

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO
GRADO EN TRABAJO SOCIAL
Trabajo Fin de Grado

PROYECTO DE EDUCACIÓN FAMILIAR EN GRUPO DEL CMSS “SAN PABLO”

Una aproximación a las potencialidades
del Trabajo Social con Grupos

Alumna: Andrea Bolea Ruiz

Director: Antonio Gaspar

Grupo: 1

Zaragoza, Septiembre de 2012

ÍNDICE

Agradecimientos	5
1.- Introducción:	
1.1.- Presentación general y justificación del trabajo.....	6
1.2.- Estructura del trabajo.....	7
1.3.- Metodología empleada.....	8
2.- Proyecto “Educación Familiar en Grupo”: Naturaleza y dimensiones	9
3.- Marco teórico: Intervención social con metodología grupal	13
3.1.- Hipótesis, finalidades y objetivos en los grupos socioeducativos.....	14
4.- Contexto del proyecto	
4.1.- Contexto social:	
4.1.1.- Delimitación territorial.....	16
4.1.2.- Delimitación poblacional.....	18
4.1.3.- Problemáticas detectadas.....	19
4.2.- Contexto organizativo:	
4.2.1.- Los Servicios Sociales Generales del Ayuntamiento de Zaragoza.....	20
4.2.2.- El Centro Municipal de Servicios Sociales de “San Pablo”: estructura, organización y funcionamiento:.....	23

4.2.2.1.- Contexto histórico.....	23
4.2.2.2.- Desarrollo del trabajo comunitario en el centro.....	24
4.2.2.3.- Características de los usuarios atendidos en el Centro Municipal.....	28
4.2.2.4.- Funcionamiento interno.....	28
4.2.2.5.- Atenciones: prestaciones, proyectos y servicios.....	30
4.2.3.- El Programa de Educación Familiar. Sentido y relación con el Proyecto de Educación Familiar en Grupo.....	39
5.- Implementación del curso 2012:	
5.1.- Calendario del curso 2012.....	43
5.2.- Composición del grupo.....	45
5.3.- Duración del grupo y de las sesiones.....	46
5.4.- Rol y papel del educador social.....	47
6.- Experiencia como observadora no participante.....	49
7.- Percepción del proyecto por sus partícipes.....	54
8.- Los valores del proyecto.....	59
9.- Propuestas para su generalización.....	60
10.- Conclusiones.....	63
11.- Bibliografía.....	70
12.- Webgrafía.....	70

13.- Anexos:

13.1.- Fichas informativas sobre el contenido de la sesión nº10: "Habilidades Sociales para el estrés"	71
13.2.- Fichas informativas sobre el contenido de la sesión nº12: "Habilidades de Planificación"	72
13.3.- Transcripción de las entrevistas semiestructuradas realizadas a las trabajadoras sociales del CMSS de "San Pablo"	73
13.4.- Transcripción de las entrevistas semiestructuradas realizadas a las participantes del Proyecto de Educación Familiar en Grupo.....	84
13.5.- Transcripción de la entrevista semiestructurada realizada a las educadoras sociales.....	91

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar quería agradecer el acompañamiento y seguimiento que ha realizado durante estos meses de investigación mi tutor Antonio Gaspar que ha estado siempre para ayudarme en la estructura del trabajo y en la resolución de mis dudas. En segundo lugar, a los educadores sociales que me han dado la oportunidad de asistir a dos sesiones del proyecto y a los trabajadores sociales que han donado voluntariamente un poco de su tiempo a pesar de la saturación y desbordamiento de trabajo que tienen en el centro, informándome de su disposición y ayudándome en todo lo posible. Y como no sin olvidarme de las protagonistas del proyecto, las propias participantes que sin incertidumbre se han ofrecido voluntariamente a colaborar en las entrevistas.

Gracias a cada uno de ellos, porque sin su participación ni colaboración no hubiera sido posible realizar este trabajo final de grado.

1.- INTRODUCCIÓN

1.1.- Presentación general y justificación del Trabajo.

En este trabajo se presenta el Proyecto de Educación Familiar en Grupo (experiencia de intervención social con metodología grupal) que se lleva a cabo en el Centro Municipal de Servicios Sociales, "San Pablo".

Se trata de llevar a cabo una reflexión sobre las potencialidades del trabajo social con grupos socioeducativos para la intervención social con colectivos afectados por determinadas problemáticas.

Por tanto los objetivos generales (cada uno de ellos se desglosarán en distintos subobjetivos específicos) del trabajo final de grado son los siguientes:

Objetivo general nº1: Conocer y analizar el Proyecto de Educación Familiar en Grupo que tiene lugar en el CMSS de "San Pablo":

- 1.1. Conocer el papel y el rol del educador social durante las dinámicas de grupo del Proyecto.
- 1.2. Conocer la estructura, organización y funcionamiento del CMSS de "San Pablo".
- 1.3. Relacionar y acercar el sentido del Programa de Educación Familiar al Proyecto de Educación Familiar en Grupo.

Objetivo general nº2: Relacionar el marco teórico de la metodología Trabajo Social con Grupos con el Proyecto de Educación Familiar en Grupo:

- 2.1. Analizar las potencialidades del Trabajo Social con Grupos aplicándolas al Proyecto de Educación Familiar en Grupo.
- 2.2. Medir la eficacia del Proyecto en función de las hipótesis sobre los grupos socioeducativos de Teresa Rossell.

1.2.- Estructura del trabajo

Así pues se presenta el proyecto "Educación Familiar En Grupo" incidiendo sobre todo en el sentido del proyecto como respuesta de intervención en los Servicios Sociales ante determinados tipos de problemáticas que se suelen dar en los usuarios, cuya respuesta pasa por desarrollar sus capacidades y potencialidades, para lo que la metodología grupal nos ofrece importantes posibilidades de intervención, tal y como se explica en la teoría disponible, de la que se dará un breve repaso, y se podrá apreciar en el proyecto del que se va a hablar más adelante.

Para ello se toma como referencia las hipótesis que Teresa Rossell presenta en su conocido artículo "Trabajo Social de Grupo: Grupos socioterapéuticos y socioeducativos"¹, es decir, los *"conocimientos que fundamentan el trabajo social de grupo"* pues como dice Teresa Rossell:

*"El Trabajo Social de Grupo parte de conocimientos relacionados con la acción que ejerce el grupo sobre los individuos, y sobre el grupo como fenómeno psicosocial. Dichos conocimientos se convierten en hipótesis de trabajo al mismo tiempo que en objetivos generales que van a presidir todos los grupos de carácter socioterapéutico y socioeducativo mediante una conducción adecuada"*².

Así pues, nos vamos a servir de las hipótesis citadas, que más tarde comentaremos y pondremos en relación con el proyecto para observar y categorizar la acción socioeducativa que se obtiene mediante la intervención grupal que se lleva a cabo en los grupos sobre los que actúa este proyecto, sirviéndose de guía para ver de qué manera la intervención social llevada a cabo ha surtido efectos en las participantes objeto de intervención y qué aporta este proyecto a las posibilidades de intervención en el Centro Municipal de Servicios Sociales de "San Pablo".

¹ ROSSELL POCH, Teresa: Trabajo social de grupo: Grupos socioterapéuticos y socioeducativos Cuadernos de Trabajo Social nº 11, 1998 pág.103-122. Edita Universidad Complutense, 1998.

² ibídem, pág. 114

Luego se quiere conocer su repercusión, y para ello se ha entrevistado a los partícipes: las propias usuarias participantes del proyecto, los trabajadores sociales, y los educadores sociales encargados de implementar el proyecto, mediante un conjunto de entrevistas semiestructuradas.

Finalmente, las impresiones y evaluación del proyecto quedarán recogidas en el apartado de conclusiones, pudiéndose observar que la metodología del Trabajo Grupal ha manifestado suficientes elementos de eficacia, por lo que se atreverá a proponer otras posibilidades de generalización de la intervención grupal en los Servicios Sociales Generales.

1.3.- Metodología empleada

Durante este período de tiempo de desarrollo del trabajo final de grado se han utilizado diversas técnicas y métodos de investigación cualitativa con el objetivo de analizar y recopilar la mayor información posible. Generalmente, el trabajo final de grado se ha caracterizado por un seguimiento semanal por parte del tutor el cual guiaba la estructura y contenido del trabajo así como la resolución de dudas e inquietudes.

Para el conocimiento del contexto en el que se desarrolla el Proyecto de Educación Familiar en Grupo, el contenido se ha justificado y fundamentado a través de la búsqueda de documentación del propio Centro Municipal de Servicios Sociales de "San Pablo", del Ayuntamiento de Zaragoza así como de bibliografía relacionada con la terminología de Trabajo Social con Grupos mediante recursos electrónicos y bases de datos (catálogo Roble, biblioteca Universidad Zaragoza...).

Como técnica de investigación cualitativa se han utilizado las entrevistas de tipología semiestructuradas (alternando preguntas estructuradas con preguntas espontáneas) dirigidas a los partícipes del Proyecto de Educación Familiar en Grupo, es decir, a los educadores sociales, a las trabajadoras sociales y a las propias participantes del grupo. Las preguntas de estas entrevistas variaron en función del grupo al que se dirigían. No se entrevistaron a todos los partícipes, sino que se seleccionaron a tres personas

de cada grupo en función de su disponibilidad horaria y de su voluntariedad para acceder.

Durante todas las entrevistas, la recogida de información se realizó a través de anotaciones en papel, transcribiendo aquellas ideas más importantes. La utilización de esta herramienta inspiraba más confianza a los participantes, sintiéndose más cómodos en un ambiente informal.

Otras de las técnicas que se ha utilizado en la asistencia a dos de las sesiones del grupo ha sido la observación no participante, participando como mera observadora desde fuera, sin influir ni intervenir en el proceso de dinámica de grupo. La tarea consistía en recopilar la información observada en función de la plantilla de registro de observación de sesiones de grupo, teniendo en cuenta las características del grupo, el contenido y desarrollo de la sesión así como el papel del educador/a social. Se seleccionó la asistencia a estas dos sesiones en función de la riqueza del contenido así como por la avanzada fase en la que se encontraba el grupo.

Por último, para las citas y referencias bibliográficas empleadas se han seguido las normas A.P.A. (American Psychological Association).

2.- EL PROYECTO "EDUCACIÓN FAMILIAR EN GRUPO": NATURALEZA Y DIMENSIONES

Los educadores sociales del CMSS del barrio de San Pablo y de la Magdalena observaron que entre las familias que llevaban de manera individual en el Programa de Educación Familiar, más conocido con las siglas PAF, se daban una serie de problemáticas comunes, que se resumen de la siguiente manera:

- *"Escasez de habilidades sociales y de comunicación.*
- *Dificultades de organización doméstica y familiar.*

- *Bajo nivel de autoestima, que en ocasiones genera un sentimiento de incapacidad y desbordamiento ante determinadas situaciones.*
- *Ausencia de pautas educativas claras en relación a los menores.*
- *Absentismo escolar.*
- *Conflictividad social en los menores”.* ³

Por este motivo, acordaron entre la jefa de sección elaborar un proyecto que respondiera a estas necesidades y problemáticas desde una perspectiva grupal (dando respuestas puntuales ante necesidades comunes de las familias en proceso de apoyo), tal y como queda recogido en las actuaciones del Programa de Educación Familiar, regulando la posibilidad de actuar e intervenir desde el ámbito grupal.

Desde Enero de 2009 lleva en marcha este proyecto desarrollándose hasta ahora sin ningún tipo de problema, a lo largo de estos cuatro años ha sufrido una serie de modificaciones.

Este proyecto se caracteriza por ser preventivo y voluntario, va dirigido a padres, madres y responsables de familias que tienen a su cargo hijos menores de ocho años con el objetivo de prevenir y evitar situaciones de riesgo en la etapa de la adolescencia.

“Las áreas del PAF y los objetivos sobre los que trabajan los educadores sociales son los siguientes:

- ***Área de educación para la salud:***
 - *Estilo de vida saludable.*
 - *Elaboración de menús adecuados para las edades.*

³ Problemáticas generales que se encuentran recogidas en el documento interno de trabajo de los educadores sociales del CMSS de “San Pablo” y “Magdalena”: “Educación Familiar en grupo. Sección Casco Histórico”. Se trata de un documento interno, no publicado, que elaboraron en su día (año 2009) los educadores sociales con el fin de regular desde un principio el funcionamiento e implantación del proyecto de educación familiar en grupo.

- *Organización de horarios y hábitos de comidas.*
 - *Adecuación de las horas de sueño.*
 - *Prevención de accidentes domésticos.*
- **Área de organización del hogar y economía doméstica:**
- *Distribución funcional y corresponsabilidad en tareas domésticas.*
 - *Adecuación de los gastos a los ingresos familiares priorizando necesidades básicas.*
 - *Adecuar la organización de los espacios y tiempos a las necesidades de los menores.*
- **Área de relaciones familiares:**
- *Favorecer un modelo de comunicación en el que predomine el respeto, la coherencia, la empatía y la libertad de expresión.*
 - *Favorecer un modelo de relación en el que predominen las respuestas afectivas positivas y la aceptación de todos los miembros de la familia.*
 - *Potenciar el desarrollo de la autoestima personal.*
 - *Diferenciar los roles familiares respetando los límites funcionales.*
 - *Evitar el castigo físico y cualquier otra forma de maltrato.*
 - *Creación de un modelo de referencia positivo y estable para los menores.*
 - *Adquisición de habilidades de autonomía y responsabilidad de cada miembro de la familia.*
 - *Aportar conocimientos sobre las conductas y comportamientos adecuados a la edad de los hijos.*
- **Área de relaciones sociales:**
- *Relación con los vecinos.*
 - *Mejora de la convivencia".⁴*

⁴ *Ibidem.*

Físicamente, este proyecto se configura en **dos módulos**:

- **Módulo I: Habilidades sociales** que tiene una duración desde Febrero a Mayo.
- **Módulo II: La educación de nuestros hijos** que tiene una duración desde Septiembre a Diciembre.

Cada uno de ellos compuesto por quince sesiones. A estas sesiones impartidas por los educadores sociales acuden un grupo de 10-16 participantes de los barrios de San Pablo y Magdalena.

En cuanto a la captación de participantes, los profesionales del CMSS piensan en posibles personas a las que les pueda interesar y les ofrecen la participación en el grupo. La primera selección se realiza entre las familias que ya participan en el PAF, y el grupo se amplía con otras con las que se vea la necesidad de trabajar aspectos socioeducativos y que no estén incluidos en el PAF por diversos motivos.

Los objetivos fundamentales del curso se resumen en:

- *“Mejorar las competencias en el cuidado y educación de los menores con el fin de prevenir situaciones de riesgo.*
- *Ofrecer un espacio de autoestima, autocuidado y promoción personal.*
- *Mejorar la comunicación y organización familiar, dotando de instrumentos y habilidades para la resolución de conflictos.*
- *Facilitar una formación práctica y básica sobre habilidades domésticas y alimentación sana y de salud e higiene para la familia.*
- *Generar un espacio de interés compartido que permita ampliar el círculo de relaciones”⁵.*

⁵ Ibidem.

3.- MARCO TEÓRICO: LA INTERVENCIÓN SOCIAL CON METODOLOGÍA GRUPAL.

Tal y como cuenta Teresa Rossell⁶ el Trabajo Social se dio cuenta muy tempranamente del valor y la utilidad del trabajo con grupos para fines específicos y como forma de ayuda, mostrando una eficacia mayor que otras técnicas y métodos de grupo como forma de ayuda y pronto desarrolló una metodología de Trabajo Social con Grupos, primero en EEUU y a partir de los años 60 en Latinoamérica.

Gisela Konopka definió el Trabajo Social de Grupo como *“un método de trabajo social que ayuda a los individuos a mejorar su funcionamiento social a través de experiencias constructivas de grupo, y a enfrentarse con sus problemas personales, de grupo y de comunidad”*⁷ , y Teresa Rossell nos explica que *“La participación a un grupo se ofrece a personas que tienen una situación, un problema o un interés común, para que, a través del grupo y con la ayuda de un profesional, en este caso un trabajador social⁸, puedan conseguir mejorar su situación personal, y puedan también aumentar la capacidad para modificar aspectos sociales que consideran negativos o mejorables”*.

Teresa Rossell⁹ se refiere a la clasificación propuesta en las IV Jornadas Nacionales de Trabajo Social y Salud, celebradas en Bilbao en 1995, clasificando los grupos de intervención desde el TSG en: Grupos

⁶ROSSELL POCH, Teresa: Trabajo Social de Grupo: grupos socioeducativos y socioterapéuticos. Cuadernos de Trabajo Social, nº 11 (1998), pag.103 a 122, Ed. Universidad Complutense, Madrid 1998.

⁷ KONOPKA, Gisela : *Trabajo Social de Grupo*. Ed. Euramérica, 1968.

⁸En este caso, vamos a ver qué grupo que nos ocupa es guiado concretamente por educadores sociales, pero esto no conlleva contradicción alguna. En el actual desarrollo de los Servicios Sociales es una realidad, y aún poco desarrollada, la intervención interdisciplinar, donde se da una división de funciones y tareas en la acción coordinada de los equipos de trabajo. En el caso que vamos analizar, la tarea de conducción del grupo es llevada a cabo por educadores sociales.

⁹ ROSSELL POCH, Teresa: Trabajo Social de Grupo: grupos socioeducativos y socioterapéuticos. Cuadernos de Trabajo Social, nº 11 (1998), pag.103 a 122, Ed. Universidad Complutense, Madrid 1998.

Socioterapéuticos, Grupos Socioeducativos, Grupos de acción social y Grupos de ayuda mutua.

- **“Grupos Socioterapéuticos:** *se utilizan desde el trabajo social para tratar aquellos aspectos que conflictúan y producen sufrimiento a las personas. O les impide desarrollar sus capacidades, afectos, relaciones y responsabilidades sociales.*
- **Grupos Socioeducativos:** *se dirigen al desarrollo, adquisición de hábitos, comportamientos y funciones, que por distintas causas no forman parte del repertorio comportamental de los miembros del grupo. La adquisición de estas capacidades o habilidades puede significar un progreso personal o bien evitar un proceso de deterioro social y marginación.*
- **Grupos de acción social:** *cuya finalidad es conseguir objetivos sociales, los cuales van más allá del beneficio que puedan conseguir los propios miembros del grupo.*
- **Grupos de ayuda mutua:** *los cuales ofrecen a sus miembros la posibilidad de apoyo mutuo para conllevar o superar situaciones que les afectan, generalmente, durante prolongados períodos de tiempo. Se caracterizan porque en ellos no participan profesionales”.*

En este caso, se observa que el grupo que se promueve desde el proyecto que se está estudiando encaja perfectamente en la definición de *Grupos socioeducativos*:

3.1.- Hipótesis, finalidades y objetivos en los grupos socioeducativos

T. Rossell propone, para el análisis de los grupos socioeducativos una sistematización conceptual estructurada en hipótesis, finalidades y objetivos, que se transcribe a continuación:

- **Hipótesis:** que serían los conocimientos que fundamentan el trabajo de grupos. Son las virtudes que atesora el grupo para el trabajo social, las

capacidades que tienen, enunciados en forma de proposiciones que recogen creencias sobre en qué consiste la acción del grupo. Estas hipótesis que expone T. Rossell son:

- *“Existe una estrecha relación entre participación social y las experiencias de grupo.*
- *La pertenencia a un grupo cuyos miembros tiene necesidades similares puede facilitar la identificación y el apoyo mutuo.*
- *Las actitudes y los comportamientos pueden modificarse con mayor facilidad dentro de un grupo de iguales.*
- *El grupo alivia el aislamiento y favorece el sentimiento de pertenencia, así como el desarrollo de relaciones sociales dentro y fuera del grupo.*
- *La pertenencia a un grupo, y el ambiente contenedor que en él se crea, permite la expresión de sentimientos que el individuo puede sentir como negativos.*
- *En el grupo cada miembro con su presencia y participación puede ser fuente de ayuda a los demás.*
- *Los cambios que se producen a través de los grupos tienden a ser más consistentes que los conseguidos con otros métodos”¹⁰.*

En este trabajo se quiere observar hasta qué punto se han ido cumpliendo estas hipótesis en el grupo estudiado, como forma de caracterizar la acción del grupo sobre las participantes.

- o **Finalidades:** orientaciones de valor en que se apoya y al mismo tiempo persigue el profesional: aspectos a conseguir en todo acto profesional que tratan más de la cualidad de los objetivos de la acción que de la concreción de los mismos. La finalidad se refiere a aquello que el

¹⁰ ROSSELL POCH, Teresa: Trabajo Social de Grupo: grupos socioeducativos y socioterapéuticos. Cuadernos de Trabajo Social, nº 11 (1998), pag.114, Ed.Universidad Complutense, Madrid 1998.

profesional quiere conseguir a través de su intervención: promover y fomentar la capacidad de autonomía, la independencia, la responsabilidad, la solidaridad, las relaciones positivas y eficaces, "empowerment" (apoderamiento), la participación, la justicia social... las finalidades se dirigen a potenciar las capacidades de los miembros del grupo y a ampliar sus horizontes.

En este caso, interesa conocer las expectativas o finalidades que han tenido los trabajadores sociales cuando han derivado a determinados usuarios al proyecto, y a la participación en el grupo socioeducativo que constituye el proyecto.

- o **Objetivos:** la consecución de los cambios deseados a través del grupo. Los objetivos del grupo deben ser definidos con claridad y a ser posible con posibilidad de ser evaluados, mediante indicadores de evaluación. El profesional que organiza el grupo debe incorporar pautas de evaluación que muestren los cambios alcanzados por los miembros del grupo y el proceso de desarrollo seguido por el mismo grupo.

4.- CONTEXTO DEL PROYECTO

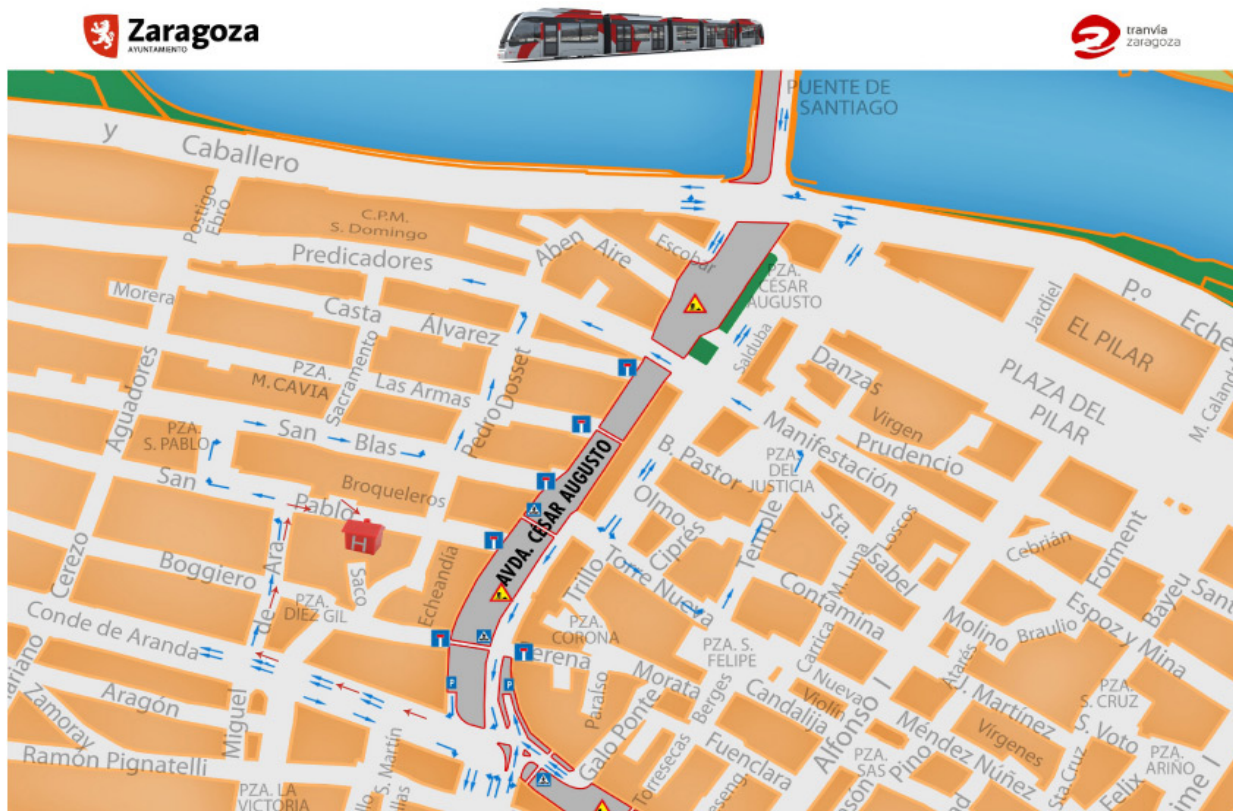
4.1.- Contexto social:

4.1.1.- Delimitación territorial

El Centro Municipal de Servicios Sociales de "San Pablo" está ubicado en el distrito del Casco Histórico, zona que merece especial reseña. El Casco Histórico de Zaragoza es declarado por Decreto de la Dirección General de Patrimonio de la Diputación General de Aragón de fecha 14 de Enero de 2003, Bien de Interés Cultural en la categoría de conjunto histórico (B.O.A. 29/01/2003).

El entorno del Conjunto histórico se entiende como el espacio urbano delimitado por la cerca medieval, paseo de Echegaray y Caballero, paseo de

María Agustín, paseo de Pamplona, plaza de Basilio Paraíso, paseo de la Constitución, calle Asalto y pasando por el puente de Piedra a la margen izquierda del río para recoger la cabeza de puente comprendida por calles Sobrarbe, Germana de Foix y Sixto Celorrio y ribera entre puentes de La Almozara y Hierro.



Mapa del barrio de San Pablo, (s.f.). Recuperado 9 de Julio de 2012, de <http://www.hotelpariscentro.es/index.es.html>.

El Conjunto Histórico declarado como Bien de Interés Cultural, extrae de esta delimitación el área completamente renovada comprendida entre las calles Conde Aranda, María Agustín, Echegaray y Caballero, Celma, Plaza de Santo Domingo, Cereros y Santa Inés hasta su unión con Conde Aranda así como la ribera izquierda entre puente de Piedra y Hierro.

El barrio de San Pablo es una zona privilegiada que se encuentra rodeada por vías que conducen al centro de la ciudad, lo que implica una buena comunicación y una existencia importante de recursos.

4.1.2.- Delimitación poblacional

En referencia al nivel poblacional, el distrito Casco Histórico y más concretamente el barrio de San Pablo es un territorio socialmente heterogéneo y variado, que ofrece grandes contrastes socio-culturales. En él existe una concentración de población con problemas de exclusión y precarización (bajo nivel de estudios, fracaso escolar, analfabetización, escasas habilidades sociales...).

Esta concentración, en ocasiones, distorsiona la visión global de la realidad, puesto que también se puede hacer referencia a una serie de población con situación normalizada y con un enriquecimiento importante a nivel cultural.

A pesar de ser un barrio con un antecedente importante de vecinos de etnia gitana-portuguesa. En la actualidad, con la influencia de los movimientos migratorios, la existencia de población extranjera es cada día más persistente, aunque se ha estabilizado un fuerte crecimiento en la década anterior, emancipado a partir de la crisis económica (por este motivo un gran número de familias extranjeras se han visto obligadas a regresar a su país de origen debido a la dificultad de encontrar un puesto de trabajo).

“Los lugares de origen son diversos, se puede hacer especial señal a personas magrebíes, como población vecinal bastante mayoritaria en el barrio. Sin dejar atrás a personas de origen subsahariano, latinoamericano, portugués y europeo, especialmente del Este (Rumanía, Rusia, Polonia entre otros)”¹¹.

En referencia a los grupos de edad son diversos. Con anterioridad, se podía mencionar una mayor presencia de población envejecida, y aunque este fenómeno sigue persistiendo en la actualidad a causa del aumento de la esperanza de vida, cabe nombrar una representación importante de grupos de

¹¹ Datos demográficos: Juntas Municipales, población por edad y sexo, (2011). Recuperado 14 de Julio de 2012, de http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Centro?id=764.

edades adultas y jóvenes generada por la llegada y consiguiente influencia de población extranjera.

“Especialmente consta una mayor presencia a partir de más de 25 años hasta 49 años. Coexiste una mayor presencia masculina, especialmente si se hace referencia a aquellas personas que están empadronadas en el barrio, y que son de origen extranjero. Destacar la mayor presencia de hombres pertenecientes al continente africano y por el contrario de mujeres pertenecientes al continente europeo y latinoamericano”¹².

4.1.3.- Problemáticas detectadas

El barrio de San Pablo se ha caracterizado por presentar una serie de problemáticas en distintos ámbitos (vivienda, sanidad, Sociofamiliar...) que han persistido a lo largo de los años, pero que en la actualidad como ya se ha comentado anteriormente con la crisis económica que existe desde 2008 se han agravado y aumentado, por lo que ha supuesto una saturación de demandas en el Centro Municipal.

Se presentan a continuación diferentes problemáticas que afectan sin excepcionalidad a un gran porcentaje de los usuarios que acuden al CMSS del barrio de San Pablo:

- Situación de desempleo con un carácter de larga duración independientemente de la franja de edad, aunque con especial notoriedad en población superior a 45 años y con la imposibilidad de seguir cobrando la prestación por desempleo o el subsidio económico una vez finaliza éste.
- Alta experiencia laboral especialmente en uno de los sectores más afectados por la crisis (sector de la construcción), o en general con escasa cualificación profesional-formativa.
- Joven/adulta separada o divorciada con hijos a su cargo, siendo la única fuente de ingresos para el sustento de las necesidades básicas del hogar

¹² Ibídem.

familiar, teniendo dificultades para conciliar la vida familiar con la laboral.

- Mujeres en grupos de exclusión social (gitanas, transexuales, prostitutas).
- Mujeres mayores solas con exclusión reiterada y sin apoyo de red familiar o socializada en contextos familiares deteriorados.
- Afectados por problemáticas en situaciones familiares, en vivienda (coste de alquiler, infravivienda, desahucios...), en economía (mala gestión, ingresos escasos o insuficientes para llegar a final de mes...).
- Personas sin apoyos de redes informales.

4.2.- CONTEXTO ORGANIZATIVO:

4.2.1.- Los servicios sociales generales del Ayuntamiento de Zaragoza.

El Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón está destinado a la atención social de la población, ya sea de titularidad de la administración de la comunidad autónoma en Aragón, de las entidades locales o de otras administraciones. Los Servicios Sociales Generales (llamados también comunitarios, o de base, o de atención primaria) quedan definidos como el primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón. Según el artículo 13.1 de la ley 5/2009, de 30 de Junio, de Servicios Sociales de Aragón, son definidos como: "Servicios Públicos de carácter polivalente y comunitario, cuya organización y personal están al servicios de toda la población".

Tal como indica en su página web del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en función de sus atenciones/servicios/proyectos, *"Los Servicios Sociales Comunitarios desempeñan acciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras. Responden a las necesidades de información y orientación, convivencia, participación e inserción social, así como al desarrollo de la comunidad."*

Los principales objetivos son los siguientes:

- *Detectar y valorar la situación de necesidad social, con especial atención a personas y grupos en situación de vulnerabilidad, de maltrato, y fenómenos sociales emergentes.*
- *Atender, en un ambiente próximo y accesible, las situaciones de necesidad social de la población.*
- *Actuar con carácter integral, utilizando todos los recursos adecuados y conectando las actuaciones de las diferentes áreas de protección social.*
- *Fomentar la animación comunitaria, estableciendo mecanismos que hagan posible la participación protagonista de la comunidad en la búsqueda de respuestas a las situaciones de necesidad social y mejora y promoción de las condiciones de vida y convivencia.*
- *Prestar apoyo en situaciones de catástrofe, emergencia social y en las crisis emocionales derivadas de las mismas, cuando afecten a la convivencia, al alojamiento y a la cobertura de necesidades básicas.*
- *Desarrollar una metodología que implique el establecimiento de itinerarios individualizados en cada intervención social.*
- *Establecer un sistema de trabajo en red que garantice el acceso a los diferentes servicios y centros, para hacer efectivos los itinerarios individualizados de atención social*¹³.

Dentro de este Sistema Público de Servicios Sociales se encuentran los centros de servicios sociales, equipamientos integrales de carácter comunitario que constituyen la estructura administrativa y técnica de los Servicios Sociales Generales. Estos centros están dotados de equipos multidisciplinares e interdisciplinares determinados en función de la población y de la problemática social del territorio.

Los centros son de titularidad pública y dependientes de la administración local. Sus unidades técnicas de intervención son los Servicios Sociales de Base (unidades que prestan su atención directa en los municipios de su ámbito

¹³ *Contenido: Atenciones/ Servicios/ Proyectos, (s.f.), Recuperado 27 de Abril de 2012, de http://iass.aragon.es/servicios_sociales/servicios_sociales.htm.*

respectivo), en ellos quedan reunidos equipos técnicos y medios necesarios para realizar acciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras, y para garantizar el acceso al sistema de servicios sociales a través de prestaciones básicas, y de atenciones específicas.

Se constituyen con el objeto de facilitar el acceso a los recursos de los Sistemas de Protección Social, aportar alternativas en el caso de situaciones con carencias o limitaciones en la convivencia, favorecer la inclusión social y promover la cooperación y solidaridad social. Objetivos que se orientan a toda la población.

Según el principio rector de descentralización de la ley 5/2009, de 30 de Junio, de Servicios Sociales de Aragón: "La prestación de los servicios sociales, conforme al principio de proximidad, corresponderá, siempre que sea posible, a los niveles administrativos o elementos del Sistema Público de Servicios Sociales más inmediatos a la ciudadanía". Por lo que la organización de los Servicios Sociales Comunitarios en el ayuntamiento de Zaragoza está desconcentrada, según la división territorial de la ciudad, en doce distritos (diez urbanos y dos rurales).

La gestión de los servicios sociales se realiza a través de tres niveles:

- 1) El distrito: como unidad básica de actuación.
- 2) La sección: que es la agrupación de varios distritos.
- 3) La unidad: que es la agrupación de varias secciones.

Tal como indica este organigrama, el CMSS de "San Pablo" queda integrado en la unidad de planes integrales, en la sección de planes integrales y el distrito de Casco Histórico, diversificándose del centro de la Magdalena.



4.2.2.- El Centro Municipal de Servicios Sociales de "San Pablo": estructura, organización y funcionamiento:

4.2.2.1.- Contexto histórico

El Centro Municipal de Servicios Sociales del Casco Histórico se creó a finales de los 80, situando dicho equipamiento en la calle Boterón nº3. En este momento la unidad del Casco Histórico reunía simultáneamente dos de sus zonas territoriales, Magdalena y San Pablo, eran un único centro.

Hecho que se prolongó hasta mediados de los años 90, momento en el que se produce el desglose de los dos Centros Municipales, quedando definidos

por sus zonas territoriales de referencia, uno en la zona territorial de la Magdalena y otro en San Pablo.

En la actualidad se encuentra en un edificio rehabilitado del S.XVIII en 1986 por el ayuntamiento de Zaragoza, donde construyeron un centro de mayores y el centro de servicios sociales.

Hasta hace dos años el edificio era compartido con un centro de convivencia para mayores, el cual se encontraba en la planta calle. Actualmente, y tras haber estado dos años en el museo del fuego por obras, el edificio es exclusivo de los servicios sociales, quedando además adaptado a barreras arquitectónicas.

Su distribución física es la siguiente:

- En la planta calle hay un hall con asientos donde los usuarios esperan su cita con la trabajadora social, una mesa de recepción donde se encuentra la conserje así como dos mesas donde se encuentran los técnicos auxiliares.
- En la primera planta hay cuatro despachos donde se encuentran cuatro de los siete trabajadores sociales del Centro Municipal así como una sala donde se recogen los papeles a imprimir por éstos, utilizada en ocasiones como sala de reuniones. En este espacio, suele estar presente a modo preventivo el vigilante de seguridad.
- En la segunda y última planta hay cinco despachos donde se encuentran tres trabajadores sociales, la psicóloga y la jefa de sección.

4.2.2.2.- Desarrollo del trabajo comunitario en el centro

En 2002 hubo un cambio en la organización de los Servicios Sociales Comunitarios del ayuntamiento, se realizó un reparto de puestos de trabajo para funcionarios e interinos en listas, que cambiaron su destino de trabajo y por tanto, se creó un nuevo equipo de profesionales que también fue realizado en el CMSS de "San Pablo".

Desde las primeras actuaciones en el centro, tiene cierta trascendencia el trabajo comunitario, modo de intervención que siempre ha estado presente puesto que desde el comienzo del trabajo social en el centro municipal, el equipo antiguo planteó el TS comunitario mediante varios programas como el de agentes medioambientales (trabajo en grupo mediante una actividad social) para favorecer la coordinación con las entidades por lo que se mantuvo una gran coordinación con las demás entidades del barrio.

Esto demuestra que el trabajo comunitario ha estado siempre presente en la historia del barrio y es un instrumento importante a la hora de trabajar con varios colectivos.

Actualmente apenas se realiza este tipo de trabajo social, por cuestiones económicas y por falta de tiempo de los profesionales.

Influencia en el barrio del Plan Integral del Casco Histórico

Tras mencionar brevemente algunos hechos significativos en la creación y el desarrollo del centro, no se puede pasar por alto la influencia de la propia delimitación territorial y las intervenciones que se plantean en ella. Sin duda, el contexto del Centro Municipal en el Casco Histórico, determina sus intervenciones, influenciadas y potenciadas por el Plan Integral del Casco Histórico, conocido con las siglas PICH.

Éste es un documento estratégico, intersectorial y programático, cuya finalidad es la integración social y la recuperación funcional de las áreas degradadas del Casco Histórico. Pero fundamentalmente, se puede referir al mismo como un instrumento de observación y análisis del que parten y se materializan una serie de actuaciones de diversa índole que se orientan a modificar situaciones detectadas negativamente a nivel social, laboral, económico, de vivienda, etc. Su objetivo principal es mejorar la calidad de vida de los residentes, creando condiciones sociales y urbanísticas que atraigan la iniciativa privada.

Dicho plan nace a raíz de un proceso de concienciación social y político, que plantea el abordaje de diversas problemáticas que constituyen diferentes ejes de intervención pero que se focalizan en un planteamiento conjunto: evitar la degradación del barrio.

Por tanto, la historia del Centro Municipal está relacionada con el PICH. Desde sus primeros proyectos, en relación a los Servicios Sociales, se destaca dada su proyección hasta la actualidad, la realización de una serie de programas relacionados con la inserción socio-laboral mediante el empleo social siempre desde un plano grupal.

Uno de los programas de mayor trascendencia, especialmente en la actualidad debido al contexto de crisis económica, es el famoso programa de arreglo de fachadas y viviendas. Nacido en el año 1995 incluye la formación y práctica laboral de manera grupal de personas que ejercen el propio servicio de Acondicionamiento de Vivienda, dos herramientas que atienden dos problemáticas diferentes: por un lado, intentan la formación y cualificación profesional de personas desempleadas con el objetivo de que aprendan un oficio (albañilería, pintura, fontanería y electricidad), y por otro, mejoran la situación de infravivienda o escaso acondicionamiento de muchas edificaciones.

Durante el periodo de prácticas del cuatrimestre pasado, realizadas en el CMSS de "San Pablo", he podido observar el reclamo que una gran parte de los usuarios hacían a las trabajadoras sociales para su entrada a este programa, puesto que éste se caracteriza de una remuneración económica mensual.

Para su entrada, los trabajadores sociales valoran los siguientes requisitos: ser usuario del CMSS "San Pablo" y estar empadronado en dicho barrio, generalmente ser mayor de 25 años siendo indiferente que sea hombre o mujer, estar emancipado/a o con cargas familiares y justificar una búsqueda activa de empleo.

Hay que decir, que debido a la crisis del sector de la construcción, este programa no es viable, ya que una vez finalizado el curso después de adquirir

los conocimientos necesarios para la profesión, existen dificultades para incorporarse al mercado laboral del área de la construcción, especialmente para el género femenino, que en este campo sufren una doble discriminación al ser profesiones (albañilería, pintura, fontanería y electricidad) que pertenecen desde hace años al género masculino, aunque cada vez menos.

Por otra parte, dentro del PICH también se plantea el Programa de gestión de becas de comedor exclusivamente para los cursos de infantil y primaria con colegios concertados del barrio de San Pablo (colegio Santo Domingo de Silos, colegio La Anunciata, el colegio Escuelas Pías y el colegio Carmen y San José).

Anteriormente, se ha señalado la clara influencia del desarrollo de proyectos comunitarios ya que, han influido con cierta trascendencia en un modo ideológico de realización de intervenciones desde un enfoque no asistencialista, es decir, promoviendo la autonomía y desarrollo de capacidades. El Centro Municipal de Servicios Sociales de "San Pablo", ha integrado hasta hace poco años atrás proyectos comunitarios, como el que se explica a continuación, que todavía generan una ideología de superación de la atención a demanda y a las intervenciones sujetas a la respuesta económica.

En 2006 se creó el Proyecto Acompañándonos, constituido como una herramienta de intervención comunitaria-grupal dentro del Centro Municipal de Servicios Sociales de San Pablo. Actuaciones socio-educativas de dinámica grupal por las que un grupo de diez mujeres con situaciones multiproblemáticas (rol de mujer, cultura de infravaloración a figura femenina, responsabilidad de trabajo, familia, alfabetismo, etc), realizaba un trabajo de apoyo y acompañamiento a personas mayores, otro grupo social con ciertas problemáticas.

El proyecto fue desarrollado en dos etapas: 2006-2007 y 2008-2009. A finales del año 2008, el aumento en la demanda de apoyo económico de los usuarios y la escasa respuesta de adaptación a la situación, dificulta la posibilidad de continuar con esas intervenciones y proseguir con el desarrollo del trabajo comunitario, por lo que se tienen que abandonar las propuestas de

grupo comunitario, teniendo que realizar atenciones individualizadas destinadas al ámbito económico y favoreciendo la aparición de un nuevo perfil de personas normalizadas afectadas por la crisis.

4.2.2.3.- Características de los usuarios atendidos en el Centro Municipal

Como ya se ha nombrado anteriormente, una gran parte de los usuarios atendidos en el Centro Municipal son de origen extranjero.

En muchos casos son personas solas o con familiares a cargo, en concreto, pueden mencionarse familias monomarentales, debido al abandono de la figura paterna o por la separación, en muchos casos sin regularización legal (no existe determinación de guarda-custodia, pensión alimenticia...) y familias numerosas. Personas, que en la actualidad o desde hace un periodo de tiempo están atravesando por una situación de precariedad determinada en buena parte, por el contexto económico-laboral del país (están en situación de vulnerabilidad, que puede conducirles hacia situaciones de grave exclusión social).

Muchas de ellas están desempleadas y presentan problemas de empleabilidad al plantearse una escasa posibilidad de conciliación de la vida familiar-laboral. A ello se añade su escasa cualificación académica y una experiencia laboral, ligada en muchos casos al sector limpieza (tareas del hogar) y atenciones de cuidados personales. Sectores en los que suele abundar la precariedad e inestabilidad laboral y las situaciones de abuso (al no existir contratación, no pagar la seguridad social, salarios muy bajos, exceso de jornada de trabajo...).

4.2.2.4.- Funcionamiento interno

Cuando entra un nuevo usuario al Centro Municipal de Servicios Sociales de San Pablo, el técnico administrativo abre un nuevo expediente a través del cual se asigna un número y donde se recoge como primera entrada de documentación el empadronamiento colectivo del usuario (con el objetivo de

comprobar si el usuario reside en el barrio de San Pablo, puesto que si no se le derivaría al Centro Municipal de Servicios Sociales que le correspondiera).

En la primera entrada del usuario como demandante de recursos y ayudas sociales, el técnico administrativo recoge en el apartado de la parrilla familiar del SIUSS (Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales) los principales datos de identificación del usuario (nombre, apellidos, NIE/DNI, domicilio, código postal, teléfono de contacto...).

Si el usuario tiene expediente abierto en otro Centro Municipal de Servicios Sociales de Aragón y se ha trasladado a vivir al barrio de San Pablo, en el momento de que demande ayudas sociales en el Centro Municipal de Servicios Sociales de San Pablo el expediente se traslada con toda la información y seguimiento de los años anteriores.

Una vez que el técnico administrativo abre expediente del nuevo usuario, éste pasa a tener una primera entrevista con el trabajador social que le asignen. La primera entrevista es muy importante a la hora de recoger información sobre el usuario (dónde vive, con quién, estado civil, si tiene hijos, desde hace cuanto vive en Zaragoza, cuando fue su último empleo...), muchas son las preguntas que el profesional realiza para completar la documentación y poder realizar un buen diagnóstico.

Durante todo el seguimiento del usuario, el profesional ha de desarrollar y potenciar en algunos momentos las habilidades sociales (puesto que vienen personas con distintas problemáticas) para conseguir una buena relación de confianza. El trabajador social consigue una buena relación de empatía y acompañamiento (algunas veces terapéutico) a través de distintos hechos como: escuchar atentamente, ofrecerle agua mientras se desahoga expresando sus sentimientos, ofrecerle un pañuelo mientras llora, darles muestras de apoyo dándole la mano...

El profesional lleva a cabo la atención del usuario según el método básico, con una primera fase de información, seguida de una valoración de la demanda, necesidad o problemática que presenta el usuario, y la puesta en

marcha, normalmente, de una intervención, que puede consistir en aplicar los servicios, prestaciones o recursos propios del Centro Municipal, u otros del Sistema de Servicios Sociales, o la derivación a otros dispositivos o a otros sistemas de protección social.

En las entrevistas de seguimiento sobre prestaciones sociales, el usuario ha de ir periódicamente, en este caso cada mes y medio a una cita en el despacho con el trabajador social para dar cuenta de cómo se está llevando a cabo el cumplimiento del Proyecto Individualizado de Inserción, y contar si ha habido cambios, es decir, cambio de domicilio, si ha encontrado trabajo, si algún miembro familiar se ha ido a vivir a su domicilio...cambios que pueden afectar a la hora de cumplir o no con los requisitos para poder beneficiarse de la prestación social.

Si el usuario no pudiera asistir a la cita con el trabajador social entonces tendría que llamar al Centro Municipal explicando el motivo, ya que si el usuario falta a citas en repetidas ocasiones sin justificarlas puede ser motivo de suspensión o denegación de ayudas. Es importante que el usuario muestre motivación por el cambio personal (fomento de la búsqueda de empleo y de cursos formativos que faciliten su inserción laboral, aprendizaje del español en el caso de que fuera extranjero...) y no se estanque en la dependencia de pedir ayudas sociales, que sólo solucionan problemas puntuales a corto plazo y no a largo.

4.2.2.5.- Atenciones: prestaciones, proyectos y servicios

Las actuaciones, los servicios y las prestaciones que se ofrecen en los Centros de Servicios Sociales Generales¹⁴, en un principio se desarrollaron tomando como referencia el Plan Concertado de Servicios Sociales. En este documento mencionado se establecieron una serie de prestaciones y servicios que siguen delimitando las intervenciones presentes, aunque actualmente y de forma concreta, en Aragón, el instrumento mentor es la Ley 3/ 2009 de

¹⁴ *Servicios Sociales Generales* (s.f.). Recuperado 12 de Julio de 2012, de http://iass.aragon.es/servicios_sociales/servicios_sociales.htm.

Servicios Sociales de Aragón. Aunque ya con el Plan Concertado se estructuran servicios básicos de:

- Información y Orientación.
- Apoyo a la Unidad Convivencial y Ayuda a Domicilio.
- Alojamiento Alternativo
- Actuaciones Específicas de Prevención e Inserción.

De forma complementaria, se contemplan asimismo, todas aquellas actuaciones destinadas al Fomento de la Solidaridad y Cooperación Social.

En la actualidad los servicios y prestaciones de los Centros de Servicios Sociales están delimitados por la Ley de Servicios Sociales 5/2009, de 30 de junio, de Aragón, quedando de esta manera reguladas. Y siendo definidas por el decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón. Este mismo determina el conjunto de prestaciones sociales en que se concreta la política de Servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, y en el que se identifican aquellas prestaciones que revisten naturaleza esencial y que, por ello, adquieren la condición de derecho subjetivo, garantizado y exigible, asegurado mediante créditos ampliables de las correspondientes Administraciones públicas que integran el Sistema Público de Servicios Sociales.

A continuación se menciona la definición de todas las prestaciones, servicios y proyectos que se desarrollan en el Centro Municipal de Servicios Sociales de "San Pablo".

➤ **Información, orientación y valoración:**

Prestación básica a la que tienen acceso los usuarios ya sea como modo de entrada al CMSS o a cualquier prestación u orientación genérica. Queda definida por la actuación profesional que tiende a proporcionar información,

apoyo y orientación sobre los recursos sociales de la comunidad con el objeto de garantizar a los demandantes el acceso a los mismos.

El programa PIOV (información, orientación y valoración), incluye:

- **Información:** proporcionar datos sobre derechos como ciudadanos, los recursos existentes, los procedimientos requeridos de acceso a servicios y prestaciones del Sistema de Servicios Sociales y de otros Sistemas de Protección Social.
- **Valoración:** evaluación de una situación de necesidad social para diagnosticar, planificar y ejecutar una solución a la problemática.
- **Orientación:** prescribir el recurso idóneo o el conjunto de medidas a adoptar.
- **Canalización y tratamiento:** reconducción de la demanda planteada por el usuario hacia la intervención social idónea con los recursos del centro.
- **Derivación:** se deriva al usuario hacia otros servicios comunitarios de los que el Centro de Servicios Sociales carece para ofrecer una atención adecuada y correspondiente a la necesidad.
- **Tramitación:** realización de cuestiones administrativas que incluyen la gestión documental.
- **Registro de datos:** la recogida de los datos básicos de los usuarios y la obtención de información estadística de los mismos se realiza a través del Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

➤ **Prestaciones económicas:**

Un segundo plano de atención que se refiere al aporte monetario que proporciona el Ayuntamiento de Zaragoza para la atención y la cobertura de las necesidades básicas de la población demandante. También puede darse la colaboración con otras instituciones. Como es el caso del Ingreso Aragonés de

Inserción que depende de la Diputación General de Aragón. Sin embargo la gestión estriba en el Ayuntamiento de Zaragoza. Se estructuran en diferentes conceptos:

1) Ayudas de Urgente Necesidad Social:

Son prestaciones económicas de pago único y de carácter extraordinario destinadas a la resolución de situaciones de emergencia que afectan a personas individuales o a unidades familiares que pasan por una situación sobrevenida de precarización, sin poder suplirla al estar privados de los medios de vida primarios e imprescindibles.

Por ello se pueden solicitar según el concepto de necesidad: Alimentación, Alquiler, Hipoteca, Arreglos del Hogar, Campamento, Canguro/Ama de Hogar, Comedor infantil, Desahucio, Electricidad, Electrodomésticos, Equipamiento del Hogar, Alojamiento por desalojo, Alojamiento por incendio, Alojamiento por Malos Tratos, Alojamiento por Transeuntismo, Gas, Comunidad, Guardería, Instalación Telefónica, Limpieza, Material Escolar, Mobiliario básico, Préstamo bancario, Productos de limpieza, Salud Bucodental, Salud Audífonos, Salud inespecífico, Salud Óptica, Salud Ortopedia, Transporte escolar, Traslado de muebles, Vestido.

Los requisitos para acceder a estas ayudas de urgencia se basan en estar empadronado en el municipio de Zaragoza, que quede acreditada la situación de necesidad y que exista crédito disponible.

2) Ingreso Aragonés de Inserción (Salario Social):

Definido como Programa de inserción laboral y social que incluye una prestación económica estable proporcionada por mensualidad vencida en el periodo de un año (con posibilidad de renovación). Con el programa se plantea la procuración del acceso de los ciudadanos a los Sistemas de Protección Social, en especial, para aquellos que no puedan, por diversas

circunstancias, tener acceso a servicios y/o prestaciones de la Seguridad Social o cuando la cobertura de estas mismas, sea insuficiente.

La prestación se concede con el objeto de que el propio usuario adquiriera una serie de compromisos (acuerdos de inserción) para mejorar su situación, favoreciendo de esta manera la consecución de varios factores: la satisfacción de las necesidades básicas y la inserción social y laboral, llegando por tanto a una evitación de situaciones de marginación o exclusión.

La intervención se centra en la realización de un Plan Individualizado de Inserción, en el que se incluyen una serie de actividades que tienden a mejorar la situación del beneficiario, quien realiza la consecución de los compromisos adquiridos y justifica los avances en entrevistas de seguimiento mensuales.

Normalmente las intervenciones engloban la orientación laboral-formativa y la derivación hacia recursos de empleo y de atención a otras problemáticas individuales diagnosticadas.

Los requisitos de acceso a la prestación son más rígidos. Se debe estar empadronado durante un año en el Municipio de Zaragoza, poseer la tarjeta de residencia y trabajo en vigor así como presentar una serie de documentación para justificar la situación de necesidad.

Ambas prestaciones fijan el aporte monetario en función de los miembros que componen la unidad familiar y de las situaciones concretas que las describan: disponibilidad económica, familias numerosas, monoparentales, minusvalías, discapacidades, etc.

➤ **Atenciones domiciliarias:**

1) Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD):

Ayuda a domicilio para aquellas personas que o bien por la edad o bien por diferentes situaciones (enfermedad psíquica, disminución, etc.), por las que se plantea, precisan necesidad de apoyo para cubrir la atención de las

necesidades básicas de la vida diaria y domésticas del hogar (limpieza, comida, compra, aseo, trámites, control de medicación...). El servicio es dependiente del Ayuntamiento de Zaragoza, no de la Diputación General de Aragón. Por tanto no guarda relación con el reconocimiento y la adjudicación de un grado de dependencia. Depende de herramientas de trabajo social de cálculo y valoración en el Centro Municipal de Servicios Sociales.

Por ello para evitar cualquier solapamiento de prestaciones, prevalece, en cualquier paso, aquellos servicios o prestaciones reconocidos en el Plan Individualizado de Atención, documento ligado a reconocimiento y valoración de un grado de dependencia. Por tanto, no puede existir paralelamente una alta en prestaciones domiciliarias municipales y percepciones de prestaciones económicas o servicios de dependencia con el mismo término.

2) Teleasistencia (T.A.):

Recurso tecnológico que pueden solicitar personas que no se valgan por sí mismas y que en circunstancias de urgencia o necesidad de apoyo, puedan disponer de él. Se proporciona asistencia a demanda del usuario, quién acciona el botón del aparato, siendo atendido por la centralita de asistencia y atendido en su propio domicilio (ya que la empresa dispone de copia de llaves).

3) Cargas familiares:

Servicio puntual para la atención y el cuidado de menores de doce años, cuando sus padres y familia extensa, por diversos motivos (hospitalización, conflicto, trabajo), no puedan realizar dichas funciones.

4) Programa Respiro:

Servicio de atención y cuidado a personas dependientes que se proporciona de manera puntual al motivarse para dar respuesta a un descanso del cuidador en momentos y circunstancias especiales (vacaciones, enfermedad...).

5) Dependencia:

A pesar de que la D.G.A. realiza el grado de valoración, desde el CMSS se realizan determinadas intervenciones que han sido delegadas al Ayuntamiento de Zaragoza. Intervenciones que se comparten por los profesionales adscritos al término de trabajo social en dependencia, en la delimitación territorial. En este caso, el equipo está integrado en la unidad de planes integrales, y trabaja en dos secciones: Casco Histórico (Magdalena y San Pablo) y la sección que incluye Valdefierro y Oliver.

Cada mes, la DGA envía un listado de dependientes reconocidos a los Centros Municipales de Servicios Sociales, con ellos los técnicos auxiliares realizan una serie de funciones:

- Comprueban si la persona reconocida tenía expediente abierto en el CMSS para de lo contrario abrirlo.
- Introducen los datos de los usuarios en el SIUSS.
- Dan una cita al usuario con el trabajador social de dependencia.

En este momento, se puede dar la situación de que una vez reconocido el grado de dependencia de la persona, al ser notificado al CMSS el expediente ya estuviera abierto. En este caso, existe la posibilidad de que el trabajador social de dependencia tenga una reunión con el trabajador social que ha atendido al usuario. La reunión tiene por finalidad obtener información del usuario, su entorno, familia, problemas, etc. Y lograr una adaptación lo más exacta posible que permita un buen desarrollo del Plan Individualizado de Actuación.

El trabajador social de dependencia realizará las visitas domiciliarias y la adecuación de los informes de los Planes Individualizados de Atención en el domicilio así como llevar a cabo una revisión de circunstancias (cambios de situación, necesidad de adaptación a otra prestación/servicio, etc.).

Cuando una persona tiene abierto expediente (ya ha solicitado la valoración de la dependencia), puede acudir al CMSS de referencia a solicitar información y orientación de su expediente. La técnica de dependencia es quien se encarga de dicha función puesto que la DGA les permite el acceso a la base SISAAD para cónsula de datos. Así como de comunicar a la DGA cualquier cambio de situación: cambio de domicilio, modificación de datos, aumento o disminución del grado y nivel reconocido, fallecimiento, etc.

➤ **Atención a la Infancia y a las Familias:**

1) Programa de absentismo escolar:

Exige la colaboración de la unidad de infancia (técnico de infancia del CMSS), con diversas instituciones y servicios competentes en el ámbito educativo y social con el fin de prevenir y erradicar el absentismo escolar. Suelen conformarse entre equipo de dirección de centros educativos, técnicos de infancia, coordinador de servicio de protección de menores y cualquier otra entidad de índole educativo-social (como centros de tiempo libre).

Su fin es evitar el acto de absentismo: identificar causas, trabajar problemáticas en su relación, conocer el entorno, realizar intervenciones pertinentes: derivación del caso al Juzgado de Menores.

2) Centro de Tiempo Libre Cadeneta:

Equipamiento que pertenece a la red Municipal de Centros de Tiempo Libre. Desarrollado por un convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Zaragoza, puesto que la titularidad es pública y la Fundación Federico Ozanam, ya que la gestión es privada. Es una propuesta integradora y dinámica por la que se genera un espacio socioeducativo dirigida a niños y adolescentes del barrio de San Pablo para proporcionar y generar alternativas para la ocupación

del tiempo libre. Tiene entre sus pretensiones la educación, animación para el desarrollo personal y social y la prevención de situaciones de exclusión de la infancia en el barrio.

3) Programa Zaragalla:

Se incluye como una alternativa de recursos ocio-educativos para los menores en el periodo vacacional. Por dicho programa se desarrollan colonias de tiempo libre, realizadas en colegios públicos para favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral, especialmente de aquellos progenitores que trabajen simultáneamente.

4) Educación de Calle:

Intervenciones de ámbito de educación social que dependen de contrata externa: Fundación Federico Ozanam. Generan actuaciones socioeducativas en el medio abierto, dirigidas a niños y adolescentes en conflicto o riesgo social por distintas causalidades para paliar, prevenir y erradicarlas.

5) Programas de dinamización y trabajo comunitario en infancia:

Conjunto de proyectos cuyo fin es el apoyo a las entidades y asociaciones para promover un incremento de la participación de los niños y adolescentes en los recursos ocio-educativos, colaborando así mismo con Juntas Municipales y con Alcaldías de barrio para favorecer dichas finalidades y para tratar temáticas en relación a la infancia.

6) Informes de becas de comedor:

Realización de informes dirigidos a Colegios Públicos, con el objeto de que las familias se beneficien de la subvención que proporciona el Ayuntamiento de Zaragoza ante situaciones de cierta precariedad.

7) Estudio y valoración de situaciones de riesgo de menores:

Intervenciones realizadas por un equipo multidisciplinar (trabajador social, psicólogo y técnico de infancia), con el objeto de detectar indicios, identificados en indicadores de vulnerabilidad, por los cuales existiría una planificación de actividades y ejecución de actuaciones dentro del Servicio Municipal (seguimiento de casos, detección de mejora o empeoramiento, propuesta para Programa de Atención Familiar) o como notificación de riesgo al Servicio de Protección de Menores. Actuaciones realizadas a partir de la aplicación de la guía sobre detección, notificación y derivación de situaciones de riesgo y maltrato.

Aunque no aparezcan expresamente, hay que decir que dentro del servicio de Atención a la Infancia y a las Familias se encuentran el Programa de Educación Familiar y el Proyecto de Educación Familiar en Grupo, objetos del trabajo final de grado.

4.2.3.- El Programa de Educación Familiar. Sentido y relación con el Proyecto de Educación Familiar en Grupo.

El programa de educación familiar del Ayuntamiento de Zaragoza, más conocido con las siglas PAF, contempla en su documento la posibilidad de actuar desde el ámbito grupal, dando respuestas puntuales ante necesidades comunes de las familias en proceso de apoyo. Por esta posibilidad y porque los educadores sociales observaron que se daba la misma problemática en usuarios tanto del barrio de San Pablo como de Magdalena decidieron poner en marcha en este programa intervenciones grupales, ya que permite más posibilidades de intervención y supone un mayor enriquecimiento a nivel personal.

Este programa, de carácter preventivo y voluntario, va dirigido a aquellas familias con menores de 18 años que se encuentran en una de estas tres situaciones:

- 1) En proceso de socialización inadecuado.
- 2) Socializadas desde estilos de vida marginales.
- 3) En crisis, provocadas por acontecimientos externos o de ciclo evolutivo familiar.

Su principal objetivo es ayudar a las familias para que puedan cumplir las funciones que permitan a sus hijos un desarrollo por diversos factores: sociales, psicológicos, económicos (...), no puedan desempeñarlas por sus propios medios. Los profesionales decidirán intervenir con la familia cuando observen la existencia de una situación de riesgo¹⁵ para el menor.

Este programa desarrolla su acción en determinadas áreas de intervención; (laboral, económica y de inserción profesional, escolar, vivienda, salud, legal-jurídica, organización y economía del hogar, relaciones familiares y ocio y tiempo libre) que están relacionadas entre sí, esto no supone que se tenga que trabajar todas las áreas con la familia, sino que se diseñará un programa individualizado en el cual se recogerán aquellas áreas necesarias a intervenir, dependiendo de las características de cada familia.

Las características generales de estas familias podrían resumirse en:

- *“Escasez de habilidades sociales y de comunicación.*
- *Dificultades de organización doméstica y familiar.*
- *Bajo nivel de autoestima.*

¹⁵Según la ley 12/2001, de 2 de Julio, de la infancia y la adolescencia en Aragón, en su art. 56: *“Se consideran situaciones de riesgo aquellas en las que, por circunstancias personales o sociofamiliares, se ven obstaculizados el desarrollo integral del niño o adolescente y el ejercicio de sus derechos y que no requieren su separación del medio familiar”.*

- *Ausencia de pautas educativas claras en relación a los menores.*
- *Absentismo escolar.*
- *Conflictividad social en los menores”¹⁶.*

El equipo de valoración y de estudio de casos está formado por un/a trabajador social, educador/a familiar, psicólogo y unidad de infancia del CMSS.

Para poder entrar al programa del CMSS se opta por dos vías de acceso:

- 1) Demanda directa de la familia al CMSS o detección de una situación susceptible de intervención por parte de algún profesional del CMSS, si es así el profesional deberá de realizar una primera valoración en la cual quedará recogida información acerca de la situación de la familia.
- 2) O detección de una situación susceptible de intervención por parte de agentes externos al CMSS (sistema sanitario, educativo...) que se pondrán en contacto con los distintos profesionales del CMSS para avisar de la situación.

El profesional o agente externo que tenga conocimiento de la situación presentará el caso, en forma de solicitud de prestación del servicio, al equipo de valoración el cual como el propio nombre indica valorará una serie de aspectos para su entrada al programa. En el caso de que el equipo valore que la familia no cumple con los requisitos para su entrada al programa, se propondrá otro tipo de alternativas o actuaciones.

Una vez la valoración de entrada al programa sea positiva, el trabajador social propondrá a la familia su participación en el programa, explicándole en

¹⁶ Características generales que se encuentran recogidas en el documento interno de trabajo de los educadores sociales del CMSS de “San Pablo” y “Magdalena”: “Educación Familiar en grupo. Sección Casco Histórico”. Se trata de un documento interno, no publicado, que elaboraron en su día (año 2009) los educadores sociales con el fin de regular desde un principio el funcionamiento e implantación del proyecto de educación familiar en grupo.

qué consiste y los motivos por los cuales se les ofrece la participación en él. El principal objetivo en esta fase es que la familia acepte su inclusión en el programa, aunque hay que recordar que tiene un carácter totalmente voluntario, por lo que tampoco debe condicionarse a otro tipo de programa o prestación económica.

Si la familia aceptara su entrada al programa entonces el equipo de valoración programará la intervención de la familia (programación inicial). El trabajador social presentará a la psicóloga y al educador familiar a la familia ya sea en su despacho o en el domicilio de ésta.

El equipo de intervención se reunirá mensualmente con el objeto de conocer, supervisar, valorar las intervenciones y ajustar la programación mensual, observando y reflexionando si los objetivos establecidos se van cumpliendo. Semanalmente el educador formulará los objetivos de cada sesión y las actividades concretas a realizar y mensualmente a través de un informe describirá el desarrollo de las actividades así como sus resultados.

Posteriormente de manera semestral, el equipo de intervención realizará una evaluación por áreas de la situación de la familia, mientras que el educador familiar mantendrá sesiones de supervisión y coordinación con el psicólogo del equipo.

5.- IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO: CURSO 2012

Como ya se ha indicado anteriormente las actuaciones físicas del Proyecto de Educación Familiar en Grupo, impartidas y desarrolladas por los educadores sociales, quedan reflejadas en dos módulos de quince sesiones cada uno, aunque a diferencia de sus inicios el proyecto estaba formado por tres módulos (módulo de habilidades sociales, de salud y organización doméstica y de educación de nuestros hijos), cada uno de ellos compuesto por ocho sesiones.

El primer módulo "habilidades sociales" impartido desde Febrero hasta Mayo trata de fomentar y promover las habilidades sociales de las participantes para desde su autonomía e independencia puedan poner solución a situaciones de estrés, de conflicto, de planificación...

Y el segundo módulo "educación de nuestros hijos" con una duración desde Septiembre a Diciembre del mismo año con el objetivo específico de fomentar y promover las habilidades parentales y la planificación en el cuidado de las tareas del hogar.

A continuación, se presenta el calendario con el nombre de las sesiones impartidas este curso 2012 por los educadores sociales.

5.1.- Calendario del curso 2012

Módulo nº I: Habilidades sociales

FECHAS	SESIONES
01/02/2012	Reunión informativa
06/02/2012	Qué son las habilidades sociales
13/02/2012	Primeras habilidades sociales
20/02/2012	Habilidades sociales avanzadas
27/02/2012	HHSS relacionadas con los sentimientos
07/03/2012	Imagen personal
14/03/2012	Taller de maquillaje
19/03/2012	HHSS alternativas a la agresión
26/03/2012	HHSS alternativas a la agresión
11/04/2012	HHSS para hacer frente al estrés
18/04/2012	Cuidados del cuerpo

25/04/2012	HHSS de planificación
02/05/2012	Organización de espacios y tiempos
07/05/2012	Sesión de relajación
14/05/2012	Evaluación y actividad festiva

Módulo nº II: La educación de nuestros hijos

FECHA	SESIONES
12/09/2012	Reunión informativa
19/09/2012	Situándonos: preséntanos a tu familia
26/09/2012	Etapas del desarrollo infantil: necesidades
03/10/2012	Higiene y sueño: pautas
10/10/2012	Alimentación de los niños: pautas
17/10/2012	Come bien, vivirás mejor
24/10/2012	Pautas educativas: afectividad más límites
31/10/2012	Pautas educativas: resolución de conflictos
07/11/2012	Pautas educativas: alternativas al castigo físico
14/11/2012	La sexualidad de los niños
21/11/2012	Corresponsabilidad doméstica: la cuestión de género
28/11/2012	Recursos de apoyo a la educación: escuela, CTL, PAF...
12/12/2012	Evaluación y actividad festiva

“Los objetivos fundamentales de los módulos son:

- *Mejorar las competencias en el cuidado y educación de los menores con el fin de prevenir situaciones de riesgo.*
- *Ofrecer un espacio de autoestima, autocuidado y promoción personal.*
- *Mejorar la comunicación y organización familiar, dotando de instrumentos y habilidades para la resolución de conflictos.*
- *Facilitar una formación práctica y básica sobre habilidades domésticas y alimentación sana y de salud e higiene para la familia.*
- *Generar un espacio de interés compartido que permita ampliar el círculo de relaciones”.¹⁷*

El Trabajo Social con Grupos trata de capacitar a la persona para hacer frente, a partir del aprendizaje o refuerzo de habilidades sociales básicas, a los problemas y oportunidades de su vida.

5.2.- Composición del grupo

En este curso el grupo ha estado compuesto por dieciséis participantes¹⁸, usuarias del Programa de Educación Familiar del CMSS del barrio de San Pablo y de la Magdalena así como usuarias de trabajadoras/es sociales de ambos barrios, las cuales se caracterizan por ser mujeres jóvenes, con una edad entre los veinte y treinta años, con hijos menores de ocho años y de diferentes nacionalidades (marroquí, brasileña...) aunque mayoritariamente gitanas (portuguesas, rumanas, españolas...).

¹⁷ *Ibíd.*

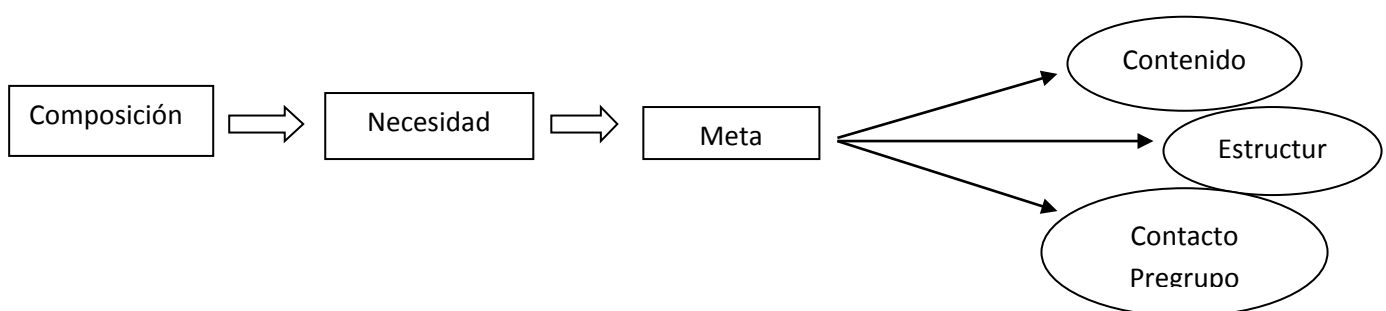
¹⁸ Según R.W. Toseland y R.F. Rivas (2005), el hecho de que sea un grupo pequeño permite una atención más individualizada, fácil de manejar y estructurar para el educador/a, la cohesión y el consenso más fáciles de alcanzar, las interacciones son cara a cara y hay un menor riesgo de formación de subgrupos perjudiciales.

Las asistentes al grupo comparten aspectos comunes referentes a su contexto social y cultural como por ejemplo:

- Bajo nivel educativo (fracaso escolar, abandono temprano de los estudios teniéndose que dedicar a las tareas domésticas y a cargas familiares).
- Emancipación del hogar familiar y unión sentimental (casamiento) a una edad temprana, ejerciendo una vida adulta dentro de una mentalidad y cuerpo adolescente.
- Responsabilidad de tener y cuidar un hijo a una edad temprana.

El hecho de que sea un grupo intercultural permite fomentar el respeto, la tolerancia, la comprensión mutua y el aprender a ver las cosas desde el punto de vista del otro.

Se trata de un grupo previamente no formado, es decir, los educadores/as sociales y los trabajadores/as sociales de los CMSS de San Pablo y Magdalena tienen que decidir previamente al desarrollo del curso, quiénes lo integrarán, tomando en consideración las características personales, los requisitos y los objetivos que quieren conseguir.



5.3.- Duración del grupo y de las sesiones.

Las sesiones se realizan una vez a la semana en una de las salas del CMSS del barrio de San Pablo y tienen una duración de dos horas, desde las 9.45 hasta las 11.45 horas ya que durante ese horario los menores se

encuentran en el colegio y no supone una dificultad para las participantes de asistir al grupo.

Como ya se ha explicado anteriormente el curso tiene una duración de un año, desde Febrero hasta Diciembre, haciendo un parón en verano puesto que en esa época los menores tienen vacaciones. Al finalizar cada módulo, los educadores sociales junto con las participantes realizan una actividad festiva y una pequeña evaluación, en la cual cada una de las participantes opina y ofrece su punto de vista de manera global sobre cómo se han sentido en el desarrollo del grupo.

En la sala se dispone de café y aperitivos para cada una de las participantes ya que lo que se pretende conseguir es un ambiente cálido donde se compartan experiencias, pensamientos y puntos de vista de una manera informal, es decir, una buena acogida. Un momento donde las participantes tranquilamente puedan compartir libremente lo que les inquieta o preocupa, creando una relación de confianza a través del diálogo y la conversación.

También se dispone de material didáctico (fichas explicativas de contenido, carpetas, bolígrafos, proyectores, ordenadores portátiles...) todo ello para apoyar y coordinar la explicaciones de las sesiones a los educadores/as sociales.

5.4.- Rol y papel del educador/a social

El educador/a social ocupa un doble papel en el seno del grupo, por un lado es el representante de la institución (a pesar de esto supone un papel cercano y de confianza puesto que es conocido por algunas de las usuarias por su intervención en el programa de educación familiar) y por otro lado es un profesional con sus conocimientos y competencias. *"Es, pues, portador de la doble autoridad que deriva de su pertenencia institucional y profesional, convirtiéndose así en objeto de identificación, ya que lo que hace, dice o*

propone tiene un peso importante para las participantes” (De Robertis y Pascal, 1987; 162).

El educador/a social toma el eje de la comunicación (papel de informador) explicando el contenido de la sesión del día al resto de las participantes, adoptando un vocabulario y jerga cotidiana fácil de entender y en ocasiones con un tono humorístico para evitar la distracción. Supone un acompañamiento durante toda la sesión en cuanto a las aclaraciones de contenido, aclarando datos, narrando experiencias, poniendo ejemplos sobre aquello que está hablando.

A la hora de la explicación en ocasiones el educador/a social ha de ejercer el papel de moderador, interviniendo en los momentos en los que se forman subgrupos de dos o tres personas provocando una distracción en el resto del grupo o gestionar el turno de habla, respetando el turno de cada participante. Como ya se sabe las relaciones de poder se generan en la interacción grupal, a lo largo de la cual se van definiendo los papeles de cada una de las participantes. Conforme avanza el grupo se observan los distintos papeles que va adjudicando cada participante (líder, reservada, sentimental...), distribuyéndose el poder.

Por consiguiente las tareas y responsabilidades del educador/a social son:

- *“Fomentar la participación procurando que intervengan todas las participantes.*
- *Gestionar el turno de habla procurando que tengan la posibilidad de habla todas las participantes.*
- *Evitar que algunas de las participantes acapare la sesión (liderazgo).*
- *Guiar las discusiones y conflictos.*

- *Planificar y preparar la composición del grupo y el contenido de las sesiones.*
- *Paliar tensión y conflicto.*
- *Reconducir la sesión en el caso de que se desvíe del objetivo.*
- *Ser objetivo.*
- *Ayudar al grupo a evaluarse a final de cada sesión.*
- *Aceptar a las participantes con sus sentimientos, ideas o comportamientos sin emitir prejuicios.*
- *Observar y evaluar el comportamiento de la participante.*
- *Resolver y aclarar dudas.*
- *Apojar y permitir a las participantes a expresarse y a aceptar al grupo.*
- *Mantener un contacto con la trabajadora social que a nivel individual interviene con las participantes”¹⁹.*

Así pues el educador/a social dentro del grupo asume y ejerce diferentes roles, como el de animador, de educador, de dinamizador, de moderador, de informador...

6.- EXPERIENCIA COMO OBSERVADORA NO PARTICIPANTE

Los educadores sociales me dieron la oportunidad de asistir como observadora no participante a dos sesiones del primer módulo: Habilidades sociales, concretamente a la sesión nº10: “habilidades sociales para el estrés” y a la sesión nº12: “habilidades de planificación”. Me aconsejaron asistir a estas dos sesiones por la riqueza que se podría sacar de la dinámica de grupos y por ser una fase avanzada donde el grupo se encuentra consolidado como tal.

¹⁹ DOMENECH LÓPEZ, Y., (1998), “Capítulo 3: Aspectos generales del trabajo social con grupos” en *Introducción al Trabajo Social con Grupos*, Alicante, Editorial club universitario, pág. 54.

Los educadores sociales me presentaron a las participantes como antigua alumna de prácticas que estaba realizando el trabajo final de la carrera universitaria sobre el Proyecto de Educación Familiar en Grupo.

Las sesiones se caracterizan por desarrollarse en un ambiente informal donde las participantes tienen libertad de expresión, los educadores sociales adaptan su vocabulario y la explicación del contenido de la sesión a un lenguaje cotidiano fácil de entender manteniendo un contacto visual directo y utilizando en ocasiones toques de humor para retener la concentración de las participantes (puesto que en algunos momentos se forman subgrupos que fomentan la distracción del resto del grupo).

Las sesiones finalizan con un pequeño resumen que cada participante sintetiza en una frase sobre aquel aspecto que ha aprendido en la sesión.

A continuación se adjuntan dos registros de las dos sesiones en las cuales tuve la oportunidad de asistir como observadora no participante:

Sesión nº 10: Habilidades Sociales para el estrés²⁰.

Día: 11 de Abril de 2012.

Duración: Desde las 10.00 hasta las 11.15 horas.

Asistentes a la sesión: 10.

Educador social que presenta la sesión: Andrés.

Desarrollo de la sesión: Andrés se ha apoyado en un powerpoint donde quedaban reflejados los contenidos a explicar.

Los contenidos han sido los siguientes:

-Definición de la palabra estrés, ¿Cuál es su origen?, ¿De dónde viene?, ¿Qué significa?

²⁰ Las fichas informativas de la sesión "habilidades sociales para el estrés" se encuentran en el apartado de anexos.

-Etapas que provocan estrés a lo largo de la vida (nacimiento, niñez, juventud, adolescencia, adultez, edad de jubilación).

-Soluciones para disminuir o aliviar el estrés.

-A cada una de las participantes se les da un papel donde deben poner de manera individual aquella situación que le provoca estrés, de qué manera lo solucionaría y que es lo que debería hacer y no hace. Esta pequeña hoja se guarda en la carpeta que cada una de las participantes tiene, donde se guarda la información teórica que reciben (estas carpetas se las quedan una vez que finalizan el curso).

-Al final de la sesión, cada participante escribe en dos frases aquellos aspectos que ha aprendido de forma resumida.

En cuanto al dinamizador (Andrés):

El educador social dirige el turno de palabra para que tengan la opción de hablar todas las participantes. (Ya que hay algunas que hablan más que otras, rol de liderazgo por parte de algunas de las participantes)

Para introducir la palabra a las menos habladoras les pregunta directamente alguna cuestión llamándola por su nombre. En general, las participantes presentan una actitud de atención ante el contenido que explica el educador social, cuestionando algunas dudas (pj: vocabulario).

Nivel de empatía con el grupo.

Nivel muy positivo de empatía ya que muchas de las participantes son usuarias al mismo tiempo del programa de integración familiar, por lo que conocen y tienen una referencia de los educadores sociales. Tienen una relación de confianza con éstos puesto que representan para ellas una figura menos institucionalizada y de más cercanía. (Conocen a la mayoría de los miembros de la familia, han estado en su domicilio, les acompañan a realizar tareas administrativas, conocen a los usuarios desde hace varios años...)

Qué comunica con el cuerpo (lenguaje no verbal).

A la hora de explicar el contenido, el educador social se mueve por toda la sala.

Muestra un carácter extrovertido, dicharachero, alegre sin desplazarse del guión de la sesión.

Cómo adapta el lenguaje al grupo.

El educador social a la hora de explicar la temática utiliza un lenguaje cotidiano, apoyándose en unos conceptos simples y fáciles de entender. A la hora de explicar los apartados se basa en ejemplos de la vida diaria con connotaciones divertidas, compartiendo con las participantes vivencias propias que provoquen risas con las cuales se pueden llegar a identificar. Este modo de explicación permite que no se distraigan y que la atención sea continúa.

Una vez que la sesión finaliza, se observa que algunas de las participantes están afectadas por la temática explicada (serias, poco habladoras, ojos llorosos, escasa comunicación con el resto de sus compañeras...), una de ellas explica que esta temática le ha hecho recordar situaciones desagradables que ha vivido en el pasado.

Durante la sesión se comparten vivencias, sentimientos, miedos entre las participantes aliviándose gracias a la puesta en común de soluciones y experiencias que les permiten una ayuda mutua y comprensión. Sintiéndose identificadas, sin sentirse como alguien extraño y único al que le sucede.

Sesión nº12: Habilidades de planificación.

Día: 25 de abril de 2012.

Duración: Desde las 10.00 horas hasta las 11.30 horas.

Asistentes a la sesión: 8

Educadora social que presenta la sesión: Paz.

Objetivo: El principal objetivo es que aprendan a organizarse y a planificarse en su vida cotidiana en el momento en el cual tengan que tomar una decisión importante. (Elegir un puesto de trabajo, cambiar de domicilio, tener un hijo...).

Desarrollo de la sesión:

- Antes de empezar la sesión, cada una de ellas se servía café y charlaban sobre aquello que les había ocurrido a lo largo de la semana. La sesión empieza a las 9.45 horas aunque una totalidad de ellas han acudido a las 10.00 horas.

- Una vez que han llegado todas las participantes, la E.S les comenta que tienen que salir al hall. Tienen que formar dos filas de cuatro miembros (pares) y formar cada fila en función de la altura (de mayor a menor altura). Cada fila tiene que pasar lo más rápido posible un rotulador a la educadora social, el equipo que antes pase el rotulador gana. Este juego sirve para que sean conscientes de la importancia que tiene la acción de planificarse en el día a día y especialmente en la toma de decisiones trascendentales.

- Introducción. La E.S. explica el contenido de la ficha y aclara aquellos conceptos que no entienden (pros y contras, discernir), cada una de las participantes lee un fragmento del texto para que sea más ameno.

- "A tomar decisiones se aprende", se aplica lo mismo que lo anterior. Cada participante lee un fragmento del texto. La E.S explica los pasos a seguir para realizar una buena planificación, pone un ejemplo para que sea más fácil de entender.

ej: Isabel tiene que realizar un viaje, no sabe si coger el bus o el tren. Al final con un medio de transporte u otro llegará al mismo destino, pero hay que barajar los pros y los contras. (La E.S ha tenido que llamar la atención en varias ocasiones porque se formaban pequeños subgrupos en los cuales hablaban de sus temas personales, distrayéndose de la sesión y provocando una distracción en el grupo).

La E.S reparte una ficha, "Dinámica para tomar decisiones importantes", en la cual se refleja una historia común a la de las participantes (mujer con hijos a cargo, en situación de desempleo, cobrando el IAI o subsidio por desempleo...) que tendrán que resolver desde su punto de vista, consensuando su decisión por parejas. Se forman un grupo de tres personas y dos grupos de dos personas, tienen que elegir en común una solución a la situación y discutir el por qué justificándolo. Aclaración: La solución que más ha salido es la de trabajar en Zaragoza.

Esta actividad permite lo siguiente: fomentar la toma de decisiones de una forma consensuada y participada, respetar el turno de habla, opinión y punto de vista del contrario y fomentar la puesta en común.

7.- PERCEPCIÓN DEL PROYECTO POR SUS PARTÍCIPES.

Durante estos cuatro meses de investigación y estudio sobre la temática del trabajo final de grado, se han realizado entrevistas semi-estructuradas a los partícipes del proyecto (trabajadoras sociales, educadores sociales y participantes) con el objetivo de recopilar la mayor información posible acerca de su opinión y punto de vista sobre éste.

A continuación se destacan los puntos más importantes:

- **Participación en el grupo como compromiso para acceder a prestaciones sociales.**

Como se ha nombrado anteriormente la asistencia y participación en el grupo es totalmente voluntaria por lo que no supone un compromiso o medida para poder conceder o denegar cualquier prestación económica dependiendo de la decisión que tome la usuaria aunque ante la negación por participar se puede hacer un motivo de sensibilización sin llegar a forzar.

Aquellas usuarias que tienen la imposibilidad de participar por diversas circunstancias tienen la oportunidad de asistir en otro año, puesto que es preferible que asistan con continuidad a todas las sesiones para facilitar que se cree el grupo como una única identidad y completar así el estado de grupo.

- **Simultaneidad con otras intervenciones.**

Las participantes mientras asisten al grupo tienen un seguimiento y contacto con su trabajadora social asignada en su despacho donde se realizan todo tipo de intervenciones necesarias correspondientes a la situación actual de la usuaria, fomentando las capacidades sociales para la toma de decisiones así como su autonomía, evitando la interdependencia en el sistema público de servicios sociales.

Por ello, en las intervenciones con la trabajadora social se gestionan y tramitan prestaciones económicas para su inclusión social, desde las ayudas de urgencia con distintos conceptos (ayudas de alquiler, ayudas de alimentación, ayudas para la salud bucodental, ayudas para la salud óptica...) con el objetivo de solventar una situación de emergencia así como el ingreso aragonés de inserción (programas de los servicios sociales generales que se pueden encontrar explícitamente en el apartado: "El centro municipal de servicios sociales de San Pablo: estructura, organización y funcionamiento").

En definitiva, las participantes complementan su asistencia al grupo con otro tipo de intervenciones, hay que aclarar que un alto porcentaje de las participantes son usuarias simultáneamente del programa de educación familiar.

- **Resultados en las participantes a nivel individual.**

Aunque existe una dificultad tanto para las trabajadoras sociales como para los educadores sociales de medir y evaluar los resultados y cambios en las participantes, ambos partícipes en las entrevistas han declarado su cambio antes y después de la finalización del grupo.

Antes del comienzo del curso, las trabajadoras sociales tienen unas expectativas positivas con respecto a éste, ya que es un proyecto que se lleva realizando desde el año 2009 con muy buenos resultados, tanto es así que las propias participantes aconsejan a familiares y amigos que se animen a participar en dicho grupo.

Las participantes entrevistadas afirman su cambio y su aprendizaje una vez finalizado el curso, suponen como aspectos positivos: el horario ya que durante esas horas sus hijos se encuentran en el colegio, la acogida y cercanía de los educadores sociales así como el grupo de mujeres con las cuales se encuentran como en familia al compartir experiencias comunes que suponen una ayuda mutua.

Se manifiestan contentas y con un estado de autoestima más alto, nombrando con insistencia su capacidad para controlar los nervios con sus hijos, sintiéndose ahora más relajadas y seguras de sí mismas contribuyendo a su autonomía, mejora en los procesos de comunicación así como en las habilidades parentales:

Entrevista nº1: Mujer de nacionalidad marroquí de 31 años.

“He aprendido a saber controlar mejor los nervios con mis hijos, antes hacía muchos nervios pero ahora estoy más tranquila, más relajada”.

“Para saber comunicarme cuando tengo que ir a buscar trabajo y a cómo solucionar los problemas”.

Entrevista nº2: Mujer gitana de nacionalidad portuguesa de 25 años.

“Yo siempre he sido nerviosa y ahora con las clases de relajación he aprendido a ser más tranquila y a estar más relajada aunque todavía no lo he conseguido del todo, porque yo grito mucho. He aprendido algo de cada una de ellas sobre lo que decían puesto que escuchando siempre aprendes algo”.

Entrevista nº3: Mujer de nacionalidad brasileña de 26 años.

“Pues he aprendido a saber escuchar a otras personas y a mejorar la comunicación a la hora de buscar trabajo”.

“Me siento más independiente e inteligente, es como que sé hacer las cosas por mí misma, tengo una mayor autonomía”.

- **Participación de las trabajadoras sociales en el proyecto.**

El Proyecto de Educación Familiar en Grupo es un proyecto diseñado, desarrollado y evaluado única y exclusivamente por los educadores sociales del CMSS de San Pablo y Magdalena. Las trabajadoras sociales de ambos centros municipales participan en el proceso de selección, es decir, seleccionando de manera individual a aquellas participantes que cumplen con los requisitos para su entrada (nombrados anteriormente en el apartado “El Proyecto de Educación Familiar en Grupo: naturaleza y dimensiones”). En el momento de selección las trabajadoras sociales han de pasar a los educadores sociales una ficha informativa aclarando los datos personales y la situación familiar de la participante, expectativas en cuanto a la realización del curso y aquel módulo de interés.

Durante el desarrollo del curso, los trabajadores sociales y educadores sociales mantienen un contacto informal mediante correos electrónicos para informar sobre cómo interactúa y se adapta la usuaria al grupo, y en el caso si fuera necesario de informar sobre algún problema se concretan reuniones.

- **Aspectos de mejora del proyecto.**

Tanto los educadores sociales como las trabajadoras sociales entrevistadas coinciden en la necesidad y carencia de un sistema de evaluación estricto que permita evaluar de una forma seria los resultados y cambios, una vez finalizado el curso, de manera individual en cada de una de las participantes.

Una vez finalizado el curso para las trabajadoras sociales supone una mayor dificultad medir los resultados y cambios en las participantes desde el despacho añadiendo el hándicap de la limitación de tiempo en las intervenciones. En comparación con los educadores sociales para éstos supone una menor dificultad ya que continúan con algunas de ellas su intervención en el programa de educación familiar compartiendo una convivencia en un mayor periodo de tiempo.

Sin embargo otros aspectos de mejora según las trabajadoras sociales entrevistadas sería la necesidad de una coordinación planificada entre ambos profesionales, realizar reuniones al principio, en el desarrollo y en la finalización del grupo así como profundizar más en algunos contenidos del curso (temática de salud, de relaciones, de comunicación...) y ampliar el proyecto a otro tipo de perfil²¹.

Por parte de las participantes reclaman la iniciativa de que el grupo se realice durante más horas a la semana puesto que solamente es una hora y que se amplíen otro tipo de contenidos en las sesiones que se basen más en la práctica y en el hacer.

²¹ Posibilidad de propuesta de generalización, es decir, ampliar el curso a otro tipo de perfil, en este caso, a mujeres con hijos adolescentes que tienen distintas problemáticas (negación a la continuidad de estudios, dificultad para su acceso al mundo laboral, bajo nivel económico...).

Entrevista nº2: Mujer gitana de nacionalidad portuguesa de 25 años.

“aunque este grupo tenía que hacerse más días puesto que sólo es una hora a la semana. También el contenido de las sesiones de cada año tendría que cambiar, que se hicieran sesiones de cocinas, manualidades...sesiones donde se tuvieran que hacer cosas a parte de hablar. Aunque hablar es importante y viene muy bien”.

8.- LOS VALORES DEL PROYECTO

Como afirma el Código de Ética de la Federación Internacional de Trabajadores sociales (FITS): *“La conciencia ética es una parte fundamental de la práctica profesional. Su capacidad y compromiso para actuar éticamente es un aspecto esencial de la calidad del servicio que ofrecen quienes hacen uso de los servicios del Trabajo Social”*²².

Esta conciencia ética se deriva de las declaraciones y convenciones internacionales de Derecho Humanos que constituyen los estándares internacionales.

Así pues se entiende por valores “todo conjunto de principios, reglas y aspectos culturales que rigen el comportamiento, actuaciones y voluntades, identificando cómo un sistema se conduce a sí mismo y bajo qué sistema desea actuar con sus grupos internos”.

Los valores del actual proyecto vienen determinados por los derechos humanos y la dignidad humana, quedando recogidos de la siguiente manera:

- Respeto al derecho de autodeterminación (este derecho viene ligado a la característica de voluntariedad del proyecto), es decir, respetar la

²² FERNÁNDEZ GARCÍA T., Y LÓPEZ PELÁEZ A., (2006), *Trabajo Social con grupos* en “Ética y valores del Trabajo Social con grupos”, Madrid, Alianza Editorial, pág. 84.

toma de decisiones voluntarias por parte de las participantes, permitiéndoles elegir por sí mismas.

- Derecho a la participación, promover la implicación de las participantes en el desarrollo del grupo para reforzarles en la toma de decisiones y acciones que afectan en sus vidas.
- Trato que considere a la participante como un todo, teniendo en cuenta sus redes familiares y sociales así como el contexto social de dónde procede, ya que todo este conjunto determina sus actitudes.
- Creencia en el cambio y en el potencial de las participantes, identificar y desarrollar sus fortalezas, concentrando su actividad en el potencial de éstas permitiendo una mejora en sus capacidades.
- En contraposición de la discriminación negativa ya sea por sexo, edad, etnia, estado civil, estatus socioeconómico, orientación sexual e ideas religiosas.
- Derecho de libertad de expresión de las participantes, respetando la diversidad étnica y cultural con las que trabajan los educadores sociales, teniendo en cuenta las diferencias individuales, familiares, grupales y comunitarias.

9.- PROPUESTAS PARA SU GENERALIZACIÓN

Los ámbitos de actuación del Trabajo Social con grupos son prácticamente ilimitados: se pueden crear grupos de trabajo para dar respuesta a innumerables necesidades e intereses de las personas. La complejidad de las relaciones sociales en nuestro entorno exige mayores habilidades sociales, que se pueden fortalecer y recuperar o potenciar mediante la dinámica de grupos.

Un ejemplo de esto es el **proyecto “acompañándonos”** que se realizó en el CMSS del barrio de San Pablo, como ya se ha nombrado anteriormente, consistía en formar a un grupo de diez mujeres que acumulaban diversos hándicaps (tener que asumir en solitario responsabilidades y cargas familiares, tener un bajo nivel educativo-formativo, pertenecer a una cultura-etnia en la cual el papel de la mujer se encuentra infravalorado por el hecho de pertenecer a ese género) con el fin de apoyar y acompañar a otro grupo de población desvalorizado y excluido socialmente: personas mayores (grupo de tercera edad). *“De esta forma se implementó un trabajo socioeducativo de supervisión y dinámica grupal que daba la oportunidad a un colectivo especialmente desfavorecido culturalmente de realizar una tarea de interés social al mismo tiempo que se contribuía a dar respuesta a situaciones de soledad muchas veces manifestada por personas mayores.*

Esta iniciativa pretendía superar la atención a demanda y vinculada a prestaciones económicas, características de los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza. Fundamentalmente se buscaba poder implementar una intervención orientada a activar las potencialidades de los usuarias que son atendidas y profundizar en la promoción y desarrollo personal”²³.

- Trabajo social con grupos de inmigrantes

Por otra parte debido a los flujos inmigratorios en los últimos diez años que se caracterizan por su intensidad, por su concentración geográfica y por su heterogeneidad, el trabajo social con grupos también se podría generalizar a este colectivo. *“Los inmigrantes deben socializarse en un nuevo contexto (cultural, normativo, legal...), aprender nuevas pautas de comportamiento y desarrollar habilidades y competencias específicas adaptadas a las demandas del mercado de trabajo español”.* Esta metodología permite un aprendizaje

²³ Documentos de Trabajo Social: Revista de trabajo y acción social, ISSN 1133-6552, Nº. 40-42, 2007, págs. 19-34.

social más rápido tanto por parte de los inmigrantes como por parte de la población autóctona permitiendo un enriquecimiento mutuo y previniendo conductas racistas y xenófobas. El principal objetivo es favorecer su inclusión en la sociedad de acogida.

Se trata de formar grupos de inmigrantes de distintas nacionalidades para que haya una reciprocidad (feedback), apoyando e informando sobre distintos ámbitos (vivienda, sanitario, educativo, laboral...). Así pues su finalidad es la de ser un agente de apoyo así como un interlocutor en los que se busca consejo u orientación. La interacción grupal favorece la resocialización y el aprendizaje de las pautas de comportamiento y de las habilidades en un nuevo contexto.

- Permite la puesta en común e identificarse en la pertenencia de un grupo.
- Compartir experiencias y sentimientos (relato del momento en el que partieron desde su país de origen, los motivos por los cuales les llevaron cambiar de país de residencia...).
- Sentirse apoyadas en la recepción y acogida por otras participantes que tienen experiencias y sentimientos comunes.
- Compartir y resolver dudas (sobre la tramitación de prestaciones, instituciones a las que hay que ir a pedir la documentación...).

En el CMSS del barrio de San Pablo también se realizan durante un mes aproximadamente **sesiones intensivas de habilidades sociales orientadas a la búsqueda de empleo con un grupo de inmigrantes**, estas sesiones son impartidas generalmente por personal de comisiones obreras (CC.OO) o Unión General de Trabajadores (UGT). Su principal objetivo es facilitar técnicas de búsqueda de empleo para promocionar su autonomía, desarrollo personal y capacidades.

El contenido de las sesiones se basa principalmente en la función de información, explicando los siguientes contenidos:

- Derechos y deberes del trabajador (estatuto de los trabajadores).
- Normativa sobre el ámbito laboral.
- Principios de cómo realizar una entrevista.
- Técnicas para la búsqueda de empleo.

10.- CONCLUSIONES:

Como se ha dicho anteriormente, en la teoría de Trabajo Social con Grupos se han generado una serie de conocimientos sobre la acción que ejerce el grupo sobre sus individuos, que son los que orientan la intervención grupal, y los que fijan a los profesionales de la intervención social las expectativas sobre lo que cabe esperar obtener de la acción de un grupo sobre los usuarios de los servicios sociales cuando se prescribe este tipo de intervención, y los que nos orientan en la construcción de los objetivos de la intervención. Todos estos conocimientos aportados por la teoría de Trabajo Social con Grupos se han podido verlos plasmados en la realidad a través de la acción de este proyecto.

A continuación se pone en relación las hipótesis expuestas anteriormente del artículo citado de Teresa Rossell, poniéndolas en relación con la información que se ha obtenido de la observación no participante llevada a cabo en las dos sesiones de grupo transcritas, y en las entrevistas semiestructuradas realizadas.

1.- Existe una estrecha relación entre la participación social y las experiencias en grupos.

Por lo que he podido observar en las dos sesiones en las que he asistido, para toda experiencia grupal es necesario una mínima participación independientemente de que sea en menor o mayor grado.

Con ciertas participantes los educadores sociales reclamaban su participación con el objetivo de que se involucrarán en la dinámica de grupo. Aunque también se puede participar a través del lenguaje no verbal como la atención selectiva, la alabanza, la sonrisa o el contacto visual ya que "No prestar una atención adecuada reduce el nivel de comunicación y afecta negativamente a la dinámica grupal" (Fernández, López, 2006).

La participación e involucración en el diálogo y conversación es necesaria gestionarla adecuadamente ya que se suele establecer el rol de líder en todas dinámicas grupales. Cada participante ha de encontrar su posición y papel dentro del grupo viéndose aceptada en él, es decir, que existe una distribución del poder teniendo en cuenta a cada una de las participantes del grupo.

2.- - La pertenencia a un grupo cuyos miembros tiene necesidades similares puede facilitar la identificación y el apoyo mutuo.

Aunque uno de los requisitos regulados para la entrada al proyecto de educación familiar en grupo es que las participantes tengan un menor de ocho años a su cargo con el objetivo de prevenir situaciones de riesgo en un futuro, comparten problemáticas similares (*"bajo nivel de autoestima, escasez de habilidades sociales, dificultades en las organización doméstica y en las tareas del hogar, ausencia de pautas educativas claras en relación a los menores, absentismo escolar, conflictividad social en los menores"*²⁴).

²⁴ Problemáticas generales que se encuentran recogidas en el documento interno de trabajo de los educadores sociales del CMSS de "San Pablo" y "Magdalena": "Educación Familiar en grupo. Sección Casco Histórico". Se trata de un documento interno, no publicado, que elaboraron en

Indistintamente de las problemáticas citadas en el párrafo anterior, la situación actual por la que atraviesan las participantes (en situación de desempleo, dificultades para encontrar un puesto de trabajo estable, cobrando simultáneamente ayudas de orden económico del gobierno de Aragón...), pertenecer a una misma etnia compartiendo creencias y costumbres (puesto que el grupo de este año se caracteriza por ser en su mayoría gitanas), compartir una misma franja de edad, así como diferentes experiencias vitales (emigrar de su país de origen en busca de un futuro mejor, emancipación del hogar familiar, unión sentimental y crianza de un menor a una edad temprana...), todas estas necesidades determinadas en parte por el contexto social del que proceden y por la situación actual de crisis económica facilitan la identificación y el apoyo mutuo.

3.- Las actitudes y los comportamientos pueden modificarse con mayor facilidad dentro de un grupo de iguales. Las diferentes actitudes, conocimientos, o estilos de vida pueden ser una referencia para cada miembro y motivo de cambio.

Uno de los objetivos de los educadores sociales es consolidar los logros obtenidos, fortaleciendo la capacidad de cada participante para aplicar dichos conocimientos a cada uno de los aspectos de su vida, aunque siendo realista esta hipótesis es difícil de alcanzar puesto que el comportamiento y forma de ser es difícil de modificar a una edad avanzada y porque cada participante proviene de un contexto social con sus particularidades. Por este motivo, el educador social debe prestar una especial atención a los procesos que permiten fortalecer los logros de modo que se mantengan a lo largo del tiempo (Toseland y Rivas, 2005: 425).

su día (año 2009) los educadores sociales con el fin de regular desde un principio el funcionamiento e implantación del proyecto de educación familiar en grupo.

Aunque no se trata exclusivamente de mantener a largo plazo los logros que se han alcanzado, sino que otro de los objetivos a aplicar es que las propias participantes puedan poner en práctica las habilidades que han mejorado en cualquiera de las situaciones de la vida.

Una vez que las participantes finalizan el grupo tienen un nivel más alto de autoestima en comparación de cuando empezaron, se sienten más seguras de sí mismas y más capacitadas para resolver situaciones que les ocurren en la vida diaria, es decir, con una mayor autonomía para resolverla por sí solas. En cuanto a las relaciones sociales, tres de las participantes entrevistadas del grupo afirmaron no mantener una relación continuada y de amistad con algunas de las participantes.

4.- - El grupo alivia el aislamiento y favorece el sentimiento de pertenencia, así como el desarrollo de relaciones sociales dentro y fuera del grupo.

En la creación del proyecto de educación familiar en grupo, una de las expectativas que tenían los educadores sociales era promover un reencuentro en un ambiente informal, ameno y de confianza entre mujeres que comparten problemáticas, vivencias y situaciones personales similares a través de una buena acogida.

En una de las entrevistas con las trabajadoras sociales, una de ellas me comentó lo siguiente: *“Con este proyecto se trabaja la autoestima, las habilidades sociales, también permite que las participantes tengan relación con otras mujeres, puesto que son chicas que han abandonado tempranamente los estudios y no lo han tenido como experiencia en sus vidas, el hecho de reunirse en un aula con mujeres, ayudarse...”*. (Entrevista nº1, apartado de recurso, pregunta nº1). El hecho de tener que asistir a un grupo, a una hora y

fecha determinada les supone una disciplina y un cumplimiento que desde más jóvenes carecieron.

Por tanto, la asistencia al grupo permite fomentar las relaciones sociales dentro del grupo, disminuyendo el aislamiento socialmente puesto que durante ese horario se desarrolla la conversación, el diálogo y la interconectividad entre las participantes, aunque durante las entrevistas realizadas a tres de las participantes, ambas afirmaron no mantener una relación continuada y de amistad una finalizado el grupo.

5.- - La pertenencia a un grupo, y el ambiente contenedor que en él se crea, permite la expresión de sentimientos que el individuo puede sentir como negativos.

La explicación del contenido de la sesión por los educadores sociales permite y facilita consecuentemente la libre participación y expresión de sentimientos por parte de algunas de las participantes. Puesto que en algunas ocasiones, los educadores sociales reclaman la participación y la implicación de algunas de ellas que se mantienen en silencio, al ser un poco más retraídas y tímidas.

La explicación de alguna secuencia vivida por una de las participantes es reflejo y retrato por otra de ellas, sintiéndose identificada con la explicación impersonal. Aunque con respecto a los aspectos de mejora del proyecto, una de las participantes afirmó lo siguiente: *“No hablar tanto de los sentimientos, ni del pasado de las personas sino centrarnos en el futuro”* (Entrevista de la participante nº3, pregunta nº11).

6.- - En el grupo cada miembro con su presencia y participación puede ser fuente de ayuda a los demás.

Una vez que el grupo va avanzando por cada una de las sesiones, llega un momento en el cual éste adquiere un alto nivel de confianza permitiendo

que se revelen aspectos personales y manifestando sentimientos, tanto positivos como negativos, esto provoca una estimulación para el resto de las participantes del grupo que sirve como fuente de ayuda.

Fernández, López (2006) expresan que las personas durante su participación en el grupo aprenden a implicarse por sí mismas en las interacciones que tienen lugar en él, sin esperar a ser requeridas, y ofrecen de manera espontánea un proceso de retroalimentación a los demás miembros.

7.- Los cambios que se producen a través de los grupos tienden a ser más consistentes que los conseguidos con otros métodos”²⁵.

El CMSS de “San Pablo” se caracteriza por una gran trayectoria y experiencia en el trabajo comunitario, en parte gracias a la implantación y desarrollo de programas comunitarios regulados en el Plan Integral del Casco Histórico (PICH), los cuales tuvieron una gran acogida y unos resultados muy positivos por parte de los usuarios. Algunos de estos programas ya no se desarrollan debido a los recortes económicos.

Por ello, el Trabajo Social con Grupos permite un aprendizaje mutuo entre las participantes, una puesta en común de sus problemas y de cómo solucionarlos gracias al asesoramiento del educador social que convive y mantiene un seguimiento continuo de las participantes. Dentro del grupo, sesión tras sesión, se trabajan diferentes valores (gestión de conflictos, aceptación de las normas del grupo, negociación del poder, afianzar la cohesión del grupo...) que permitirán un impacto y modificación en la propia persona (un antes y un después).

²⁵ ROSSELL POCH, Teresa: Trabajo Social de Grupo: grupos socioeducativos y socioterapéuticos. Cuadernos de Trabajo Social, nº 11 (1998), pag.114, Ed.Universidad Complutense, Madrid 1998.

Debido a la carencia de tiempo en la intervención individual de la trabajadora social y por el desbordamiento y acumulación de demandas en los servicios sociales debido al contexto de crisis económica, todo ello supone un déficit en la atención individualizada que impide tratar todo lo que se desearía las problemáticas del usuario, quedando las intervenciones en un mero trámite.

Por lo que en definitiva, empatizar situaciones y experiencias entre un grupo de iguales, sintiéndose acogidos por personas que comparten problemáticas similares permite que durante su programación temporal cada miembro del grupo realice un autodiagnóstico en sí mismo (conscientes de su problemática), reflexionando sobre aquello que debe de modificar.

11.- BIBLIOGRAFÍA

- Documentos de Trabajo Social: Revista de trabajo y acción social, ISSN 1133-6552, N°. 40-42, 2007, págs. 19-34.
- DOMENECH LÓPEZ, Y., (1998), "Capítulo 3: Aspectos generales del trabajo social con grupos" en *Introducción al Trabajo Social con Grupos*, Alicante, Editorial club universitario, pág. 54.
- FERNÁNDEZ GARCÍA T., Y LÓPEZ PELÁEZ A., (2006), "Ética y valores del Trabajo Social con Grupos" en *Trabajo Social con grupos*, Madrid, Alianza Editorial, pág. 84.
- KONOPKA, Gisela: *Trabajo Social de Grupo. Ed. Euramérica, 1968.*
- ROSSELL POCH, Teresa: Trabajo social de grupo: Grupos socioterapéuticos y socioeducativos Cuadernos de Trabajo Social nº 11, 1998 pág.103-122. Edita Universidad Complutense, 1998.

12.- WEBGRAFÍA

- *Contenido: Atenciones/ Servicios/ Proyectos*, (s.f.), Recuperado 27 de Abril de 2012, de http://iass.aragon.es/servicios_sociales/servicios_sociales.htm.
- *Datos demográficos: Juntas Municipales, población por edad y sexo*, (2011). Recuperado 14 de Julio de 2012, de http://www.zaragoza.es/ciudad/centros/detalle_Centro?id=764.
- *Mapa del barrio de San Pablo*, (s.f.). Recuperado 9 de Julio de 2012, de <http://www.hotelpariscentro.es/index.es.html>.
- *Servicios Sociales Generales* (s.f.). Recuperado 12 de Julio de 2012, de http://iass.aragon.es/servicios_sociales/servicios_sociales.htm.

13.- ANEXOS:

13.1.- Fichas informativas sobre el contenido de la sesión nº10: Habilidades sociales para el estrés.

1

EDUCACION FAMILIAR EN GRUPO
CMSS SAN PABLO-MAGDALENA

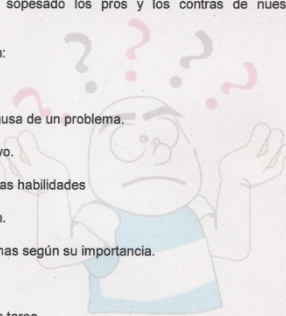
Sesión VII: Habilidades de planificación

INTRODUCCION

Como **Habilidades de planificación** entendemos aquellas que nos permiten tomar decisiones importantes o aceptar nuevos retos después de haber sopesado los pros y los contras de nuestra elección.

Algunas de ellas son:

- Tomar iniciativas.
- Discernir sobre la causa de un problema.
- Establecer un objetivo.
- Determinar las propias habilidades
- Recoger información.
- Resolver los problemas según su importancia.
- Tomar una decisión.
- Concentrarse en una tarea.



DECISIONES SENCILLAS / DECISIONES IMPORTANTES: Durante la infancia muchas decisiones importantes son tomadas por los padres/madres y por otros adultos, pero a partir de la adolescencia las decisiones van siendo cada vez más nuestra responsabilidad. En este proceso de aprendizaje también es importante distinguir cuándo no importa ceder ante los deseos de los demás y cuándo es importante seguir los propios criterios.

2

Modulo I Educación Familiar en Grupo

Sesión VII: Habilidades de Planificación

A TOMAR DECISIONES SE APRENDE

Si la habilidad para tomar decisiones se aprende, también se puede practicar y mejorar. Parece ser que las personas hábiles en la toma de decisiones tienen capacidad para clasificar las distintas opciones según sus ventajas e inconvenientes y, una vez hecho esto, escoger la que parece mejor opción.

UN METODO BÁSICO PARA TOMAR DECISIONES IMPORTANTES

PASO 1: Conflicto: ¿Cual es el conflicto?, ¿por qué tengo que tomar esta decisión?


PASO 2: Meta: ¿Qué quiero conseguir?

PASO 3: Alternativas: ¿Qué opciones tengo?

PASO 4: Consecuencias: ¿cuales son las consecuencias positivas y negativas de cada opción?

PASO 5: Decisión: Elegir la mejor alternativa.

PASO 6: Reflexión: ¿estás contenta con tu decisión? ¿siempre podemos cambiar de opinión y aprender de nuestra experiencia.




Modulo I Educación Familiar en Grupo

HABILIDADES SOCIALES Y DESARROLLO PERSONAL
CMSS SAN PABLO-MAGDALENA

Sesión VII: Habilidades de planificación

UN CUENTO PARA LA VIDA...

Un joven fue a ver a un sabio maestro y le preguntó:
-Señor, ¿qué debo hacer para conseguir lo que yo quiero?
El sabio no contestó. El joven después de repetir su pregunta varias veces con el mismo resultado se marchó y volvió al día siguiente con la misma demanda. No obtuvo ninguna respuesta y entonces volvió por tercera vez y repitió su pregunta:
-¿Qué debo hacer para conseguir lo que yo quiero?
El sabio le dijo:
-Ven conmigo.
Y se dirigieron a un río cercano. Entró en el agua llevando al joven de la mano y cuando alcanzaron cierta profundidad el sabio se apoyó en los hombros del joven y lo sumergió en el agua y pese a los esfuerzos del joven por desasirse de él, allí lo mantuvo. Al fin lo dejó salir y el joven respiró recuperando su aliento. Entonces preguntó el sabio:
-Cuando estabas bajo el agua, ¿qué era lo que más deseabas?
Sin vacilar contestó el joven:
-Aire, quería aire.
-¿No hubieras preferido mejor riquezas, comodidad, placeres, poder o amor?
-No, señor, deseaba aire, necesitaba aire y solo aire -fue su inmediata respuesta.
-Entonces -contestó el sabio-, para conseguir lo que tú quieres debes quererlo con la misma intensidad que querías el aire, debes luchar por ello y excluir todo lo demás. Debe ser tu única aspiración día y noche. Si tienes ese fervor, conseguirás sin duda lo que quieres.




DINÁMICA PARA TOMAR DECISIONES IMPORTANTES

SITUACIÓN:

Maria tiene 25 años, vive sola en Zaragoza con sus dos hijos: Fran de 7 años y Elena de 2. Tienen un piso alquilado por el que pagan 300 Euros. Fran va al colegio desde las 8 : 15 hasta las 17 : 00. La pequeña Elena nunca ha ido a la guardería. Los padres de Maria están mal de salud y no pueden ayudarle mucho pero algunas veces le llevan al niño al colegio. Maria cobra el subsidio de desempleo y tiene que pedir ayuda a sus padres o a la Trabajadora Social para cubrir los gastos del mes. Maria ha entregado muchos curriculum en empresas, ha hecho varias entrevistas de trabajo y... después de dos años sin encontrar trabajo... ¡le han ofrecido dos empleos!

- A.- Trabajar en una residencia de ancianos de Huesca, desde 7 de la mañana hasta las 3 de la tarde, cobrando 1000 E mensuales.
- B.- Trabajar en una empresa de Zaragoza desde las 8 de la mañana hasta las 3 de la tarde y un día a la semana 2 horas por la tarde, cobrando 650 E mensuales

Los dos trabajos son de Auxiliar de Hogar y le han ofrecido un año de contrato. ¡Tiene que empezar la próxima semana! Ayúdala a **TOMAR UNA DECISION**



13.2.- Fichas informativas sobre el contenido de la sesión nº12: Habilidades de planificación.

EDUCACION FAMILIAR EN GRUPO
CMSS SAN PABLO-MAGDALENA


Habilidades Sociales para hacer frente al estrés

Que entendemos por estrés ? A ver si no suena esto un poco más..

- Estoy de los nervios..!!!
- No puedo más!!
- Se me llevan los demoniosss..!!!
- No aguanto ni una más...!!

Quando nombramos estas frases y además tenemos la respiración acelerada, sudo, estado de ánimo alterado, nos movemos con torpeza, estamos rígidos, parece que nada nos calma, tenemos pensamientos que no podemos evitar, que nos preocupan.... Quizás tengamos algo de estrés... es decir, que estamos de los nervios!!!


¿QUE ES EL ESTRES? es la sobrecarga de la persona que se ve sometida a presiones externas. El estrés es POSITIVO ya que nos prepara para la acción , nos mantiene alerta... cuando esta situación se mantiene en el tiempo podemos considerar que es NEGATIVO, y hay que afrontarlo.



Modulo I **Educación Familiar en Grupo**

Algunos consejos para prevenir el estrés negativo:

- Recuerda que la risa y el humor son un antídoto para el estrés, practícalos lo más a menudo posible.
- Controla la toma de determinados productos y alimentos como, por ejemplo, el café, el alcohol, el tabaco, el azúcar, la sal o el exceso de carne.
- Reconoce y acepta tus propios sentimientos: Ante determinadas experiencias es normal tener determinadas reacciones, no te estás volviendo "loco".
- Tú eres un ser humano. Date permiso para cometer errores y reconocerlos.
- Ten en cuenta no solo tus puntos débiles: tienes muchos puntos fuertes a tu favor ¡utilízalos!
- Recompénsate a menudo con frases internas dichas a ti mismo como: he hecho bien esta tarea; aun siendo difícil lo he podido conseguir. Se trata de reforzar esos comportamientos y al mismo tiempo de aumentar tu propia estima
- Acepta el apoyo y los recursos que te puedan ofrecer los demás.
- Habla de sus pensamientos y sentimientos con personas cercanas a ti.
- Trata de no entrar en conflicto con los demás. A veces es mejor ceder, sobre todo cuando se trata de cosas que no son fundamentales.
- Comparte tus preocupaciones: te permitirá desahogarse, quitarte un peso de encima y te ayudará a ver las cosas de otra manera, facilitándote el encontrar nuevas alternativas a los problemas.
- Reserva 7 u 8 horas al día para el sueño, y espacios para el desayuno, la comida y la cena.
- Haz cosas que te gustan y te relajan.



13.3.- Transcripción de las entrevistas semiestructuradas realizadas a las trabajadoras sociales del CMSS de “San Pablo”.

Entrevista nº 1.

Fecha: 24 de Mayo de 2012.

Hora: 13.30 horas.

Duración: 30 minutos.

Lugar: despacho de la trabajadora social.

❖ En el plano de la intervención:

1) ¿Cómo se lleva el proceso de incorporación de usuarios individuales al grupo?

Los educadores sociales informan a cada trabajador social de la fecha de inicio del curso así como de los requisitos y del perfil de las candidatas que podemos presentar. Nos pasan una pequeña ficha que tenemos que rellenar con los datos personales de la participante que hemos elegido.

2) ¿Forma parte la incorporación y asistencia al grupo, de compromisos para acceder a servicios o prestaciones sociales, o de acuerdos de inserción?

Puede ser uno de los requisitos, aunque entre comillas puesto que la asistencia al grupo siempre es voluntaria. Puede ocurrir que por diversos motivos o circunstancias la participante no pueda asistir al curso, pero por eso no les vas a quitar el IAI (ingreso aragonés de inserción).

3) ¿Se llevan otro tipo de intervenciones, relacionadas, con los mismos usuarios, de manera simultánea?

Sí, mientras asisten al curso la trabajadora social desde su despacho trabaja con la usuaria de manera individual desempeñando un seguimiento así como desde otros programas como educación familiar (PAF).

4) ¿Se perciben resultados en las participantes a nivel individual?, ¿Qué tipos de cambios se perciben?

La verdad es que es difícil de evaluar porque trabajamos con los usuarios desde el despacho y tampoco disponemos de mucho tiempo. Los educadores sociales que trabajan con ellos desde el programa de educación familiar sí que pueden ver cambios al pasar más tiempo con ellas. Por ejemplo, es una de mis usuarias que asiste al grupo sí que veo cambios pero no puedo verificar si es debido al grupo o no.

❖ En el plano metodológico:

1) Respecto del proyecto en sí, ¿Participan las trabajadoras sociales del diseño del proyecto, de su desarrollo, de su evaluación?

No, yo por ejemplo en el proyecto acompañándonos que también tiene una perspectiva grupal sí que participé, lo que no sé es si los educadores sociales nos pasaran el proyecto para valorarlo, yo creo que no.

2) Respetto de los usuarios, ¿Cómo se lleva la coordinación con los educadores que llevan el grupo?

Pues primero les pasamos los casos. Luego tenemos pequeñas reuniones para hablar sobre la usuaria que presento, si cumple con los requisitos, si se adaptará bien dentro del grupo, como se llevara con las demás participantes...

Si hay incidencias por parte de la participante (falta a las sesiones regularmente, le ha surgido algún problema...) el educador social me lo comunica, en ese aspecto sí que se da un seguimiento y coordinación. También en las reuniones que tenemos en educación familiar (trabajadora social, psicóloga y educador/a social) aprovechamos para hablar sobre la participante.

❖ Como recurso:

1) ¿Qué funciones cumple el proyecto dentro de la dinámica del centro?

Buf pues muchas. Trabaja aspectos que son muy difíciles de trabajar individualmente desde el despacho. Es rico a nivel educativo, social además de formativo. Con este proyecto se trabaja la autoestima, las habilidades sociales, también permite que las participantes tengan relación con otras mujeres, puesto que son chicas que han estudiado muy poco y no lo han tenido como experiencia en sus vidas, el hecho de reunirse con mujeres, ayudarse...

A nivel formativo, adquieren conocimientos sobre la crianza y el cuidado de sus hijos. Luego el hecho de que sea voluntario dice mucho del interés que la participante tiene por mejorar.

2) ¿Os parece que se podría generalizar la experiencia a otro tipo de intervenciones?, ¿Qué posibilidades perciben de desarrollar la intervención grupal en el centro?

Sí, por supuesto. Pues por ejemplo trabajo en grupo con adolescentes, con aquellas familias que tienen hijos adolescentes de 15/16 años que ni estudian ni trabajan y que no cumplan con las normas, o también con personas que tienen dificultades para acceder a un empleo. El trabajo social en grupo tiene muchos beneficios, el inconveniente es que es una de las áreas que no se pueden desarrollar desde los servicios sociales comunitarios. Creo que los únicos centros donde se realiza trabajo social con grupos es el de Oliver y el de aquí.

Por ejemplo, dos de los trabajadores sociales de aquí se ocuparon prácticamente ellos solos del proyecto acompañándonos que se hizo años atrás aunque los demás colaborásemos, para ellos supuso un esfuerzo muy grande ya que llevaron el peso gordo del proyecto (realizaban visitas domiciliarias a los ancianos, se coordinaban con casa amparo...).

3) ¿Qué aspectos de mejora tiene el proyecto?

Se tiene que mejorar el poder evaluar esa mejora, inventar un instrumento.

Entrevista nº 2.

Fecha: 25 de Mayo de 2012

Hora: 08.40 horas.

Duración: 20 minutos.

Lugar: despacho de la trabajadora social.

❖ En el plano de la intervención:

1) ¿Cómo se lleva el proceso de incorporación de usuarios individuales al grupo?

Cuando se puso por primera vez en marcha el proyecto, los trabajadores sociales tenían que trabajar la motivación con los usuarios porque desconocían lo que era. El trabajador social se lo propone en el despacho y tiene que rellenar una ficha con los datos personales de la participante que va a presentar, normalmente los usuarios aceptan sin problemas. Ahora después de cuatro años de desarrollo y al ser un proyecto ya conocido, algunos usuarios lo demandan (tienen opiniones de vecinos del barrio, por el boca a boca).

2) ¿Forma parte la incorporación y asistencia al grupo, de compromisos para acceder a servicios o prestaciones sociales, o de acuerdos de inserción?

No, puesto que su asistencia es totalmente voluntaria al igual que lo es el PAF. Puedes hacer un motivo de sensibilización, aunque yo nunca fuerza para que puedan conceder el IAI.

3) ¿Se llevan otro tipo de intervenciones, relacionadas, con los mismos usuarios, de manera simultánea?

Sí, se realizan otras intervenciones como ayudas de urgencias, ingreso aragonés de inserción, con usuarios que llevan bastantes intervenciones y con los cuales hemos establecido una relación de confianza.

4) ¿Se perciben resultados en las participantes a nivel individual?, ¿Qué tipos de cambios se perciben?

Sí, las participantes son más conscientes de los problemas que tienen. La asistencia al grupo refuerza la autoestima así como las relaciones entre iguales, se conocen más dentro del grupo. Y también se observa que hay un cambio en las habilidades parentales.

❖ En el plano metodológico:

1) Respecto del proyecto en sí, ¿Participan las/os trabajadoras sociales del diseño del proyecto, de su desarrollo, de su evaluación?

No, eso es cosa de los/as educadores sociales puesto que son los que han inventado y llevan a cabo el proyecto. Este proyecto está basado en el "acompañándonos" que se realizó durante tres años en la Magdalena y durante dos en el casco histórico.

Por los buenos resultados que tuvo el proyecto acompañándonos, los educadores se decidieron a realizar el programa de educación familiar desde una perspectiva grupal. Los/as trabajadoras sociales sólo nos ocupamos de seleccionar a las participantes en función de los requisitos del proyecto y los derivamos a los/as educadores sociales.

2) Respeto de los usuarios, ¿Cómo se lleva la coordinación con los/as educadores que llevan el grupo?

En un principio les pasamos a los educadores sociales una ficha con los datos personales de las participantes que hemos escogido para presentarlas al proyecto. Nos coordinamos para hablar de cómo van funcionando dentro del grupo, si tienen algún problema...por algún motivo o interés en particular planificamos reuniones.

❖ Como recurso:

1) ¿Qué funciones cumple el proyecto dentro de la dinámica del centro?

Muy buena. Sirve para reforzar el programa de educación familiar ya que este no puede abarcar más gente de la que tiene.

Este proyecto aglutina a aquellas personas que por una razón u otra no pueden entrar en el PAF (por razón de lista de espera...) y a otras aquellas que presentan dificultades en las habilidades parentales.

2) ¿Qué expectativas se tienen respecto del funcionamiento del grupo?

Muy buenas, ya que este proyecto año tras año está demostrando que se dan unas mejoras en las participantes. Normalmente, se suelen cumplir nuestras expectativas.

3) ¿Os parece que se podría generalizar la experiencia a otro tipo de intervenciones?, ¿Qué posibilidades perciben de desarrollar la intervención grupal del centro?

Sí, claro. Se podría hacer un proyecto con adolescentes, con usuarios que perciben la misma prestación IAI, ya que suelen compartir problemáticas similares, volver a hacer el proyecto acompañándonos (cumple una labor social con los grupos), o aplicarlo a grupos de desarrollo personal.

Para hacer una intervención en profundidad es necesario trabajar en grupos. En el planteamiento de la nueva organización del centro aparecen algunos programas ya definidos a nivel grupal, como el acompañándonos.

4) ¿Qué aspectos de mejora tiene el proyecto?

Pues profundizar más en algunas cosas, como en el tema de la salud, de las relaciones, de la comunicación. O incluso realizar otro tipo de proyecto que se aplique a madres que tienen hijos de otras franjas de edad o que tengan distintas problemáticas.

Entrevista nº 3.

Fecha: 5 de Junio de 2012.

Hora: 13.00.

Duración: 30 minutos.

Lugar: despacho de la trabajadora social.

❖ En el plano de la intervención:

1) ¿Cómo se lleva el proceso de intervención de usuarios individuales al grupo?

Por parte de las trabajadoras sociales, cuando se interviene con las usuarias a nivel individual en el despacho se observan en algunas de ellas limitaciones, cumpliendo con los requisitos para su entrada o sino porque directamente lo demanda la propia usuaria. Mayoritariamente son mujeres con cargas familiares e hijos que están solas aunque no necesariamente.

2) ¿Forma parte la incorporación y asistencia al grupo, de compromisos para acceder a servicios o prestaciones sociales, o de acuerdos de inserción?

Sí, puesto que es un instrumento muy útil para favorecer la integración social de las mujeres por todo lo que implica.

3) ¿Se llevan otro tipo de intervenciones, relacionadas, con los mismos usuarios, de manera simultánea?

Sí claro puesto que una gran parte de las participantes son usuarias del programa de apoyo a la familia con quienes trabaja los educadores sociales. También se hacen simultáneamente con ellas intervenciones

individuales donde se tramitan en el caso de que fuera necesario ayudas económicas como ayudas de urgencia, el ingreso aragonés de inserción...

4) ¿Se perciben resultados en las participantes a nivel individual?, ¿Qué tipos de cambios se perciben?

Yo creo que sí aunque son difíciles de detectar por el tipo de intervención que llevamos desde el despacho. Por ejemplo yo tengo conocimiento de que una de mis usuarias que acude al grupo está avanzando por lo que me dicen los educadores sociales, es la única que toma nota durante las sesiones, se le ve con mucho interés.

❖ En el plano metodológico:

1) Respecto del proyecto en sí: ¿Participan las trabajadoras sociales del diseño del proyecto, de su desarrollo, de su evaluación?

En principio no puesto que es un proyecto que ha sido elaborado por los educadores sociales, el contenido y los criterios de evaluación son de ellos. Solo participamos en el proceso de incorporación de las usuarias al grupo.

2) Respecto de los usuarios: ¿Cómo se lleva la coordinación con los educadores que llevan el grupo?

Periodicidad de coordinación no existe, no está escrita aunque sería continuada si fuera necesaria, es decir, dependiendo de los problemas que se dieran en la participante. Para saber cierta información de nuestra usuaria nos coordinamos con los educadores sociales a través de correos electrónicos. Si todo va bien si que al final del grupo se devuelve información por parte de los educadores sociales.

❖ Como recurso:

1) ¿Qué funciones cumple el proyecto dentro de la dinámica del centro?

Para ellas es una buena herramienta de ayuda, ya que se ayudan mutuamente, tienen problemas comunes que les permiten empatizar las unas con las otras más fácilmente, alguien con quien compartir experiencias y sentirse apoyadas.

2) ¿Qué expectativas se tienen respecto del funcionamiento del grupo?

Pues expectativas positivas, que le ayude a mejorar su funcionamiento personal, sus relaciones y las atenciones a su hijo menor.

3) ¿Os parece que se podría generalizar la experiencia a otro tipo de intervenciones?, ¿Qué posibilidades perciben de desarrollar la intervención grupal en el centro?

Sí claro, a nivel profesional es una experiencia e intervención muy positiva, totalmente diferente a lo que los trabajadores sociales hacemos y con muy buenos resultados, se podría generalizar a diferentes grupos que tuvieran características comunes, por ejemplo ahora estamos pensando en realizar un grupo exclusivamente para familias que tienen a su cargo hijos adolescentes.

4) ¿Qué aspectos de mejora tiene el proyecto?

Desde mi punto de vista tendría que existir una coordinación entre el trabajador social y el educador social más establecida, pues por ejemplo que se hiciera una reunión al comienzo del grupo, otra durante el desarrollo y otra reunión al final del grupo.

13.4.- Transcripción de las entrevistas semiestructuradas realizadas a las participantes del Proyecto de Educación Familiar de Grupo.

Entrevista nº 1.

Tipo de perfil: Mujer de nacionalidad marroquí de 31 años.

Duración de la entrevista: 10 minutos.

Lugar de realización de la entrevista: despacho del trabajador social de dependencia.

1) ¿Cómo ha sido tu incorporación al grupo?

Muy buena.

2) ¿Para qué crees que te ha servido? ¿Qué has aprendido dentro del grupo?

Para saber comunicarme cuando tengo que ir a buscar trabajo y a cómo solucionar los problemas.

3) ¿Qué cosas que antes no sabías, has aprendido?

Muchísimas. Por ejemplo a saber maquillarme porque yo antes no sabía. A saber cómo relajarme ante situaciones de estrés y cómo solucionar los conflictos con los vecinos.

4) ¿Qué cosas saber hacer mejor ahora que antes?

A saber controlar mejor los nervios con mis hijos, antes hacía muchos nervios con ellos pero ahora estoy más tranquila, más relajada.

5) ¿Te sientes más a gusto ahora contigo misma? ¿Y con las compañeras?

Sí, tengo la autoestima alta. En el grupo había mujeres de distintas nacionalidades y de distintas culturas, cada una de nosotras procede de un país distinto y me ha gustado porque he aprendido de cada una de ellas algo.

6) ¿Qué es lo que más te ha gustado del grupo?

Lo que más me ha gustado es que parecíamos una pequeña familia, ha sido muy buena la acogida durante la duración del curso.

7) ¿Cómo ha sido la relación de las participantes con los educadores sociales?

Buena, bien. No los conocía de antes.

8) ¿Te has sentido apoyada o ayudada o reconfortada por tus compañeras de grupo, cuando habéis hablado de vuestros problemas?, ¿Las conocías de antes? ¿Has mantenido relación con ellas después?

Sí, mucho. Hemos compartido problemas y me he sentido identificada. Sólo del barrio, de vista. No, aunque ahora cuando nos encontramos por el barrio nos paramos a hablar un rato sobre los niños.

9) ¿Cómo te sientes después de haber finalizado el grupo?

Mucho mejor, me he sentido muy apoyada.

10) ¿Para qué crees que a otras personas les podría venir bien asistir al grupo? ¿Recomendarías a otras personas que aceptaran entrar en el grupo? ¿Por qué?

Se lo he recomendado a otras amigas por el horario porque podemos ir con tranquilidad ya que nuestros hijos están en el colegio y porque te ayuda a saber cómo resolver los problemas. La sesión que más me ha gustado es la de habilidades sociales aplicadas a la resolución de problemas, puesto que en mi comunidad de vecinos hay muchos conflictos.

Entrevista nº2

Tipo de perfil: Mujer gitana portuguesa de 25 años.

Duración de la entrevista: 25 minutos.

Lugar de realización de la entrevista: despacho del trabajador social de dependencia.

1) ¿Cómo ha sido tu incorporación al grupo? ¿Lo conocías?

Pues la educadora social me lo comento y le dije que sí. Oí hablar del grupo pero tampoco sabía mucho lo que era, me lo comento una amiga y me dijo que trataba sobre las habilidades sociales, sobre el cuidado de los niños y que era una vez por semana.

2) ¿Para qué crees que te ha servido? ¿Qué has aprendido dentro del grupo?

Yo siempre he sido nerviosa y ahora con las clases de relajación he aprendido a ser más tranquila y a estar más relajada aunque todavía no lo he conseguido del todo, porque yo grito mucho. He aprendido algo de cada una de ellas sobre lo que decían puesto que escuchando siempre aprendes algo.

3) ¿Qué cosas que antes no sabías, has aprendido?

Lo del pañal del niño, a saber cómo se pone y se quita, antes no sabía cómo hacerlo. Mi hijo antes comía muy mal ahora come mejor. Yo sólo tengo un hijo pero las demás madres que si que tienen más hijos me daban consejos y recomendaciones, me han ayudado mucho.

4) ¿Te sientes más a gusto ahora contigo misma? ¿Y con las compañeras?

Sí, aunque este grupo tenía que hacerse más días puesto que sólo es una hora a la semana. También el contenido de las sesiones de cada año tendría que cambiar, que se hicieran sesiones de cocinas, manualidades...sesiones donde se tuvieran que hacer cosas a parte de hablar. Aunque hablar es importante y

viene muy bien.

5) ¿Qué es lo que más te ha gustado del grupo?

Lo que más me ha gustado del grupo es el compañerismo que hay. Las chicas nos llevamos bien las unas con las otras. Si no entendías algo, por ejemplo alguna definición como me pasaba a mí, te lo explicaban sin ningún problema.

6) ¿Cómo ha sido la relación de las participantes con los educadores sociales?

Bien. A M^a Carmen ya la conocía del programa de apoyo a la familia (PAF), y la verdad que en general muy bien con ellos, Andrés es muy simpático. Te explican las cosas cuando tienes alguna duda.

7) ¿Te has sentido apoyada o ayudada o reconfortada por tus compañeras de grupo, cuando habéis hablado de vuestros problemas?, ¿Las conocías de antes? ¿Has mantenido relación con ellas después?

Hombre tampoco te diría que me siento apoyada porque las sesiones duran muy poco y es una vez a la semana aunque en ese poco tiempo que estás ahí sí que me siento apoyada. Algunas mujeres del grupo ya las conocía del programa de apoyo a la familia y también porque son del mismo barrio, las conozco de "hola, qué tal".

No, a veces cuando me las encuentro por el barrio sí que nos paramos a hablar diez minutos sobre los niños y demás, pero no son amigas de invitar a tu casa a un café.

8) ¿Cómo te sientes después de haber finalizado el grupo?

Bien, mejor que antes. Aprendes mucho asistiendo al grupo.

9) ¿Para qué crees que a otras personas les podría venir bien asistir al grupo? ¿Recomendarías a otras personas que aceptaran entrar en el grupo? ¿Por qué?

Yo se lo he recomendado a mi cuñada que tiene cuatro hijos para que se relaje y se quite un poco de tensión que tiene acumulada, y luego porque estás

reunida con mujeres. A parte el horario está muy bien porque a esa hora los niños están en el colegio.

Entrevista nº 3

Tipo de perfil: Mujer de nacionalidad brasileña de 26 años.

Duración de la entrevista: 20 minutos.

Lugar de realización de la entrevista: despacho del trabajador social de dependencia.

1) ¿Cómo ha sido tu incorporación al grupo?

Bien, positiva. A algunas mujeres ya las conocía pero a otras en cambio no, con algunas sí que he hecho amistad.

2) ¿Para qué crees que te ha servido? ¿Qué has aprendido dentro del grupo?

Pues he aprendido a saber escuchar a otras personas y a mejorar la comunicación a la hora de buscar trabajo.

3) ¿Qué cosas que antes no sabías, has aprendido?

Pues a escuchar y a resolver los papeles por mí misma, ahora ya sé lo que significa cada uno, dónde tengo que entregarlos y con quién tengo que hablar.

4) ¿Qué cosas sabes hacer mejor ahora que antes?

Pues mantener el nivel del niño. Antes me irritaba y me estresaba mucho con él pero ahora cuando gritan, lloran intento hablar con ellos tranquilamente, aplicando lo que he aprendido en la sesión de estrés y relajación. La verdad que esa sesión me gustó mucho, es una de mis favoritas.

5) ¿Te sientes más a gusto ahora contigo misma? ¿Y con las compañeras?

Sí, me siento más independiente e inteligente, es como que sé hacer las cosas por mí misma, tengo una mayor autonomía. Y con las compañeras hay con algunas que me llevo bien y con otras mal, porque yo hablo muy rápido y eso algunas no les gusta.

6) ¿Qué es lo que más te ha gustado del grupo?

Lo que más me ha gustado ha sido la sesión de relajación y el teatro que hicimos en el centro, se trataba de interpretar a los trabajadores sociales, fue un poco como cambio de papeles, fue muy divertido.

7) ¿Cómo ha sido la relación de las participantes con los educadores sociales?

Muy buena, ha sido todo perfecto. Aunque no los conocía desde un principio me han gustado mucho los tres aunque Andrés no ha estado en muchas clases, la verdad es que si hubieran estado los tres en todas las sesiones hubiera sido más divertido.

8) ¿Te has sentido apoyada o ayudada o reconfortada por tus compañeras de grupo, cuando habéis hablado de vuestros problemas?, ¿Las conocías de antes? ¿Has mantenido relación con ellas después?

Me he sentido apoyada aunque en algunas ocasiones me ponía mal al recordar cosas que me han sucedido en el pasado, la verdad es que no me gusta recordarlas. A algunas de las participantes las conocía solo de vista porque viven en el mismo barrio, con algunas de ellas sí que he cogido bastante confianza, cuando nos encontramos por la calle nos paramos a hablar de los niños, aunque con las de la Magdalena no porque viven en otro barrio.

9) ¿Cómo te sientes después de haber finalizado el grupo?

Un poco sola, con el grupo te entretenías, te obligabas a salir de casa a hacer algo y ahora desde que ha acabado estoy un poco aburrida, la verdad es que era muy divertido.

10) ¿Para qué crees que a otras personas les podría venir bien asistir al grupo? ¿Recomendarías a otras personas que aceptaran entrar en el grupo? ¿Por qué?

Pues para buscar un trabajo, para expresarte y hablar mejor el español ya que se aprende mucho de las profesoras, para aprender a escuchar y a comunicarse. Asistir al grupo supone dedicar un poco de tiempo para ti, disfrutando sin preocuparte de los problemas ni de las cosas de casa, evadirte un poco de los niños también. Es divertido porque recuerdas tu infancia cuando acudías al colegio y te sentabas en las mesas con los demás niños.

11) ¿Qué mejorarías del grupo?

No estar tanto tiempo en la misma sala, salir de ella y conocer partes del casco viejo y no hablar tanto de los sentimientos ni del pasado de las personas sino centrarnos en el futuro.

13.5.- Transcripción de la entrevista semiestructurada realizada a las educadoras sociales.

❖ Acerca de la detección:

1) ¿Qué requisitos han de tener para poder participar en el grupo?

Han de ser padres, madres o cualquier otro familiar que tengan hijos menores de 8 años siendo además del barrio de San Pablo y de la Magdalena.

Hay preferencia por usuarios del Programa de Educación Familiar (PAF) y de usuarios detectados por la trabajadora social que las lleva, valorando entre las posibles participantes una serie de aspectos como que vayan aprovechar el curso, que tengan un nivel mínimo de español y que no tengan problemas de salud graves.

2) ¿Qué colaboración profesional se da en el Proyecto de Educación Familiar en Grupo?

Pues se dan colaboraciones puntuales. La psicóloga da una sesión una vez al año, otra sesión la da una enfermera en el Centro de Promoción de la Salud, luego acuden mediadores de la Asociación Amediar.

3) ¿Cómo se contacta con la participante para explicarle la propuesta?

Por teléfono, luego les convocamos a una reunión informativa para explicárselo. Más tarde ellos deciden si vuelven o no.

4) ¿Qué les explica?

Se les presenta como un grupo donde se van a hablar de cosas para estar mejor con uno mismo, no se trabaja desde la carencia sino desde las potencialidades de cada participante. Le proponemos el camino y la manera de cómo hacerlo.

5) ¿Si se niega a participar y veis que le es muy necesario, que hacéis?

Todo es voluntariado. Si dicen que no, no pasa nada. Hay que trabajar siempre desde la motivación social, no es nada obligatorio. El proyecto lleva funcionando durante cuatro años y la verdad es que mucha gente se apunta, les llegan información o comentarios positivos acerca del proyecto por el "boca a boca".

En los acuerdos de IAI (ingreso aragonés de inserción) hay trabajadores sociales que proponen la asistencia al grupo como aspecto positivo para su consecución pero parte de nuestro trabajo es que vengan cómodos y a gusto, sino les apetece venir puede fracasar el grupo.

6) ¿Hacéis una valoración sobre el funcionamiento del grupo?

Al finalizar cada sesión se evalúa.

7) ¿Quiénes participan en esa valoración?

En la evaluación participan todos los educadores sociales. Cuando acaba el curso se prepara una dinámica de evaluación, y las participantes evalúan todo el curso. También al final de cada sesión les pedimos que escriban en una frase que han aprendido hoy y que hagan un esfuerzo en recoger en que ha consistido la sesión.

8) ¿Desde qué año está en marcha este proyecto?

Desde Enero del año 2009. Tratamos de sacar partido al trabajo en grupo, todo aquello que trabajamos a nivel individual potenciarlo a nivel grupal, entre ellas se crea un apoyo y ayuda mutua, lo grupal tiene muchas ventajas.

9) ¿Notáis mejoras, una vez finalizado el proyecto, en las participantes?

Se notan mejoras individuales especialmente en el físico y en la dinámica de grupo, las relaciones que establecen entre ellas. EL hándicap es que no

tenemos un mecanismo para evaluar si el proceso repercute en sus vidas después de finalizar las sesiones. No está cuantificado. Una vez que han hecho el Programa de Educación Familiar las participantes se animan a participar en el grupo porque ya conocen a los educadores sociales.

10) ¿Cómo se desarrolla la dinámica grupal a lo largo del proceso?

Cada año es distinto. Vienen con más expectativas y más pasividad en cuanto " a ver que me cuentan" pero poco a poco se dan cuenta de que vienen a participar. La relación entre ellas es buena porque comparten cosas comunes, el tema intercultural es importante.

En cada sesión se trabajan temas en común (lo que les preocupa de los niños), es decir, a trabajar desde lo que les une. Trabajan el respeto, la confidencialidad, las normas, a resolver conflictos, el turno de palabra, las actitudes.

Cuando hay bastantes faltas de asistencia les invitamos a hacer el curso en otro momento, simplemente porque no lo aprovechan. Y porque también es un proceso que tiene sentido seguirlo de manera continuada.

❖ Acerca de la evolución y evaluación:

1) ¿Se ha hecho alguna modificación desde que comenzó el proyecto?

Antes el proyecto estaba formado por tres módulos, cada uno de ellos de unas ocho o nueve sesiones. Mientras que ahora son dos módulos de unas quince sesiones. Los contenidos son los mismos pero repartidos en dos bloques. El área de la organización de la salud y doméstica se ha repartido entre las dos áreas. De un año para otro las sesiones las vamos modificando gracias a las evaluaciones que hacemos, adaptando la sesión al grupo que hay

en ese curso.

2) ¿Qué es lo que queda por mejorar?

Es importante cuidar el espacio, la acogida, el ambiente, que se sientan cuidadas, poder sacar un momento personal con cada una. Mejorar la parte de evaluación y sistematización, falta de tiempo por hacer.

3) ¿Qué dificultades encontráis en la aplicación del proyecto?

El hecho de poderle dedicar más tiempo para sistematizar los materiales, poder hacer una evaluación más seria en cuanto a los efectos que tienen en las familias y en el niño.

No hemos hecho evaluación contrastada y validada. El efecto del grupo en las familias no está evaluado. El post grupo no está desarrollado y el seguimiento no se puede hacer una vez que acaba el grupo.