tengan la igualdad de oportunidades que los niños no gitanos?
6. ¿Cómo conciencias a los padres gitanos para que participen en la educación de sus hijos?
7. En los colegios que colaboráis, ¿Qué aspectos positivos destacarías? ¿Cuáles mejorarías?
8. ¿Qué objetivos quedan por cumplir?
9. ¿En qué medida se involucran los colegios públicos (Ramiro Solans o CP Fernando El Católico son referentes) con los padres gitanos y sus hijos?
10. ¿Cómo ves, desde tu posición en la educación, la intervención de los Servicios Sociales con la población gitana?

## **TRABAJADORA SOCIAL**

### **“VISIÓN SOBRE POBLACIÓN GITANA Y EL TRABAJO SOCIAL”**

#### ***BLOQUE I “El perfil del trabajador social y su intervención social”***

1. ¿Cómo es tu labor diaria como trabajadora social en tu institución?
2. ¿Con qué colectivos realizas más intervención social? entrada para conocer su perfil profesional
3. ¿Qué perfiles de usuarios y familias has trabajado?

#### ***BLOQUE II “Servicios Sociales, comunidad gitana y el acompañamiento social”***

1. ¿Por qué crees que los Servicios Sociales de base se centran en el seguimiento y no en el acompañamiento social?
2. ¿Desde la Administración Pública se sigue algún protocolo o itinerario de acompañamiento a las familias gitanas?
3. ¿Cuándo y cómo participas con la comunidad gitana? ¿Cómo lo perciben las familias?
4. ¿Qué aspectos del acompañamiento social destacarías que favorecen a la población gitana?
5. ¿Cuándo se realiza acompañamiento social desde los Servicios Sociales, qué metodología de trabajo debe utilizarse?
6. ¿Cómo se realiza el primer contacto?
7. ¿Antes de comenzar un acompañamiento personalizado con población gitana, crees que debe realizarse un diagnóstico social (entrevistas previas para captar información y consignarla en un informe social, según el protocolo de la institución)?
8. ¿Existe alguna asociación o entidad en Aragón que promueva el acompañamiento social? ¿Cuáles?
9. ¿Crees que la Administración Pública apuesta claramente por el acompañamiento social con las minorías étnicas o la población gitana?

## **ASOCIACIÓN DE UN BARRIO QUE TRABAJA CON POBLACIÓN GITANA**

### ***“ENFOQUE COMUNITARIO (RECUPERABLES Y NO RECUPERABLES)”***

#### ***BLOQUE I “Población Gitana en la Zona A del Barrio C de Zaragoza, su origen y el chabolismo vertical”***

1. Por qué la población gitana acaba en la Zona A, del Barrio C de Zaragoza ¿Cuál es su origen?
2. Qué factores previos se producen para que una gran parte de la comunidad gitana acabe en la Zona A Barrio C (Zaragoza).
3. Por qué se originó o se desplazó a la población gitana hacia a la Zona A de dicho barrio, para la ubicación de la comunidad gitana.

#### ***BLOQUE II “Colectivos, perfiles, exclusión marginal, social, y población gitana de la Zona A”***

1. Dentro (Zona A) de los perfiles de población autóctona la población gitana, qué características tiene en los diferentes ámbitos:
  - Salud
  - Empleo
  - Educación
  - Vivienda
  - Unidad Familiar: personas que las componen (familia nuclear, madres solteras, etc.).
2. Qué perfiles tiene la población gitana dentro de la escala de integración social. (Familias Gitanas)
  - Familias en situación de promoción o promocionados.
  - Familias en situación de ser promocionables.
  - Familias difícilmente promocionables.
  - Qué relación existen en estas tres categorías
  - Qué diferencia hay entre (Payos, Inmigrantes, y Población Gitana).
3. Qué diferencia hay entre los perfiles (Población Gitana) que existen en la Zona A, con el Barrio C y resto de la ciudad de Zaragoza
  - Perfiles: Población Gitana vs otras zonas de Zaragoza (Las Fuentes, Torrero, San José)
  - Donde se están originando o surgiendo nuevos “Guetos Verticales” en Zaragoza (Lugares concretos)
  - Y el Barrio C

#### ***BLOQUE III “Intervención Comunitaria, modos de actuación y nuevos enfoques comunitarios”***

1. Por qué se trabaja desde un enfoque comunitario como en este caso en Zona A.
2. Qué diferencias existen entre una actuación comunitaria más amplia (Barrio C) a centrarse exclusivamente en Zona A.
3. Cómo haríais desde un enfoque comunitario abordar este problema, para mejorar estos “Guetos verticales”, como es el caso de Zona A.

## *Anexos II (Grupo Focal)*

### **GRUPO FOCAL**

#### **"PERSONAS DE LA COMUNIDAD GITANA QUE HAN ESTADO EN LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS DE ZARAGOZA"**

#### ***BLOQUE I "Experiencias de la población gitana en los Centros Municipales de los Servicios Sociales de Zaragoza"***

- Necesidades básicas
- Ayudas de Urgencia (alimentos, salud bucodental, alquiler, luz, etc.).
- Programas de Inserción (IAI)
- Otras ayudas (Ayudas de integración Familiar) AIF
- Formación
- Menores
- Dependencia
- Discapacidad

#### ***BLOQUE II "El derecho al acompañamiento social dentro de los Servicios Sociales Comunitarios"***

1. ¿Cómo ha sido el primer contacto?
2. ¿Han empezado directamente rellenando papeles, pidiendo documentos?
3. Se han tomado tiempo, tranquilamente, o iban con prisas?
4. ¿Habéis quedado más veces con ellos, o sólo una vez para plantearle lo que necesitáis?
5. Os han pedido que vayáis más veces, a entregar más papeles? (Certificados, justificantes, etc.).
6. han sido ellos los que han ido a visitarlos, a conocer vuestra familia, vuestra casa?
7. ¿Os han informado de si tenéis derecho a tener una copia de toda la información que ellos recogen sobre vosotras?
8. Cuando ha habido cambios en vuestra vida, ¿los trabajadores sociales, han sido flexibles y han cambiado los acuerdos alcanzados?

#### ***BLOQUE III "El acompañamiento social y el enfoque comunitario dentro de la comunidad gitana"***

1. ¿Podéis deciros a quién recurris en vuestro barrio, que no sean los servicios sociales, cuando tenéis que resolver alguna necesidad? (Colegios, Centros Sociolaborales, Iglesia, I.E.S, etc.)
2. ¿Hay alguna persona gitana, que sea un líder, alguien respetado, que os ayude u os oriente en estas ocasiones? (Referentes educativos, culturales, religiosos, etc.)

## **Anexos III (Cuestionario)**

### **ENCUESTA A PROFESIONALES DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA**

Estimadas compañeras y compañeros:

Desde la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza coordinamos una investigación orientada a ofrecer innovaciones en la intervención social y educativa con y desde el pueblo gitano.

Dentro de ella, José Antonio Jiménez y Chabier Gimeno, ambos trabajadores sociales, dirigen un Trabajo Final de Grado titulado “*Pueblo gitano y servicios sociales: propuestas de acompañamiento social y enfoque comunitario de la intervención*”.

En esta área de la investigación se ha entrevistado a gitanas y gitanos con perfiles académicos universitarios (Derecho, Trabajo Social, Educación, etc., que forman parte del Campus ROM Aragón), y se ha realizado un grupo focal con usuarias y usuarios gitanos de los Servicios Sociales Comunitarios municipales.

Con el fin de triangular está recogida de información, os proponemos completar este cuestionario, en el que os requerimos vuestra opinión profesional sobre qué oportunidades ofrece el acompañamiento social en tanto prestación técnica, así como la introducción de un enfoque comunitario en la intervención que desarrolláis.

A partir de los resultados de este proceso, queremos ofreceros propuestas y orientaciones que esperamos os sean útiles. Los datos serán tratados con total confidencialidad y se recogen de forma anónima.

Agradecemos vuestra participación y la colaboración del Ayuntamiento de Zaragoza en esta investigación.

## **TRAYECTORIAS Y PERFILES PROFESIONALES EN LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS DE ZARAGOZA**

**P1. Indique:**

- Hombre
- Mujer

**P 1.1 Indique su edad**

**P2. En los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza, indique el perfil profesional que ocupa:**

- Trabajador Social
- Educador Familiar
- Psicólogo
- Otros

**P3. Cuántos años lleva como profesional en los Servicios Sociales municipales de Zaragoza**

- 1-5
- 6-10
- 10-15
- más de 15

**P4. En los Servicios Sociales ¿Qué demandas o necesidades básicas tiene la población gitana en Zaragoza? Indique una o varias opciones:**

- Ayudas de Urgencia (alquiler, electricidad, agua, etc)
- Prestaciones económicas (IAI u otras)
- Formación profesional u ocupacional.
- Educación reglada obligatoria.
- Menores
- Salud / sanidad
- Inserción laboral.
- Dependencia
- Discapacidad
- Mujer
- Vivienda
- Otros: especificar.....

**P5. ¿Cree que la población gitana se cronifica en los Servicios Sociales?**

- Sí
- No

**P5.1 Razone brevemente su respuesta**

**P6. El seguimiento de las personas gitanas, cuando está vinculado a prestaciones económicas, se desarrolla técnicamente como (elegir):**

- Apoyo
- Control

**P6. Razone brevemente su respuesta**

**P7. En cualquiera de los dos casos (apoyo / control), ¿cree que, cuando implica a población gitana, produce un desgaste personal en las y los profesionales de su Centro?**

- Si
- No

**P8. De forma general, ¿qué predomina como resultado de sus intervenciones? (elegir)**

- Se consigue la autonomía de la familia o la persona atendida.
- Aumenta la dependencia de la familia o la persona atendida.

**P9. ¿Está de acuerdo con alguna de estas afirmaciones? Puede elegir varias:**

- La exclusión implica complejidad, en las situaciones que viven las familias y personas gitanas.
- De la exclusión no es posible salir de forma “rápida”.
- La exclusión no depende sólo de lo económico.

**P10. ¿Cambiaría la situación de exclusión de las personas gitanas perceptoras de prestaciones económicas, si se les retiraran las mismas?**

- Mejoraría
- Empeoraría

**P10.1 Razone brevemente la respuesta**

**P11. ¿Qué genera, de forma objetiva, la posible cronicidad y dependencia de los Servicios Sociales? Explíquelo brevemente**

**11.1 ¿Cree que resulta clave la igualdad (y la desigualdad) de oportunidades educativas y de empleo? Explíquelo brevemente**

**12. ¿Cómo cree que se desarrolla el trabajo del/la profesional de Trabajo Social? Señale alguna o varias de estas opciones:**

- Sin tiempo para acompañamiento.
- Ausencia de fe en el cambio.
- Resistencias a aprender nuevas técnicas (coste personal).
- Culpabilización social de la persona excluida en el imaginario profesional.
- Búsqueda de culpables abstractos (políticos, institucionales, etc.): impotencia y frustración.
- Falta de apoyo institucional a profesionales que implementan nuevas técnicas (transformadoras).
- Inadecuación de políticas sociales actuales.

**P13. ¿Cree que desde los Servicios Sociales se está realizando un acompañamiento social a la población gitana que atienden?**

- Sí
- No

**P13.1 Razone brevemente la respuesta**

**P14. ¿Cree que en su intervención el control es bidireccional y con transparencia?**

- Sí
- No

**P15. ¿Se informa desde el inicio de las normas de esa relación técnica, bien por escrito, bien en sesión grupal, etc.?**

- Sí
- No

**P16. ¿Tienen las personas usuarias acceso a toda información o documento de su proceso?**

- Sí
- No

**P17. ¿Considera que en sus intervenciones hay discrecionalidad?**

- Sí
- No

**P18. ¿Tiene presentes los límites a la autonomía personal de las personas usuarias (daños a otras personas: menores, pareja, etc.)**

- Sí
- No

**P19. En las intervenciones con población gitana, ¿su objetivo técnico es acompañar hacia la ciudadanía plena?**

- Sí
- No

**P20. ¿Desarrolla o promueve acciones de formación para la participación y la responsabilidad social?**

- Sí
- No

**P20.1. En caso de ser afirmativo, indique brevemente cómo**

**P21. En su intervención con población gitana, ¿recurre en su barrio o distrito a otras profesionales que no pertenezcan a los servicios sociales (públicos o privados)? Elegir uno o varios:**

- Colegios e institutos de educación secundaria.
- Centros Sociolaborales,
- Grupos religiosos.
- Centros de salud (médicas, enfermeras, etc.)
- Otro/as profesionales

**P22. ¿Hay alguna persona gitana, que os ayude u oriente en algunas ocasiones? Indique a qué ámbito pertenece:**

- Referentes educativos de éxito
- Referentes de la cultura gitana
- Referentes religiosos
- Referentes con ascendencia familiar
- Referentes de asociacionismo gitano

- Otro/as referentes:

## Anexo IV (Consentimiento)



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

D. /Dña....., Investigador/a Principal del Trabajo Fin de Grado denominado provisionalmente [Pueblo Gitano y Servicios Sociales: Propuestas de Acompañamiento Social y Enfoque Comunitario de la intervención] **HA INFORMADO** a través de este documento a:

- D. /Dña. [D.N.I.] en calidad de ..... , sobre el procedimiento de la investigación, sujeta en todo momento al Código Deontológico del Trabajo Social,

- a) Se trata de un Trabajo de índole universitaria, y toda la información que se recabe va destinada exclusivamente a una finalidad académica e investigadora
- b) Se garantiza totalmente la confidencialidad de todos los participantes a lo largo de todo el proceso de investigación.
- c) Si no se desea participar en la investigación, o se decide desistir en cualquier momento, aun habiéndose iniciado cualquier proceso o acción (entrevista, grupo de discusión, observación participante, etc.) podrá hacerse libremente y sin necesidad de justificarse.
- d) Cualquier grabación o registro sólo se llevará a cabo mediante el previo consentimiento de la persona que participe en la investigación.
- e) Cualquier referencia a terceras personas gozará igualmente de toda la confidencialidad aquí descrita.

**OTORGA/N** su consentimiento a participar en la investigación antes mencionada, y declaran haber entendido la información que se les ha proporcionado mediante este documento.

En, Zaragoza a..... de.... de 201.....

Fdo.: D. /Dña. Fdo.

Investigador Principal