



Facultad de  
Ciencias Sociales  
y del Trabajo  
Universidad Zaragoza



Universidad  
Zaragoza

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO

GRADO EN TRABAJO SOCIAL

Trabajo Fin de Grado

# La demanda de atención en la Casa de la mujer en el periodo de crisis económica. (2007-2012)

Análisis y propuestas desde el Trabajo Social

Autora: Celia Vilar Pascual

Director: Lázaro Bacallao Pino  
Codirector: Guillermo Domínguez Oliván

Junio, 2013



## **Agradecimientos:**

- A la Casa de la Mujer, por permitir generosamente que utilicemos los datos, en el propósito de contribuir al conocimiento y construcción de la igualdad y la justicia social. Igualmente, a todo el equipo del Servicio de Información, por la profesionalidad y sensibilidad prestada diariamente en su relación con las mujeres de esta ciudad.
- A Lázaro Bacallao y a Guillermo Domínguez por su asesoría técnica, sobre todo en el análisis sociológico y estadístico. Por el proceso de trabajo compartido, en paralelo a la crisis, del que sin duda hemos aprendido.
- A todas las personas que construyen valores equitativos favorecedores del progreso humano. En especial, a aquellos referentes que nos inspiran para seguir cultivándolos:
- A la filósofa feminista Simone de Beauvoir, por facilitar el camino del descubrimiento de reconocernos como mujeres con múltiples posibilidades de desarrollo, al igual que los hombres.

*"Como hombres o mujeres podemos disfrutar de esta maravillosa riqueza que se nos ofrece a manos llenas en una planta, en una hoja, en un grano de arena, en un poema, en una sonata, en un cuadro, en una estatua, en un diálogo. La vida es un milagro. ¿Acaso hemos perdido la capacidad de asombrarnos, de admirar, de permanecer absortos ante un prodigio de la Naturaleza o del genio humano?" Simone de Beauvoir*

- A la trabajadora social, socióloga y Premio Nobel de la Paz, Jane Adams, por la puesta en valor que sus acciones concedieron al concepto integral de paz

y cuidado humano.

*"El bien que se asegura para uno mismo, es precario e incierto si no se asegura para todos, y pasa a ser parte de la vida cotidiana de todos" Jane Adams*

- Al científico Albert Einstein, por su actitud progresista de lucha contra el conformismo.

*"No pretendamos que las cosas cambien, si siempre hacemos lo mismo. La crisis, es la mejor bendición que puede sucederle a personas y países, porque la crisis trae progresos. La creatividad nace de la angustia como el día nace de la noche oscura. Es en la crisis que nace la inventiva, los descubrimientos y las grandes estrategias. Quien supera la crisis se supera a sí mismo sin quedar superado. Quien atribuye a la crisis sus fracasos y penurias, violenta su propio talento y respeta más a los problemas que a las soluciones."*

*"La verdadera crisis, es la crisis de la incompetencia. El inconveniente de las personas y los países es la pereza para encontrar las salidas y soluciones. Sin crisis no hay desafíos, sin desafíos la vida es una rutina, una lenta agonía. Sin crisis no hay méritos. Es en la crisis donde aflora lo mejor de cada uno, porque sin crisis todo viento es caricia. Hablar de crisis es promoverla, y callar en la crisis es exaltar el conformismo. En vez de esto, trabajemos duro. Acabemos de una vez con la única crisis amenazadora, que es la tragedia de no querer luchar por superarla." Albert Einstein*

# GUIÓN

<b>1. Introducción. Presentación general y justificación del trabajo.....</b>	<b>6</b>
1.1 Objeto del trabajo.....	9
1.2 Metodología.....	10
1.3. Estructura del trabajo.....	17
 <b>2. Fundamentación terminológica, teórica y conceptual. Contexto geográfico, político o social del objeto de investigación.....</b>	<b>17</b>
2.1. Las Crisis, necesidades emergentes y respuestas a las demandas sociales desde el Trabajo Social.....	19
2.1.1. En los orígenes del Trabajo Social .....	19
2.1.2. En la actualidad .....	23
2.2. Características de la crisis del S XXI asociadas a la desigualdad e inequidad social.....	26
2.2.1. La construcción de la equidad y la meritocracia.....	26
2.2.2. Con la falta de equidad la comunidad se debilita, y más en tiempos de crisis.....	28
2.2.3. Relaciones entre las crisis y capital social.....	30
2.2.4. La dificultad del relevo generacional, otra de las herencias no resueltas de la Modernidad .....	33
2.2.5. Cambio social hacia la equidad: un reto imprescindible en permanente riesgo.....	34
2.2.6. Desigualdad laboral mundial de género. Repercusión de la crisis en las mujeres.....	35
2.3. Cambio social necesario para promover desarrollo sostenible y relaciones más equitativas.....	37
2.3.1. Programas de acción positiva: la alternativa viable para conseguir relaciones más equitativas y paliar la feminización de la pobreza.....	40
2.3.2 Los Servicios sociales. ¿Infraestructuras sociales que potencian el cambio social hacia la equidad?.....	42
2.4. La emergencia de la crisis económica en España y en Zaragoza y su repercusión en los Servicios Sociales.....	43
2.5. Las demandas y requerimientos en un Servicio de información de la Casa de la Mujer de Zaragoza.....	48
 <b>3. Desarrollo y resultados obtenidos.....</b>	<b>53</b>
3.1.Descripción de la demanda de atención en el Servicio de Información de la Casa de la Mujer en el periodo de crisis .....	53
3.1.1. Evolución cuantitativa de la demanda de atención.....	55
3.2. Tendencias generales de la demanda .....	67
3.3 Perfil de mujeres que demandan información y asesoría de formación, violencia de género y derechos sociales en el periodo de crisis.....	73
3.4.Las tres demandas emergentes: formación, derechos de la mujer y violencia de género.....	84
3.4.1 Cómo afecta la crisis a las mujeres demandantes de formación.....	84
3.4.2.Derechos de la mujer. El punto de vista de los profesionales de la Acción Social.....	90
3.4.3.Violencia de género. El punto de vista de los profesionales que atienden a víctimas de violencia de género.....	103
3.4.4. Formación, derechos de la mujer y violencia de género. El punto de vista de las Asociaciones de mujeres.....	111

<b>4. Conclusiones y propuestas generales.....</b>	<b>118</b>
<b>5. Bibliografía .....</b>	<b>131</b>
<b>6. Anexos.....</b>	<b>136</b>

## **1. Introducción. Presentación general y justificación del trabajo**

La Casa de la Mujer, Servicio social municipal en el que desarrollo mi experiencia profesional, tiene un servicio de información permanente de atención a la ciudadanía en cuestiones de mujer e igualdad de género.

Partimos de la hipótesis, (observada en el trabajo diario desde dentro del contexto laboral desde el año 2010) de que, la emergencia de la crisis económica ha incrementado la demanda de atención en dicho servicio y la ha modificado cualitativamente.

Para comprobar dicha hipótesis nuestro objetivo es identificar y analizar los cambios en la demanda de atención en los seis últimos años, poniéndolos en relación con los cambios sociales significativos en el mismo periodo para la mujer a nivel nacional, pero principalmente en la ciudad de Zaragoza y ver la vinculación entre ambos contextos: Institución (Servicios sociales municipales especializados) y contexto socio-económico.

Sabemos que la crisis socio-económica está incrementado las desigualdades sociales. Las problemáticas que afectan específicamente a las mujeres, - violencia de género, acceso desigual a los derechos legales, acceso desigual a la formación y empleo en igualdad... se están incrementando. Especialmente, para algunos grupos de mujeres expuestas a una mayor vulnerabilidad social.

Los recursos y prestaciones sociales públicos cada vez son más demandados por la situación social adversa. Al incrementar su demanda y disminuir o mantenerse en algunos casos su oferta, pero en muy pocos casos ampliarla, su acceso cada vez se hace más difícil.

Partiendo de esta tesis, la información para el acceso a los recursos sociales cada vez se vuelve más importante, sobre todo para algunas mujeres. Y aquí se da una paradoja en algunos grupos de mujeres: cuanta más necesidad tendrían de acceso a los recursos, con más dificultades se encuentran debido a múltiples brechas: bajos niveles de alfabetización o

formación general y también digital, escaso tiempo para la búsqueda de información por las dificultades de conciliación, etc.

Parte de nuestro trabajo técnico consiste en analizar sus necesidades para proponer respuestas técnicas institucionales, planteadas por las propias mujeres para promover la equidad ente hombres y mujeres y entre las propias mujeres. De esta forma los recursos, cada vez más escasos, se dirigen a las demandas de forma más efectiva y alcanzan el objetivo de equidad más eficazmente.

En este sentido, a través de este trabajo de investigación aplicada al caso local de Zaragoza -Casa de la Mujer-, intentamos responder a las siguientes cuestiones:

1. ¿Hay un cambio en las demandas de atención social como reflejo de los cambios sociales producidos por la crisis económica?
2. ¿Qué cambios son los más significativos en cuanto a tipología de demanda y perfil de mujer?
3. ¿Estos cambios de demanda requieren un cambio cualitativo en el tipo de respuesta?



## 1.1 Objeto del trabajo

Aunque nuestro objeto de trabajo en sentido amplio sería: “el cambio social experimentado por las mujeres a partir del periodo de crisis económica”, somos conscientes de que es un objeto inabarcable técnicamente, como la propia teoría del cambio social nos ha hecho ver a lo largo de la historia de la Sociología. De ello daremos cuenta en el apartado de Teoría.

Partiendo de esta “limitación técnica”, nuestro objeto de trabajo principal será “la evolución de la demanda de atención en la Casa de la Mujer en el periodo de tiempo coincidente con la crisis económica, (2007-2012)”. Para interpretar los resultados de la misma nos apoyaremos en las teorías del cambio social.

Los servicios prestados desde la Unidad Mujer de Servicios Sociales Especializados en los últimos años reflejan la evolución general de la situación socioeconómica que se vive en nuestra sociedad y en las administraciones en general.

En esta década de principio de siglo se ha vivido un ascenso de presupuestos, de actividades y de actuaciones desde la administración local que, en el caso de la Casa de la Mujer, ha sido cofinanciada al 50 % por Fondos Sociales Europeos, que ha permitido un gran impulso en el avance de la sensibilización de la sociedad hacia temas relacionados con la equidad entre hombres y mujeres.

Los efectos de la crisis parecen empezar a presentarse de forma clara a partir del año 2009. Es en este año cuando las mujeres empiezan a manifestar su incidencia en situaciones personales y familiares, según nos consta en el estudio propio “*La influencia de la crisis en las mujeres demandantes de formación en la casa de la mujer*”- (Ayuntamiento de Zaragoza, 2009), del que luego hablaremos.

De igual forma no se reflejan en las actuaciones municipales a efectos presupuestarios y de actuaciones. Es a partir del año 2010, pero muy especialmente del 2011 cuando se reduce considerablemente la disposición

presupuestaria y comienzan a disminuir la prestación de servicios y actuaciones.

¿Y la emergencia de la crisis, cómo influye en la demanda de atención? A esta pregunta queremos respondernos con este informe.

El Servicio de información de la Casa de la Mujer es un buen “termómetro” de las demandas de las mujeres, pues es un servicio abierto a la ciudadanía que no tiene ningún tipo de requisito de acceso y que atiende todo tipo de demandas que quieran manifestarse, siempre que tengan que ver con la situación social que están viviendo las mujeres, su acceso en igualdad a los recursos de la ciudad y con la situación de igualdad de género.

Nos fijaremos estos tres objetivos concretos de trabajo:

1. Identificar el tipo de demanda y el perfil de mujeres demandantes a las que está afectando más la crisis económica.
2. Analizar las consecuencias y/o impacto de la crisis en los perfiles de mujeres asociados a los principales tipos de demandas en el periodo de crisis.
3. Proponer medidas de intervención social dirigidas a responder a las demandas de los grupos de mujeres más afectadas por la crisis económica, teniendo en cuenta la opinión de las propias mujeres y de los profesionales de la acción social.

## **1.2 Metodología**

Hemos elegido una combinación de metodología cuantitativa y cualitativa. En una primera fase, hemos hecho uso de los datos registrados sistemáticamente en la base de datos del Servicio de información de la Casa de la mujer sobre la demanda de las mujeres para analizar, con técnicas estadísticas, la evolución de la demanda en el periodo de crisis y en concreto las demandas que más habían variado desde el inicio de la crisis.

Paralelamente, hemos analizado, como fuente secundaria, los estudios realizados en la Institución- de carácter cuantitativo y cualitativo-, en el periodo (2007-2012) y temática estudiada: "efectos de la crisis en las mujeres".

En primer lugar la encuesta longitudinal en el año 2009 y 2012 nos ha permitido analizar y comparar en el tiempo la evolución de la situación en la que se encuentran las mujeres estudiadas en relación a la crisis.

Dos grupos focales con profesionales de la Acción social nos han permitido analizar el punto de vista de los mismos en los temas centrales de las demandas de las mujeres. Los focos analizados han sido: las nuevas realidades de las mujeres, la respuesta de los profesionales ante sus nuevas demandas y las propuestas de mejora.

Por último, han sido objeto de estudio también los grupos de trabajo del Encuentro de Asociaciones de mujeres entorno a la temática de la crisis con el mismo objetivo y focos que el anterior.

A continuación exponemos más detalladamente el proceso.

## **1. Para abordar el primer objetivo: Identificar el tipo de demanda y el perfil de mujeres demandantes a las que está afectando más la crisis económica**

### **1.1. Identificar el tipo de demanda que cambia con la crisis**

- Primero **describiremos el tipo de relación observada entre la demanda y la actividad económica de la ciudad**. Para ello realizaremos un análisis descriptivo general de los datos que nos ofrece la base de datos del Servicio de Información de la Casa de la Mujer en los años 2007-2012 y veremos qué coincidencias hay entre las curvas de la evolución de la demanda y las vinculadas a la actividad económica.
- En segundo lugar **identificaremos el tipo de demanda que está**

**siendo más afectada en los años de incidencia de la crisis.** Para ello, calcularemos un índice epidémico que nos mostrará qué tipo de demanda está sufriendo repunte significativo o “epidémico” en el último año con respecto a los cinco anteriores y dos tasas de variación- una de interanual de los tres últimos años y otra del primero (2007) y del último (2012)-.

Consideraremos como “evidencia de un cambio en la demanda en relación a la crisis aquellos datos que han resultado positivos en las tres tablas calculadas- índice epidémico y las dos tasas interanuales.

Explicamos un poco más en qué consiste cada una:

**-Índice epidémico-** Este índice permite analizar en qué medida la demanda del último año tiene repuntes realmente significativos de tendencia. Se trata de poner en relación los datos del último año, 2012, con la mediana de los cinco anteriores.

Es un índice utilizado por Carmen Vives et al (2005) del Departamento de Salud Pública de la Universidad de Alicante, (Red de Investigación sobre Salud y Género). Este grupo de investigación ha estado aplicando el índice epidémico desde el año 2003 para estudiar la evolución de la violencia de género en España y los riesgos para la salud pública que tiene en las mujeres. Definen índice epidémico como la razón entre las muertes sucedidas en el mes correspondiente y la mediana de muertes del quinquenio anterior; considerando valor epidémico cuando es  $\geq 1,25$ .

Pensamos que puede ser utilizado en este estudio para analizar las tendencias de demanda del último año con respecto al periodo completo de crisis. Si el índice resultante de cada uno de los indicadores resulta mayor a 1,25 se contemplará como un resultado epidémico- es decir especialmente afectado por la crisis en el último año con respecto a los cinco anteriores-

**-Tasa de variación interanual del último trienio (2010-2012)-** Con esta tasa, en valores absolutos y relativos, pretendemos observar la evolución interanual de la demanda en los últimos tres años en los que la crisis está ya definitivamente “instaurada” en la ciudad.

**-Tasa de variación entre el primer (2007) y el último año (2012)-** Con esta tasa se pretende comparar los datos del primer año, en los que la crisis económica todavía no había comenzado, con el último año, en la que la crisis se hace más patente.

**1.2. Identificar los perfiles de mujeres demandantes– según edad y lugar de origen-** de las demandas que emergen en el periodo de crisis.

2. Para abordar el segundo objetivo: “Analizar las consecuencias y/o impacto de la crisis en los perfiles de mujeres asociados a los principales tipos de demandas en el periodo de crisis”:

- Cruzaremos el tipo de demandas afectadas por la crisis y las características de las demandantes -edad y lugar de origen- y analizaremos los resultados obtenidos en el análisis estadístico.
- Identificaremos las necesidades más significativas de dichos grupos de mujeres a raíz de la crisis económica. Para ello, haremos una revisión documental de los informes de las dos encuestas sobre “Las consecuencias de la crisis en las mujeres demandantes de formación en la Casa de la Mujer del Ayuntamiento de Zaragoza, 2009 y 2012”

La encuesta, que se adjunta al final del informe, (Anexos) se compone de dieciséis preguntas, estructuradas en tres apartados. En el primero que consta de siete preguntas, se pretende recoger la información relativa al perfil personal y laboral de las encuestadas. El segundo apartado comprende tres preguntas referidas a los datos socioeconómicos de la unidad familiar de la

encuestada. En el tercero se incluyen las preguntas sobre los efectos de la crisis económica en seis aspectos, el empleo, los ingresos, la vivienda, los hábitos y costumbres, la convivencia familiar y el estado de ánimo.

- Por último, analizaremos cómo están percibiendo las mujeres la afección de la crisis, especialmente en relación a los derechos de las mujeres y a la violencia de género a través de dos grupos focales y un Encuentro de Asociaciones de mujeres organizados por la Casa de la Mujer.

3. Para alcanzar el tercer objetivo “Proponer medidas de intervención social dirigidas a responder a las demandas de los grupos de mujeres más afectadas en los años de incidencia de la crisis económica”, tendremos en cuenta las propuestas sugeridas en los dos grupos focales y en el Encuentro de Asociaciones de mujeres realizado por la Casa de la Mujer mencionado.

## ESQUEMA DE LAS FASES METODOLOGICAS

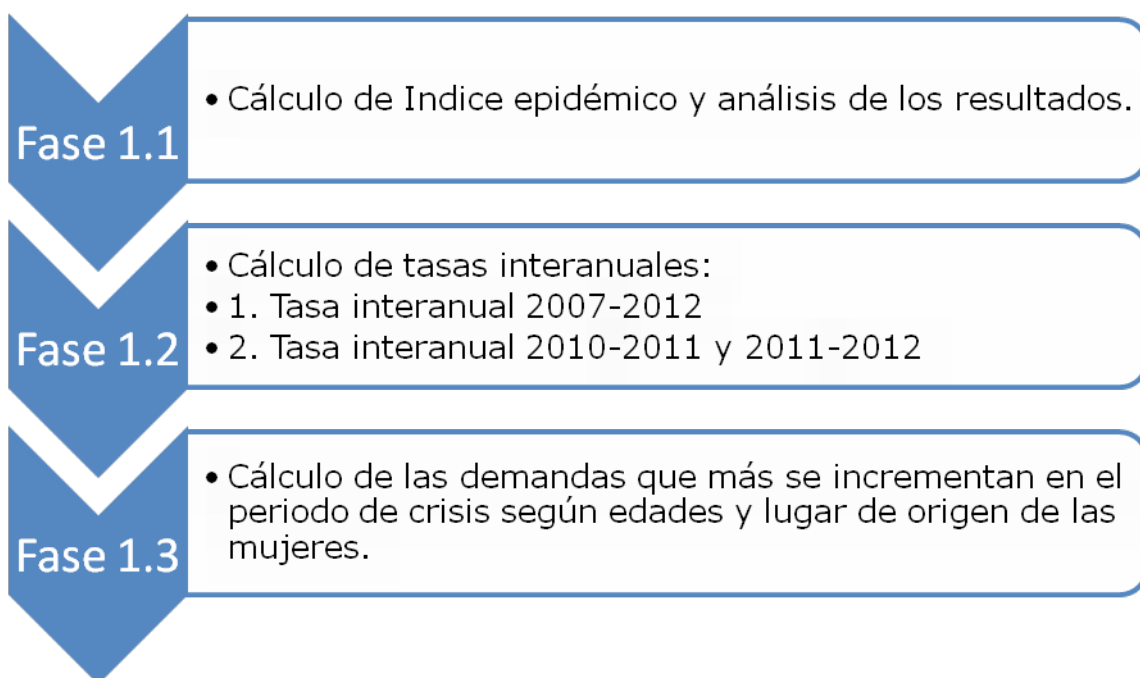
### FASE I: FASE DE EXPLORACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LA DEMANDA (Cuantitativo)

**Objetivo** → Identificar el tipo de demanda y el perfil de mujeres demandantes a las que está afectando más la crisis económica.

**UNIVERSO:** Mujeres que demandan información en la Casa de la Mujer (100%)

**FUENTE:** Primaria. Base de datos (2007-2012)

### ANÁLISIS DE CONTENIDO



### **TAREAS**

Selección de las categorías de la demanda más significativas → Elaboración de tablas estadísticas según las categorías e indicadores seleccionados.

Análisis estadístico de las demandas y perfiles de demandantes más afectadas en el período de crisis económica.

## FASE 2: ESTUDIO DIAGNOSTICO

### (cuantitativo y cualitativo)

**OBJETIVO** → Analizar las consecuencias y/o impacto de la crisis en los perfiles de mujeres asociados a los principales tipos de demandas en el periodo de crisis.

#### 1. FORMACIÓN

- UNIVERSO :Mujeres que demandan formación en la Casa de la Mujer. Muestra: 827 mujeres (años 2009 y 2012)
- FUENTE: Secundaria: Estudio cuantitativo longitudinal: Encuesta y análisis de contenido del estudio longitudinal *"Cómo afecta la crisis a las mujeres en el año 2009 y 2012"* (Ayuntamiento de Zaragoza, 2009 y 2012)

#### 2. DERECHOS DE LAS MUJERES

- UNIVERSO :Profesionales de Servicios Sociales y Sanitarios de Zaragoza que atienden las demandas socio-sanitarias relacionadas con los derechos de las mujeres de la ciudad y mujeres miembros de asociaciones de mujeres de Zaragoza
- FUENTE: Secundaria: Conclusiones sobre el *"taller de profesionales: los derechos sociales de las mujeres frente a la crisis"* y *"V Encuentro de Asociaciones de Mujeres de Zaragoza con el tema las mujeres frente a la crisis"* y análisis de contenido.

#### 3. VIOLENCIA DE GÉNERO

- UNIVERSO :Profesionales de Zaragoza que trabajan con mujeres víctimas de violencia de género y mujeres miembros de asociaciones de mujeres de Zaragoza
- FUENTE: Secundaria: Conclusiones sobre el *"Taller de profesionales: la violencia contra las mujeres en época de crisis"* y *" Encuentro de Asociaciones de Mujeres de Zaragoza con el tema las mujeres frente a la crisis"* y análisis del contenido.



### FASE III: CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

**OBJETIVO** → Proponer medidas de intervención social dirigidas a responder a las demandas de los grupos de mujeres más afectadas por la crisis económica.

**TAREAS:** Redacción de las propuestas en base al resultado de la investigación aplicada.

#### 1.3. Estructura del trabajo

Una vez explicado cómo vamos a desarrollar metodológicamente el trabajo, expondremos primero la fundamentación teórica y conceptual del objeto de estudio y el contexto geográfico y socio-político

A continuación expondremos los resultados obtenidos y las medidas de intervención propuestas y por último las conclusiones finales del estudio.

## **2. Fundamentación terminológica, teórica y conceptual. Contexto geográfico, político o social del objeto de investigación.**

Somos conscientes de la complejidad del tema elegido: "*La demanda de atención en la Casa de la mujer en el periodo de crisis económica (2007-2012)*". Ante sus diferentes dimensiones, comenzaremos por definir los conceptos "macro" para ir descendiendo a los más "micro".

Abordaremos en primer lugar la "crisis económica" y su vinculación con la equidad y los "cambios que afectan a las mujeres desde un enfoque histórico- global", para ir desembocando en el contexto político, social y geográfico local - Servicios sociales especializados de atención a las mujeres - Casa de la Mujer de Zaragoza-.

Pretendemos en nuestro análisis partir del significado de la palabra crisis según su etimología. La palabra crisis llegó a nosotros a partir de la palabra latina "crisis", del griego "Krisis" y el verbo "Krinei" que significa "separar" y "definir." Crisis es algo que se rompe en un momento decisivo y por ello hay que analizarlo. De allí el término "crítica" que significa análisis o estudio de algo para emitir un juicio y de allí también "criterio", que es razonamiento adecuado. La crisis va asociada a una necesidad de pensar, analizar y decidir.

En castellano el diccionario atribuye a crisis el significado de un cambio brusco- para bien o para mal- en el curso de una enfermedad o de procesos físicos, históricos o espirituales. Se aplica también a los momentos decisivos de situaciones graves o de repercusiones importantes.

La prensa y la ciencia política han impuesto una nueva acepción de crisis -también recogida por los diccionarios- que hoy es la de uso más frecuente: 'situación de dificultades económicas, caracterizada por inflación y escasez de mercaderías'.

## 2.1. Las Crisis, necesidades emergentes y respuestas a las demandas sociales desde el Trabajo Social

Las mujeres siempre han tenido especial capacidad para afrontar situaciones difíciles y para crear nuevos valores más adaptados a los cambios. A través de sus demandas pretendemos no sólo diagnosticar debilidades, sino también fortalezas y oportunidades de cambio. Creemos que un análisis histórico con esta perspectiva nos puede ayudar a ello.

### 2.1.1. En los orígenes del Trabajo Social

#### **El papel de las trabajadoras sociales en la creación de la Reformas sociales.**

Las crisis llevan implícitas cuestiones que generan sufrimiento humano, (muerte -de gente, de valores..., pobreza..., sufrimiento, rupturas, fragilidad, complejidad, caos, desorden- pero también, otras que emergen de forma asombrosa y nueva y que vamos integrando sin darnos cuenta (vida/nacimiento- de ideas, valores, mezclas, intercambios, riqueza, organización, reforma...).

La Modernidad trajo consigo un cambio estructural profundo de la mano de la Revolución Industrial. Los desequilibrios socio-económicos generaron necesidades asociadas a la pobreza masiva y el desorden social.

A finales del siglo XVIII, principios del XIX, nacieron las Ciencias de lo Social para dar explicación a lo que estaba pasando. El Trabajo Social dio respuestas que permitieron organizar e intervenir en la sociedad, contribuyendo a reequilibrar y cohesionar socialmente, como varios autores coinciden en decir ( Foucault, 1999:335) y (Castel, 1997:20).

Se produjo un cambio brusco de valores que hicieron desbordar lo

comunitario, y entorpecer la capacidad de autoorganización. Los contextos socio-económicos, tan adversos, lo hacían muy difícil. Las ciudades se “colapsaban” de nuevos vecinos a los que no se podía acoger equilibradamente.

Ello requirió, no sólo de intervención para posibilitar la gestión de “lo social” sino también para reformar los valores tradicionales que ya no eran “funcionales”, emergiendo otros más igualitarios y democráticos, que permitieran la participación de todos en el desarrollo social. En ambas tareas tuvieron protagonismo las mujeres.

### **El Trabajo social: La organización de la colectividad y el “cuidado humano”, en respuesta a las demandas sociales emergentes.**

Las trabajadoras sociales intervinieron activamente en la reforma social dando respuesta a las consecuencias negativas de la Modernidad, sobre todo las ocasionadas por las repentinas concentraciones urbanas.

Destacaríamos a tres de ellas: Octavia Hill, por organizar las respuestas a una de las demandas más importantes de la época, como fueron las relacionadas con la gestión de la mejora de viviendas en los barrios. A Mary Richmond – por su protagonismo en la gestión de la actividad voluntaria de Trabajo social de las obras caritativas- Sociétés d'Organization de la Charité”, y en la sistematización del método de trabajo social en relación a la atención a las demandas desde las reglas del “trabajo social individualizado”.

Por último, a Jane Adams por su liderazgo en el movimiento de los Settlement houses y su trabajo social de reforma en múltiples causas de progreso y cohesión social. Entre ellas, la defensa de los derechos de ciudadanía e igualdad, la protección a los colectivos más vulnerables (-Escuelas de madres-), la generalización de seguros contra el paro forzoso y la creación de una red de bolsas de trabajo oficiales, etc.... Por todo su trabajo de progreso humano y paz se le concedió en 1931 el Premio Nobel de la Paz

(Miranda, 2004:100-102).

Vemos, por tanto que, tanto en las COS como en las Settlement Houses se pretendía mejorar la eficacia en la respuesta a las demandas en la gestión de los recursos. La primera ponía énfasis en el proceso de ayuda y la segunda en la autoayuda en el seno de los barrios para la reforma social. Según Jane Addams, esto era lo que el ideal social demandaba (Trattner, en Miranda, 2004: 173)

Según Friedlander (1985: 173) desde los inicios del Trabajo Social siempre está implícita la contradicción entre apoyar a la persona en su demanda desde el individualismo liberal o propulsar la responsabilidad de la sociedad por el bienestar de las personas en la sociedad donde viven desde una filosofía humanitarista.

### **La responsabilidad colectiva: El Servicio Público y las iniciativas sociales y acciones de protección social ante necesidades laborales**

El Pragmatismo influyó en la emergencia del Trabajo Social organizado ante las demandas planteadas por las personas desde la responsabilidad colectiva. Cada vez más, las organizaciones privadas colaboraron con los poderes públicos en la convicción colectiva de que todo el mundo debía ser protegido contra la enfermedad o la desgracia. Es el desarrollo de este sentido cívico y/o caridad extendida lo que inspiró un programa nacional de reformas sociales (Sand en Miranda, 2004: 103).

Las Asociaciones locales de asistencia a hombres y mujeres propagaron el sentido de la responsabilidad colectiva, combatiendo las causas de la pobreza y favorecieron la colaboración recíproca con los servicios públicos de las obras de caridad y de la iniciativa individual (Sand, en Miranda, 2004:102).

El Gobierno acaba organizándose para proteger a los obreros contra enfermedades, invalideces y otras dependencias a través de las previsiones o

seguros sociales.

Unos cambios llamaron a otros: los cambios sociológicos (crecimiento demográfico, la disminución de la mortalidad y el mantenimiento de la natalidad, el aumento de los movimientos migratorios,...) fueron de la mano de los cambios políticos (liberalismo político como forma de estado) y de los cambios de valores, (la libertad individual e igualdad heredadas de la revolución francesa; el racionalismo, el sentido crítico y la secularización) (Miranda, 2004:41-83).

### **La nueva paradoja: la libertad e igualdad crean la necesidad de la protección social organizada**

Pero la aparente mejora de las condiciones de vida de los obreros, gracias a la responsabilidad colectiva, lleva implícita una debilidad potencial. Como dice Castel "La condición obrera se debilita en el momento misma de liberación". En efecto, la clase obrera toma conciencia de dicha "debilidad" y de la necesidad de protección social. Se descubre entonces que la libertad sin protección puede llevar a la peor de las servidumbres, la servidumbre de la necesidad (Castel, 1997:31 en Miranda, 2004:85).

La siguiente cita, de Geremek ejemplifica muy bien en el contexto histórico, la sensación de debilidad en la que se encontraba la clase obrera, que eran la mayoría de la población. En este contexto se entiende que triunfará la responsabilidad pública y los sistemas de protección social.

*"Las condiciones de vida cotidianas, la situación de la viviendas, el estado de salud, (...), hacían que los obreros se identificaran con los indigentes. Y hay que tener en cuenta que en las ciudades los obreros representaban del 45 al 60 por cien de la población" (Geremek, en Miranda, 2004:85)*

### 2.1.2. En la actualidad

#### **El cambio social de los Servicios sociales en la Sociedad global, multicultural y de la Información**

En términos “líquidos” de Bauman estamos pasando de la fase “sólida” de la modernidad a la “líquida” en la que las formas sociales se descomponen antes de que se consoliden y asimilen.

Según Bauman (2012) hoy en día, vivimos en un mundo resbaladizo, multicultural, informatizado y fragmentado, con profundas desigualdades sociales. Este contexto “líquido” nos obliga a reflexionar sobre los paradigmas en los que nos basábamos para explicar la realidad social así como los modos de aproximación a la realidad desde los Servicios Sociales.

La realidad de hoy es dinámica y contradictoria. Con paradojas complejas, en apariencia opuestas, pero en la realidad complementarias, como el cosmopolitismo y la particularidad, con las que tenemos que procurar la unidad y la identidad a partir de la diferencia (Innenariti, 2006).

Tenemos que cambiar nuestra mirada a la hora de analizar la realidad. Pero sobretudo en el caso del Trabajo social, como una disciplina fundamentalmente práctica en la que además hay que pensar qué hacer y cómo hacer. “Coexistiendo el saber-hacer con el saber-conocer” (Escartín, 2012: 286)

#### **Los Servicios sociales y el Trabajo social en tiempos de crisis.**

Tenemos que contextualizar el Trabajo social que desarrollamos en el marco de estos Servicios Sociales en un mundo caracterizado por los cambios permanentes, y las crisis a nuestro alrededor.

Nos tenemos que acostumbrar a la incertidumbre como algo normal dentro de la cotidianidad de la vida de las personas con las que trabajamos y las nuestras mismas. Digamos que todo aquello que se construyó a principios del SXX- los cimientos del Sistema de Protección social que nos defendía de los

riesgos de la libertad- se tambalea. El marco de referencia: las leyes o normas cambian, las prestaciones, los derechos, los problemas y también las soluciones. (Escartín, 2012:285)

Por tanto, tenemos que cambiar, pero ¿hacia dónde? Los profesores Barera, Malagón y Sarasola (2012: 237-245), acaban de publicar los resultados de un estudio sobre las formas de ejercicio e intervención profesional de los trabajadores sociales en Andalucía. Las conclusiones a las que llegan no creo que varíen mucho con respecto al resto de España, partiendo de que los perfiles profesionales son similares, al igual que el sistema de servicios sociales en los que los profesionales desarrollan su trabajo.

El perfil profesional es el 84% mujeres, trabajadoras por cuenta ajena en un 95%. El 78% de su tiempo lo dedica a tareas de información y asesoramiento y el 98% de canalización.

La metodología de trabajo se basa en la atención individual bajo el paradigma funcionalista del binomio “demanda- recurso” (alejado del paradigma conflictivista). Los autores proponen la necesidad de un cambio de enfoque que profundice más en las situaciones de forma más holística- práctica científica basada en el conocimiento que dote de legitimidad epistemológica el quehacer profesional-.

### **Necesidad de visión holística y pensamiento complejo. Perspectiva pragmática, constructivista y hermenéutica**

Debemos analizar los problemas en el contexto en que se producen. Existe una relación homeostática entre el contexto, subsistemas y problemas de los subsistemas.

Compartimos las conclusiones a las que llega Escartín (Escartín, 2012: 290) en cuanto que el Trabajo social actual tiene que articular lo micro y lo macro, tanto en las explicaciones globales como particulares, aplicando la



visión holística y compleja de la realidad- visión de redes a nivel transnacional-

También aplicar en su práctica diaria la idea de no inmutabilidad, construccionismo social de la realidad, subjetividad, conflicto, identidad/alteridad, género, incertidumbre y diálogo intercultural ,entre otras.

Otra cuestión que compartimos es que, ante el aumento de desigualdades sociales y el paradójico “retroceso” a situaciones históricas próximas al nacimiento de la modernidad, siguen vigentes paradigmas pragmáticos clásicos del Trabajo social y su firme compromiso con los sujetos más desfavorecidos. Nos referimos a la relación dialéctica entre lo clásico y lo contemporáneo de la que habla Escartín, (2012:290)

El paradigma de la hermenéutica de segundo grado, de autores como Von Gaserfeld y Watzlawick, (Watzlawick, 1995) permiten compatibilizar los valores abiertos, pluralistas y pragmáticos del Trabajo social con un marco de análisis de los fenómenos sociales como representaciones cambiantes de la realidad, contruidos y reconstruidos por las personas continuamente.

En la misma línea Marcuello, C., Boira, S. y Hernando, A. (2012:252) defienden que el reconocimiento de la complejidad del mundo ya fue reconocido por el Trabajo Social desde sus inicios (2012: 253). Parten de la hermenéutica de segundo grado, superando simplificaciones o reduccionismos y buscando procesos de integración de lo heterogéneo y respuestas en la emergencia de los fenómenos y en la singularidad de ellos. Estos forman parte de sistemas complejos donde “todo interactúa con todo” y donde sus partes pueden ser descomponibles (García en Marcuello, C, Boira, S y Hernando, A, 2012: 252).

## **2.2. Características de la crisis del S XXI asociadas a la desigualdad e inequidad social**

### **2.2.1. La construcción de la equidad y la meritocracia**

La Modernización ha generado dos revoluciones: la tecnológica o

productiva (gracias a la energía no humana en los procesos productivos) y la capacidad humana de procesar información y producir conocimiento. Según Raúl Atria (2004), esto es lo que hace que se esté desdibujando la identidad entre Sociedad y Estado y que tengamos cada vez más unos estilos de vida globalizados, sin los “purismos” ideológicos, más característicos de momentos históricos anteriores.

La Sociedad Moderna se ha construido a base de instituciones secularizadas (burocracias del Estado, empresa moderna, partidos políticos, escuela y Servicios sociales) que han permitido el paso de lo tradicional a lo moderno, de lo irracional a lo racional. Esto, y los valores de equidad y meritocracia han permitido el “desarrollo social” sustentado de una estructura de oportunidades, estratificación y clases sociales.

Sin embargo, a la hora de asociar Modernidad a desarrollo, parece que en época de crisis cobran valor las tesis de autores que defienden la desvinculación con ideas de progreso. Las *Teorías antidesarrollistas* (y autores como Popper, Nisbet y Tilly) no lo dan por hecho. Más bien dicen que depende de las relaciones que se establezcan entre estructuras complejas.

Ramonet (1999), analiza la emergencia de ideologías asociadas a la nueva era de la globalización, como la que llama “ideología de la comunicación”, que no hace más que ir en contra del desarrollo de valores constructivos y democráticos.

En la misma línea creemos que el valor de la equidad, aunque sea uno de los principios básicos de nuestra sociedad, no hay que darlo por hecho. No se produce por ciencia divina, sino que requiere de medidas concretas para vencer barreras económicas y sociales que la impiden; o medidas de compensación de las desigualdades que impiden su realización. Las barreras que impiden la igualdad de oportunidades son de diferente naturaleza, por lo que la equidad debe analizarse por más de un indicador. Ahora veremos cuáles son importantes.

Definimos equidad como “ausencia de todo tipo de discriminación”. Equidad de género significa que las mujeres y los hombres tienen derecho a la igualdad de oportunidades y de trato en todos los ámbitos de la vida: económico, cultural, social, laboral, educativo, político y familiar, para que de este modo, puedan acceder con justicia e igualdad al uso, control y beneficio de los recursos y servicios de la sociedad. Equidad de género significa también que mujeres y hombres puedan participar en la toma de decisiones en los diferentes ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar” (Plan Estratégico de la ciudadanía e integración 2011-2014. pp.242)

La discriminación por sexo o raza, condición social... afecta indirectamente a la distribución de bienes económicos y sociales de acuerdo a los rasgos socialmente atribuidos a las personas a las que se les atribuye un menor “valor social” que a otros grupos sociales más hegemónicos.

Esta inequidad, que es consecuencia de la discriminación afecta no sólo al patrimonio “material”, sino también al conocimiento, a las habilidades y al acceso a la información. Es decir, condiciona con la posición que se ocupa en relación con el umbral de satisfacción de las necesidades básicas. En definitiva, la inequidad tiene un carácter multidimensional, lo cual, tiene que ser tenido en cuenta por las Políticas Sociales, si se quiere afectar positivamente la distribución social de las oportunidades.

En este sentido, autores como Carlos Giménez (2010:13) insisten en la importancia de trabajar metodológicamente desde una perspectiva multifactorial dentro de tres dimensiones- singularidad personal, contexto situacional y pauta cultural- Enumera nueve factores que influyen en las situaciones de las personas (familiar, económica, residencial, laboral, de género, edad, clase social, prestigio social, y poder o influencia social)

En la misma línea, la Organización para la Cooperación y Desarrollo económico (OCDE), (Atria, 2004) afirma que la idea contemporánea de pobreza y equidad- es multidimensional- afecta a la capacidad de consumo

material de las personas, pero también a los valores: capital educacional, seguridad, el empoderamiento o condiciones de participación autónoma en su entorno social y político y el tiempo libre.

### 2.2.2. Con la falta de equidad la comunidad se debilita, y más en tiempos de crisis

Atendiendo a los efectos de la crisis algunos autores (Gálvez y Torres, 2010: 147) afirman que existen grandes diferencias de cómo la enfrentan y la sufren la crisis hombres y mujeres. En primer lugar, la “depredación financiera” se practicó sobre las mujeres y los grupos minoritarios y vulnerables. Además cuando la crisis empezó a generar daños colaterales como el desempleo y precariedad laboral produjo inseguridad alimentaria, de salud, de educación, etc..., en definitiva restó bienestar a los grupos más vulnerables de la sociedad, entre los que se vuelven a encontrar grupos de mujeres.

Todo ello nos lleva de nuevo a la dimensión histórica y sistémica para entender la crisis y sus consecuencias más dañinas en las mujeres. Las relaciones sociales y económicas basadas en una estructura de poder y vínculos de dominación estables y desiguales de género, es lo que realmente ha hecho desencadenar la crisis (Gálvez y Torres, 2010: 147). Sin embargo siguen permaneciendo en la invisibilidad como causa, por lo que siguen siendo un tema irrelevante en las políticas sociales.

Históricamente han sido sobre todo, grupos de colectivos feministas las que han investigado la consideración del género en las consecuencias de la estratificación social y las desigualdades sociales. Un ejemplo de ello es Rosemary Crompton (1986) y sus estudios en los años 80, poniendo en evidencia la relación entre pobreza y hogares monoparentales.

Actualmente, la globalización pone en evidencia una crisis sistémica que genera enormes desigualdades también entre las propias mujeres. Se producen diferentes modalidades de trabajo a escala global que no sólo generan desigualdades, sino también situaciones de violencia de género y

semiesclavitud (Trata de mujeres, migraciones semiforzadas, cadenas de cuidados, etc...) (Amorós y Quesada, 2011)

Ante esta situación, el Estado debería tener como principal preocupación terminar con dicha discriminación tan evidente mediante políticas correctoras para luchar contra la opresión hacia estos grupos de mujeres, que según la OCDE son sobre todo a hogares monoparentales con altas tasas de dependencia, viudas, extranjeras indocumentadas, refugiadas, desplazadas, mujeres y niños en hogares que bordean la línea de la pobreza, enfermas y discapacitadas crónicas. (Atria, 2004). Sin embargo, esto no es así.

Diferentes autoras denuncian la adopción de un papel aliado al Patriarcado del Estado y no protector y promotor de las mujeres (De Villota, 1998); (Valcárcel, 2009), que permite medidas discriminatorias que imposibilitan la igualdad en todos los ámbitos de la vida.

Uno de los ejemplos más claros de esta “dejadez” de las funciones del Estado en garantizar la equidad es la desigualdad laboral y salarial entre hombres y mujeres. En España es un asunto pendiente que tiene relación directa con la política de conciliación.

Bajo la legislación actual (Ley 39/1.999 para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras), la política de conciliación se deja en manos fundamentalmente de la negociación colectiva, en lugar de tener un tratamiento transversal que elimine las restricciones que afecten a los derechos de baja por maternidad.

Las propuestas concretas para hacerlo posible están muy estudiadas: desde establecer un periodo de baja adicional exclusivamente reservado para el padre, independientes de las semanas reservadas a la madre que fomente de la corresponsabilidad y cuidado familiar, ampliar la reducción de jornada por lactancia en el caso de parto múltiple, reforzar las inspecciones de trabajo que penalice a las empresas por incumplimiento de la ley, etc... (Instituto de la Mujer, 2005: 413).

Obviar la importancia que tiene este asunto para el bienestar humano, la cohesión social y el equilibrio socio-económico no sólo está impidiendo una real igualdad entre hombres y mujeres, sino que está provocando una falta de emancipación y autonomía de la mujer, su dependencia económica y obstáculos en su desarrollo personal y social. Lo cual, en tiempos de crisis acentúa el empobrecimiento de las mujeres, de sus familias y de la sociedad en general. Es una pérdida de capital social.

### 2.2.3. Relaciones entre las crisis y capital social

**Las desigualdades sociales por motivo de género, raza (lugar de origen- inmigrante), edad y clase social excluyen, invisibilizan y desperdician capital.**

La Modernidad y La "ciencia del hombre" no sólo ha sido etnocéntrica, sino también androcéntrica y adultocéntrica (Feixa, 1996). Desde la Revolución Industrial hasta nuestros días arrastramos con la lucha de la incorporación en la sociedad en igualdad de las mujeres, de los inmigrantes y de las personas jóvenes.

Sin embargo no sólo no hemos sido capaces de conseguirlo, sino que el sistema económico ha sometido a estos colectivos de una manera bastante sutil o latente, quedando en la invisibilidad y en el desentendimiento de los Poderes Públicos.

Como describe muy bien el economista José Luis Sampedro en el prólogo del libro *Desiguales, mujeres y hombres en la crisis financiera* (Gálvez Muñoz, L y Torres López, J, 2010):

*"Los libros suelen tratar, por ejemplo, de las hipotecas basura, pero no siempre revelan que los operadores estadounidenses las ofrecían preferentemente a los negros e hispanos demandantes de crédito, en general más necesitados o menos avezados en las sutilezas de la contratación. Otro*

*tema con frecuencia omitido o escamoteado es el aprovechamiento de las remesas de inmigrantes a sus países de origen, que lograban manipular a favor de sus intereses financieros. La discriminación contra las mujeres en el acceso al crédito o en la remuneración del trabajo, con otras actuaciones que las denigran y explotan sin escrúpulo alguno, figuran entre los problemas menos abordados"*

Muchos son los autores en demostrar que la exclusión de mujeres, jóvenes y personas inmigrantes del mercado de trabajo y un sistema económico tan desigual no favorece el desarrollo socio-económico.

Pretendemos en nuestro estudio contribuir a la visibilidad de las necesidades de las mujeres, en muchas ocasiones triplemente excluidas, por motivo de edad o lugar de origen- etnia o "raza"-.

La construcción socio-política y cultural que hacemos del sexo, condiciona las identificaciones de "las mujeres". Del valor que les demos a esas identificaciones dependerá la mayor o menor inclusión de las mismas. Consideramos, tres dimensiones socio-culturales que están condicionando la incorporación equitativa de las mujeres en la sociedad: el lugar de origen, (y más concretamente cuestiones asociadas a la raza), la edad, (quedando más vulnerables las mujeres jóvenes) y la clase social (Aparte de las mujeres que hemos mencionado anteriormente no hay que olvidar a las mujeres potencialmente pobres, que cada día son más : las autoempleadas , asalariadas informales, las mujeres de clase media, las pertenecientes a grupos étnicos) ...(Feixa, 1996)

### **La formación y el mercado matrimonial, factores claves para medir el valor o prestigio social de la mujer y el riesgo a caer en la pobreza.**

Según el estudio realizado sobre "Familia y cambio social en la España del Siglo XX" (Montoro, López, y Caparrós, 2006) hay que tener muy en cuenta los cambios demográficos en las transformaciones de la familia.

Dos de las cuestiones que destacan en las conclusiones y que tienen relación con los cambios y la situación social actual de las mujeres es la importancia que tienen tanto la educación formal, como los estudios en general para tener más prestigio social.

Se relaciona la formación con la pertenencia a la clase social más alta. El nivel de estudios pesa más en el valor conyugal de la mujer que su condición de ama de casa o trabajadora. Digamos que la hipótesis de la que parten los autores es que cuanto más alto es el nivel de estudios, más valorada es la mujer trabajadora.

También es verdad, que a la vez, no se detecta una pérdida de valor conyugal de las mujeres amas de casa. Digamos que aumenta el valor conyugal de la mujer trabajadora a lo largo del Siglo XX para todos los niveles. ¿Pero qué pasa cuando la mujer trabajadora se queda sin posibilidades de trabajar, como es en el caso de los periodos de crisis económica?

Veremos más adelante que las mujeres en Aragón pasan de tener unas tasas de paro del 7,27% al inicio de la crisis al 20,83% en el último trimestre del 2012 (INE, 2012). Si este dato lo miramos en los intervalos de edad coincidente con las edades jóvenes el paro pasa al 44,52% en mujeres menores de 25 años.

Así mismo, la formación es relacionada con el riesgo de pobreza. El riesgo de estar bajo el umbral de la pobreza si se tiene un nivel inferior a estudios primarios es del 28,9% y del 10% si se tienen estudios superiores, (INE, 2013)

#### 2.2.4. La dificultad del relevo generacional, otra de las herencias no resueltas de la Modernidad

### **La juventud, una metáfora de la conflictividad del cambio social**



El psicólogo Stanley Hall (1905) en plena crisis, a comienzos del siglo XX, fue uno de los primeros en definir la adolescencia, (considerándola entre las edades 12 a 22-25 años). La relacionó con la crisis, (asociándola a un comportamiento de "tempestad y estímulo"). En esta época hubo cambios sociales significativos para este grupo de edad: se les expulsó del mercado de trabajo, se extendió la escolarización obligatoria y el servicio militar y surgieron entidades orientadas específicamente a ellos (Hall, 1915)

La antropóloga Margaret Mead hablaba de la "brecha generacional" y anunciaba una cultura prefigurativa en la que los jóvenes se convertirían en los "herederos del futuro" (Mead, 1977). En la misma línea, Robert y Helen Lynd, (1929) ya señalaron la creciente relevancia de las divisiones generacionales: retraso en la inserción profesional, emergencia del ocio, creciente importancia de la edad escolar...

Para autores funcionalistas como Parsons la juventud se distanciaba de "lo establecido", del mundo institucional y de la familia. Para él eran expresiones de una nueva conciencia generacional con una cultura interclase centrada en el hedonismo

Autores más recientes (Montoro, López y Caparrós, 2006: 279) piensan que el cambio demográfico acentúa la convivencia intergeneracional, como es el caso actual y esto hace que se produzca un aumento de la posibilidad de conflictos o discrepancias generacionales

En los años 70 la escuela de Birmingham y la Escuela culturalista (Grosbberg, Lawrence, 2010) defienden que los jóvenes no son, sino expresiones simbólicas de las contradicciones de clase no resueltas por la cultura parental y resistencias rituales a los grupos de poder. Los estilos juveniles son como metáforas del cambio social.

Hay que tener en cuenta que estos estudios siempre han partido, más en las experiencias de los jóvenes hombres, que en las jóvenes (Lave et al., 1992; Wulff, 1995). La situación de las adolescentes se conoce menos.

### 2.2.5. Cambio social hacia la equidad: un reto imprescindible en permanente riesgo

Aunque somos conscientes de los cambios sociales en el Siglo XX, al que algunos autores le han llamado “la hora de las mujeres”, haciendo referencia al final de un largo proceso histórico, pensamos que, fundamentalmente han servido para que podamos ser más conscientes de la falta de igualdad entre hombres y mujeres como tema central en la lucha contra la discriminación. De hecho, todavía son objetivo de políticas sociales internacionales y de los Estados.

Sin embargo, este texto de Watson, (en Camps, J, 2010: 367), nos puede ayudar a reflejar la paradoja en la que nos encontramos: los valores éticos de justicia social e igualdad de la civilización no acaban de consolidarse; parece que están en permanente riesgo.

*“El segundo sexo (De beauvoir), los informes de Kinsey y Respuesta sexual humana (Masters & Jonson) fomentaron un cambio de actitud, pero también fueron fruto del cambio de actitud que empezaba a ser realidad” “Marx, Freud, Einstein, todos formularon el mismo mensaje durante la década de los veinte: el mundo no era lo que parecía. Los sentidos, cuyas percepciones empíricas plasmaban nuestras ideas del tiempo y la distancia, del bien y el mal, del derecho y la justicia, y la naturaleza del comportamiento del hombre en sociedad, ya no eran confiables”*

La investigadora en género y políticas públicas, Brigitte Frotiee, en la ponencia que impartió en el mes de mayo de 2013 en la Universidad de Zaragoza sobre la situación de las políticas de igualdad, (en especial las de Francia y España), adelantaba un cierto riesgo de paralización de las políticas públicas de género a nivel internacional y consecuentemente nacional.

Si bien, hasta el momento ha habido paralelismos de desarrollo en cuanto a proliferación de Tratados, legislaciones pro-igualdad, Planes, conceptos, compromisos políticos, especializaciones sectoriales, (violencia de

género, formación en igualdad, medidas antidiscriminatorias..., mainstreaming y transversalidad de género,... parece que ahora se avecina cierto riesgo de estandarización y menor presencia en proyectos hegemónicos. La presencia de las políticas de igualdad de género se diluyen. Hay restricciones presupuestarias en todos los niveles competenciales, (internacionales, estatales, autonómicas y locales) y en consecuencia, se hace más necesario ponerse de acuerdo en qué es más necesario.

Esto ocasiona controversias entre los movimientos feministas sobre qué es lo prioritario, y ocasiona conflictos en Ayuntamientos en los que las acciones de igualdad se han estructurado en programas de actuación que responden a la sectorialización y especialización mencionada. Cuando hay restricciones hay que priorizar entre ellas. ¿Pero en base a qué criterios? La disgregación en categorías dificulta la elección. ¿Qué es más importante la gallina o el huevo: la lucha contra la discriminación de género y la educación en valores igualitarios o la violencia de género?...

#### 2.2.6. Desigualdad laboral mundial de género. Repercusión de la crisis en las mujeres

Los derechos de las mujeres están íntimamente relacionados con el acceso en situación de igualdad a los recursos. Las disparidades entre sexos en los mercados del trabajo a nivel mundial mostraron cierta convergencia en la primera parte de la última década. Sin embargo, esta diferencia aumentó desde que estalló la crisis en 2007, según un informe de la OIT producido en colaboración con ONU Mujeres (Amecopress 3-2-2013). Las tasas de desempleo de las mujeres son más altas que las de los hombres a escala mundial y no se prevén mejoras en los próximos años, según la OIT

Según este informe, a nivel mundial, antes de la crisis, las diferencias entre hombres y mujeres en términos de desempleo y de relación empleo-población se habían atenuado. La crisis revirtió esta tendencia en las regiones

más afectadas. Se concluye en él que la garantía de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres no sólo es una medida justa, es también una estrategia económica rentable.

Se observan diferencias por sectores según economías. En las economías avanzadas, la crisis parece haber afectado a los hombres en los sectores que dependen del comercio más que a las mujeres, que trabajan en la salud y la educación. En los países en desarrollo, las mujeres fueron particularmente afectadas en los sectores relacionados con el comercio.

Sin embargo se afirma que las mujeres contribuyen a la economía y a la productividad en todo el mundo. Siguen enfrentándose a muchos obstáculos que les impiden realizar su pleno potencial económico. Esto no sólo las inhibe, además frena el rendimiento económico y el crecimiento (según Michelle Bachelet, (Directora Ejecutiva de ONU Mujeres) (en AmecoPress, 2013)

Según datos de la OIT, de 2002 a 2007, la tasa de desempleo femenina a nivel mundial sólo distaba en 0,5 puntos a la de los hombres. La crisis incrementó esta disparidad a 0,7 puntos porcentuales, y destruyó 13 millones de empleos para las mujeres (OIT noticias, 2013)

La diferencia de género en la relación empleo-población disminuyó levemente antes de la crisis, pero permaneció alta, en 24,5 puntos. La reducción fue particularmente alta en América Latina y el Caribe, en las economías avanzadas, en África y Oriente Medio.

La disparidad en la participación de la fuerza laboral se redujo en los años 1990, pero mostró poca o ninguna convergencia en la década pasada. Tanto las tasas de los hombres como de las mujeres descendieron de igual modo en la última década, en gran parte a causa de la educación, el envejecimiento y el efecto de trabajadores desalentados

En 2012, la proporción de mujeres en empleo vulnerable (trabajadores familiares no remunerados y trabajadores por cuenta propia) era de 50 por ciento y la de los hombres 48 por ciento. Pero las disparidades son mucho más

grandes en África del Norte (24 puntos porcentuales), y en Oriente Medio y África Subsahariana (15 puntos).

El indicador de segregación por sectores económicos muestra que las mujeres están más limitadas en su elección de empleo en todos los sectores. La segregación sectorial ha aumentado a lo largo del tiempo, con mujeres que abandonan la agricultura en las economías en desarrollo y pasan de la industria a los servicios en las economías desarrolladas.

La destrucción del empleo en el sector servicios en la crisis económica de los últimos años - educación, sanidad y servicios sociales- está afectando especialmente a las mujeres de economías avanzadas.

### **2.3. Cambio social necesario para promover desarrollo sostenible y relaciones más equitativas**

Los cambios siglo S.XIX y la crisis estructural entre siglos, llevan a la necesidad de teorizar sobre el cambio social por parte de los sociólogos. Hoy se hace necesario de nuevo. Hemos seguido a Sztomka, (1995) para entender la evolución de las teorías del cambio social hasta llegar a la actualidad. Al final reflexionaremos sobre la importancia de la teoría del cambio social en relación a la equidad.

El *evolucionismo clásico* relacionaba organismo y sociedad. Autores como A. Comte, Spencer, Morgan, Durkheim, Tönnies y Ward. Spencer creía que la sociedad iba a evolucionar de lo homogéneo y simple a lo heterogéneo y desigual, subdividiéndose en grupos y clases. Durkheim veía una creciente división del trabajo debido al crecimiento de la población y la complejidad de las relaciones sociales. En general, todos creían en un cambio direccional y desarrollista, (a mejor) y unilineal siguiendo unas fases de evolución.

Esta teoría fue muy criticada, precisamente porque obviaba las posibles

particularidades socio-culturales de algunas civilizaciones, también la posibilidad de crisis o regresiones y la importancia en el esfuerzo humano por un cambio consciente.

El *Neoevolucionismo* y autores como los antropólogos culturales Leslie White y Julian Steward, por el contrario, restan importancia a la totalidad y a la sucesión de estadios y se limitan a describir y no juzgar prejuiciosamente.

Los neofuncionalistas como Talcott Parsons creen en un proceso de cambio estructural y adaptativo gradualmente gracias a la inclusión de nuevas unidades al sistema, aumentando la complejidad en cada fase y la evolución en procesos de diferenciación (pe. cambios de modelos familiares y división del trabajo).

Las *Teorías de la modernización y la convergencia* continuaron con las ideas evolucionistas del siglo XIX. En los años 70 critican otra vez fuertemente estas teorías aludiendo al carácter multilineal del desarrollo y las consecuencias negativas de la modernidad: sobretodo la destrucción de formas de vida tradicionales que generan conflictividad, desorden y anomia. La modernidad no es el punto último del desarrollo, son posibles múltiples variedades institucionales y formas de vida.

Las *Teorías de los ciclos históricos* (y autores como Danilevski, Spengler, Toynbee, Pareto o Sorokin) no creen en direcciones evolutivas, sino en recurrencias o repeticiones. Se dan procesos de debilitación de potencialidades que a veces hacen retornar al principio. No hay linealidad, sino circularidad. Hay ciclos económicos, políticos, sociales y en la vida cotidiana. Hay espirales ascendentes o descendentes

El materialismo histórico (Marx) defiende la secuencia de estadios universales que llevan a la complejidad, a la diferenciación y al progreso. El desarrollo histórico es direccional, ascendente y progresivo hacia una sociedad más desarrollada, sin clases sociales.

Las *Teorías antidesarrollistas* (Popper, Nisbet y Tilly) se rebelan contra el

determinismo histórico y cobran fuerza en la segunda mitad del S.XX. En general, no creen en leyes deterministas sobre la dirección y las tendencias del cambio social. Tilly percibe la sociedad como algo fluido, complejo, como una red de relaciones sociales a distintas escalas local y mundial, pero no como una totalidad aparte. De ello se deduce que, los factores determinantes de la vida social, son interacciones que se dan como procesos a distintos niveles de complejidad y de cambio. El concepto de integración y orden a veces son paradójicos ya que, en ocasiones la forma más racional de salvaguardar un orden social más aceptable es la protesta, violencia colectiva.... Incluso, creen que en ocasiones el Estado quiebra el orden social con su coerción.

Por último las *Teorías de la agencia* (y autores como Alain Touraine, Anthony Giddens y Margaret Archer). Touraine defiende que en la Sociedad Postindustrial la construcción de la sociedad se realiza por parte de la acción colectiva (movimientos sociales). Giddens defiende lo fluido, el cambio permanente de la realidad social basada en acciones e interacciones y en construcciones humanas colectivas siempre transformándose. Defiende que los seres humanos individuales, la gente corriente, cambia el sistema social con su conducta cotidiana. Margaret Archer defiende que la acción humana moldea unas estructuras que le vienen dadas. Puede cambiar las agencias, y la agencia al cambiar, también se cambia a sí misma.

La *Nueva sociología* histórica (y autores como Norbert Elías y Braudel) defienden la realidad social como un proceso dinámico de redes fluidas de relaciones. El proceso social es construido por los seres humanos y sus acciones. Se produce una dialéctica de la acción y las estructuras.

Estas tres últimas Teorías del cambio social (la Nueva sociología histórica, las Teorías de la agencia y las Antidesarrollistas ) enfatizan sobre lo fluido y paradójico del cambio social, así como la importancia de las interacciones, lo relacional, como cuestión clave para el cambio. También es importante destacar que según algunas de estas teorías, el cambio social no necesariamente evoluciona hacia el progreso social. En los ciclos históricos

pueden darse retrocesos, dependiendo de nuestra intervención en los procesos en un sentido desarrollista o no.

Según estas teorías del cambio social, si quisiéramos promover la equidad y el progreso, deberíamos intervenir para ello. Una opción son los Programas o Fondos de acción positiva

### 2.3.1. Programas de acción positiva: la alternativa viable para conseguir relaciones más equitativas y paliar la feminización de la pobreza.

#### **La infraestructura social como vía financieramente sustentable.**

La Comisión sobre el Estatus de la Mujer (CEM) se reunió el 9 de marzo de 2012, en la sede de la ONU para evaluar las promesas gubernamentales que se hicieron en el año 2008 para estimular el financiamiento destinado a la igualdad de género y empoderamiento de las mujeres. Los Gobiernos analizaron los efectos perversos de la desregulación mundial de las economías, raíces de la crisis y la desigualdad e inseguridad económica a nivel mundial que está creando.

Se estimó que sería necesario por un lado aplicar regulaciones flexibles para permitir la innovación y procurar que las empresas compaginen el lucro con las actividades económicas de bienestar social. Por otro lado estimular inversiones en infraestructuras y educación. También identificar las inversiones que permitan un abordaje de género y una capacidad productiva de la economía, generando corrientes de beneficios cara al futuro que puedan usarse para pagar la deuda derivada de financiar estos gastos, (por ejemplo infraestructura social en educación, salud y programas de transferencia condicionada de efectivo)

La economista Stephanie Seguido, (Naciones Unidas-AmecoPress, 2012), profesora de economía en la Universidad de Vermont, y asesora en los debates



de la CEM- Comisión sobre el Estatus de la Mujer- defiende como la vía de solución a los graves problemas que muchas mujeres enfrentan en el mundo en situación de crisis y desventaja social los “fondos para la igualdad de género” como forma viable para promover el desarrollo sostenible para toda la sociedad. Los bajos salarios y el desempleo de las mujeres son un problema persistente en todo el mundo antes de la crisis financiera. Refiere que, sólo si se abordan los gastos públicos y las políticas antidiscriminatorias utilizando la perspectiva de género se puede tratar el problema en la nueva generación.

El tema de los cuidados es clave: son necesarias políticas para reducir la carga de los cuidados de otras personas en las mujeres, así como promover la participación de los hombres en estas tareas, porque sólo así ellas pueden realizar trabajos remunerados. Las inversiones en infraestructuras para mejorar el acceso de las mujeres a la salud y a los recursos básicos, programas de capacitación y formación, especialmente en puestos “tradicionalmente masculinos” y la posibilidad de préstamos para facilitar el acceso a créditos que permitan optar a trabajar en zonas agrícolas o negocios propios en medios más urbanos.

Aun así, según se concluyó, seguirá haciendo falta, legislación antidiscriminatoria y programas de acción afirmativa.

### 2.3.2 Los Servicios sociales. ¿Infraestructuras sociales que potencian el cambio social hacia la equidad?

#### **Depende de si las políticas sociales persiguen la equidad**

Las autoras Gallego y González, a finales de los años 90 (1997) definían los Servicios Sociales como aquellos que nacen en el seno del Estado de Bienestar, a principios de siglo para dar respuesta a la cuestión social. Surgen para intentar resolver algunas de las contradicciones socio-económicas que llevan implícitas el capitalismo. Desde principios de redistribución e

intervención positiva se proponen aminorar ciertas desigualdades sociales que produce el sistema neoliberal; en definitiva promover la equidad social.

Los elementos que definen su naturaleza son las necesidades, las prestaciones, la organización y los equipamientos, el marco jurídico y sus principios inspiradores que los sustentan: la solidaridad, la igualdad y la universalidad sin discriminaciones.

Según la Carta Social Europea, en su artículo 14, son “aquellos que empleando métodos de Trabajo Social, contribuyen al bienestar, desarrollo de los individuos y grupos de la Comunidad y a su adaptación al entorno social”.

Su carácter dependerá de las políticas sociales implantadas en cada momento. Como muy bien relata De las Heras Pinilla (Gallego y González, 1997: 102) *“Si el Estado, la política y el Gobierno es de corte benefactor, los Servicios sociales serán paternalistas, benéficos, asistenciales... si el modelo de sociedad, el programa u objetivo es una sociedad libre, igualitaria o moderna, los Servicios sociales responden a los principios de participación, democracia interna, integración...”*

Aun así, los Servicios sociales públicos tienen la naturaleza de prevenir y atender las consecuencias de desigualdades sociales en la ciudadanía para facilitar la integración social.

El concepto de necesidades sociales como hemos mencionado es clave para los Servicios sociales. Como dice Bradshaw (en Gallego y González, 1997: 104) es el único criterio de asignación en los Servicios sociales. De hecho, según Demetrio Casado, el objeto de los Servicios sociales son las necesidades humanas, por no ser tratables por otros sistemas revisten una particular gravedad para la supervivencia de quienes las padecen.

Según García Herrero, G y Ramirez, J.A (en Gallego y González, 1997) los Servicios sociales responden a las necesidades de igualdad, convivencia, integración y solidaridad y según Bueno Abad (idem) a las de subsistencia, información (como modo de promover la igualdad de oportunidades) y la de

participación (como implicación de la ciudadanía en la vida social general y en el desarrollo particular de los sistemas de protección).

Dentro de las actuaciones básicas de los Servicios Sociales, el primer Plan que estructuró y estandarizó los Servicios Sociales y las prestaciones básicas por todo el territorio español fue el Concertado de Servicios sociales. Este Plan fue muy relevante, pues definió cuales eran las necesidades básicas a las que el Sistema Público de Servicios sociales tiene que dar respuesta. Además de la de prevención e inserción social, ayuda a domicilio y alojamiento y convivencia definía la de información y orientación, como área preferente de actuación. Uno de los sectores de población que definía como prioritaria de este tipo de actuación eran las mujeres.

## **2.4. La emergencia de la crisis económica en España y en Zaragoza y su repercusión en los Servicios Sociales**

El Sistema de Servicios sociales en España surge de la mano del llamado “Estado de Bienestar”, cuyas medidas específicas aparecen a principios del S.XX, (Alemán Bracho, 1999:6).

Hasta pasada la primera década del S.XXI (2010), cuando se empiezan a aplicar recortes presupuestarios en los Ayuntamientos y CCAA de España, se puede hablar de una etapa “desarrollista” de los Servicios sociales.

En este trabajo analizaremos la última crisis económica mundial, que se evidencia en España a partir del año 2007-2008 y todavía perdura en el presente. En Zaragoza tiene características similares a las de la media española, si bien, la EXPO 2008 ha podido retrasar sus efectos hasta principios del 2009.

## **Las demandas sociales en un Servicio de información de la Casa de la Mujer de Zaragoza**

Partiendo de lo complejo del concepto “cambio social”, no pretendemos que sea nuestro objeto de estudio. Es por ello que hemos elegido como objeto “las demandas sociales de las mujeres de Zaragoza (Casa de la Mujer)”, por entender que pueden ser un termómetro de los posibles cambios sociales que pueden estar sucediendo en nuestra ciudad a partir de la crisis. De esta forma, creemos evitar caer en totalidades o generalidades.

El proceso va a ser el inverso, se va a partir del análisis del caso ayudándonos de la parte teórica, para acabar realizando propuestas para las Políticas Públicas desde el Trabajo Social.

### **Datos socioeconómicos, demográficos y problemática social en la ciudad de Zaragoza en relación directa e indirecta con las mujeres**

En el periodo estudiado nos encontramos en Zaragoza con una situación social en la que destacaríamos un aumento del paro en sector servicios, un descenso de las separaciones y divorcios, un aumento de la violencia de género, de la demanda general de los Servicios sociales y las demandas de las prestaciones a ellos asociadas.

Según el Informe socioeconómico CESA (CESA, 2012:347)

*"En la primera década del siglo XXI en términos económicos se puede distinguir dos periodos claramente diferenciados. El primero, que va desde el comienzo de la década hasta el año 2007, supone la continuación de la expansión económica iniciada a mediados de la década anterior, y el segundo, que se inicia en 2008, es el comienzo de una profunda crisis económica internacional. Ambos presentan una dimensión fuera de lo común en la historia reciente"*

Según este mismo informe en Aragón la producción ha crecido durante la década a un ritmo similar al español, pero con algo más de volatilidad

posiblemente asociada a su especialización industrial, a la construcción del AVE o la celebración de la EXPO 2008. El sector industrial y agrícola han perdido importancia dentro del agregado regional, mientras ha crecido ligeramente el sector servicios. El peso de la construcción aumentó mucho hasta 2006, pero cayó con la llegada de la crisis.

Sociólogos como Lorenzo Cachón (2013) apuntan diferencias cualitativas entre dos fases en la crisis en España: los tres primeros años (del 2007 al 2010) en los que afectó fundamentalmente a sectores como el de la construcción, más masculinizados y los últimos tres años 2010-2012 al del sector Servicios, claramente más feminizados.

Por otra parte hay que tener en cuenta que en Aragón la mujer, según confirma el informe CESA, en el año 2010 se da un gran incremento del desempleo femenino, sobre todo en los tramos de edades más jóvenes (16 a 29 años). A lo largo del decenio la ampliación de la cifra de parados mayores de 30 años es muy importante, afectando en mayor medida a los grupos centrales, (35 a 44 años). La ocupación de los más jóvenes ha disminuido 8 puntos respecto al total en los últimos diez años.

La población extranjera en edad de trabajar en la última década ha aumentado (de 17.000 a 104.084 personas.)

La tasa de paro se amplió en más de 15 puntos entre el principio y el final de la década (de 11,9% a 27,3%)

Entre 2001 y 2008 se incrementaron en Aragón las interrupciones voluntarias del embarazo en 3,7 puntos (y en España en 4.1), en 2009 y 2010 siguió aumentando un punto aproximadamente por año.

En el año 2012, en la ciudad de Zaragoza están empadronadas 347.650 mujeres (INE, 2012) (el 51,52% del total de la población que son 674.725, de las cuales 327.075 son hombres).

Otros datos demográficos que nos dan una radiografía de las mujeres es la ratio de masculinidad (nº de hombres en relación al nº de mujeres) es del

0.9421 (similar desde el 2007). La población femenina ha ido decreciendo desde el año 2007, (1,5 puntos aproximadamente; menos que la pérdida de población masculina, que es de 2,8 puntos), con excepción del último año que ha crecido un 0.2% frente a un 0.3% de los hombre.

En cuanto a la tasa de paro, como habíamos mencionado con anterioridad, sube 13 puntos aproximadamente para las mujeres en el periodo 2008-2012 (hasta los 20.83%). La tasa de empleo, pasa de un 47, 05% en el primer trimestre del año 2008 al 42,14% en el último del 2012. (Es decir decrece el empleo en 5 puntos). Si la comparamos con los hombres se pasa del 64% al 55,30%. En su caso decrece casi 9 puntos, pero sin embargo hay una diferencia entre hombres y mujeres de 13 puntos en favor de los hombres.

En cuanto a las separaciones y divorcios se aprecia un descenso. En el año 2007 en Aragón hubo 243 separaciones y 2.803 divorcios y en el año 2011, 143 y 2371 divorcios (INE, 2012).

La tasa de dependencia es del 47,8, (aumenta 3, 3 puntos desde el año 2007 progresivamente) y la tasa de envejecimiento un 18,3 (ha aumentado un 0,8 desde el año 2007). La tasa de maternidad es del 20,7 (ha subido 1,9 puntos desde 2007)

La edad promedio de la mujer empadronada en Zaragoza va ascendiendo muy pausadamente pero de forma progresiva. En la actualidad es de 43,79 años (0,7 puntos superior al año 2007) y la del hombre 40.54 (casi tres años inferior)

En cuanto a la población extranjera, en el año 2008 era del 11,42% y en el 2012 del 12,36%. (1 punto más)

La evolución de la proporción de sentencias condenatorias por violencia de género dictadas por los Juzgados de lo Penal en el periodo 2008-2011 ha subido 6 puntos en Zaragoza (del 46,9% en el año 2008 al 53,3% en el año 2011) (IAM, 2012).

En cuanto a datos de los Servicios sociales generales, en el servicio de información y atención a la ciudadanía, en el año 2007 se tenían abiertos 22.185 expedientes y en el año 2012 37.135. Es decir, en el periodo de crisis hubo 14.950 expedientes nuevos (Ayuntamiento de Zaragoza, 2013).

En cuanto a ayudas de urgencias del año 2007 al 2012 se pasó de 5.319 a 10.741 (es decir, se tramitaron más del doble: 4422 más). En cuanto a nº de expedientes tramitados del programa del Ingreso Aragonés de Inserción, del año 2007, en el que se tramitaron 170 expedientes nuevos se pasaron en 2011 a 3.715 expedientes nuevos (Ayuntamiento de Zaragoza, 2013).

En cuanto a los Servicios de atención a la dependencia hay que tener en cuenta la puesta en marcha de la ley de la Dependencia en el año 2006 para interpretar los datos. El Servicio de ayuda a domicilio y de apoyo al cuidador hubo una variación del 61% del año 2005 al 2011 y del 25,9% en el servicio de teleasistencia. En cuanto a los Planes individuales de atención a la dependencia se pasó de 3 en 2007 a 5348 en 2011.

Otras situaciones sociales vinculadas o entrelazadas a las de las mujeres son por ejemplo la situación de la familia y la infancia. En el informe presentado en Zaragoza, en marzo de 2013 por el Colegio de Trabajadores sociales se denuncia el aumento de la tasa de pobreza infantil (menores de 16 años) del 26,8% en 2008 al 36% en 2011, (aumento de 10 puntos aproximadamente).

## ***2.5. Las demandas y requerimientos en un Servicio de información de la Casa de la Mujer de Zaragoza***

### **Definición de necesidad y demanda. Relación con la identidad profesional**

Sería importante en este estudio basado en el análisis de la evolución de las demandas, definir el concepto "demandas", contextualizado en un Servicio

social de Zaragoza, de carácter municipal como es la Casa de la Mujer.

"Necesidad" es relacionada con impulso , carencia vital o con riesgos o peligros que precisan de auxilio exterior y el de "demanda", más bien con una acción de petición hacia el exterior ( Diccionario académico de la lengua, 2001).

Si los contextualizamos en el Sistema de Servicios sociales, en concreto en Aragón, "necesidad" es definida técnicamente (*Anexo IV Glosario Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios sociales de Aragón. 2011*) como:

*"Carencia vivida por las personas y que es definida por el Sistema Público de Servicios sociales de Aragón como objeto de atención del mismo"*

En esta definición, se ven claramente dos conceptos que están vinculados, la propia **definición subjetiva** o "carencia vivida por las personas" y la demanda como principio humano de supervivencia.

Como dice Dolores Castrilo (Castrilo, 2009), el ser humano se caracteriza por precisar de alguien externo, por más tiempo que el resto de seres, para su supervivencia. Esto es lo que nos ha caracterizado esencialmente como seres humanos. Ha condicionado la forma en que establecemos nuestras relaciones para satisfacer nuestras necesidades, y lo que ha hecho que hayamos desarrollado el lenguaje para evocar esa demanda tan necesaria, en nuestro caso.

*La demanda se convierte en un recurso comunicativo, a través del lenguaje, que nos une a los demás en las relaciones normales de supervivencia y que nos ayuda a reducir las tensiones producidas por las carencias que seguimos experimentando a lo largo de nuestra vida.*

*"En la cría humana hay algo que la diferencia del resto de los organismos vivientes, (...) necesita de un Otro que realice para él dicho trabajo. Otro cuya atención el bebé atrae mediante el grito, el cual adquiere, nos dice Freud, una función*



de comunicación, función en la que Lacan se apoyará precisamente para formular su concepto de demanda” (Castrilo, 2009)

Como vemos, necesidad y demanda son conceptos relacionados, pero no son lo mismo. Uno de los autores que mejor definió la relación entre ambas es Lacan. En 1958, desarrolló una importante distinción entre tres términos: necesidad (*besoin*), demanda y deseo. En el marco de esta distinción/relación, “necesidad” se acerca a lo que Freud denominaba instinto (*Instinkt*): un concepto puramente biológico, distinto, e incluso opuesto, a la pulsión (*Trieb*).

Para satisfacer las necesidades, debemos utilizar el lenguaje, es decir, expresarlas en una “demanda”. La consecuencia de esta separación entre la necesidad y la demanda es un resto insaciable: el *deseo*. En otras palabras, la necesidad es una tensión que surge por causas orgánicas y se descarga en la acción que la satisface; pero el deseo, por su parte, es una fuerza constante que nunca puede ser satisfecha.

Hay tres cuestiones que nos parecen importantes en la definición de demanda que hace Lacan:

- En el momento de la articulación de la demanda es imposible determinar cuál era esa pura necesidad, ya que pierde pureza al tener que definirse
- El campo del “otro”, que necesitamos para hacer la demanda, para Lacan tiene que ver con el amor (al demandar se establece una relación de vínculo)
- “Por sólo el hecho de hablar se pide”(Lacán, 2008) (en el fondo es verbalizar el deseo inconsciente)

Es decir, la demanda nunca reflejará fielmente la necesidad, la demanda es relacional y nos vincula afectivamente al “otro” y la demanda es en sí mismo lenguaje- o deseo expresado inconscientemente-.

## **Definición de “Servicio de información y orientación especializada” en mujer e igualdad**

Tenemos que referirnos al Catálogo de Servicios sociales en Aragón (Decreto 143/2011), para definir en primer lugar a la Casa de la Mujer. En su apartado 5.1.1.3 define a los servicios sociales especializados- como es la Casa de la Mujer-, como “aquellos que se organizan atendiendo a la tipología de las necesidades. Su actividad se dirige hacia determinados sectores de población que por sus condiciones o circunstancias requieren una mayor acción positiva o especialización” -como es el caso de las mujeres-.

El Servicio de información y orientación especializada es definido en el Catálogo de Servicios Sociales de Aragón en su apartado 1.2.1 (Decreto 143/20) como: “Servicio de información, apoyo y orientación sobre los recursos sociales de la comunidad para promover a las demandantes el acceso a los mismos en igualdad de condiciones”. En concreto, se especifica que, debe haber una prestación específica a mujeres víctimas de violencia.

Además de atender a las demandas, se valora la situación de necesidad y se propone la respuesta que se considera más idónea para cada caso.

- Información: información técnica sobre los derechos y recursos existentes y los procedimientos de acceso, tanto del Sistema de Servicios Sociales como de otros Sistemas de Protección.
- Valoración: es la evaluación de una situación concreta de necesidad social para realizar un diagnóstico que permita buscar vías de solución a la situación planteada.
- Orientación: tiene por objeto prescribir el recurso idóneo o el conjunto de medidas a adoptar.
- Canalización y tratamiento: supone dirigir la demanda planteada hacia los dispositivos del propio Centro de Servicios Sociales y solicitar, si es necesaria, la participación de dispositivos externos, para aplicar la correspondiente intervención social.
- Derivación: cuando el profesional que atiende el caso lo considera

conveniente, se deriva al usuario hacia otros servicios comunitarios de los que el Centro de Servicios Sociales carece.

- 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.

### **Servicio de información de la Casa de la mujer: definición de necesidades de las que parte y demandas a las que atiende**

Los Servicios gratuitos que la Casa de la Mujer presta responden a la definición que “políticamente” se va haciendo en el Ayuntamiento de Zaragoza basadas en las necesidades de las mujeres en nuestra ciudad. Exponemos las once necesidades que en este momento están definidas y los servicios con los que se intenta dar respuesta:

1. Necesidad de información para acceder en igualdad de condiciones a los recursos: Servicio de Información especializada, valoración y orientación sobre prestaciones y recursos sociales propios o de cualquier Administración o Entidad, en temas de igualdad entre hombres y mujeres y aquellos que afecten a las mujeres específicamente.
2. Necesidad de espacios de reunión- Cesión de espacios para grupos de personas que trabajen el tema de mujer e igualdad
3. Necesidad de atención psicosocial con perspectiva de género a mujeres que sufren situaciones de sufrimiento emocional ante separaciones o relaciones de dependencia con sus parejas, de acoso laboral, dificultades de identidad sexual, etc....
4. Necesidad de prevenir la violencia de género: Información, formación y sensibilización sobre prevención de violencia de género.
5. Necesidad de atención a las víctimas de violencia de género: Información, valoración y atención social y psicológica, alojamiento,..
6. Necesidad de información sobre derechos sociales asociados a la mujer:

Asesoría legal sobre derecho de familia, violencia de género y temas asociados- derecho laboral, penal, civil, etc.

7. Necesidad de formación, concienciación, autoestima y empoderamiento: Cursos de formación con perspectiva de género: liderazgo, autoestima, acceso a las TICS, empoderamiento, etc.

8. Necesidad de formación ocupacional a mujeres en situaciones de especial vulnerabilidad social: Centro Municipal Tramalena

9. Necesidad de orientación laboral y acceso al empleo. Orientación laboral con perspectiva de género.

10. Necesidad de participación social, acciones colectivas y asociacionismo -Asesoría a Asociaciones de mujeres , Encuentros de asociaciones de mujeres, participación en la coordinadora de Asociaciones feministas de Zaragoza, participación en manifestaciones contra la violencia y a favor de la igualdad.

11. Necesidad de educación en valores igualitarios. Programas de sensibilización a la igualdad de hombres y mujeres: corresponsabilidad, campañas dirigidas a grupos de jóvenes, 8 de marzo, 25 de noviembre...

Partiendo del concepto que hemos hecho de necesidad y demanda en nuestro servicio de información se tienen muy en cuenta las necesidades sentidas y expresadas de forma más o menos consciente, más o menos clara o consistente o “líquida”, utilizando el término de Bauman.

En muchas ocasiones el aspecto inconsciente emerge sin darnos cuenta en la relación que establecemos con las personas. En ella ayudamos a definir el motivo principal que le ha traído a un servicio como el nuestro. Lo que inicialmente se manifiesta como una necesidad de información sobre formación- demanda asociada a la oferta institucional- resulta ser una demanda que emerge desde lo más profundo o inconsciente como necesidad de relación o participación social.

El Servicio de información es la puerta de entrada – el primer contacto- para cualquier persona que se acerque a nuestro servicio, por lo que la función de acogida es fundamental.

### **3. Desarrollo y resultados obtenidos**

#### **3.1 Descripción de la demanda de atención en el Servicio de Información de la Casa de la mujer en el periodo de crisis (2007-2012)**

##### **Los 20 años del Servicio de Información en la Casa de la Mujer**

Desde su apertura en el año 1990, la Casa de la Mujer ha ofrecido un Servicio de información en un amplio horario, con el principal objetivo de facilitar el acceso de la mujer a los recursos, derechos y prestaciones. La información sobre igualdad y género a toda la ciudadanía, (mujeres, hombres, grupos y asociaciones) se ha ido considerando cada vez más importante. No obstante, todavía sigue siendo un servicio dirigido en su mayoría a mujeres, ya que suponen un 95% del total de personas atendidas.

El servicio de información considera fundamental la prestación de una atención presencial de calidad, especializada en género, de carácter profesional y humana, teniendo en cuenta las realidades cambiantes que afectan a las mujeres.

En la última década hemos atendido aproximadamente a unas 50.000 mujeres de forma presencial. También a grupos de personas que querían conocer el Servicio a través de las visitas guiadas.

Los periodos enero-febrero y septiembre han sido una constante en la prestación de información coincidiendo con los cursos de formación. Las demandas planteadas por las mujeres han estado relacionadas con los servicios que la Casa de la Mujer ha ido ofreciendo, que han sido en primer lugar la formación y el empleo, seguidos de los derechos legales y de la violencia de género.

## **La oficina de información en el periodo de crisis económica**

A partir del año 2008 se ha evidenciado un aumento significativo en la exposición de situaciones de vulnerabilidad social y económica que afectaban a las mujeres en sus situaciones personales y familiares. Se ha acentuado, más si cabe, la expresión de sus malestares psicosociales; lo que ha requerido de los técnicos de un trabajo de escucha activa muy importante a la par que de recogida y actualización de recursos y prestaciones constante.

Se ha ido dando respuesta a todas las consultas que la ciudadanía iba planteando a lo largo de los años a través de los diferentes canales de comunicación que la sociedad de la información nos iba demandando. Las TICS nos han permitido responder a demandas de forma rápida y cómoda para la ciudadanía; difundir actividades, campañas de sensibilización.

También ofrecer nuevos servicios como la gestión on line de las solicitudes, el dossier de prensa de mujer e igualdad, la consulta on line de nuestras publicaciones y materiales de corresponsabilidad, etc...

Se ha modificado el concepto de información. Hoy en día las mujeres, individual y colectivamente, no sólo se conciben como sujetos pasivos receptoras de ayuda e información, sino que también son sujetos y fuentes de información para el servicio.

El Servicio de información transmite al resto de los programas de la Casa de la Mujer lo que la ciudadanía sugiere a través de sus opiniones, sugerencias, tiene en cuenta la información especializada en género, los blogs asociativos existentes en la red..... Es decir que la información entre mujeres y en materia de igualdad, es dinámica y multidireccional, lo que permite a las mujeres y al servicio atender con mayor libertad de horarios, y mayor facilidad de acceso a la participación en redes informativas.

### 3.1.1. Evolución cuantitativa de la demanda de atención

El estudio de la demanda lo realizaremos del 100% de las demandas registradas en el Servicio de Información de la Casa de la Mujer. Tenemos que pensar que los datos de las demandas de las mujeres que analizamos en este estudio no tienen porqué representar necesariamente a las demandas de todas las mujeres de la ciudad, sino que sólo se tiene en cuenta las demandas del perfil de mujeres que acuden a este servicio en concreto. Es por ello, que también nos interesa analizar el perfil de las mujeres que acuden al mismo y qué demandas tienen.

Lo primero que vemos es una tendencia generalizada al alza de las **demandas** a lo largo del periodo analizado, ascendiendo desde el año 2007 al 2012 en 2106 un (un 31,4%). Este incremento es similar en los Servicios Sociales municipales.

## 12. Evolución de las demandas

*Cuadro 1: Evolución de la demanda*

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nº de consultas	6698	6948	5272	6215	5594	8804

*Gráfico 1: GRAFICO EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA 2007-2012*



A pesar del recorte presupuestario, muy significativo a partir del año 2010, ese año sube la demanda. Se observa un descenso en el año 2011 con respecto al 2010, que es el año en el que el recorte es mayor, al igual que el 2012. En el año 2012 se evidencia que, a pesar de que sea el año en la que la Unidad Mujer tiene la menor disposición presupuestaria, es cuando más demanda de atención hay en los siete años analizados.

Bajo este supuesto, podríamos señalar que la demanda de atención entonces, no sólo tiene relación con los servicios prestados por la Institución, sino con la necesidad de atención que sienten fundamentalmente las mujeres que acuden al Servicio, (que no siempre conocen la disposición presupuestaria ni los servicios ofertados).

A este respecto, gráficamente se observa una evolución cíclica de altibajos, (subida del 2007 al 2008, bajada del 2008 al 2009, subida del 2009 al 2010, bajada del 2010 al 2011 y subida del 2011 al 2012, que tiene ciertos paralelismos con la actividad económica. Destacaría el año 2009 (del 9 al 10) y del 2011 (del 11 al 12) el aumento de la demanda más significativa.

### 13. Modalidad de consultas

*Cuadro 2: modalidades de consulta*

	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
PRESENCIAL	3798	4260	3036	3053	2915	4126
TELEFONICA	2346	1961	1140	1807	1749	1731
MAIL	220	227	179	431	473	568

Se observa en la modalidad de atención, en general una gran preferencia por la presencial con respecto a la telefónica y la realizada por correo electrónico. Aunque existe una tendencia ascendente de la atención *on line*, es todavía poco relevante, sobre todo con respecto a la presencial. Muchas mujeres demandan un tipo de atención personal “*tête à tête*” para el tipo de consultas que realizan.

El número de atenciones telefónicas sin embargo parece que sufre un



descenso, sobre todo en los años 2007 a 2009, para volver a ascender en los últimos tres años de forma mantenida e inferior a los años 2007-8, por lo que parece que hay una tendencia a aminorar.

#### 14. Número de personas atendidas

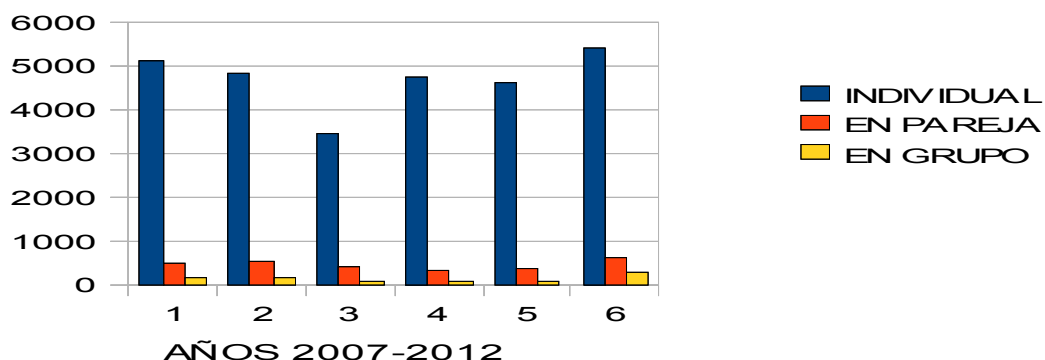
Mayoritariamente, las mujeres acuden solas a demandar información. Los hombres suelen acudir en un rol de acompañantes de las mujeres (como parejas, familiares, vecinos...), estudiantes o técnicos que realizan consultas técnicas sobre igualdad. Esta tendencia se mantiene en el tiempo. Aunque hay un pequeño ascenso de demandas de hombres en los tres últimos años.

*Cuadro 3: demanda individual, en pareja o en grupo*

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
INDIVIDUAL	5106	4837	3458	4732	4641	5427
EN PAREJA	499	528	395	333	368	621
EN GRUPO	159	141	72	69	96	273

*Gráfico 3*

como se hace la demanda de informacion  
ATENCION INDIVIDUAL,EN PAREJA,GRUPAL

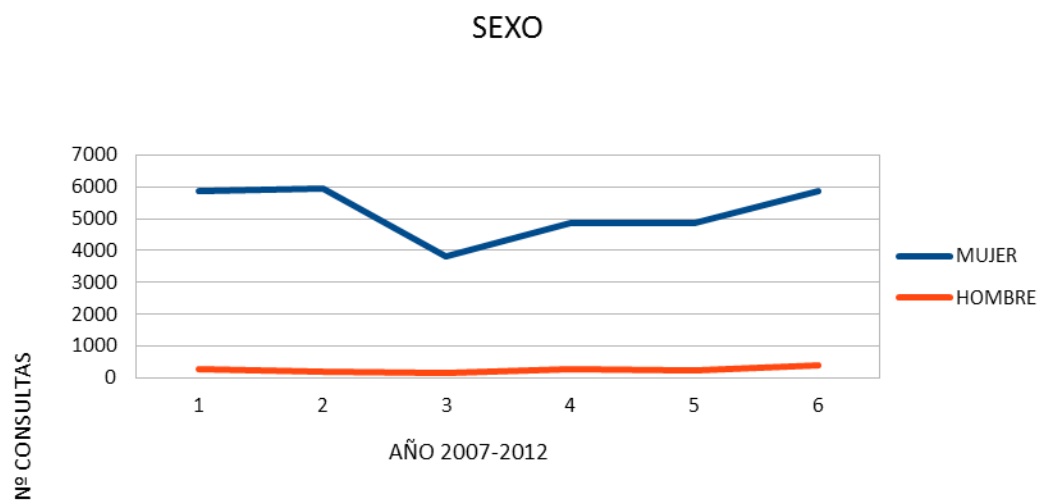


## 2. Sexo

*Cuadro 4: Sexo*

	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
MUJER	5857	5946	3803	4879	4847	5882
HOMBRE	273	181	147	257	251	380

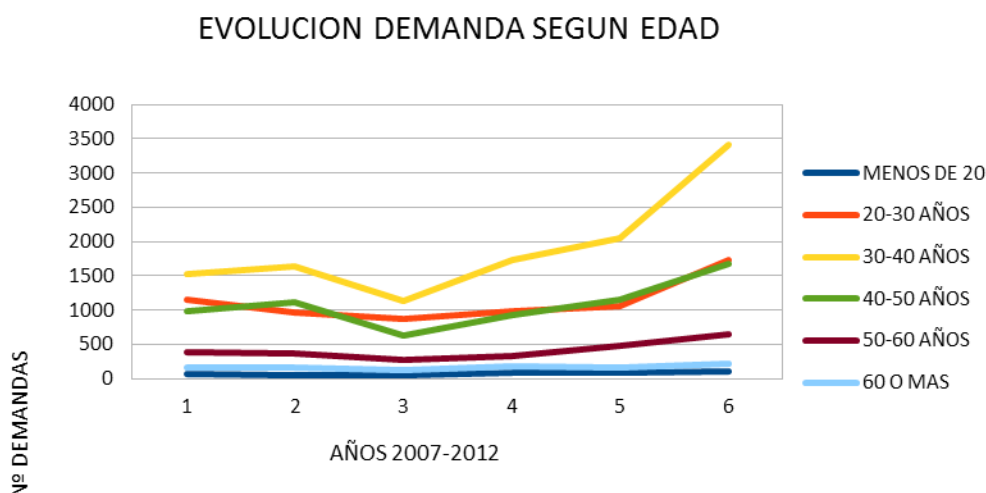
*Grafico 4: Sexo*



## 3. Edad

*Cuadro 5: Edades*

	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
MENOS DE 20	69	45	59	98	88	111
20-30 AÑOS	1146	959	874	988	1056	1737
30-40 AÑOS	1535	1637	1132	1730	2057	3414
40-50 AÑOS	978	1112	639	924	1154	1675
50-60 AÑOS	381	366	279	339	478	658
60 O MAS	160	157	126	187	171	222



Se observan cambios significativos en la evolución de la edad, a destacar el ascenso de las demandas de las mujeres de 30 a 40 años, desde el año 2009. Es especialmente acentuada en el último año (un incremento de 1357 demandas de atención). Le sigue el intervalo de 40 a 50 (incremento de 162 puntos en el plazo de tres años) y el de 20 a 30 años (que en el año 2012 se incrementa en 1000 puntos )

Los perfiles de edad en los extremos- las más jóvenes y las más mayores (menos de 20 y más de 60)- permanecen más constantes en términos absolutos, pero en términos relativos son significativos algunos valores también, (por ejemplo de 2008 a 2012 las demandas de las jóvenes menores de 20 años se incrementan un 147%).

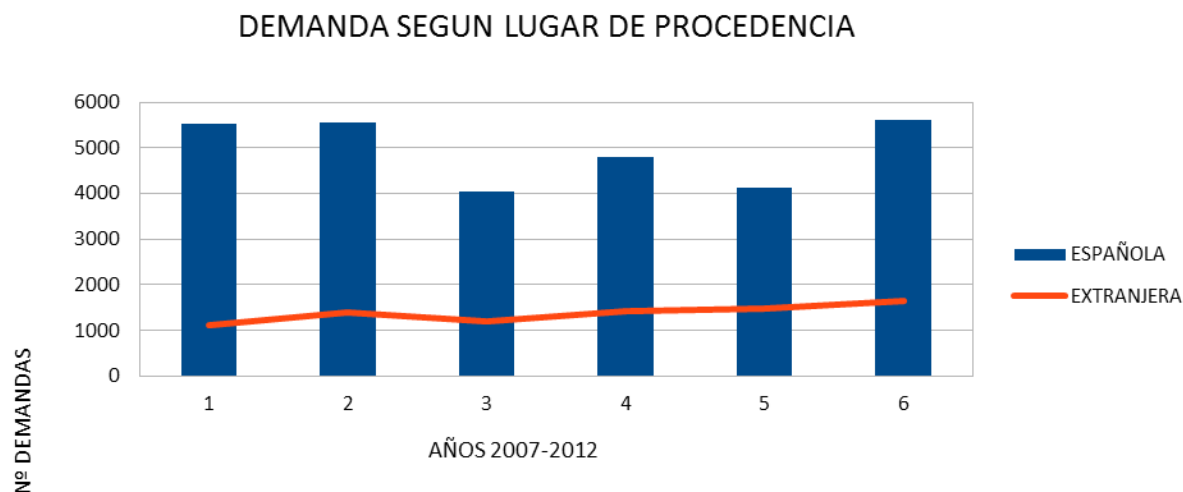
#### 4. Lugar de procedencia

*Cuadro 6: Lugar de procedencia*

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
NACIONAL	5532	5553	4043	4790	4125	5609
EXTRANJERA	1122	1394	1203	1412	1466	1639

*Gráfico 6: Lugar de procedencia*

Se produce un ascenso progresivo de mujeres extranjeras en la demanda de atención a lo largo de los años.



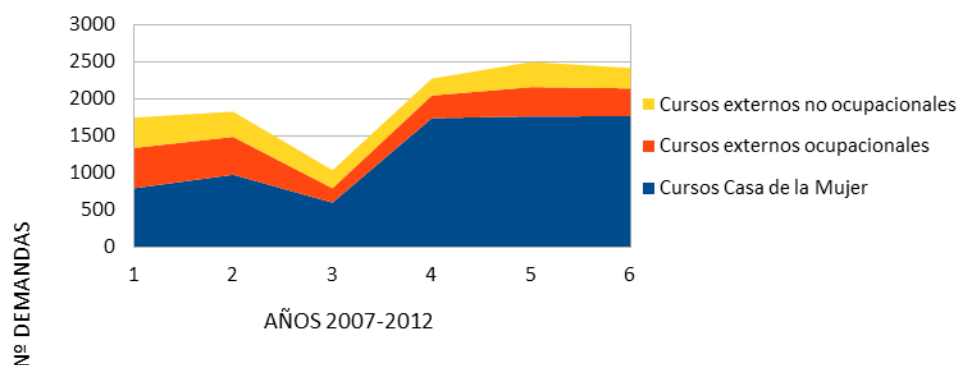
*B. Datos sobre el tipo de consulta realizada*

## **5. Formación**

*Cuadro 7: Formación*

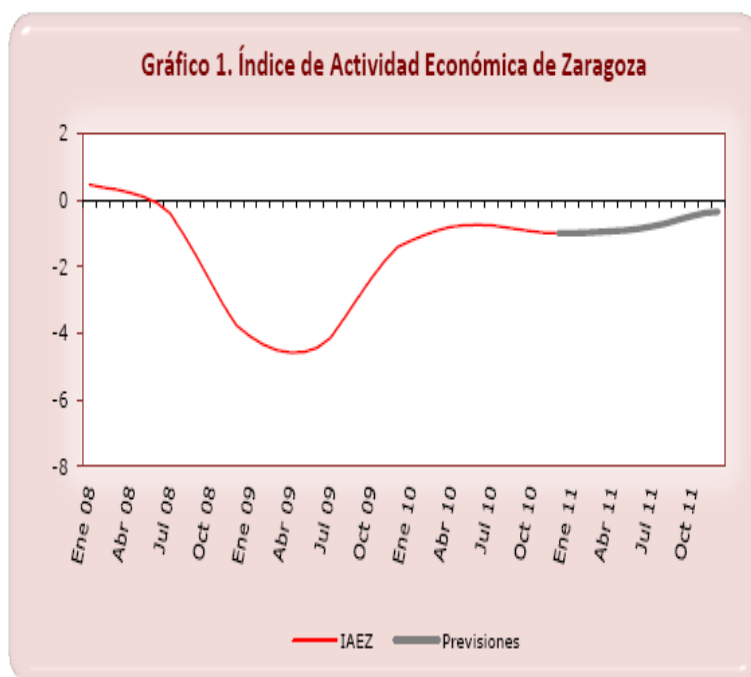
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Cursos Casa de la Mujer	794	978	601	1741	1764	1767
Cursos externos ocupacionales	545	510	194	306	396	376
Cursos externos no ocupacionales	409	341	244	227	339	275

## EVOLUCION DE LA DEMANDA DE CURSOS



*Gráfico 7: Evolución de la demanda de cursos*

Se aprecia un claro ascenso de demanda de formación de las mujeres, con excepción del descenso del año 2009, que coincide con la curva de la actividad económica en la ciudad. Si vemos la gráfica del índice de actividad económica, comprobamos la coincidencia con la de la evolución de la demanda de cursos en el mismo periodo.



*Boletín económico de Fundear de la Ciudad de Zaragoza, 2011*

Desde el año 2010 a pesar del recorte de cursos la demanda de información sobre los cursos se mantiene.

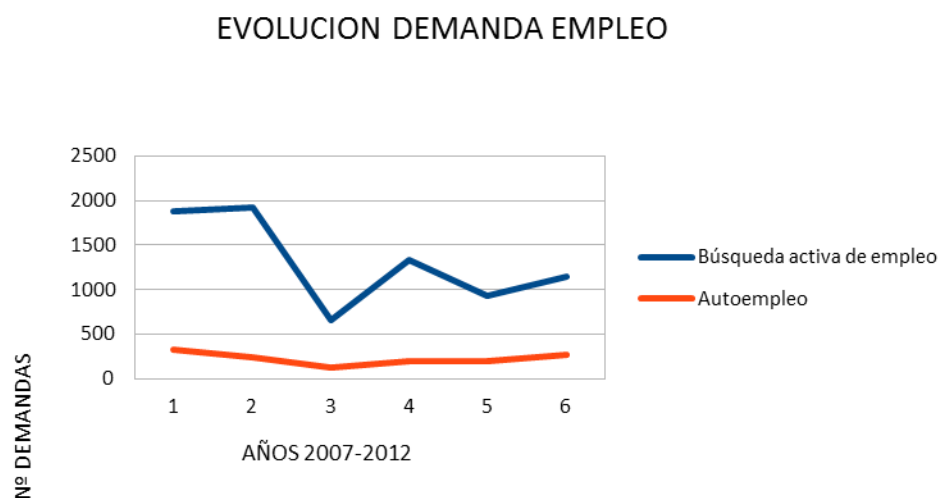
En cuanto a la información sobre cursos externos a la Casa de la mujer hay una mayor demanda de cursos ocupacionales a los no ocupacionales.

## 6. Empleo

*Cuadro 8: demanda de atención para el empleo*

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Búsqueda activa de empleo	1882	1928	660	1331	925	1153
Autoempleo	333	244	132	203	202	264

*Gráfico 8*



Hay una clara diferencia entre la demanda de búsqueda de empleo y autoempleo en favor de la primera, mucho más numerosa. También se diferencian en la tendencia. Llama la atención los altibajos tan acusados en la búsqueda activa de empleo, sobre todo en los últimos tres años en los que sube del 2009 al 2010, baja del 2010 al 2011 y vuelve a subir en el 2012. Del año 2008 al año 2009 hay un claro descenso, (coincidiendo de nuevo con la

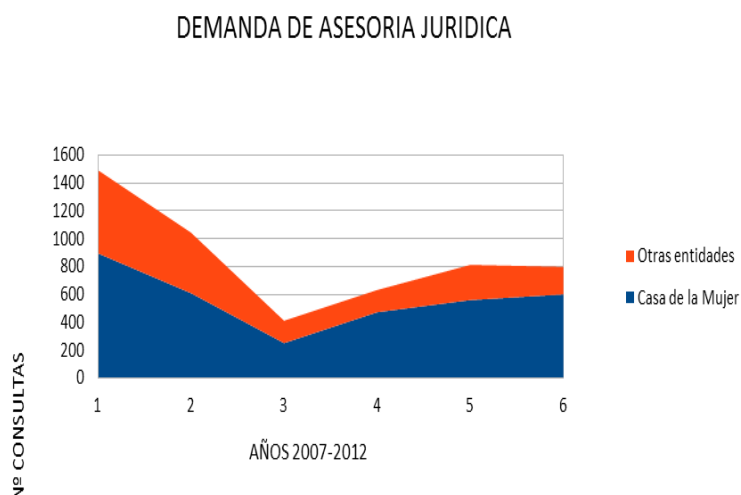
curva de la actividad económica: ver gráfico 1: Índice de actividad económica de Zaragoza).

En cuanto al autoempleo parece relativamente constante con un ligero aumento en los últimos tres años.

## 7. Asesoría jurídica

*Cuadro 9: Demanda de asesoría jurídica*

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Casa de la Mujer	895	609	250	472	559	600
Otras entidades	598	435	161	160	253	198



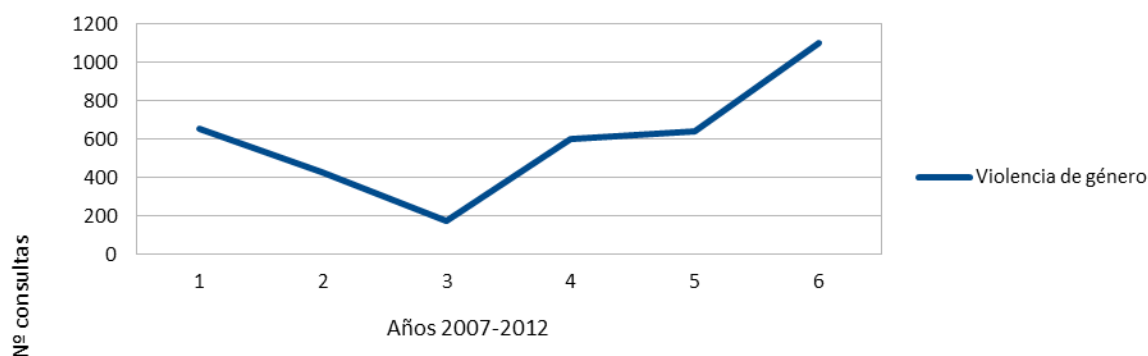
Hay un descenso de demanda de asesoría jurídica en los tres primeros años y una inversión de esta tendencia en los tres últimos. En su gran mayoría la demanda de asesoría jurídica se atiende en la Casa de la Mujer.

## 8. Violencia de género

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Casa de la Mujer	658	426	173	600	645	1103

*Cuadro 10: Demanda de atención a la violencia*

### Evolución demanda atención a la violencia de género



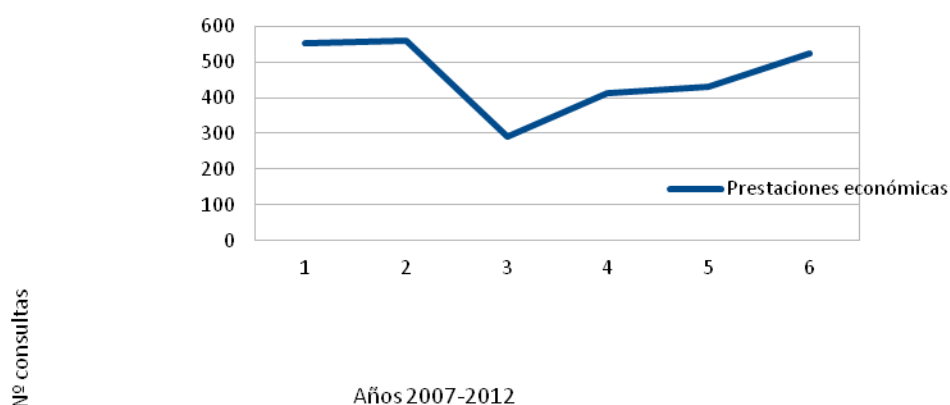
Se evidencia un ascenso de demanda de atención a la violencia, muy pronunciada a partir del año 2009.

## 9. Prestaciones económicas

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Otras instituciones-entidades	551	560	290	411	430	524

*Cuadro 11: Demanda de prestaciones económicas*

### Evolución demanda prestaciones económicas





La evolución de la demanda de prestaciones económicas, como vemos tiene muchos paralelismos con la de violencia de género a partir del año 2009.

## 10. Vivienda y alojamiento

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Otras instituciones-entidades	434	355	191	109	137	172

*Cuadro 12: Demanda de vivienda y alojamiento*

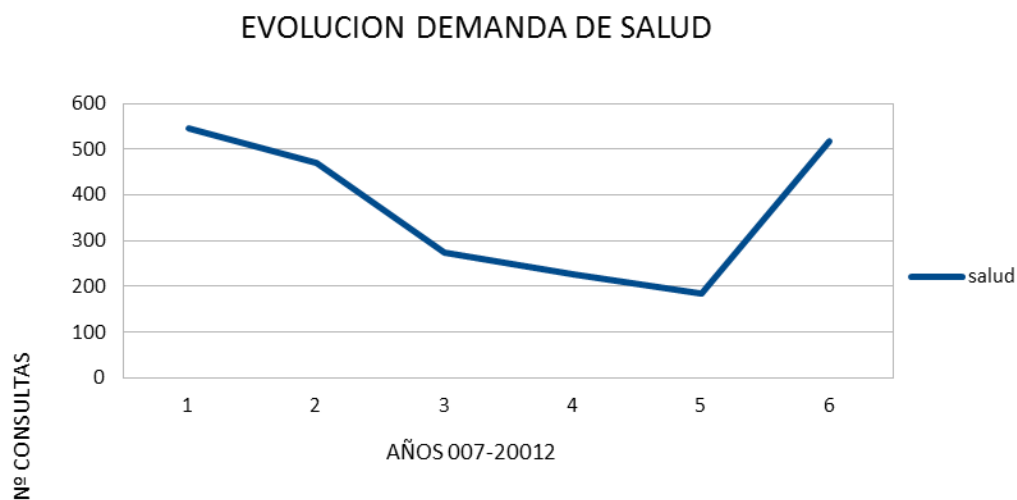


Se aprecia un descenso muy acusado de demanda de atención hacia cuestiones relacionadas con vivienda y alojamiento que se invierte a partir de 2010. A partir de este año asciende de forma progresiva.

## 11. Salud

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Otras instituciones/entidades	546	469	275	227	183	517

*Cuadro 13: Demanda de salud*

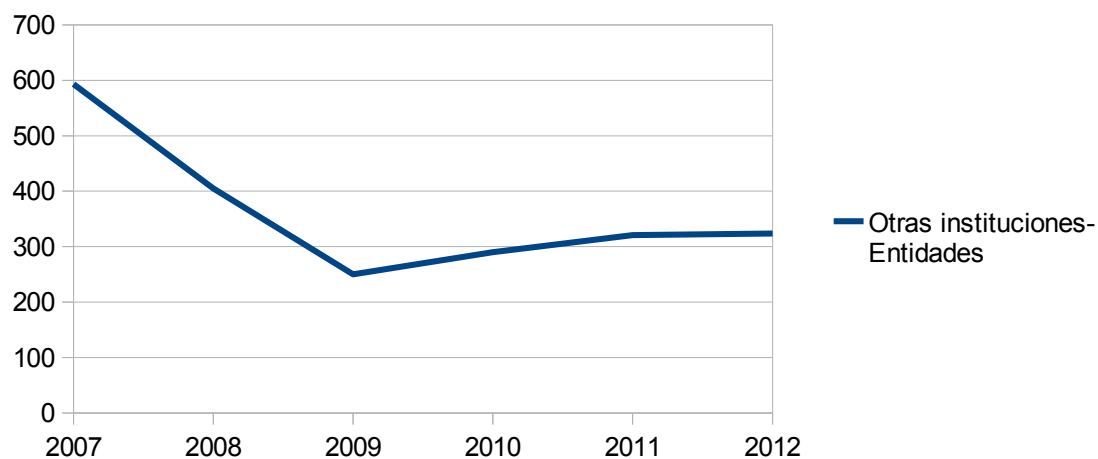


Se aprecia un descenso muy acusado hasta el año 2011 y en el último año un ascenso muy significativo.

## 12. Participación social

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Otras instituciones-Entidades	593	405	250	290	321	324

*Cuadro 13: Demanda de participación social*



Se aprecia un descenso de demanda de participación social hasta el año 2009 y luego un ascenso progresivo en los tres últimos años.

### 3.2.Tendencias generales de la demanda

Una vez vistas las demandas de información general de la Casa de la Mujer en sus últimos seis años, calcularemos, mediante técnicas estadísticas cuales han sido los aspectos de la demanda que más han cambiado en los años de la crisis.

Según la metodología empleada, hemos considerado como “tendencia” aquellos datos de la demanda en los que hay una coincidencia en tendencia positiva en las tres tablas. (Tabla 1: índice epidémico valorado en el 2012, tabla 2: tabla de variación interanual 2010 al 2011 y 2011 al 2012 y tabla 3: tabla de variación interanual 2007-2012).

1. En el caso del **índice epidémico** consideramos valores positivos, aquellos valores mayores a 1,25 (valores destacados en rojo en la tabla 1: Índice Epidémico). Los resultados epidémicos del año 2012 con respecto a la mediana de los anteriores han sido:

- El total de las consultas. Por tipo de consultas: presencial y mail.
- Todo tipo de atenciones: individual, pareja y en grupo.
- Mujer española , todas las edades y demanda de formación, derechos legales, búsqueda de empleo, violencia de género y salud

2. En el caso de las **tablas de variación interanual** hemos considerado variación significativa los valores por encima de 0 (valores en rojo).

#### 2.1 En la tabla 2.1: Tabla de variación interanual 2010,11 y 12.

Hemos seleccionado aquellas variables con valores que estaban por encima de cero en las dos tasas de variación interanual 2010 al 11 y 2011 al 12. Se puede decir que en los tres últimos años ha habido un incremento sostenido de:

- Las consulta por mail, las consultas en pareja y en grupo, la atención a grupos de edad de 20 a 60 años, y la atención a la demanda de la mujer extranjera.
- El tipo de demanda: Formación de la Casa de la mujer, derechos legales y salud

## 2.2 En la tabla 2.2: Tabla de variación interanual 2007-2012

Exponemos a continuación las variables que han obtenido valores superiores a 0. Estas nos indican los cambios más importantes desde el año anterior a la emergencia de la crisis al año 2012.

- Se han incrementado las consultas generales, el tipo de atención presencial, individual y por mail, la demanda de todas las edades, y la atención a la mujer extranjera.
- Todos los tiempos a partir de cinco minutos de atención.
- La demanda de Formación de la Casa de la Mujer, derechos legales y la violencia de género.

## 3.1 Variables resultantes en las tres tasas

Nos indican aquellas variables que más han cambiado en el periodo de crisis; son: Consultas por mail, Grupos de edades de 20 a 40 años, formación de la Casa de la Mujer, derechos legales de la Casa de la Mujer, violencia de género.

TABLA 1: INDICE EPIDEMICO

	TOTALES						INDICE EPIDEMICO	MEDIANA	nivel	INDICE EPIDEMICO SEGUN TEMATICA
	2007	2008	2009	2010	2011	2012				
<b>TOTAL CONSULTAS</b>	6698	6948	5272	6215	5594	8804	1,42	6215	1	<b>TOTAL CONSULTAS</b>
<b>MODALIDAD CONSULTAS</b>										
NO ESPECIFICADO	334	500	916	922	455	816	1,63	500	1	
PRESENCIAL	3798	4260	3036	3053	2915	5682	1,86	3053	1	<b>CONSULTAS MAIL Y PRESENCIAL</b>
TELEFONICA	2346	1961	1140	1807	1749	1731	0,96	1807	0	
MAIL	220	227	179	431	473	568	2,50	227	1	
<b>N°PERSONAS</b>										
NO ESPECIFICADO	934	1442	1345	1068	483	876	0,82	1068	0	
INDIVIDUAL	5106	4837	3458	4732	4641	6993	1,48	4732	1	<b>ATENCION INDIVIDUAL, PAREJA Y EN GRUPO</b>
PAREJA	499	528	395	333	368	621	1,57	395	1	
GRUPO	159	141	72	69	96	273	2,84	96	1	
<b>SEXO</b>										
HOMBRE	568	821	775	257	251	380	0,67	568	0	
MUJER	5857	5946	3803	4879	4847	7438	1,52	4879	1	<b>MUJER</b>
<b>EDAD</b>										
NO ESPECIFICADO	2429	2672	2163	1946	588	984	0,45	2163	0	<b>TODAS LAS EDADES</b>
MENOS DE 20	69	45	59	98	88	111	1,61	69	1	
ENTRE 20 Y 30 AÑOS	1146	959	874	988	1056	1737	1,76	988	1	
ENTRE 30 Y 40	1535	1637	1132	1730	2057	3414	2,09	1637	1	
ENTRE 40 Y 50	978	1112	639	924	1154	1675	1,71	978	1	
ENTRE 50 Y 60	381	366	279	339	478	658	1,80	366	1	
60 O MAS	160	157	126	187	171	222	1,39	160	1	
<b>LUGAR PROCEDENCIA</b>										
ESPAÑOLA	5532	5553	4043	4790	4125	7165	1,50	4790	1	<b>MUJER ESPAÑOLA</b>
EXTRANJERA	1122	1394	1203	1412	1466	1639	1,18	1394	0	
<b>TIEMPO DE DEDICACION</b>										<b>CUALQUIER TIEMPO DE DEDICACION</b>
NO ESPECIFICADO	349	523	1112	985	469	863	1,65	523	1	
HASTA 5 MINUTOS	5249	5248	2262	3206	3138	5029	1,57	3206	1	
DE 5 A 15 MINUTOS	937	1047	1662	1741	1735	2473	1,49	1662	1	
DE 15 A 30 MINUTOS	139	115	194	234	213	335	1,73	194	1	
MAS DE 30 MINUTOS	24	15	41	45	39	102	2,62	39	1	
<b>FORMACION</b>										
CASA DE LA MUJER	794	978	601	1741	1764	1767	1,81	978	1	<b>FORMACION CASA DE LA MUJER</b>
FORMACION OCUPACIONAL	545	510	194	306	396	376	0,95	396	0	
FORMACION NO OCUPACIONAL	409	341	244	227	339	275	0,81	339	0	
<b>EMPLEO</b>										
BUSQUEDA DE EMPLEO	333	244	132	203	202	264	1,30	203	1	<b>BUSQUEDA DE EMPLEO</b>
AUTOEMPLEO	1882	1928	660	1331	925	1153	0,87	1331	0	
<b>DERECHOS LEGALES</b>										
CASA DE LA MUJER	895	609	250	472	559	2156	3,86	559	1	<b>DERECHOS LEGALES CASA MUJER</b>
OTRAS ENTIDADES	598	435	161	160	253	198	0,78	253	0	
<b>VIOLENCIA DE GENERO</b>										
VIOLENCIA DE GENERO	658	426	173	600	645	1103	1,84	600	1	<b>VIOLENCIA DE GENERO</b>
<b>PRESTACIONES ECONOMICAS</b>										
PRESTACIONES ECONOMICAS	551	560	290	411	430	524	1,22	430	0	
<b>VIVIENDA Y ALOJAMIENTO</b>										
VIVIENDA Y ALOJAMIENTO	434	355	191	109	137	172	0,90	191	0	
<b>SALUD</b>										
SALUD	546	469	275	227	183	517	1,88	275	1	<b>SALUD</b>
<b>PARTICIPACION SOCIAL</b>										
PARTICIPACION SOCIAL	593	405	250	290	321	324	1,01	321	0	

TABLA 2: TABLA DE VARIACION INTERANUAL 2010-2012	2010	%	2011	%	V.I.ABSOLUTA	V.I.RELATIVA	2012	%	V. I. ABSOLUTA	V.I.RELATIVA
TOTAL CONSULTAS	6215	100	5594	90,01	-621	-9,99	8804	157,38	3210	67,37
MODALIDAD CONSULTAS										
NO ESPECIFICADO	922	14,84	455	7,32	-467	-7,51	816	14,59	361	7,27
PRESENCIAL	3053	49,12	2915	46,9	-138	-2,22	5682	101,57	2767	54,67
TELEFONICA	1807	29,07	1749	28,14	-58	-0,93	1731	56,44	-18	28,3
MAIL	431	6,93	473	7,61	42	0,68	568	10,15	95	2,54
Nº PERSONAS										
NO ESPECIFICADO	1068	17,18	483	7,77	-585	-9,41	876	15,66	393	7,89
INDIVIDUAL	4732	76,14	4641	74,67	-91	-1,46	6993	125,01	2352	50,33
PAREJA	333	5,36	368	5,92	35	0,66	621	11,1	253	5,18
GRUPO	69	1,11	96	1,54	27	0,43	273	4,88	177	3,34
SEXO										
HOMBRE	257	4,14	251	4,04	-6	-0,1	380	6,79	129	2,75
MUJER	4879	78,5	4847	77,99	-32	-0,51	7438	132,96	2591	54,98
EDAD										
NO ESPECIFICADO	1946	31,31	588	9,46	-1358	-21,85	984	17,59	396	8,13
MENOS DE 20	98	1,58	88	1,42	-10	-0,16	111	1,98	23	0,57
ENTRE 20 Y 30 AÑOS	988	15,9	1056	16,99	68	1,09	1737	31,05	681	14,06
ENTRE 30 Y 40	1730	27,84	2057	33,1	327	5,26	3414	61,03	1357	27,93
ENTRE 40 Y 50	924	14,87	1154	18,57	230	3,7	1675	29,94	521	11,37
ENTRE 50 Y 60	339	5,45	478	7,69	139	2,24	658	11,76	180	4,07
60 O MAS	187	3,01	171	2,75	-16	-0,26	222	3,97	51	1,22
LUGAR PROCEDENCIA										
ESPAÑOLA	4790	77,07	4125	66,37	-665	-10,7	7165	128,08	3040	61,71
EXTRANJERA	1412	22,72	1466	23,59	54	0,87	1639	29,3	173	5,71
TIEMPO DE DEDICACION										
NO ESPECIFICADO	985	15,85	469	7,55	-516	-8,3	863	15,43	394	7,88
HASTA 5 MINUTOS	3206	51,58	3138	50,49	-68	-1,09	5029	89,9	1891	39,41
DE 5 A 15 MINUTOS	1741	28,01	1735	27,92	-6	-0,1	2473	44,21	738	16,29
DE 15 A 30 MINUTOS	234	3,77	213	3,43	-21	-0,34	335	5,99	122	2,56
MAS DE 30 MINUTOS	45	0,72	39	0,63	-6	-0,1	102	1,82	63	1,2
FORMACION										
CASA DE LA MUJER	1741	28,01	1764	28,38	23	0,37	1767	31,59	3	3,2
FORMACION OCUPACIONAL	306	4,92	396	6,37	90	1,45	376	6,72	-20	0,35
FORMACION NO OCUPACIONAL	227	3,65	339	5,45	112	1,8	275	4,92	-64	-0,54
ACTIVIDADES CASA DE LA MUJER										
APOYO A ASOCIACIONES	7	0,11	5	0,08	-2	-0,03	189	3,38	184	3,3
SALA EXPOSICIONES JUANA FRANCES	21	0,34	15	0,24	-6	-0,1	39	0,7	24	0,46
UTILIZACIONES DE AULAS Y SALONES	24	0,39	7	0,11	-17	-0,27	255	4,56	248	4,45
VISITA GUIADA	20	0,32	36	0,58	16	0,26	25	0,45	-11	-0,13
ESPACIO MUJERES	11	0,18	37	0,6	26	0,42	1	0,02	-36	-0,58
DOCUMENTACION SOBRE GENERO	32	0,51	90	1,45	58	0,93	56	1	-34	-0,45
OTROS	98	1,58	0	0	-98	-1,58	115	2,06	115	2,06
EMPLEO										
BUSQUEDA DE EMPLEO	203	3,27	202	3,25	-1	-0,02	264	4,72	62	1,47
AUTOEMPLEO	1331	21,42	925	14,88	-406	-6,53	1153	20,61	228	5,73
DERECHOS LEGALES										
CASA DE LA MUJER	472	7,59	559	8,99	87	1,4	2156	38,54	1597	29,55
OTRAS ENTIDADES	160	2,57	253	4,07	93	1,5	198	3,54	-55	-0,53
VIOLENCIA DE GENERO										
VIOLENCIA DE GENERO	600	9,65	645	10,38	45	0,72	1103	19,72	458	9,34
PRESTACIONES ECONOMICAS										
PRESTACIONES ECONOMICAS	411	6,61	430	6,92		-9,99	524	9,37	94	2,45
VIVIENDA Y ALOJAMIENTO										
VIVIENDA Y ALOJAMIENTO	109	1,75	137	2,2	28	0,45	172	3,07	35	0,87
COLECTIVOS ESPECIFICOS					0	0				
DISCAPACIDAD	9	0,14	16	0,26	7	0,11	17	0,3	1	0,05
JOVENES	33	0,53	28	0,45	-5	-0,08	22	0,39	-6	-0,06
FAMILIA Y MENORES	96	1,54	94	1,51	-2	-0,03	100	1,79	6	0,28
INMIGRANTES	81	1,3	75	1,21	-6	-0,1	122	2,18	47	0,97
MAYORES	26	0,42	20	0,32	-6	-0,1	16	0,29	-4	-0,04
MUJER	31	0,5	21	0,34	-10	-0,16	20	0,36	-1	0,02
TRANSEUNTES	10	0,16	8	0,13	-2	-0,03	13	0,23	5	0,1
SALUD										
SALUD	227	3,65	183	2,94	-44	-0,71	517	10,4	334	7,45
PARTICIPACION SOCIAL										
PARTICIPACION SOCIAL	290	4,67	321	5,16	31	0,5	324	6,47	3	1,3

<b>TABLA 3: TASA DE VARIACION INTERANUAL 2007-2012</b>	<b>2007</b>	<b>%</b>	<b>2012</b>	<b>%</b>	<b>TASA VAR. ABSOL.</b>	<b>T.VAR. RELATIVA</b>
<b>TOTAL CONSULTAS</b>	6698	100	8804	131,44	2106	31,44
<b>MODALIDAD CONSULTAS</b>						
NO ESPECIFICADO	334	4,99	816	9,27	482	4,28
PRESENCIAL	3798	56,70	5682	64,54	1884	7,84
TELEFONICA	2346	35,03	1731	10,58	-615	-24,45
MAIL	220	3,28	568	3,47	348	0,19
<b>NºPERSONAS</b>						
NO ESPECIFICADO	934	13,94	876	9,95	-58	-3,99
INDIVIDUAL	5106	76,23	6993	79,43	1887	3,20
PAREJA	499	7,45	621	7,05	122	-0,40
GRUPO	159	2,37	273	3,10	114	0,73
<b>SEXO</b>						
NO ESPECIFICADO	568	8,48	986	11,20	418	2,72
HOMBRE	273	4,08	380	4,32	-188	0,24
MUJER	5857	87,44	7438	84,48	1581	-2,96
<b>EDAD</b>						
NO ESPECIFICADO	2429	36,26	984	11,18	-1445	-25,09
MENOS DE 20	69	1,03	111	1,26	42	0,23
ENTRE 20 Y 30 AÑOS	1146	17,11	1737	19,73	591	2,62
ENTRE 30 Y 40	1535	22,92	3414	38,78	1879	15,86
ENTRE 40 Y 50	978	14,60	1675	19,03	697	4,42
ENTRE 50 Y 60	381	5,69	658	7,47	277	1,79
60 O MAS	160	2,39	222	2,52	62	0,13
<b>LUGAR PROCEDENCIA</b>						
ESPAÑOLA	5532	82,59	7165	81,38	1633	-1,21
EXTRANJERA	1122	16,75	1639	18,62	517	1,87
<b>TIEMPO DE DEDICACION</b>						
NO ESPECIFICADO	349	5,21	863	9,80	514	4,59
HASTA 5 MINUTOS	5249	78,37	5029	57,12	-220	-21,24
DE 5 A 15 MINUTOS	937	13,99	2473	28,09	1536	14,10
DE 15 A 30 MINUTOS	139	2,08	335	3,81	196	1,73
MAS DE 30 MINUTOS	24	0,36	102	1,16	78	0,80
<b>FORMACION</b>						
CASA DE LA MUJER	794	11,85	1767	20,07	973	8,22
FORMACION OCUPACIONAL	545	8,14	376	3,75	-169	-4,38
FORMACION NO OCUPACIONAL	409	6,11	275	3,12	-134	-2,98
OTROS	50	0,75	115	1,31	65	0,56
<b>EMPLEO</b>						
BUSQUEDA DE EMPLEO	333	4,97	264	3,00	-69	-1,97
AUTOEMPLEO	1882	28,10	1153	13,10	-729	-15,00
<b>DERECHOS LEGALES</b>						
CASA DE LA MUJER	895	13,36	2156	24,49	1261	11,13
OTRAS ENTIDADES	598	8,93	198	2,25	-400	-6,68
<b>VIOLENCIA DE GENERO</b>						
VIOLENCIA DE GENERO	658	9,82	1103	12,53	445	2,70
<b>PRESTACIONES ECONOMICAS</b>						
PRESTACIONES ECONOMICAS	551	8,23	524	5,95	-27	-2,27
<b>VIVIENDA Y ALOJAMIENTO</b>						
VIVIENDA Y ALOJAMIENTO	434	6,48	172	1,95	-262	-4,53
<b>SALUD</b>						
SALUD	546	8,15	517	5,87	-29	-2,28
<b>PARTICIPACION SOCIAL</b>						
PARTICIPACION SOCIAL	593	8,85	324	3,68	-269	-5,17

**Datos relevantes** de la demanda de los últimos seis años, sin demostrar su tendencia al futuro (coincidencia en al menos dos tablas).

#### **A) Característica de la demanda**

- El total de demandas realizadas- (Tabla 1 y 3)
  - Consultas presenciales y por mail (Tabla 1 , 2-mail-, 3)
  - Atención individual, en pareja y en grupo (Tabla 1, 2, 3 -individual-)
  - Especial aumento del grupo 20 a 40 años(Tabla 1 y 2)
  - Mujer extranjera (Tabla 2 y 3)
  - Tiempo de dedicación a la atención-más de 5 minutos (Tabla 1 y 3)
- Haciendo un resumen de estos datos podríamos decir que hay un **aumento claro de la demanda en los seis últimos años**, sobre todo de las consultas presenciales y por mail. Aumenta en general todo tipo de demanda- la de en pareja y en grupo, más en los últimos tres años-.
- **Hay un aumento muy destacable de las mujeres de 20 a 40 años-** las que están en una edad más productiva y reproductiva- y también de la **mujer extranjera**, más acusada desde el periodo anterior a la crisis.
- Se aprecia un **aumento en el tiempo de dedicación a la atención en el Servicio de información**, descendiendo la información puntual- de menos de 5 minutos.

#### **B) Tipo de demanda**

- Formación de la Casa de la Mujer (Tablas 1,2,3)
- Utilización de aulas y Salón de Casa de la Mujer (Tabla 1, 3)
- Apoyo a asociaciones (Tabla 1, 3)
- Derechos legales de la Casa de la Mujer (Tabla 1,2,3)
- Violencia de género (Tabla 1,2,3)



## **CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS DE LA PRIMERA PARTE**

*La curva de **la demanda y la de la actividad económica evolucionan paralelamente a lo largo de los años 2007-2012.***

*Las demandas de información que más aumentan en el periodo de crisis son **formación, derechos de la mujer y violencia de género.***

*El perfil de mujeres que se ve más incrementado en estas tres demandas en el periodo estudiado son las mujeres **de 20 a 40 y las mujeres extranjeras.***

### **3.3. Perfil de mujeres que demandan información y asesoría de formación, violencia de género y derechos sociales en el periodo de crisis**

Una vez identificadas las demandas que han aumentado en el periodo de crisis económica, pasaremos a cruzar las variables de demanda y características de las demandantes: edad y lugar de procedencia de las demandantes (española o extranjera).

Lo que pretendemos es analizar los tipos de demandas y relacionarlo con el perfil de mujeres según edad y lugar de origen.

En general hay que decir que hay diferencias significativas entre mujeres españolas y extranjeras. Así mismo, también hay mucha variabilidad según intervalos de edad. Por tanto consideramos que estas dos variables hay que introducirlas en el análisis de las demandas de las mujeres de forma sistemática.

Se observa un incremento alrededor del 200% de demandas de atención a la violencia y de asesoría jurídica en relación a los derechos de las mujeres, que supera incluso este porcentaje en 88 puntos cuando se trata de violencia de género de mujeres extranjeras.

El mismo incremento de demanda se observa en formación, siendo muy

superior en mujeres extranjeras.

Decir, que interpretamos este incremento como el efecto de la crisis mucho más virulento en las mujeres en el segundo periodo de la crisis (del 2009 al 2012), siguiendo la explicación que da Cachón, (2013) a la mayor destrucción del empleo en el sector servicios para las mujeres, además de acusarse el empobrecimiento general de sus unidades con vivenciales y acentuarse las tensiones familiares.

## Derechos de las mujeres

En el siguiente cuadro vemos que en los tres últimos años se ha disparado la demanda de asesoría jurídica en las mujeres españolas en un 200% con respecto a los tres primeros años de la crisis. Lo mismo ocurre con las mujeres extranjeras, algo menos acentuada (supone un aumento del 117,89%).

Llama la atención el aumento considerable en las mujeres españolas de más de 60 años, seguidas de las de 30 a 40, al igual en este último caso que las mujeres extranjeras en este intervalo de edad.

	-20 AÑOS	20-30 AÑOS	30 A 40 AÑOS	40 A 50 AÑOS	50 A 60	MAS 60	TOTAL
2007-2009	5	175	284	263	104	52	883
2009-2012	16	410	1115	537	323	254	2655
Incremento %	220	134,2	292,6	104,1	210,5	388,4	200,67

*Tabla 1: DEMANDA DE ASESORIA JURIDICA POR MUJERES ESPAÑOLAS*

	-20 AÑOS	20-30 AÑOS	30 A 40 AÑOS	40 A 50 AÑOS	50 A 60	MAS 60	TOTAL
--	-------------	---------------	-----------------	-----------------	------------	--------	-------

2007-2009	3	100	138	59	11	2	313
2009-2012	5	204	323	124	22	4	682
Incremento %	66	104	134	110	100	100	117,8

*Tabla 2: DEMANDA DE ASESORÍA JURIDICA POR MUJERES EXTRANJERAS*

## **Violencia de género**

La demanda de atención a la violencia de género en los últimos tres años por parte de las mujeres españolas asciende en un 151% y en el caso de las mujeres extranjeras en un 288% (137 puntos más). Estos datos son preocupantes en el contexto de la sociedad en el que nos encontramos, supuestamente desarrollada y basada en principios igualitarios.

La violencia de género es un problema complejo y multidimensional. Ello hace compleja también la interpretación de dicho incremento. Algunos autores han estudiado la vinculación entre los factores contextuales de la Comunidad donde se vive con las situaciones de violencia de género.

*"A nivel comunitario, las altas concentraciones de pobreza, el alto porcentaje de transitoriedad y familias disruptivas así como el bajo nivel de participación comunitaria, de organización social y la exposición a la violencia en la comunidad están relacionados con el aumento de la violencia de pareja" (Malik et al., 1997)*

Este argumento podría explicar el aumento en relación al incremento de pobreza, la inestabilidad, tensión y frustración ante la situación, en definitiva, violencia indirecta sufrida por las parejas.

El último informe de Desarrollo humano y pobreza en España, elaborado este año 2013 por el Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas, (IVIE) y la Fundación Bancaja demuestra el deterioro de la situación general (Agencia Efe, 15.05.2013).

Según el mismo, la pobreza en España ha aumentado un 8% desde el año 2008, con crecimientos más destacados en cuatro Comunidades Autónomas entre las que se encuentra Aragón y la tasa de paro de larga duración, que mide la exclusión social se ha multiplicado por siete entre 2006 y 2013, según el catedrático de la Universidad Pablo de Olavide, Antonio Villar coautor del estudio.

La evolución del desarrollo humano (salud, educación y bienestar material) ha descendido un 4,4% desde el inicio de la crisis.

### **Incremento de violencia de género sobre todo en mujeres extranjeras**

Las edades que más han incrementado su demanda difieren bastante entre las mujeres extranjeras y las españolas: las de 30 a 60 en el caso de españolas y en el caso de extranjeras las jóvenes hasta 30 años y las mujeres de más de 60 años (aunque es una cifra muy pequeña en términos absolutos).

Vemos que el incremento es mucho mayor en mujeres extranjeras. Si lo relacionamos con la tesis de Malik, podría tener relación con un mayor riesgo de pobreza, (un 19, 8% en españolas y un 26,2% en extranjeras según INE 2013)

Nos parece importante destacar el incremento en términos relativos de la violencia de género en las edades de los extremos (300% de incremento en mujeres adolescentes extranjeras- de menos de 20- y 400% de incremento en mujeres mayores extranjeras- de más de 60 años-) .

Aunque estadísticamente no tenga relevancia por el bajo número que representan, pensamos que puede tenerla sociológicamente. Invitamos a seguir estudiando a estos grupos de edad en relación a la violencia de género, teniendo en cuenta su especial vulnerabilidad. Ambos grupos son categóricamente hablando fronterizos con respecto a otras categorías como las de menores o adolescencia y personas mayores.

Algunos autores que han estudiado estas categorías (Gracia, 2012),

advierten del riesgo a que, precisamente por estar en medio de dos categorías, (maltrato a menores/ personas mayores y/o violencia de género), en ocasiones pueden pasar más desapercibidas.

	-20 AÑOS	20-30 AÑOS	30 A 40 AÑOS	40 A 50 AÑOS	50 A 60	MAS 60	TOTAL
2007-2009	18	122	251	111	45	36	741
2009-2012	33	321	946	324	144	94	1862
Incremento %	83	163	276,8	191,8	220	161	151

*Tabla 3: DEMANDA DE ATENCION A LA VIOLENCIA POR MUJERES ESPAÑOLA*

	-20 AÑOS	20-30 AÑOS	30 A 40 AÑOS	40 A 50 AÑOS	50 A 60	MAS 60	TOTAL
2007-2009	2	59	110	36	8	0	215
2009-2012	8	182	312	92	21	5	835
Increment o %	300	208,4	183,6	155,5	162,5	400	288

*Tabla 4: DEMANDA DE ATENCION A LA VIOLENCIA POR MUJERES EXTRANJERAS*

## Formación

En el caso de la demanda de formación en los tres últimos años se ha disparado en las mujeres españolas en un 276% con respecto a los tres primeros años de la crisis. En este caso, son las mujeres extranjeras las que aumentan la demanda mucho más si cabe que las españolas, subiendo el porcentaje en los tres últimos años en un 322 %.

En el caso de las españolas las que más aumentan la demanda de formación son las mujeres de 30 a 40 años y las de 50 a 60 años. En el caso de las mujeres extranjeras hay un gran incremento en mujeres mayores de 60 años (aunque los valores absolutos hay que tener en cuenta que son muy bajos), en las menores de 20 años (pasa parecido, aunque hay que tenerlo en cuenta por su valor relativo).

Este incremento lo interpretamos por la vinculación entre mayor formación a menor riesgo de caer en la pobreza. De alguna manera las mujeres buscan la formación como una forma de salir de la pobreza si están en ella o de

prevenirla si todavía no lo están.

	-20 AÑOS	20-30 AÑOS	30 A 40 AÑOS	40 A 50 AÑOS	50 A 60	MAS 60	TOTAL
2007-2009	11	180	241	170	59	30	691
2009-2012	40	529	1075	601	258	98	2601
Incremento %	263,6	193,8	346,05	253,5	337,2	226,6	276,4

*Tabla 5: DEMANDA DE FORMACION POR MUJERES ESPAÑOLAS*

	-20 AÑOS	20-30 AÑOS	30 A 40 AÑOS	40 A 50 AÑOS	50 A 60	MAS 60	TOTAL
2007-2009	3	91	105	48	13	1	261
2009-2012	16	349	512	172	48	6	1103
% incremento	433,3	283,51	387,6	258,3	269,2	500	322

*Tabla 6: DEMANDA DE FORMACION POR MUJERES EXTRANJERAS*

TABLA 4: DEMANDAS EMERGENTES -NAC. Y EDAD												
	MENOS DE 20 AÑOS		DE 20 A 30 AÑOS		DE 30 A 40 AÑOS		DE 40 A 50 AÑOS		DE 50 A 60 AÑOS		DE 60 O MÁS	
	ESPAÑA	EXTR.	ESPAÑA	EXTR.	ESPAÑA	EXTR.	ESPAÑA	EXTR.	ESPAÑA	EXTR.	ESPAÑA	EXTR.
2007												
CURSOS CASA MUJER	1	0	55	26	69	28	62	9	13	3	10	0
DERECHOS LEGALES CASA MUJER	4	1	98	54	159	50	129	26	56	2	27	0
VIOLENCIA DE GENERO	12	1	73	29	133	47	62	17	21	6	16	0
2008												
CURSOS CASA MUJER	5	2	70	30	115	50	73	31	34	8	14	1
DERECHOS LEGALES CASA MUJER	1	0	58	35	114	60	100	23	37	5	17	1
VIOLENCIA DE GENERO	4	1	32	23	82	45	36	13	20	0	14	0
2009												
CURSOS CASA MUJER	5	1	55	35	57	27	35	8	12	2	6	0
DERECHOS LEGALES CASA MUJER	0	0	19	11	45	28	34	10	17	4	8	1
VIOLENCIA DE GENERO	2	0	17	7	36	18	13	6	4	2	6	0
2010												
CURSOS CASA MUJER	16	3	193	87	340	159	185	51	68	15	25	3
DERECHOS LEGALES CASA MUJER	2	0	43	26	100	50	63	26	27	6	27	0
VIOLENCIA DE GENERO	10	1	58	39	133	87	86	25	37	6	39	1
2011												
CURSOS CASA MUJER	15	6	187	142	369	264	270	89	115	25	40	3
DERECHOS LEGALES CASA MUJER	4	0	61	35	153	58	107	31	62	5	30	3
VIOLENCIA DE GENERO	12	3	71	52	167	117	95	24	49	9	27	4
2012												
CURSOS CASA MUJER	9	7	149	120	366	89	166	32	75	8	33	0
DERECHOS LEGALES CASA MUJER	10	5	307	143	762	215	367	67	165	11	75	1
VIOLENCIA DE GENERO	11	4	192	91	395	108	143	43	58	6	28	0
TOTAL	123	35	1738	985	3595	1500	2026	531	870	123	442	18

- Igualdad de diferencias: binomio españolas/extranjeras. El porcentaje de españolas/extranjeras se iguala en los grupos centrales de edad 20 a 40 en los últimos años, (coincidiendo con el perfil mayoritario de la Casa de la Mujer). Esto nos hace pensar en la tendencia a la interculturalidad y los contextos diversos a los que alude Carlos Giménez (Giménez, 2006).

- Por años: 2012 (Ultimo año)

Se aprecia un claro aumento en la demanda de derechos legales y violencia de género en todas las edades, excepto en la de más de 60 años, tanto en españolas como en extranjeras.

- Por edades:

a) de 20 a 30: Se considera un grupo de edad muy vulnerable, pues con la crisis ha incrementado considerablemente la demanda tanto de formación, como de violencia y derechos sociales.

En general es el grupo de edad en el que menores diferencias cuantitativas hay entre mujeres españolas y extranjeras. El caso más claro es el de la demanda de formación en el año 2012 (120/149).

Las mujeres extranjeras representan un 28,9% del total de las mujeres de este grupo de edad

En demandas de atención a la violencia de género de la Casa de la Mujer llama la atención también el grupo de edad de 20 a 30 en el que prácticamente las mujeres extranjeras supone casi un 30% del total (192/91), lo que supone un altísimo porcentaje, sabiendo que en Zaragoza suponen sólo un 12,5 % de mujeres extranjeras en la ciudad alcanza su máximo porcentaje en el año 2012 con un 12,5%.

AÑO	Nº EXTRANJERAS	Nº ESPAÑOLAS	TOTAL MUJERES	% EXTRANJERAS
2012	51378	361399	412777	12,5%
2011	51040	358746	409786	12,2%
2010	49809	356932	406741	12,2%
2009	47776	354662	402438	11,8%
2008	42602	349684	392286	10,8%
2007	35501	343074	378575	9.3%

Tabla: Mujeres españolas y extranjeras en Zaragoza. Fuente: Padrón Municipal

Si realizamos el análisis del principio de la crisis al final, el cambio es menos acentuado, aunque también se aprecia aumento. Por ejemplo, en cuanto a los Derechos legales en las mujeres extranjeras se produce en



general un aumento (en el 2007 suponía un 37% del total de demandas de atención jurídica y en 2012 supone un 44% del total). Es decir aumenta un 7% desde el inicio de la crisis a ahora. En el caso de las españolas hay un aumento muy considerable en el último año sobre todo (se pasa de 152 casos a 450).

En cuanto a violencia de género hay datos bastante dispares según los años. Aunque si nos fijamos en la diferencia entre el año antes de la crisis (2007) y el último (2012), ha subido la demanda de atención a la violencia de género en un 4% en mujeres extranjeras. Sin embargo si nos fijamos en el año 2008, que fue el más alto, ha descendido en un 17%. En el caso de las mujeres españolas es similar (no hay un crecimiento o decrecimiento regular o progresivo, sino que se dan altibajos según años). Sin embargo desde el inicio de la crisis hasta ahora también se ha incrementado en este intervalo de edad (de 102 casos a 283)

a) Menores de 20 años- Aunque es un grupo de edad poco significativo cuantitativamente en la Casa de la mujer en general, se observa un incremento de las demandas de formación de chicas extranjeras, con la emergencia de la crisis, al contrario que en las chicas españolas que se produce un efecto contrario, que disminuye la demanda de formación. De todas formas las chicas extranjeras con respecto a las españolas representa un porcentaje muy bajo en este grupo de edad (un 1,21%).

b) De 30 a 40 años: En este grupo de edad las mujeres extranjeras representan un 39,26% del total. Es el grupo más heterogéneo por lugar de origen. Se observan diferencias muy significativas según lugar de origen. Por ejemplo, se produce en general un incremento considerable desde el 2007 hasta ahora, de demanda de formación por parte de las mujeres españolas; sin embargo la demanda de formación baja casi diez puntos en las mujeres extranjeras. Ocurre igual con los derechos legales. Las mujeres españolas de esta edad han incrementado

considerablemente sus demandas de orientación jurídica en este periodo, sin embargo las extranjeras se han mantenido parecido, si bien en los años centrales también han incrementado la demanda. Lo mismo pasa con la violencia de género, que en las mujeres españolas ha habido un incremento considerable- de 108 a 503 casos- y en las extranjeras se ha reducido en 5 puntos del 2007 al 2012, si bien en los años centrales ha tenido valores bastante altos.

#### Conclusiones de las variables edad y lugar de origen extranjero:

- Encontramos diferencias significativas entre edades y entre las demandas de mujeres españolas y extranjeras.
- Partiendo de esta hipótesis confirmada, pretendemos identificar cuáles son los grupos de edad más demandantes de formación, violencia de género e información jurídica dentro de la variable mujer extranjera

En la tabla 6 exponemos las diferencias más evidentes en el periodo de crisis en color azul (valores por encima de la media):

1. En mujeres extranjeras de **menos de 20 años** la demanda que está por encima de la media en el periodo de crisis es la **formación**, (en los años 2008, 2011 y 2012)
2. En los intervalos de edad de **20 a 30 años y 30 a 40 años**, tienen valores por encima de la media en las tres demandas analizadas. Ambos intervalos tienen bastantes similitudes.

Al igual que en el intervalo de menos de 20 años, lo más demandado en 20-30 años es la **formación**, (en los cuatro últimos años de la crisis: 2009 a 2012) e **información jurídica** (2008 a 2011).

En el intervalo de 30-40 años sólo en tres años en ambos (del 2009 al 2011 en formación y de 2008 a 2010 en información jurídica. Esto se invierte en **violencia de género**, que es más demandado en mujeres de 30-40 años (en los años 2008 a 2011), que en 20-30 años (en los años 2008, 2010 y 2011).

<b>TABLA 6: DEMANDA 20-40 AÑOS- % EXTRANJERAS</b>	<b>MENOS DE 20 AÑOS</b>			<b>DE 20-30 AÑOS</b>			<b>DE 30 A 40 AÑOS</b>		
<b>2007</b>	%	-20	% EXTR.	%	20-30	% EXTR.	%	30-40	% EXTR.
CURSOS CASA MUJER		1	0		81	32,09		97	28,86
DERECHOS LEGALES CASA MUJER		5	20		152	35,52		209	23,92
MOLENCIA DE GENERO		13	7,6		102	28,43		180	26,11
<b>2008</b>									
CURSOS CASA MUJER		7	28,57		100	30		165	30,3
DERECHOS LEGALES CASA MUJER		1	0		93	37,63		174	34,48
MOLENCIA DE GENERO		5	25		55	49,09		127	35,43
<b>2009</b>									
CURSOS CASA MUJER		6	20		90	38,88		84	32,14
DERECHOS LEGALES CASA MUJER		0	0		30	36,66		73	38,35
MOLENCIA DE GENERO		2	0		24	29,16		54	33,33
<b>2010</b>									
CURSOS CASA MUJER		19	18,75		280	31,07		499	31,86
DERECHOS LEGALES CASA MUJER		2	0		69	37,68		150	33,33
MOLENCIA DE GENERO		11	10		97	40,2		220	39,54
<b>2011</b>									
CURSOS CASA MUJER		21	28,57		329	43,16		633	41,7
DERECHOS LEGALES CASA MUJER		4	0		96	36,45		211	27,48
MOLENCIA DE GENERO		15	20		123	42,27		284	41,19
<b>2012</b>									
CURSOS CASA MUJER		16	43,75		269	44,6		455	19,56
DERECHOS LEGALES CASA MUJER		15	33,33		450	31,77		977	22
MOLENCIA DE GENERO		15	26,66		283	32,15		503	21,47
<b>TOTAL</b>	<b>1,21</b>	<b>158</b>	<b>28,45%</b>	<b>20,98%</b>	<b>2723</b>	<b>36,32%</b>	<b>39,26</b>	<b>5095</b>	<b>31,16%%</b>

### **3.4. Las tres demandas emergentes: Formación, Derechos de la mujer y violencia de género**

En este apartado pretendemos abordar el segundo objetivo propuesto: “Analizar las consecuencias y/o impacto de la crisis en los perfiles de mujeres asociados a los principales tipos de demandas en el periodo de crisis”.

En primer lugar nos interesa conocer las situaciones que están viviendo las mujeres y de qué manera están siendo afectadas sus necesidades. Para ello, analizaremos la encuesta realizada por la Casa de la Mujer a las mujeres demandantes de formación en el año 2009 y 2012.

En segundo lugar, nos interesa profundizar cualitativamente en las situaciones relacionadas con la afeción de derechos de las mujeres y de la violencia de género a raíz de la crisis. Para ello analizaremos dos talleres con profesionales que se realizaron en la Casa de la mujer en el año 2012 y un Encuentro de asociaciones de mujeres a principio del año 2013.

#### **3.4.1. Cómo afecta la crisis a las mujeres demandantes de formación**

El estudio longitudinal mencionado nos da la opción de valorar cómo han ido evolucionando los efectos de la crisis en las mujeres demandantes de empleo en el periodo estudiado, al ser posible la comparación de los resultados del año 2009 y 2012.

#### **Conclusiones del estudio propio en el año 2009:**

Empezaremos por analizar los efectos directos que la crisis económica tuvo en el año 2009. El perfil de las mujeres encuestadas en este año era un 73,4% desempleada y en su mayoría no cobraban prestación de desempleo. Un 40% de ellas no percibía ingreso alguno o sus ingresos eran inferiores a 600 € (27,2%). En cuanto a su situación familiar, el 61,5% tenía unos ingresos

totales de la unidad familiar inferiores a 1200 € y el 14% de las unidades familiares no tenían ningún ingreso.

### **Efectos directos de la crisis económica sobre su situación personal y familiar:**

El 66,5% de ellas había perdido el empleo con motivo de la crisis y/o se había visto reducida la jornada laboral de alguno de los miembros que integraban su unidad familiar. El 73,8% de los casos de mujeres trabajadoras habían sufrido reajustes en su jornada de trabajo, con el correspondiente reajuste salarial a la baja. El 72,2% habían visto reducidos los ingresos como consecuencia de la crisis económica en sus hogares. El 46,2% de los hogares estaban soportando un incremento de los gastos familiares como derivación del incremento de sus cargas familiares. El 52,7% reconocían sufrir tensiones familiares de diversos tipos. En el 30,8% de los casos, la recesión había tenido alguna incidencia sobre el disfrute de su vivienda. El 60% manifestaban haber sufrido una pérdida de la autonomía económica y un aumento de las tensiones y obligaciones familiares

El 34,7% reconocía que la crisis había creado problemas sentimentales de pareja. El 70% de ellas manifestaba una preocupación excesiva por el temor a afrontar el futuro. Si bien, el 76,1% de las mujeres, a pesar de la preocupación mostrada, se sentían todavía con fuerza para intentar amortiguar los efectos negativos de su situación personal.

### **Valoración de la situación social de las demandantes de formación**

Las respuestas ofrecidas por las mujeres que se inscribieron en los cursos de la Casa de la Mujer en el año 2009 confirmaba el fuerte impacto que la crisis económica estaba teniendo sobre el colectivo femenino en ese año. La composición mayoritaria de mujeres en paro y sin recibir prestación económica de desempleo explicaba el incremento de la demanda de formación y empleo

por parte de las mujeres en momentos de crisis.

Encontrábamos un porcentaje muy elevado (el 39%) de mujeres que no tenía ningún ingreso económico: mujeres sin autonomía económica.

Si tenemos en cuenta la unidad familiar de las mujeres que contestan a la encuesta, nos encontramos con un 11% de unidades familiares en las que no hay ningún ingreso económico, que unido al 16% de unidades familiares que dicen tener ingresos inferiores a 600€ mensuales, podemos deducir que como mínimo este 27% de unidades familiares estaba en situación de pobreza, según el umbral de pobreza relativo, que en la ciudad de Zaragoza es el que está por debajo de 962 euros para 2013, según datos del INE (la mitad de la media del salario de una familia de cuatro miembros en la ciudad de Zaragoza, que está en 1925 euros)

Era muy sobresaliente el dato de que en un 89% de los hogares había tenido que reajustar la cesta de la compra a consecuencia de la crisis económica, por lo que afectaba a una de las necesidades más básicas de las personas, la alimentación.

Se evidenciaban los efectos de la crisis sobre la convivencia de las personas en la unidad familiar que afectan a las situaciones emocionales y de salud mental de las personas y muy especialmente de las mujeres. Así que un 52% de las mujeres manifiesten aumento de las tensiones familiares y un 31% contestaba que habían aumentado los problemas de pareja. Es decir, muchas de estas mujeres estaban viviendo situaciones de conflicto, de tensiones, de estrés, de dificultades en las relaciones....

## **SITUACIONES EMERGENTES DETECTADAS EN EL AÑO 2009**

- Pérdida de estatus laboral, autonomía social y económica.
- Deterioro incipiente de su salud psicosocial.
- Aumento de situaciones de desprotección social en su entorno convivencial.
- Cambios de hábitos de consumo: repercusión en el uso de la vivienda, ocio, educación, etc...
- Aumento de la conflictividad familiar.

## **Conclusión de los resultados del estudio 2012**

La mayoría de las mujeres que solicitaron cursos de formación en la Casa de la Mujer en el año 2012 estaban en situación de desempleo (75%), no cobraban prestación por desempleo (el 57% de las que no trabajan), estaban buscando empleo (en el 73% de los casos) y que no tenían ningún ingreso (39%), o cobran menos de 600€ ( 25%).

El 53% convivían con su pareja o con su pareja y sus hijos. Un 12 % de mujeres vivían solas con sus hijos.

La repercusión de la crisis económica sigue siendo muy importante sobre todos los aspectos que han sido preguntados:

- Efectos sobre el empleo:

Ha perdido el empleo algún miembro de la unidad familiar en un 67% de las encuestadas. La reducción de jornadas laborales, de algún miembro de la unidad familiar, se ha producido en un 37 %.

- Efectos sobre los ingresos:

Han disminuido los ingresos familiares en un 82% de los casos. Han aumentado los gastos de la unidad familiar en un 48 % de las encuestadas.

- Efectos sobre la vivienda:

Han perdido la vivienda por problemas hipotecarios un 7% de las encuestadas. En un 35 % les ha afectado la crisis en la vivienda. (Cambiar o regresar)

- En cuanto a los hábitos y costumbres:

Ha habido un reajuste en la cesta de la compra en un 89% de los casos, lo que repercute en el ocio, vestidos y vacaciones en un 90%. Un 13% de las encuestadas piensan en volver a su país de origen (sobre un total del 17% de extranjeras)

- Efectos sobre la convivencia:

Hay un aumento de tensiones familiares en un 52%. También aumentan los problemas de pareja en un 31 %. Se da una pérdida de autonomía económica en un 62 % y un aumento de obligaciones familiares en un 56%

- Efectos sobre el estado de ánimo:

Las mujeres refieren una pérdida de ilusión y alegría en un 64 % de los casos. Muestran preocupación excesiva por el futuro en un 66%. Un 64% de las mujeres encuestadas dicen que aunque están preocupadas, tienen confianza en el futuro.

## **Comparación de los resultados de las encuestas del año 2009 y del año 2012**

El perfil de las mujeres encuestadas en cuanto a edad, estado civil y



nacionalidad es muy parecido, no se aprecian diferencias significativas. Hay más mujeres desempleadas 1,6 puntos más (del 73.4% al 75%). En cambio hay menos mujeres que cobran prestación por desempleo 6,7 puntos menos (del 63.7% al 57%).

Un dato significativo es que bajan en 12.4 puntos (del 85.4% al 73%) las mujeres que están buscando empleo activamente.

Destacar también que han aumentado las mujeres con hijos/as a su cargo, es decir las unidades familiares monomarentales. Han pasado de significar el 10,4% al 12 % de las encuestadas.

Donde más ha aumentado los efectos de la crisis económica a lo largo de estos años, según la encuesta aplicada a las mujeres que se inscriben en los cursos formativos de La Casa de la Mujer es en el empleo y en los ingresos económicos. Así a la pregunta de si ha afectado la crisis económica sobre el empleo personal o familiar, hay un aumento de 8,8 puntos (del 58,2% al 67%) . Lo mismo ocurre con la reducción de la jornada, que se ha visto reducida en un 37% en el año 2012 frente a un 26% en el año 2009, lo que supone un aumento considerable de 11 puntos.

Del mismo modo han visto reducidos los ingresos en la unidad familiar un 82% de personas encuestadas frente a un 72.2% del año 2009, es decir, 9,8 puntos por encima.

En cuanto a los hábitos y costumbres han aumentado el número de familias que tienen que reajustar la cesta de la compra. Un 89% frente a un 84,3 % del año 2009. Supone 4,7 puntos.

Las mujeres también han visto reducida su autonomía económica en 2.1 puntos, del 59,9 % que lo manifestaba en el año 2009 al 62% que lo manifiesta ahora. Al mismo tiempo han aumentado las obligaciones familiares en 2.6 puntos (del 53.4% al 56%).

Para terminar un dato también significativo es que, en general, las mujeres persisten en su confianza en el futuro, si bien también ha descendido en 12 puntos desde el año 2009.

## **EVOLUCION DE LA SITUACION DE LAS DEMANDANTES DE FORMACION DEL AÑO 2009 AL 2012**

- Se incrementa el empobrecimiento de las mujeres y de sus familias.
- Pierden autonomía e independencia económica
- Se detecta una desmotivación en la búsqueda de empleo.
- Se incrementan las mujeres solas con cargas familiares.
- Aumentan las cargas y las obligaciones familiares para la mujer.
- Pierden confianza en el futuro.

### **3.4.2. Derechos de la mujer. El punto de vista de los profesionales de la Acción Social**

#### **GRUPO PROFESIONAL SOBRE "LOS DERECHOS DE LAS MUJERES EN EPOCA DE CRISIS"**

##### **INTRODUCCION**

En este apartado hemos tratado analizar el contenido del grupo focal realizado, según nuestro objeto de trabajo,- las percepciones de los profesionales de la Acción social sobre la afección de los derechos de las mujeres en el periodo de crisis-. Se trata de una fuente secundaria, de la que describimos las características básicas para facilitar la comprensión del análisis realizado

- **Fecha de realización:** 10-5-2012
- **Participantes:** Nueve profesionales pertenecientes a diferentes Instituciones: Servicios sociales del Ayuntamiento de Zaragoza de diferentes barrios de la ciudad, (San José, Oliver, Delicias), Casa de la Mujer, Centros de salud, Entidades sociales de diferentes características

(Asociaciones de mujeres, Entidades a nivel nacional, Fundaciones y sociedades cooperativas del ámbito de la inserción socio-laboral, Asociación de consumidores). Los perfiles profesionales fueron diversos: trabajadoras sociales, abogadas, médicos, Socias no profesionales...

- **Desarrollo y preparación del grupo focal:** Dos técnicas de la Casa de la Mujer se encargaron de explicar y convocar a las participantes a lo que se llamó: "*Taller sobre los derechos de las mujeres en tiempos de crisis*". Una de ellas presentó la sesión, y expuso los resultados de la encuesta de los efectos de la crisis en las mujeres del año 2009. A continuación se les invitó a reflexionar a partir de lo que ello les sugiriera en el ámbito de su práctica profesional con un doble objetivo: reflexionar sobre las situaciones que se estaban detectando como emergentes e intentar ofrecer alternativas o propuestas a las situaciones detectadas. El grupo se fue desarrollando con la moderación de la persona que introdujo y las otras dos técnicas fueron tomando notas. Se les remitieron las conclusiones tras la sesión.
- **Duración:** 2 horas

## **RESULTADOS DEL GRUPO FOCAL**

### **ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA DINAMICA DEL GRUPO**

Para comprender las conclusiones del taller, creemos que hay que tener en cuenta algunas características del grupo focal: todas las profesionales eran mujeres. Aunque no fue intencionado, creemos que acudieron profesionales especialmente motivadas por la temática a trabajar, lo que quizás influyó en el resultado del mismo.

A lo largo del discurso se aprecia un significativo consenso en todas las opiniones expuestas complementándose unas a otras. No hubo

a penas discusión o diversidad de opiniones, sino más bien sensación de colaboración o trabajo conjunto focalizado en ambos objetivos propuestos.

Es por ello que exponemos las conclusiones de forma conjunta intentando respetar sus opiniones centrales y frases literales cuando nos han parecido significativas.

## **Foco 1: Situaciones emergentes**

### **1.1. Sobre la equidad**

Las profesionales, en un claro consenso, no consideran que la crisis haya desencadenado precisamente avances en las situaciones de igualdad entre hombres y mujeres, ni entre las propias mujeres, sino todo lo contrario. Aprecian una mayor desigualdad en ambos aspectos.

Identificaron seis *situaciones* que provocan en las mujeres sensaciones de desbordamiento o “no saber qué hacer” y ocho “grupos o colectivos de mujeres” especialmente afectadas por la crisis.

## **Foco 2: Propuestas a situaciones detectadas**

**2.1. En cuanto a la *atención* que prestan,** detectaron un aumento de demandas de soluciones prácticas y urgentes por parte de las mujeres, ante situaciones cada vez más complejas. Esto les afecta emocional y profesionalmente. Sienten impotencia; una pérdida de efectividad ante situaciones que se les escapan; una “vuelta atrás” de situaciones que ya estaban superadas, gracias al trabajo realizado durante años o décadas.

**2.2.** Piensan que las **propuestas técnicas** deben ir acompañadas de mejoras institucionales. También que el principal motor de cualquier medida debe basarse en la propia fortaleza de las mujeres y su capacidad de transformación y participación, que sigue persistiendo en ellas a pesar de la crisis. Refieren que es algo que las mujeres les demandan.

A continuación desarrollamos más específicamente sus opiniones alrededor de los dos focos analizados, expuestas lo más textualmente posible en forma de frases textuales cuando lo hemos considerado oportuno por la relevancia de las mismas.

### *1. SITUACIONES QUE ACENTUAN LOS MALESTARES DE LAS MUJERES*

#### *a) Situaciones generales*

1. Separaciones de pareja: detectan a mujeres con la frustración de no poder separarse por la distancia entre el querer hacer y el poder hacer por impedimentos económicos. Las mujeres se ven obligadas a seguir conviviendo (a no separarse) por imposibilidad económica de afrontar por sí solas los gastos y de costearse los gastos de la separación. La asistencia jurídica gratuita se ve limitada en muchos casos: “a nada que la mujer tenga ingresos se pasa”: “yo no me puedo separar”

2. Convivencia familiar: Perciben un empeoramiento de las situaciones convivenciales- situaciones de convivencia forzada y hacinamiento “en poco espacio más personas”. Lo que agrava las tensiones y genera conflictos.

3. Dificultades con los pagos: Se encuentran frecuentemente con situaciones en las que no se puede hacer frente a los pagos. Las

mujeres siguen ocupando el rol principal en el hogar de “especialistas economistas” que deben hacer frente a los pagos. Pero ahora se sienten menos capaces y esto les aterroriza.

4. Conciliación familiar: En general las mujeres tienen enormes dificultades para conciliar. Algunas de ellas más. “Hay mujeres atrapadas entre lo personal y lo laboral, ... una gran trampa en las situaciones de exclusión”

5. Autoestima, necesidades y deseos propios, participación: Perciben las necesidades y los deseos de las mujeres relegados o anulados: “la mujer siempre es la última, antepone siempre las necesidades de los demás y los deseos se quedan anulados”

6. “Amenazas institucionales y legales”: Hablan de legislaciones que dificultan la integración y las excluyen del mercado laboral como la ley de servicio doméstico que empeoran las situaciones de determinadas mujeres. “A partir del mes de junio muchas se quedarán sin trabajo”. “Esta ley ha hecho que les bajen los salarios”. Afecta en especial a las mujeres inmigrantes sin papeles”. Incluso se habla de “maltrato institucional” a las mujeres, a las que en el intento de ayudar infructuosamente se les genera un mayor perjuicio económico.

#### *b) Situaciones concretas detectadas y demandas implícitas*

- Sentimientos de culpabilidad y responsabilidad de las mujeres por la situación que afecta a sus familias
- Aumento de la carga emocional y ansiedad al sentirse responsables de la estabilidad emocional de todos los miembros de la familia y de las tensiones que se generan; preocupación por el futuro de los hijos “ahora se preparan para nada”. Miedo a que se tengan que ir a trabajar fuera.
- Pérdida de su autoestima y de autopercepción: al no verse capaces de ayudar a los suyos ni de ahorrar (sus habilidades de cuidado y ahorro

se tornan “poco eficaces” de hacer frente a la situación). En relación a este punto:

- Deterioro de salud mental: Aumento de sintomatologías depresivas, enfermedades crónicas, brotes, crisis,... en situaciones de mujeres que viven “túneles sin salida”.
- Necesidad de comunicación, reconocimiento como persona y escucha activa: “gracias por haberme mirado a la cara cuando me hablas” “gracias por haber estado en mi casa” “gracias por haberme mirado a los ojos”.
- Imposibilidad de seguir tratamientos médicos por no poder tener acceso a la medicación.
- Detección de un aumento de peticiones de altas voluntarias en las mujeres embarazadas por miedo a perder el empleo.
- Aumento de conflictos dentro de la familia: entre la pareja, con los hijos, violencia doméstica, menores con problemas de agresividad y contención en los colegios...
- Ascenso de embarazos de adolescentes (menores de 15-18 años): Se aprecia un repunte y cambios en los proyectos vitales: “tienen tan pocas expectativas que no se hacen planes y buscan las satisfacciones inmediatas”.
- Dificultades para regular situaciones de las mujeres inmigrantes.
- Presión de las familias de origen de mujeres inmigrantes para recibir el dinero que mandaban y ahora no pueden. En algunos casos incluso están ahora cambiando los flujos económicos de dirección y son las mujeres residentes aquí las que reciben dinero de allá.
- Imposibilidad de ayuda mutua de sus propias redes de apoyo.
- Agotamiento del “menudeo asistencial, de las múltiples estrategias de subsistencia que desplegaban”
- Sobrecarga de los abuelos en el cuidado de los nietos

*c) Demandas explícitas de las mujeres:*

- “Soluciones” a situaciones urgentes, complejas y sin salida en la que se siente desbordada.
- Ayuda económica para necesidades urgentes y cotidianas: vivienda, material escolar, procesos administrativos, cesta de la compra, medicación...
- Formación y empleo.
- “Ser escuchadas desde el lugar de mujeres que saben”.
- Desahogarse de manera individual y con calma.
- Actividades para salir de casa.

*2. GRUPOS DE MUJERES MÁS EXPUESTAS A LOS EFECTOS DE LA CRISIS: “la cara de la feminización de la pobreza”*

Identificaron ocho grupos de mujeres especialmente afectadas por la crisis:

- En el colectivo de **mujeres solas** las profesionales refieren trabajar con perfiles de mucha exclusión y vulnerabilidad. Están viendo un recrudecimiento de su situación ante la crisis: muchos casos en los que se han visto obligadas a volver a vivir con sus padres, en contra de su voluntad; se les remueven historias que les hicieron daño y que habían superado de su infancia y que se ven obligadas a revivir.

El 70% de las mujeres solas que acuden a las asociaciones de mujeres solas son mujeres inmigrantes. En el caso de mujeres inmigrantes en situación irregular se multiplican las dificultades de todo tipo. En las mujeres musulmanas se aprecian dos polos muy diferenciados: “Mujeres que tiran de todo y de todos y mujeres invisibles, aisladas y sometidas”. En este colectivo aprecian miedo de las mujeres a perder las tutelas de



sus hijos ante situaciones difíciles. También problemáticas muy difíciles de solventar de vivienda, (desahucios por impagos...). Se repite en ellas su queja por tener que contar sus casos a diferentes profesionales sin obtener soluciones.

- En cuanto a las **mujeres inmigrantes** perciben una “vertiginosa caída de la calidad de vida”, “Viven los efectos de una triple desigualdad de género, clase y raza”; viven con gran preocupación por ver cómo se les cierran puertas a través de las leyes..., menos apoyo y redes sociales que les hacen vivir cada vez más segregadas, más en guetos. Este agravamiento de la situación hace que no quieran hablar de sus situaciones y tener menos tolerancia a escuchar a las otras mujeres. Quieren formarse en algo que les sea útil y que les pueda servir en su país de origen. También dedicarse al trabajo reproductivo.

Desde el Centro Municipal de Delicias se detecta un “Conformismo” de las mujeres inmigrantes a esta situación: “Se amoldan a la situación y a la Administración: de una prestación pasan a depender de otra...”

En el Centro de salud observan estrategias de supervivencia en las que los miembros de la familia se ven obligados a separarse, en ocasiones la mujer retorna a su país y el hombre se queda aquí y/o a la inversa; también prueban suerte alguno de los miembros en otros países. Esto genera mucha inestabilidad en la familia y en la toma de decisiones de asuntos importantes. Hay mujeres inmigrantes sin papeles que se van a quedar sin trabajo por la ley de servicio doméstico, pero también porque ya no hacen falta.

- Hay un aumento de **mujeres sin hogar**, con una tendencia a la cronicidad (según datos de Cáritas ascienden a un 11% en Zaragoza)
- Hay un aumento de **mujeres viudas** que demandan ayuda económica en Servicios sociales (“En la mayoría de las veces de forma indirecta o solapada: piden ayuda para los nuevos miembros de su unidad familiar: hijos que vuelven...”). Esta demanda en este colectivo

se considera “nueva”

- En el caso de las **mujeres prostitutas**, observan mujeres que la habían abandonado en tiempos reinsertándose en otros trabajos y ahora tienen que volver a ejercer a tiempo parcial para complementar los ingresos, (fines de semana, a temporadas...). Detectan nuevas formas de vida marginales; problemas graves de salud, tanto en la imposibilidad de seguimientos y tratamientos médicos continuados en el tiempo, como la necesidad de prevención ante el virus del papiloma.
- La crisis está generando tensiones y conflictos en las **familias polígamas**. Al ser familias muy extensas y con gastos muchas veces de 2 casas se dan situaciones y soluciones complicadas. “Las mujeres cada vez soportan menos estas situaciones”
- **Mujeres dependientes:** hay abuelas solas que no tienen a nadie que les cuide y no tienen acceso a las residencias. Este es un problema sin resolver.
- Situaciones de desprotección para **mujeres con ingresos entre un intervalo económico**: (superiores a 820 euros e inferiores a ..): “A partir de esos ingresos no tienen derecho a nada”.

## *2. LAS PROFESIONALES ANTE LA CRISIS*

Como hemos dicho, todas las participantes profesionales del grupo focal eran mujeres. Esto no es casual. El colectivo de trabajadores de los Servicios sociales, en su mayoría son mujeres. No podemos obviar este dato. Las mujeres que atienden a mujeres afectadas por los efectos perversos de la crisis también están afectadas a su vez por la crisis, aunque sea en segundo plano, desde su rol profesional.

Sufren como mujeres a través de la piel de “las otras” mujeres al ver la involución de derechos sociales a través de las situaciones por las que llevan trabajando años, incluso décadas como profesionales.

## **2.1 La atención de las profesionales:**

- Las profesionales se sienten desbordadas ante demandas nuevas y complejas; los desahucios, embargos...complican las situaciones que tradicionalmente se demandaban.
- Las situaciones afectan anímicamente a las profesionales: "estoy pasando una mala época psicológica y espiritualmente...hemos adelantado tan poco..., una verdadera pena".
- Conciencia de poca posibilidad de respuesta a la situaciones de crisis: "Se les informa de los bonos de telefónica... para que puedan hacer frente a los gastos, pero esto no sirve de casi nada... "Ante situaciones de parejas latinas que deciden cohabitar en vez de separarse por problemas económicos...yo no les puedo ayudar... no se puede intervenir"; "Custodia compartida con menores en realquiler de viviendas... yo no llego": "Las ayudas no llegan... familias que se les ha agotado todo... "No tienen salida y no les damos salida" "Asistimos a situaciones desesperadas que no podemos hacer más que escucharlas..." "No podemos pretender que sean alguien sin facilitarles derechos"...
- Falta de tiempo para atender. Al tener menos tiempo para comunicarse con las personas y escucharlas no se detectan situaciones importantes ni se deriva a los programas centrales de los servicios sociales; "La parte preventiva de los Servicios sociales se resiente": "Ahora voy al grano" hay menos derivaciones al programa de intervención familiar, "El programa de tiempo libre no se demanda", "SAD de cargas familiares...hace 7 meses- un año que no se tramita programas a los que me tendría que dedicar"...
- Mayor distancia con las mujeres y sensación de pérdida de confianza: con las que se había trabajado durante años y se habían

conseguido avances y ahora vuelven para “atrás” obligadas a sobrevivir. (casos de trabajos de economía sumergida que no comunican por miedo a que se les quiten las prestaciones, regreso a trabajos de prostitución, a “trapicheos...”). Dificultad de comprender por parte de las profesionales lo que les pasa, porqué toman decisiones que suponen teóricamente un retroceso en cuestiones de igualdad, como quedarse embarazadas en estos momentos.

- Desigualdad en el acceso a las ayudas (diferentes criterios según centros de servicios sociales) que ocasiona rivalidad entre las mujeres
- Sensación de “trabajo en balde”: las situaciones trabajadas que hay hecho avanzar a las personas ahora no han servido para nada: “una pareja joven del asentamiento chabolista “Príncipe Felipe” con la que se ha trabajado durante diez años ahora acaba de perder la vivienda por impago y vuelven a Príncipe Felipe”.

## **b) Propuestas de intervención por parte de los profesionales de la Acción social:**

- **Intervenir desde el potencial y la fortaleza de la mujer:** valorar su sabiduría y su capacidad de participación: “no decirle lo que tiene que hacer”, “Está roto el ser y el participar”. Las fortalezas de las mujeres persisten a pesar de la crisis: “Sigue habiendo **solidaridad** de las mujeres con las mujeres” Se habla de **Feminización de la supervivencia**: “Sigue siendo la mujer la que lucha contra viento y marea”
- Proponen diferenciar entre propuestas técnicas y político-administrativas :

### **1. Propuestas técnicas**

- Historia única o intercambio de información entre profesionales para evitar que las mujeres tengan que contar su historia tantas veces.
- Necesidad de tener instrumentos de análisis disgregando por sexo en los Servicios.
- Equiparar la titularidad de las prestaciones en hombres y en mujeres.
- Más trabajo grupal y comunitario y de promoción de la salud. Fomentar la participación de las mujeres desde los Centros Municipales de Servicios sociales. Volver a lo territorial con enfoque integral y coordinado, ("dejar de atender solo ayudas" y dedicarnos más a lo humano: al autoapoyo y otras maneras de autocuidado de niños...) "Nos podrían ayudar mucho experiencias de hace tiempo". Incrementar soportes en lo humano y psicológico. ("reconocerse de donde se viene y a donde se va") Recomponer en estos contextos a las personas "rotas", sin capacidad de interlocución ni escucha. "Hay necesidad de escuchar gratis con formación en género".
- Espacios integradores e iniciativas de deporte, cultura y arte.
- Trabajar con los hombres la igualdad, (sin quitar recursos a las mujeres). Modelos de revalorización diferentes; cuento sobre nuevas masculinidades. Visibilizar otros modelos de hombres.
- Necesidad de proyectos especializados, "donde se tiene contacto continuado con las mujeres se pueden ver avances significativos, cuando puedes invertir tiempo y tener objetivos claros de transformación".
- Resultados positivos cuando se ha trabajado con los hombres, A los Servicios sociales cada vez se acercan más los hombres, "también porque lo hemos ido trabajando" "quizás se puede trabajar la corresponsabilidad".
- Espacios de escucha, expresión y reconocimiento de los valores de las mujeres. Escuelas de empoderamiento de mujeres. "Importancia de unirnos en la reivindicación".

- Formación y contratación de agentes de igualdad de diferentes culturas.
- Promover el autoempleo de mujeres.
- Trabajar el autoconcepto de sí mismas para ser capaces de afrontar situaciones: “una vez que cae el temor emerge el ser”
- Recuperar a las Asociaciones de padres y madres y a las asociaciones de mujeres como agentes importantes de integración.

## 2. Propuestas político- administrativas:

- Aumento en el presupuesto de Acción Social.
- Reforma de la ley de Servicio doméstico.
- Más claridad administrativa en las comunicaciones de la Administración- “hay personas que no entienden nada”en comunicaciones trascendentales para sus vidas, como pueda ser derechos sociales y laborales fundamentales para su integración social.
- Mayor agilidad de trámites por parte de la Administración ante situaciones urgentes.
- “Pedimos renuncia por parte de las Empresas de las ganancias para hacer más asequible el consumo de bienes fundamentales para las personas consumidoras”.
- Evitar el “maltrato institucional”: prevenir situaciones en que la propia Administración está generando más problemas económicos a las familias, cuando en teoría tendría que estar ayudándoles. (pe. Pérdidas de las viviendas por retrasos en los pagos de las ayudas económicas).
- Denegar la prestación por hijo a cargo a maltratadores con un informe de la Administración en casos de violencia de género. Comunicarlo al Observatorio de la violencia de género.
- Para grupos de mujeres más vulnerables: gratuidad para gastos de libros, comedores escolares, transporte...cuando la unidad familiar tenga

ingresos inferiores a 1000 euros.

### **3.4.3. Violencia de género. El punto de vista de los profesionales que atienden a mujeres víctimas de violencia de género**

#### **TALLER “LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN PERIODO DE CRISIS ECONÓMICA” INTRODUCCIÓN**

Este grupo focal se desarrolló con similares características al de derechos de las mujeres, tanto en convocatoria, fechas, local donde se desarrollaba y objetivos propuestos.

En ambos la conductora del mismo fue la misma persona. Lo único que cambiaron fueron las dos técnicas que convocaban, introducían el taller y recogían el contenido del mismo (en este caso especialistas en la temática del taller: violencia de género de la Casa de la Mujer) y las técnicas participantes, que en este caso fueron ocho: de Servicios sociales, Asociaciones de vecinos, Casa de las Culturas, Equipos psicopedagógicos, Zaragoza Vivienda y de Centros de Salud. Sus perfiles profesionales también eran variados: trabajadores sociales, psicólogas, médicas y enfermeras fundamentalmente. Al igual que en el anterior grupo focal, analizaremos su resultado como fuente secundaria.

- **Características básicas:**
  - **Fecha de realización:** 7-5-2012

#### **DINAMICA DEL TALLER**

Se introdujo el taller dando unos datos sobre la atención a la demanda de violencia de género por parte de una técnica del equipo de atención integral a la violencia de género de la Casa de la Mujer

En 2011, la Casa de la Mujer atendió 791 situaciones, de las que 580 fueron nuevas demandas. Junto a las derivaciones desde Policía, Salud, teléfono 900, Servicios sociales comunitarios..., el 40% fueron por iniciativa de la propia mujer.

A partir de la primera atención, el 17% renuncia voluntariamente a seguir nuevos pasos: Algunas mujeres sólo quieren información y asesoramiento; otras, no inician tratamiento psicológico debido al propio proceso de la violencia.

Señala que junto a la dependencia económica y emocional, se produce también una atribución de culpa que es significativa. Habla de los miedos externos (objetivos: qué hacer, que va a suceder...) y de los miedos internos, subjetivos, relacionados con su percepción... y que hay que trabajar por separado.

A continuación exponemos los focos analizados:

### **Foco 1: Tipo de demanda abordada en relación a la función que desempeña cada Entidad o Institución**

**A) Desde el asociacionismo de vecinos se detecta los casos de violencia de género desde la proximidad:** En las Asociaciones de vecinos, a través de sus grupos, cursos, charlas, etc...escuchan, rebajar angustias y derivan a otros servicios. Los grupos de vecindad alrededor de una actividad formativa o lúdica son un espacio propicio para recoger demandas de mujeres "mayores de 50 años" que en general no están dispuestas a dar ningún paso, sobre todo por su dependencia económica y emocional. Estos contactos les sirven de desahogo y aunque se preguntan qué hago yo ahora, no se quieren separar. Al mantenerse en las actividades se mantiene el contacto.

**B) Los programas de intervención en las viviendas detectan casos a través de denuncias contra los vecinos más violentos, no a**



**través de las demandas de las mujeres.** Estas encuentran muchos obstáculos para comunicar las situaciones de violencia en las que se encuentran. Las profesionales que trabajan en este ámbito de intervención detectan desde el periodo de crisis mayor número de situaciones en las que los hombres. (Mayoritariamente los que aportaban el grueso de los ingresos económicos) acusan la situación de desempleo con niveles altos de ansiedad, frustración e incapacidad de manejo de la situación. Se trata de hombres potencialmente violentos en los que las circunstancias provocan que se desencadene dicha violencia. "Son situaciones que detectamos con frecuencia y que van en aumento". "En muchos casos conocemos este problema por el testimonio de vecinos que desde la intención de ayudar nos ponen sobre aviso para que intervengamos. Por lo tanto la demanda es a la inversa, se le plantea a la mujer que sabemos lo que está pasando y se intenta que reconozca su problema y de los pasos necesarios para salir de esta situación".

No son las profesionales de referencia, por lo que no les plantean la demanda explícita. Es a través de demandas relacionadas con la vivienda como exponen el tema. "La demanda más frecuente es el ajuste de la renta del alquiler a su nueva situación económica y el cambio de titularidad de la vivienda en los casos en los que el titular era el hombre".

Respecto a las dificultades de las mujeres para dar pasos y utilizar los servicios especializados, la profesional apunta la importancia de los códigos culturales con respecto al significado que le conceden al ámbito público y el privado: "Muchas mujeres, sobre todo de origen magrebí, viven este problema como privado y no quieren que trascienda entre el resto de familias de su misma procedencia. En caso de que se conozca la situación porque la pareja se separe, parte de las mujeres de su entorno optan por rechazar a la víctima y otra parte tienden a aconsejarle que vuelva con su marido, entendiendo que le están ayudando".

Otra dificultad que detectan en las mujeres es que dicen que tienen tantos asuntos prácticos pendientes (abogados y trámites de divorcio, gestión

de ayudas sociales para subsistir, cambios de residencia...) que ir a un servicio especializado lejos de verlo como un apoyo lo pueden vivir como una cosa más a la que atender (una carga de segunda prioridad). Además, se trata de mujeres con ciertas capacidades disminuidas por la presión a la que han estado sometidas y que necesitan acompañamiento y apoyo para ir dando pasos. La falta de recursos de acompañamiento en los servicios sociales provoca que no haya suficientes profesionales para llevar a cabo esta función.

**C) En los Centros de Salud no se detectan muchos casos por la falta de indagación del personal sanitario ante los "malestares de género".** Si se profundizara más se detectarían más casos.

Se producen muy pocas consultas directas sobre situaciones de violencia. Se registra en el programa informático del Salud aunque hay ocasiones en las que los profesionales prefieren no anotar nada para no "estigmatizar" a la mujer.

Entre los profesionales, hay quien está más sensibilizado, pero aún así reciben pocos casos con esta demanda explícita.

Las mujeres acuden con ansiedad, dolor...pero no dicen nada, excepto si han dado algún paso y están en proceso de salida. Reconoce que es necesario "rascar" y esto depende de la sensibilidad de los profesionales. Pero si se "rascase" seguro que se detectarían más casos. Cuando se detecta en la acción profesional, hay cierto miedo a registrarlo en el historial (lo que se escribe no se borra) por no estigmatizar o señalar a estas mujeres, que en ocasiones plantean que no pueden/quieren hacer nada.

En los casos de sospechas de violencia de género no se puede derivar como se realiza la derivación a los especialistas en el sistema médico. Si sólo se deriva, es fácil que abandone. Son precisas varias entrevistas, varios contactos con la mujer para poder orientar hacia otros servicios. Y el acompañamiento en el inicio del proceso personal. Hay un problema de "sensibilización médica" sobre el tema. Cuando se lanzó la campaña de

implantación del protocolo hubo un periodo de mayor sensibilización y por lo tanto de mayor detección. Al finalizar la campaña sus efectos se han ido diluyendo y se ha reducido la detección.

- **Desde los Centros de salud requieren más conocimiento sobre el procedimiento de derivación a la Casa de la Mujer.**

“A la hora de las derivaciones, puede influir el desconocimiento de lo que se hace en la Casa de la Mujer, tanto de los procedimientos como de las condiciones en las que trabaja.”

- **Los estereotipos interfieren en la relación de rechazo que ciertas mujeres tienen con respecto a la Casa de la Mujer** (que la asocian a “feminismo” y “falta de libertad” por la casa de acogida)

A este respecto las profesionales sanitarias dicen que “cuando a las mujeres se les pregunta por qué no han ido, hablan de que allí son muy feministas, o no se reconocen con el mismo problema con el que van las mujeres allí, o hablan de que si van a una casa de acogida pierden su libertad”.

**D) En la Casa de las Culturas: en los procesos migratorios la violencia de género se “diluye” entre otros tantos problemas o violencias de otros tipos, quedando relegada a un segundo o tercer plano.**

No existe demanda explícita, aunque detrás de las situaciones de estrés y del sufrimiento que muestran algunas mujeres, hay violencia de género.

También encuentran casos en los que el propio proceso migratorio ha sido para escapar de situaciones de violencia de género.

Entre las dificultades señala que el modelo de trabajo no facilita la intervención en estos casos y que para las propias mujeres no se trata de algo prioritario, es más, se trata de una violencia permitida o aceptada en sus contextos culturales.

**E) En los Centros Municipales de Servicios sociales si se expresan demandas explícitas sobre violencia de género por parte de las mujeres, sobre todo violencia psicológica, pero en muchos casos es aceptada por las mujeres.**

En los centros de servicios sociales se recogen demandas muy diversas, y en el caso de la violencia de género se dan algunas demandas explícitas (sobre todo si ha habido pasos, si hay orden de protección...) y otras en las que se tiene sospecha de que algo sucede pero con la dificultad para definirlo. Se da más violencia psicológica que física. "En muchos casos es expresada, pero aceptada". Las demandas explícitas que recibe tienen que ver con procesos depresivos y malestar (falta de felicidad): No tienen construcción del maltrato.

En cuanto a las dificultades para acudir a otros servicios, la principal es esta falta de percepción de maltrato y de no identificación como víctima. De hecho, cuando se les plantea abiertamente o se les orienta hacia servicios como la Casa de la Mujer, se producen reacciones de rechazo al sentirse culpabilizadas y juzgadas. También hay que tener en cuenta la inactividad propia de la depresión. Apunta también la propia consideración de la mujer que, en algunos colectivos de inmigrantes y en el colectivo gitano, no se conciben sin un hombre al lado.

Se requieren proyectos conjuntos e interdisciplinares en los que intervenir más de una persona, con tiempo para pensar en programas nuevos: por ejemplo nuevos modelos de masculinidad. Sin embargo, se tiene una percepción de soledad para trabajar la violencia y la carga de responsabilidad profesional que supone.

Entre las dificultades, apunta la falta de tiempo en el trabajo diario (diversidad de las demandas y tareas), la falta de acompañamiento posible en el inicio del proceso, desconocimiento de los circuitos de atención, falta de coordinación y de formación específica de los profesionales.

**F) Desde el ámbito educativo se detecta a partir de las dificultades del alumnado por el profesorado fundamentalmente. La madre también lo comunica, pero con miedos a iniciar procesos.**

La detección, cuando existe, se realiza a partir de dificultades o expresiones de los hijos e hijas, y a partir de comunicaciones del profesorado. Se recoge información del entorno. A veces puede explicitarlo la propia mujer en el transcurso de una entrevista sobre las dificultades de sus hijos. También cuando ya han iniciado el proceso de separación.

Entre las dificultades observadas en las mujeres que no están dispuestas a iniciar ningún proceso, el miedo físico, económico y relacionado con los hijos es lo más importante. Entre la población inmigrante, la normalización y asunción del poder del hombre dificulta el reconocimiento de la situación.

- **El miedo de los profesionales de la Educación por el desconocimiento del proceso les frena a intervenir o a derivar ante casos de violencia de género.**

Aprecian también miedo en los profesionales para denunciar, derivado del desconocimiento de lo que va a suceder con la mujer una vez dado el paso. Este desconocimiento del itinerario y de como se les va a atender está detrás de las dificultades para derivar. El acompañamiento se señala como posible alternativa. Y el conocer las garantías existentes para madre e hijos en diversos ámbitos, sobre todo el económico y la seguridad.

## **Foco 2: Propuestas de intervención**

- **Es importante tener en cuenta los parámetros culturales** Todas las participantes están de acuerdo para poder ayudar a la mujer a valorar la situación desde sus propios códigos culturales. Hace falta hablar de consecuencias, pero entendiendo los miedos y exponiendo alternativas. Al ser un contenido transversal, aprovechar todo tipo de actividades que se realicen con mujeres, para lo cual es importante trabajar en red.
- **Es fundamental que la mujer cuente con la posibilidad de ser acompañada durante el proceso**, tanto para organizarse como para realizar trámites. Al sistema sanitario es donde van siempre. Y en éste pueden jugar un papel importante las matronas. También los grupos existentes en los centros de salud y la posibilidad de crear nuevos grupos, a los que puedan derivar, médicos/as y enfermeros/as a aquellas mujeres que puedan estar en situaciones de violencia.
- **Formación de profesionales en violencia de género y en escucha con perspectiva de género en todos los ámbitos de intervención más próximos a las situaciones de vecindad.** Especialmente en el manejo de las primeras entrevista y con grupos de mujeres con enfoque comunitario. Los grupos de trabajo en la comunidad son una asignatura pendiente. Se pueden aprovechar todos los grupos existentes en los barrios para introducir el tema y hablar con las mujeres sobre lo que sucede en su vida cotidiana.
- **Sensibilización general dejando de lado el relativismo cultural.** En el caso de mujeres inmigrantes y gitanas, los procesos son largos y difíciles. Y no es fácil que se acerquen a servicios como la Casa de la Mujer
- Se detecta un aumento de violencia en hombres en desempleo y **necesidad de los profesionales a intervenir con hombres en la prevención de la violencia con hombres**- potenciar nuevos modelos de masculinidades menos violentas y más igualitarios-
- **Hacen falta medidas específicas dirigidas a mujeres en**

**situaciones de mayor desigualdad** y con valores culturales que aceptan esa desigualdad de género- se nombra a los grupos de mujeres inmigrantes y mujeres gitanas específicamente. Como medidas complementarias **se proponen más profesionales específicos (agentes de igualdad con formación en género y en interculturalidad) de apoyo para trabajar de forma transversal en todos los sistemas.**

#### **3.4.4. Formación, derechos de la mujer y violencia de género. El punto de vista de las Asociaciones de mujeres**

### **ENCUENTRO DE ASOCIACIONES Y COLECTIVOS DE MUJERES DE ZARAGOZA "Mujeres ante la crisis"**

#### **INTRODUCCION**

El encuentro entre las Asociaciones y colectivos de mujeres de la ciudad, se realizó en la Casa de la Mujer con ocasión del 8 de marzo de 2013. El objetivo general era intercambiar experiencias y favorecer la comunicación entre las participantes entorno al tema de "las mujeres ante la crisis", dada la situación social y económica actual.

#### **ORGANIZACION DEL ENCUENTRO**

Se invitó a todas las Asociaciones de mujeres. Participaron veintidós asociaciones: ochenta y tres mujeres y dos hombres. Se debatió sobre la crisis de forma transversal a partir de los siguientes temas en tres grupos de trabajo:

- 1- Participación Social.
- 2- Salud y Educación.
- 3- Sociedad y Economía.

Cada uno de los grupos los formaban aproximadamente 25 personas coordinados por una socia elegida por todas las asociaciones de mujeres y una técnica de la Casa de la Mujer que registraba los contenidos que iban saliendo.

El debate duraba una hora y media, al finalizar el cual se exponían las conclusiones acordadas en consenso en cada grupo y expuestas en el encuentro general posterior. A continuación se exponen las conclusiones de los tres grupos referidas al objeto de nuestro estudio: las demandas de formación, derechos y violencia de género.

### **FOCO 1. Propuestas y relevancia de la intervención en la formación, los derechos y la atención a la violencia para la promoción de la igualdad de la mujer.**

Aunque el tema del encuentro era la crisis y el debate se produjo alrededor de tres grupos temáticos que no tenían que ver directamente con la formación, los derechos y la atención a la violencia, sino a temas más generales (como eran la participación, la sociedad y la economía y la educación y la salud), nos proponemos aquí enfocar en los temas estudiados – derechos, formación y violencia- y en concreto nos interesa conocer el discurso que tienen las asociaciones alrededor de estas tres demandas: la importancia que le conceden y el significado que le conceden, y las propuestas que realizan.



## **1. La formación: un instrumento para generar cambios equitativos y liderazgo transformacional en las nuevas generaciones de hombres y mujeres.**

Las mujeres pertenecientes a colectivos de mujeres, expresan la necesidad de descargarse de la culpabilidad que les genera la crisis. Piensan que no hay que sentirse culpables ante un sistema no equitativo en el que las mujeres precisamente son las que menos responsabilidad tienen al no ocupar los puestos de responsabilidad generadores de la crisis. Entonces... ¿Por qué hay que sentirse responsables? "Las mujeres no la hemos creado y sin embargo la estamos sufriendo más que los hombres..." Para llegar a este tipo de conclusiones hace falta tener una mínima formación y conciencia de género.

Por ello consideran importante la formación y la información en la toma de conciencia de derechos y en el desarrollo de las mujeres. Son instrumentos que ayudan a las mujeres a no bajar la guardia para no perder los derechos conseguidos. La relacionan con los espacios para ellas mismas que hay que defender: "Tienen que respetar los espacios para nosotras mismas". No caer en los círculos viciosos en los que las "Últimas somos nosotras"- "Necesitamos tiempo para nuestro desarrollo".

La ven importante, sobre todo para las mujeres que no tienen conciencia de la desigualdad de género. La formación es una forma de llegar a ellas.

La formación la ven como un vehículo necesario para la transmisión de valores y liderazgo femenino en las nuevas generaciones. Creen que hay una falta de participación y una gran brecha generacional: "Las mujeres jóvenes están muy descreídas de las formas de organización y se mueven en otros espacios". Las mujeres que llevan más tiempo en la participación social y la igualdad echan de menos el relevo generacional. Hay dificultades para delegar en las nuevas generaciones, (tanto en el espacio público como en el privado).

También la relacionan con el capital humano y la participación política.

Consideran que le corresponde al Estado responsabilizarse de su promoción.

Puede promover educación en valores de ciudadanía, desligada del trabajo productivo. Igualmente, es imprescindible incorporar la corresponsabilidad para poder romper la brecha salarial y laboral de género Salario y sueldo- El sueldo de la mujer debe tener el mismo valor que el del hombre. Lo mismo que el liderazgo transformacional incorporando a los hombres- La coeducación es importante. Los jóvenes pueden promover el cambio social.

Las propuestas que concretan en este tema son:

- Potenciar programas de prevención, apoyo psico-social y empoderamiento con perspectiva de género, a través del voluntariado y las Asociaciones de Mujeres.
- Favorecer una reeducación de las mujeres para poner límite al abuso en dedicación al cuidado de familiares.
- Medidas para educar a mujeres y hombres en la coeducación y en el liderazgo transformacional. Iniciar sin distinción de género.
- Conciencia y sensibilización en la utilización de un lenguaje igualitario inclusivo y no sexista para visibilizar en nuestros discursos y pensamientos tanto a mujeres como a los hombres.
- Favorecer una reeducación de las mujeres para poner límite al abuso en dedicación al cuidado de familiares.
- Desarrollar programas de coeducación y corresponsabilidad.
- Más inversión en investigación y en formación en oficios.
- Potenciar la educación no formal y la formación a lo largo de toda la vida.
- Educar en el autocuidado y fomentar la cirugía ambulatoria para no colapsar hospitales.
- Potenciar la Investigación sanitaria sin distinción de género.

## **1. Los derechos de las mujeres y la necesidad de un nuevo sistema más igualitario cuyos valores estén basados en el ser humano como centro.**

Piensen que la única forma de no volver a caer en un sistema tremendamente desigual como el que tenemos en la que las mujeres son “de segunda” es crear un sistema económico nuevo en el que las mujeres puedan contribuir con su participación en actividades productivas y generadoras de equidad como son las redes Sociales horizontales, promoción de actividades saludables, ecológicas y baratas, transmisión de valores equitativos, respetuosos con el medio-ambiente, de ahorro, Investigación y desarrollo, etc... Los trabajos relacionados con los cuidados, en los que las mujeres son expertas, son un yacimiento de empleo.

Para ello consideran que hay que cambiar desde lo individual hacia lo colectivo: implicarse personalmente, llevar un estilo de vida coherente. discriminar lo que se consume.... Decrecer, entrar en la economía del bien común; organizarse con la gente cercana; construir bienes y servicios necesarios en base a pequeñas actividades económicas autoorganizadas.

Los valores en los que se tendría que sustentar el sistema serían la reciprocidad, la participación social, el trabajo reproductivo, el mundo de los cuidados, la dignidad del trabajo y el ser humano como centro. En este sistema los derechos humanos cobrarían un valor primordial. La organización social tendría en cuenta los tiempos según las necesidades sociales.

El lema sería “Sólo podemos cambiar la sociedad si nos creemos que podemos cambiar en nuestra realidad inmediata”. “Es muy importante que desde nuestro concepto de lo femenino lo transmitamos a nuestro alrededor”. Las madres hemos “predicado” a nuestros hijos una y otra vez los valores en los que creemos... ¿por qué no a los demás? Es una de nuestras funciones a las que no debemos renunciar”.

Corregir que no sea sólo el trabajo remunerado el que te da derecho de

ciudadanía. Las prestaciones no estarían sólo asociadas al empleo, sino a las necesidades humanas

Las propuestas concretas en derechos sociales de las mujeres fueron:

- Mejora las pensiones de viudedad.
- Aplicación de medidas de derecho constitucional a la igualdad salarial y laboral.
- Reivindicación del concepto de ciudadanía integral- aquella en la que se valore por igual a todas las personas, no sólo aquellas ligadas al trabajo productivo- Con medidas que fomenten la corresponsabilidad
- Promoción de la participación de mujeres y jóvenes en el diseño de las políticas de igualdad para el progreso social y económico.
- Denuncia de los recortes en sanidad, educación, dependencia, etc. ya que están incidiendo en el aumento de violencia contra las mujeres.
- Despenalización del aborto para que deje de ser un delito, abogamos por el aborto libre y por la libertad de decidir por nosotras mismas. Que el aborto forme parte del derecho a realizarlo dentro de la sanidad pública.
- Promoción de medios para potenciar medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral sin distinción de género.
- Creación de redes con colectivos de hombres igualitarios.
- Creación de casas cooperativas donde los servicios domésticos estén organizados comunitariamente.
- Fomento de una economía ecológica. Desde la comprensión de que todos los seres estamos interrelacionados, que todos somos parte del universo, nos daría una dimensión menos individualista y competitiva.

### **3. Violencia de género**

- Promoción de acciones de prevención, información, educación, y sensibilizarnos en contra de la violencia de género en todos los niveles educativos y en todas las esferas de la vida laboral, social, política.
- Tener en cuenta la Ley de Igualdad para exigir que se cumpla.
- Creación de más espacios de acogida y acompañamiento afectivo y emocional para mujeres víctimas de violencia de género. Atendiendo su privacidad y derivando a los equipos de profesionales como son los de la Casa de la Mujer.

## 4. Conclusiones y propuestas generales

### A) SOBRE LA HIPÓTESIS Y LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Se confirma la hipótesis, sobre todo en los cuatro últimos años del periodo estudiado: Del año 2009 al 2012 se ha incrementado la demanda de atención en la Casa de la Mujer un 35,34%. También ha habido modificaciones cualitativas, tanto del tipo de demanda, como del perfil de demandante. Se detalla a continuación a partir de los objetivos del estudio:

1. Identificar el tipo de demanda y el perfil de mujeres demandantes a las que está afectando más la crisis económica.

Las demandas que más se han incrementado en el periodo de crisis han sido la formación, la atención a la violencia de género y la asesoría jurídica sobre derechos que afectan a la mujer.

El perfil de mujer que ha incrementado más su demanda de atención (en términos relativos) es la mujer extranjera y las mujeres en el intervalo de edad de 20 a 40 años.

2. Analizar las consecuencias y/o impacto de la crisis en los perfiles de mujeres asociados a los principales tipos de demandas en el periodo de crisis

- **Consecuencias en las mujeres que demandan formación-** En el año 2009 las mujeres demandantes de formación de la Casa de la mujer ya estaban sufriendo una pérdida de estatus laboral de autonomía social y económica como consecuencia de la crisis. Esto ya les había hecho cambiar ciertos hábitos de consumo que habían repercutido en restricciones en el uso de la vivienda, el ocio o la educación.

Así mismo, había aumentado la conflictividad en su contexto familiar y

presentaba un deterioro incipiente de su salud psicosocial.

En el año 2012 se incrementa su empobrecimiento y el de sus familias debido a un mayor desempleo y desprotección social. Se detecta una desmotivación a la búsqueda de empleo acompañada de una mayor carga y obligaciones familiares. Siguen perdiendo autonomía e independencia económica. Aumentan las unidades monomarentales con cargas familiares. Pierden confianza en el futuro.

- **Consecuencias en los derechos de las mujeres-** La precariedad económica y las grandes dificultades que encuentran para llegar a final de mes hace que muchas mujeres que están pensando en separarse no lo puedan hacer; la consecuencia es un descenso de separaciones. Estas situaciones unidas a las uniones forzosas de miembros de la familia obligados a vivir juntos por la necesidad económica hace que haya un aumento de situaciones conflictivas intrafamiliares que intensifican la sobrecarga de tareas en la mujer. Sus necesidades se ven relegadas. Persisten las dificultades de conciliación, que son un gran impedimento, sobre todo para la participación laboral de la mujer excluida. Muchas de estas mujeres están abocadas a trabajar en el servicio doméstico, el cual ha empeorado sus condiciones laborales a raíz de la modificación de la ley, la cual ha hecho que descendan todavía más sus salarios. Todo ello ha hecho que las mujeres hayan experimentado un deterioro de sus estados anímicos, una pérdida de autoestima y de su salud general y mental. En cuanto a las mujeres trabajadoras, se detecta un deterioro de sus condiciones laborales que afecta a su salud a la que en muchas ocasiones se ven obligadas a renunciar antes que perder el empleo. En muchas situaciones de mujeres trabajadoras hay una sobrecarga de los abuelos, ante las escasas o nulas medidas de conciliación en las empresas.

- En algunos grupos de mujeres a los que la crisis azota especialmente, se detectan consecuencias más graves como:
  - Mujeres adolescentes: (de 15 a 18 años) un repunte de los embarazos (más acusado en colectivos excluidos. Las profesionales nombran específicamente a las adolescentes gitanas) y la violencia de género.
  - Mujeres inmigrantes: imposibilidad de acceso a tratamientos médicos necesarios por falta de medicación, (debido a situaciones económicas muy adversas o falta de tarjeta sanitaria).

Deterioro de la ayuda mutua entre sus escasas redes de apoyo por la imposibilidad material de ayudarse. Agotamiento de las múltiples estrategias de subsistencia. Sensación de estar cada vez más segregadas.

Obligación de “fracturar sus familias” como forma de supervivencia (separaciones de los miembros para buscarse la vida en otros países, lo que desestabiliza el equilibrio familiar)

- Mujeres solas: Viven situaciones en las que se ven imposibilitadas de atender a sus hijos con sus propios medios y problemas graves para mantener sus viviendas
- Mujeres sin hogar que se cronifican y mujeres viudas que solicitan ayudas económicas por su baja pensión y porque están acogiendo en sus casa a miembros de la familia que se habían independizado.
- Aumento de mujeres prostitutas “obligadas” por la situación económica (regreso a la prostitución)
- Mujeres solas dependientes sin nadie que les atienda.

- **Las mujeres que sufren la violencia de género**

Hay un aumento de casos que los profesionales de los ámbitos de la salud, de la educación, de la vivienda, de las Asociaciones de vecinos detectan en su atención cercana y/o de proximidad.

Todos ellos coinciden en que con la crisis la violencia se ha incrementado



y que depende de cómo se realice la proximidad a las problemáticas existentes se detectan los casos o pasan desapercibidos, porque las demandas no suelen ser explícitas. Requieren información y formación de los profesionales, paralelamente a la información y acompañamiento que precisan las mujeres.

Las mujeres más expuestas a la violencia son las que quizás más cuesta de que la perciban como algo a lo que poder enfrentarse. La tienen interiorizada y aceptada. Desde su punto de vista hay otras situaciones adversas que son más urgentes de solucionar, como la propia supervivencia.

Ante toda esta complejidad se propone trabajo en red, multidisciplinar con enfoque de género y proyectos conjuntos que tengan en cuenta los códigos culturales.

1. Proponer medidas de intervención social dirigidas a responder a las demandas de los grupos de mujeres más afectadas por la crisis económica, teniendo en cuenta la opinión de las propias mujeres y de los profesionales de la acción social.

Todos ellos están de acuerdo en que se ha acentuado la desigualdad de género en estos años de crisis; ha habido un retroceso. Consideran que la situación exige intervenir desde la Comunidad, fortaleciendo las redes. Como principal medida para luchar contra ello proponen impulsar el trabajo grupal y comunitario de tipo interdisciplinar y en los que pudieran implicarse diferentes servicios- Servicios sociales, Deporte, Cultura...para promover proyectos basados en el autoapoyo entre mujeres y en el refuerzo de los valores humanos que las mujeres tienen, pero que se han visto deteriorados por las situaciones adversas de la crisis.

Es decir habría que empoderar a las mujeres en valores de solidaridad, supervivencia, intercambio, fortaleza, creatividad y puesta en marcha de proyectos que pueden aportar soluciones en tiempos de crisis.

En este proyecto, estarían presentes las asociaciones de mujeres que colaborarían en cuestiones de liderazgo transformador con perspectiva de género, proyectos preventivos, de coeducación, de apoyo psicosocial y de empoderamiento.

También los hombres asociados para la igualdad y todos aquellos agentes de integración “naturales” como las madres y los padres, abuelos y abuelas, etc....

Otro aspecto que tendría que estar presente según las propuestas es la investigación con enfoque de género, un tipo de investigación de carácter participativo y aplicado a las situaciones desfavorables con el objetivo de mejora entre todos los agentes y vecindad implicados.

Para lograr todo esto sería fundamental la presencia activa del Gobierno (es algo que sale presente en los discursos). El apoyo del Gobierno sería necesario para:

- Dotar al proyecto del presupuesto necesario.
- Coordinar con objetivos de igualdad de forma transversal.
- Realizar mejoras legislativas que no perjudiquen el bienestar de las mujeres y no obstaculicen su integración socio-laboral, sino que la promuevan; Dentro de estas medidas serían fundamentales según los estudios existentes sobre políticas de género, las dirigidas a la conciliación familiar y las de refuerzo a la/os cuidadores cuando hay cargas familiares. Debemos recordar en este sentido que el elemento más influyente en la probabilidad de que una mujer encuentre trabajo es el de tener dependientes a su cargo, según se demuestra a través del estudio realizado en la Casa de la Mujer con los datos del Servicio de Orientación laboral (Marco, 2012).
- Mejora de las pensiones de las mujeres que están sosteniendo a familias

- a su cargo (pe. Pensiones de viudedad), medidas compensatorias para promover la igualdad de grupos de mujeres más afectadas por la crisis (sobretudo aquellas con ingresos por debajo del umbral de la pobreza)
- Planes de formación para profesionales de prevención y atención de la violencia de género
  - Diseño y seguimiento de planes de coordinación y supervisión de profesionales de diferentes ámbitos para el trabajo conjunto

## **B) VALORACION DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS**

De los datos, teorías expuestas y discursos analizados se concluye que la crisis, no sólo es financiera, sino de tipo estructural. Las teorías del cambio social consultadas también nos informan de que el cambio puede ser regresivo. De los discursos analizados así se desprende claramente. Se aprecia un claro retroceso en las situaciones que aparentemente se habían conseguido hasta ahora y parece que peligran gravemente si el Estado no interviene para promover acciones y fondos de igualdad.

Por un lado, los datos nos indican que las demandas más vinculadas a la crisis por parte de las mujeres son aquellas que más tienen que ver con lo estructural y esencial de la igualdad, según el significado que le conceden los profesionales y las asociaciones de mujeres: la formación (instrumento básico para la conciencia de cambio y participación), los derechos (efectivos entre hombres y mujeres) y la atención a la violencia (expresión de la máxima desigualdad).

Interpretamos el aumento de esta triple demanda con la demanda simbólica o más latente de la mujer de no querer renunciar a su igualdad frente a la amenaza de retroceso de sus derechos y desarrollo como personas.

A pesar de las situaciones tan adversas que están viviendo, siguen teniendo esperanzas. De alguna manera, expresan a través de sus demandas una resistencia activa e indirecta al retroceso.

El hecho de que esta demanda la realicen en la Casa de la mujer, teniendo en cuenta el discurso de los profesionales y agentes sociales en favor del papel del Estado, lo interpretamos como una demanda de permanencia de los programas de igualdad, necesidad de un soporte por parte de la Institución.

Eso si, como dicen los profesionales y los agentes sociales, no como objetos pasivos, sino desde su posición más activa y potenciadora “las mujeres demandan ser escuchadas y tenidas en cuenta desde su capacidad para crear y transformar”.

Las teorías, los datos y los discursos de profesionales y mujeres organizadas colectivamente demandan un cambio cualitativo de tipo estructural necesario que pasa necesariamente por cimentar un sistema basado en valores más equitativos en el más amplio sentido de la palabra.

Paralelamente, exige unas medidas de tipo coyuntural, que den respuesta a las situaciones de urgente necesidad generadas por un Sistema debilitado frente a la crisis y generador de enormes situaciones de inequidad, sobre todo en los últimos tres años, según los resultados propios de este estudio.

La crisis está afectando a todo tipo de mujeres, incluyendo a las profesionales de la Acción social, que manifiestan sus malestares y su impotencia ante las situaciones que les desbordan. Grandes conocedoras del Sistema de protección social detallan sus debilidades en la situación de crisis que nos encontramos, al mismo tiempo que desvelan claves para mejorarlo en las respuestas a las demandas de las mujeres más afectadas por la crisis.

## **B) PROPUESTAS**

- **DIRIGIDAS A LA SITUACION ESTRUCTURAL :**

### **MODIFICAR LA DIRECCION DE LAS POLÍTICAS SOCIALES**

**1. Necesidad de un cambio de paradigma basado en la equidad social,** y en la diversidad socio-cultural como concepto que enriquecería cultural, social y económicamente la ciudad, que de esta forma ganaría en sostenibilidad. Algunas propuestas para empezar con acciones concretas:

- **Romper con los binomios:- necesidad- recurso en los Servicios sociales y sustituirlo por un modelo de tipo ecosistémico** *-planteamiento circular, sostenimiento social, económico y ambiental y una metodología multifactorial* (personal-situacional y cultural). Los profesores Barera, Malagón y Sarasola (2012: 237-245) proponen la necesidad de un cambio de enfoque que profundice más en las situaciones de forma más holística- práctica científica basada en el conocimiento que dote de legitimidad epistemológica el quehacer profesional-.
- **Reinventar una nueva institucionalidad y ciudadanía basadas en los Derechos Humanos, de las personas y de la Ciudad** (Carta Europea), Proteger los derechos específicos de las mujeres y de los grupos sociales a los que pertenecen, su identidad y autonomía.
- **Incorporar la diversidad y la equidad en la agenda de forma transversal**, Los sistemas se irían confundiendo, a la par que los prejuicios diluyendo. *La igualdad iría de la mano de la diversidad-*. No se concibe un sistema diverso desigual. Si no hubiera problemas de desigualdad no habría problemas de diversidad. (Carlos Giménez,2002)

2. **Basar las políticas sociales en las Nuevas teorías sociológicas del cambio social** que enfatizan sobre lo fluido y paradójico del cambio social. (la Nueva sociología histórica, las Teorías de la agencia o las antidesarrollistas). Dar importancia a las interacciones y a lo relacional, como cuestión clave para el cambio como forma de evolucionar hacia nuestro propósito de equidad.

## **B. DIRIGIDAS A LA SITUACION COYUNTURAL:**

### **ADECUAR LOS SERVICIOS SOCIALES A LAS NUEVAS DEMANDAS ANTE LA CRISIS**

**1. Respuestas a las demandas nuevas.** Sabemos que nos encontramos en una situación crítica en el que el sistema de corte liberal ha agotado las soluciones. Las interrelaciones en el seno de la comunidad se ven fragmentadas y se dan demandas constantes en relación a ella. Las respuestas que el Sistema de Servicios sociales da, retroalimenta las demandas en un sistema demanda-recurso de forma circular. Se requieren alternativas nuevas.

Quizás merece la pena retomar la propuesta de Friedlander de romper con la contradicción del trabajo social propia de la sociedad industrial moderna en la que los valores neoliberales destruyen la capacidad innata de la comunidad a prosperar. Apostamos por medidas que apoyen el concepto de responsabilidad de la sociedad por el bienestar de sus individuos.

Hemos de intervenir intentando empoderar a las mujeres de forma que se auto-organicen de forma autónoma. Educar en valores de responsabilidad social, equidad y diversidad y atender de forma específica a las personas en situación teniendo en cuenta la complejidad. Para ello es imprescindible nuestro trabajo con las personas en grupos y comunidades. En los tres tipos de demandas detectadas es clave informar y formar en derechos de

ciudadanía, (esencia del Trabajo Social), en equidad y diversidad como forma imprescindible de promover el desarrollo social de nuestra ciudad.

## **2. La escucha especializada en relaciones de género, clave para la detección de demandas latentes de las mujeres y la orientación ante las situaciones de desorientación que emergen en el periodo de crisis.**

Partimos de la idea de Escartín (2012) de conjugar lo complejo con lo esencial del Trabajo Social. La escucha en las demandas. En un Servicio de información es imprescindible diferenciar entre demanda manifiesta o expresa y demanda latente u oculta. El trabajo de clarificación de las demandas se hace cada vez más importante teniendo en cuenta la situación de desorientación e incertidumbre en el que se encuentran muchas mujeres que acuden al Servicio afectadas por la crisis.

La crisis económica produce crisis a nivel integral: afecta a la economía familiar, pero también a los roles, a las relaciones y a la propia identidad personal. Por tanto es importante, tener en cuenta este contexto para dejar “espacio” a la/s personas para poder airear el posible “sistema relacional confuso” en el que está inmersa.

Es muy habitual que en una misma atención emerjan varias demandas latentes, pero sólo si sabemos ayudar a la persona a crear ese espacio de clarificación.

Esta clarificación de la demanda requiere en nuestro caso, tener conocimientos especializados en relaciones de igualdad de género. La sensación de empatía, de que la otra persona está entendiendo las relaciones críticas o complejas, por las que está pasando le ayuda a hablar sobre ello y a confiar en una persona que parece que te entiende y ayuda a canalizarlo. En definitiva, la escucha especializada es fundamental para profundizar y hacer emerger la raíz del problema, para un buen diagnóstico preliminar y una buena canalización primera a la información directa o indirecta sobre prestación o servicio al que se le va a orientar.

En esta línea, habría que desarrollar acciones acordes la importancia de lo relacional. Proponemos la escucha activa individual complementada con acciones grupales de información y escucha interactiva con y entre mujeres fundamentalmente, pero también de mujeres y hombres, dependiendo de la temática. Un ejemplo de este tipo de acciones es el proyecto realizado en el Ayuntamiento de Barcelona. (Ajuntament de Barcelona, 2010).

### **3- Supervisar y reforzar a las profesionales de Acción social.**

“Cuidar a los que ayudan”. Hemos visto en este estudio que las mujeres profesionales que trabajan con mujeres que sufren los efectos de la crisis también se ven afectadas. Es fundamental reforzarlas en su trabajo de “atención y escucha a las mujeres”, porque si no, no podrán dar respuesta adecuada a demandas, cada vez complejas socialmente. Y en ello está en juego la salud de muchas personas y también nuestra identidad profesional.

Según los requerimientos y demandas institucionales y sociales que se nos hagan, desarrollamos nuestra identidad profesional. Según Ana Romina (2003), nuestro rol profesional está en función de dos tipos de requerimientos y demanda: según lo que “debemos ser para los demás” (Institución y sujetos sociales) y lo que “deber ser para nosotros mismos”, según los lineamientos teóricos, metodológicos y éticos que provienen del ámbito académico. Ambos aspectos hay que tenerlos en cuenta para el trabajo de construcción constante que la situación social nos exige. Hay que intentar que ambos estén lo más alineados posibles.

Para ello proponemos ofrecerles un servicio de supervisión profesional, potenciar el trabajo en equipo y en red, espacios de formación y reflexión para la generación de proyectos de carácter grupal y comunitario que incidan en la raíz de los problemas, no sólo atender las demandas asistenciales de carácter individual y posibilitarles canales permanentes de propuestas técnicas para la evaluación y mejora de los servicios.



## **PROPUESTAS CONCRETAS PARA LAS POLÍTICAS PÚBLICAS**

**1- Tratar la igualdad de género como un único tema específico y transversal.** No se fragmenta: se aborda desde perspectivas preventivas, educativas, asistenciales y promocionales. Todas ellas son igual de importantes: las acciones antidiscriminatorias, información en derechos sociales y recursos relacionados con la equidad, las preventivas y asistenciales de violencia de género, las formativas y promocionales de empleo y las integrales y transversales de la promoción de la igualdad.

**2- Priorizar las acciones estudiando las necesidades sociales multifactoriales, teniendo en cuenta las situaciones coyunturales.**

Proponemos, en caso de tener menor presupuesto, que se estudie cuáles son los sectores de población a los que hay que dirigir las acciones con mayor precisión, contribuir entre todos los servicios del Ayuntamiento en los que incide la acción transversal y trabajar con nuevas metodologías que tengan en cuenta las variables multifactoriales que nos afectan de forma multidimensional y que incorporen a las personas como objetos y sujetos de acción para la transformación de su entorno.

Para el análisis técnico de dichas variables propondríamos el método multifactorial propuesto por Carlos Giménez (2010:13). En él analiza tres dimensiones- singularidad personal, contexto situacional y pauta cultural-.Enumera nueve factores que influyen en las situaciones de las personas, entre las cuales está el género (familiar, económica, residencial, laboral, género, edad, clase social, prestigio social, y poder o influencia social).

Proponemos utilizarla en cualquier servicio de intervención psicosocial, no sólo en los Servicios de igualdad de género.

- **Intensificar la atención especializada a la mujer en sus demandas de formación, violencia de género y derechos legales mientras permanezcan las situaciones de crisis,** teniendo en cuenta los perfiles de mujeres y las necesidades detectadas en este estudio habría que reforzar las acciones de formación, violencia de género y derechos legales

- **Realizar análisis de necesidades de forma continuada y permanente dada la velocidad de los cambios sociales, intentando dar respuestas lo más inmediatas posibles.**

Por ejemplo en este estudio vemos fundamental observar las necesidades con un incremento muy relevante en los últimos años, como es la salud, sobretodo en necesidades de atención psico-social, teniendo en cuenta los grupos de mujeres más expuestas a la crisis. También la violencia de género en adolescentes y mujeres mayores.

- **Programas dirigidos a promover la igualdad en grupos de mujeres con más riesgos a sufrir los efectos perversos de la crisis** con el objetivo de aminorar las desigualdades sociales entre las propias mujeres, teniendo en cuenta el lugar de origen, la edad y la clase social como elementos que inciden en su desigualdad. En este caso habría que tener en cuenta de forma especial a las mujeres extranjeras, mujeres dependientes, mujeres prostituidas, viudas, mujeres jóvenes....

Proponemos reforzar los proyectos municipales y de la iniciativa social existentes en la ciudad ante el aumento de la vulnerabilidad de estos grupos de mujeres, (por ejemplo el Centro Municipal Tramalena).

## 5. Bibliografía

- Alemán Bracho, M.C. y Garcés Ferrer, J. (dirs) (1996). *Administración social: servicios de bienestar social*. Madrid: Siglo XXI
- Amorós, C y Quesada, F. (2011) *Las mujeres como sujetos emergentes en la era de la globalización: nuevas modalidades de violencia y nuevas formas de ciudadanía*. Madrid: Instituto de la Mujer. Estudios.
- Álvaro, A. (2003) *El Rol del trabajador social. Reflexiones acerca del rol definido teóricamente y el rol desempeñado en la práctica profesional*. En [www.filo.unt.edu.ar/prog\\_11/i\\_tsoc\\_art\\_alvaro\\_roltrabajadorsocial.pdf](http://www.filo.unt.edu.ar/prog_11/i_tsoc_art_alvaro_roltrabajadorsocial.pdf)
- Agencia Efe (15-05-2013) "La pobreza incrementa las desigualdades entre españoles"
- AmecoPress (3-2-2013) "Brechas de género y low cost salarial de Europa"
- Amorós, C. y Quesada, F. (2011) "Las mujeres como sujetos emergentes en la era de la globalización: nuevas modalidades de violencia y nuevas formas de ciudadanía". Madrid: Instituto de la Mujer
- Ajuntament de Barcelona (2008). *La intervenció socioeducativa grupal en els punts d'intervenció socioeducativa grupal en els punts d'informació i atenció a les dones: anàlisi de necessitats i propostes d'actuació*. Barcelona:Gredi.dona.[www.diba.es/documents/233376/233762/dones-desca-rrega-barcelona-pdf.pdf](http://www.diba.es/documents/233376/233762/dones-desca-rrega-barcelona-pdf.pdf).
- Ayuntamiento de Zaragoza. Casa de la Mujer (2009). *Encuesta para detectar los efectos de la crisis económica en las mujeres*. Zaragoza
- Ayuntamiento de Zaragoza. Casa de la Mujer (2012).*Encuesta para detectar los efectos de la crisis económica en las mujeres*. Zaragoza
- Ayuntamiento de Zaragoza (2013) "Evaluación del Plan Integral del Casco Histórico- PICH 2005-2012".
- *Boletín económico de Fundear de la Ciudad de Zaragoza nº6 (2º trimestre de 2011)*
- Barera, E., Malagón, J.L., Sarasola, J.L. (2012) "Los paradigmas del

Trabajo Social a través de su intervención profesional” (pp. 237-245) en Sobremonte de Mendicuti, E (ed) (2012). *Epistemología, teoría y modelos de intervención en Trabajo Social*. Bilbao: Deusto.

- Bauman, Z. (2009): *Tiempos líquidos. Vivir en la época de la incertidumbre*. Barcelona: Tusquets
- Cachón, L (2013) ponencia impartida el 26-4-2013 en la Universidad Autónoma de Madrid en el contexto del curso “Investigación social aplicada a contextos locales de diversidad”
- Calvo, M (dir) (2012) *La violencia de género en Aragón. Volumen II. Zaragoza: IAM-Laboratorio de Sociología jurídica*
- Camps, J (2008) “Ideologías de género y cultura contemporánea” en *La familia, paradigma de cambio social*. Barcelona: Institut d’Estudis Superiors de la Família.(pp.365-383)
- Casa de la Mujer, (2009) *La influencia de la crisis en las mujeres demandantes de formación en la casa de la mujer en el año 2009*. Zaragoza.  
(Estudio propio sin publicar)
- Casa de la Mujer, (2012). *La influencia de la crisis en las mujeres demandantes de formación en la casa de la mujer en el año 2012*. Zaragoza.  
(Estudio propio sin publicar.)
- Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del asalariado*. Barcelona: Paidós
- Castrilo,D(2009). *Necesidad, demanda y deseo*. [http://pendientedemigracion.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/N/necesidad\\_demanda.htm](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/N/necesidad_demanda.htm) (citado el 4-4-2013). Theoria: proyecto crítico de Ciencias Sociales. Universidad Complutense de Madrid.
- Consejo Económico y social de Aragón (2012) Informe socioeconómico de la década 2001-2010 en Aragón. Zaragoza: CESA
- CEPAL (2000) *La brecha de la equidad*. Segunda Evaluación. Santiago
- Crompton, R., y Mann, M. (eds.).(1986) *Gender and Stratification*,

Cambridge: Polity Press

- De Villota, P. (de) (1998) *Las mujeres y la ciudadanía en el umbral del siglo XXI*. Madrid: Estudios Complutenses
- Diccionario de la lengua española. (2001) Vigésima segunda edición. <http://lema.rae.es/drae>
- 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.
- Escartín, M.J.(2012) "Sobre certezas e incertidumbres: el trabajo social en tiempos de crisis" en *Epistemología, teoría y modelos de intervención en Trabajo social*. Bilbao: Deusto (pp.286-291)
- Feixa,C.(1996):"Antropología de las edades", en [www.cholonautas.edu.pe/BibliotecaVirtual](http://www.cholonautas.edu.pe/BibliotecaVirtual) de Ciencias Sociales
- Foucault, M. (1999) *Las palabras y las cosas. Una arqueología de las Ciencias Humanas*. Madrid: SXXI
- Friedlander, W.. (1985) *Dinámica del trabajo social*. México DF. :Pax.
- Mexico-Lacan, J. (2008). *La dirección de la cura y los principios de su poder*, Escritos 2. Siglo XXI. Argentina.
- Generelo, J. Pichardo, J.I., Galofré, G (2006) *Adolescencia y sexualidades minoritarias. Voces desde la exclusión*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Gimenez, C. (2002): "Planteamiento multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales" (pp.627-644) en III Congreso sobre inmigración en España. Granada. Laboratorio de estudios interculturales
- Galvez Muñoz, L. y Torres López, J. (2010). *Desiguales. Mujeres y hombres en la crisis financiera*. Barcelona:Icaria
- Gallego, M.J. y González, M (1997) *Aproximación a la Acción Social y a los Servicios Sociales*. Huelva: Universidad de Huelva
- Gracia, J (2012) "La violencia de género contra las mujeres mayores. Un

acercamiento socio-jurídico” en *Derechos y libertades* nº 27, Epoca II, (pp.299-326)

- Grosbberg, L. (2010) Estudios culturales. Teoría, política y práctica. Valencia: Letra Capital
- INE (2012): Encuesta de Población Activa. Disponible en: URL.
- Innerariti, D. (2006): *El nuevo Espacio Público*. Madrid: Espasa
- Instituto Aragonés de la Mujer (2012) “La violencia de género en Aragón”. Volumen II. Zaragoza: Laboratorio de sociología jurídica.
- Instituto de la Mujer (2005) *Conciliación de la vida familiar y la vida laboral: situación actual, necesidades y demanda*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
- Laguna Alvarez, J. *Intervención social y nuevas necesidades*. (Consultado el 30 de abril de 2013) en <http://www.madrid.es/UnidadWeb/Contenidos/Publicaciones/TemaServiciosSociales/JornadasTabajoSocialYCiudanania/Ficheros/Necesidades.pdf>
- Malik, S., Sorenson, S. B. y Aneshensel, C.S.(1997). Community and dating violence among adolescents: perpetration and victimization. *Journal of Adolescent Health* 21, 291-302
- Mead, M. (1977) *Cultura y compromiso. El mensaje a la nueva generación*, Barcelona: Gracice
- Mesa, C. (coord.) (2013) *La atención a la infancia en situación de vulnerabilidad social: Propuestas para mejorar su atención desde el Sistema de Servicios sociales*. Colegio Profesional de Trabajadores sociales de Aragón
- Marco, M (2012) *La orientación laboral de las Políticas de empleo de Zaragoza: Actores y escenario*. Zaragoza: Zaguán de la Facultad de Estudios sociales
- Marcuello, C. Boira, S. y Hernando, A. (2012) “Trabajo social, conocimiento y complejidad” (pp. 247-255), en Sobremonde de Mendicuti, E

(ed) (2012). *Epistemología, teoría y modelos de intervención en Trabajo Social*. Bilbao: Deusto.

- Ministerio de Trabajo e inmigración. (2010) *Plan Estratégico de la ciudadanía e integración 2011-2014*. Madrid: Ministerio de Trabajo e inmigración.
- Miranda, M. (2004) *De la Caridad a la Ciencia. Pragmatismo, Interaccionismo simbólico y Trabajo social*. Zaragoza: Mira Editores
- Montoro, C., López, D. y Caparrós, C. (2006) *Familia y cambio social en la España del Siglo XX*. Fuenlabrada: Instituto de Ciencias para la familia
- Naciones Unidas y Amecopress (27-2-2012) "Para paliar la feminización de la pobreza, la economista Stephanie Seguino pide a los gobiernos programas de acción positiva" en Naciones Unidas: 56 Sesión de la Comisión sobre el Estatus de la Mujer (CEM)
- Onwuegbuzie, Ph. et. Al. "Un marco cualitativo para la recolección y análisis de datos en la investigación basada en grupos focales" en Paradigmas, ene-junio,2011, Vol. 3, Nº 1, 127-157.
- Organización Internacional del Trabajo- Reportaje (31-1-2013) "Genero y color de piel: una doble adversidad en el trabajo"
- Ramonet, I. (1999) *La tiranía de la comunicación*. Madrid: Debate
- Sztompka, P. (1995) *Sociología del cambio social*. Madrid:Alianza Universidad Textos
- Valcárcel, A. (2009) *Feminismo en el mundo global*. Madrid: Ediciones Catedra. Universitat de Valencia. Ministerio de Igualdad
- Vives Cases, C.et.al. (2005) "una experiencia de defensa de la salud en violencia contra las mujeres" (pp.262-264) en Gaceta Sanitaria V.19, nº3. Barcelona: mayo-junio [http://scielo.isciii.es/pdf/gs/v19n3/nota\\_campo.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/gs/v19n3/nota_campo.pdf)
- Watzlawick, P. (comp.)(1995): *La realidad inventada*, Barcelona: Gedisa

## 6. Anexos

### ENCUESTA PARA DETECTAR LOS EFECTOS DE LA CRISIS ECONÓMICA EN LAS MUJERES

La Casa de la Mujer muestra preocupación por la situación de crisis económica que estamos pasando y de cómo está afectando a las mujeres de la ciudad de Zaragoza. En concreto nos interesa conocer en qué medida os está afectando a vosotras, las que solicitais nuestros cursos de formación.

Es por ello que os pedimos vuestra colaboración para poder estudiar los efectos que la crisis está teniendo en vuestras propias vidas. Así mismo, para poder prevenir, en la medida que podamos, los efectos más negativos en vuestra autonomía a través de nuestros programas.

**Podeis rellenar la encuesta con total tranquilidad y anonimato.** Si la hemos vinculado a la solicitud de formación es sólo por una cuestión práctica de dirigirnos al perfil de mujer que solicita los servicios de formación de la Casa de la Mujer, pero en todo momento están desvinculados los datos que os pedimos en la solicitud a los de la encuesta, que son anónimos.

Gracias



---

## DATOS PERSONALES Y SITUACIÓN LABORAL ACTUAL

---

### 1. Edad:

- Hasta 30 años
- De 31 a 40 años
- De 41 a 50 años
- De 51 a 60 años
- Más de 60 años

### 2. Estado Civil:

- Sin pareja
- Pareja de hecho
- Casada
- Separada/Divorciada
- Viuda

### 3. Situación laboral:

- Empleada con contrato de trabajo
- Empleada sin contrato de trabajo
- Desempleada

### 4. En el caso de no tener empleo, cobra la prestación de desempleo:

- Si
- No

### 5. En el caso de no tener empleo, está buscando empleo:

2. Si
3. No

### 6. País de origen:

- España
- Otros

**7. Los ingresos que percibe son:**

- No recibe ningún ingreso
- Hasta 600 €
- De 601 a 1200 €
- Más de 1200 €

<b>DATOS SOCIECONÓMICOS DE LA UNIDAD FAMILIAR</b>
---------------------------------------------------

**8. La convivencia familiar es:**

4. Vive sola
5. Vive con su familia de origen
6. Vive con pareja
7. Vive sola con hijos/as
8. Vive con pareja e hijos/as
9. Vive con otros familiares además de la unidad familiar
10. Otras situaciones

**9. La vivienda familiar es:**

- Vivienda en propiedad ya pagada
- Vivienda en propiedad pero con pagos mensuales por hipoteca
- Vivienda en alquiler
- Vivienda compartida
- Vivienda cedida libre de pagos
- Otras situaciones

**10. Los ingresos de la unidad familiar son:**

- No recibe ningún ingreso
- Hasta 600 €

- Entre 601 y 1.200 €
- Entre 1.201 y 1.800 €
- Más de 1.800

## EFECTOS DIRECTOS DE LA CRISIS SOBRE LA SITUACIÓN PERSONAL Y FAMILIAR

### 11. La crisis económica actual ha provocado en el empleo:

	Si	No
11.1 Pérdida del empleo de la entrevistada o de alguna persona de la unidad familiar		
11.2 Reducción de la jornada laboral de alguna persona de la unidad familiar		

### 12. La crisis económica actual ha provocado en los ingresos:

	Si	No
12.1 Disminución de los ingresos por trabajo		
12.2 Aumento de los gastos familiares por aumento de cargas familiares		

### 13. La crisis económica actual ha provocado en su vivienda:

	Si	No
13.1 Riesgo de pérdida de la vivienda por retrasos en los pagos de la hipoteca o de alquiler		
13.2 Pérdida de la vivienda		
13.3 Necesidad de compartir la vivienda con otras personas		
13.4 Cambio de vivienda		
13.5 Necesidad de regresar al domicilio familiar paterno/materno, alguna persona de la unidad familiar		

### 14. La crisis económica actual ha provocado en sus hábitos y costumbres:

	Si	No
14.1 Un reajuste de la cesta de la compra		
14.2 Reducción de los gastos de compra de vestidos, ocio y vacaciones		
14.3 Plantearse volver a su país de origen		
14.4 Necesidad de incorporación al mundo laboral		

### 15. La crisis económica actual ha provocado que su convivencia:

	Si	No
15.1 Sea más complicada porque han aumentado las tensiones familiares		

15.2 Ha provocado problemas de pareja	
15.3 Ha provocado pérdida de su autonomía económica	
15.4 Ha provocado aumento de las obligaciones familiares	

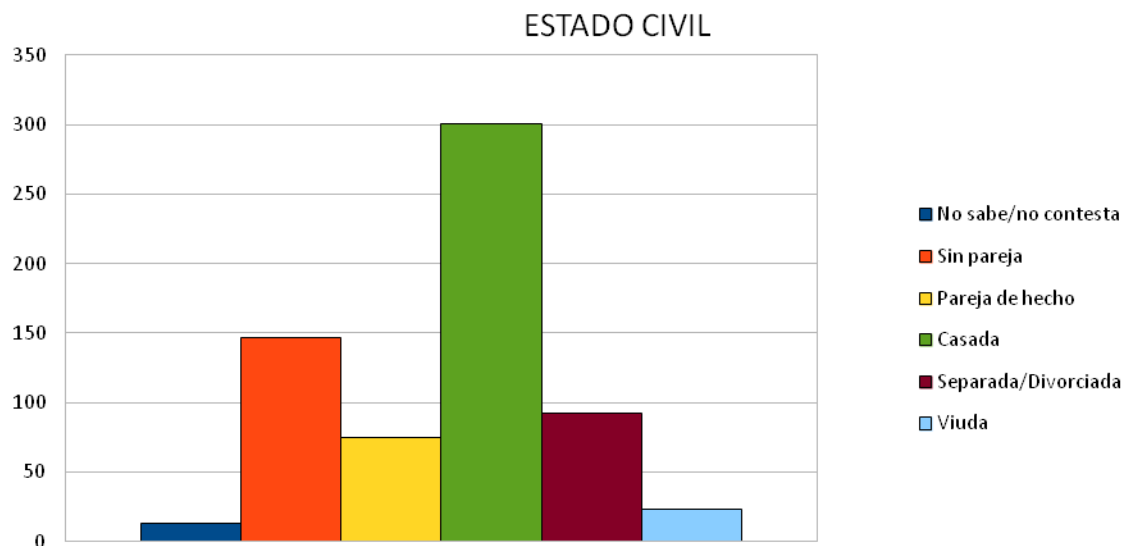
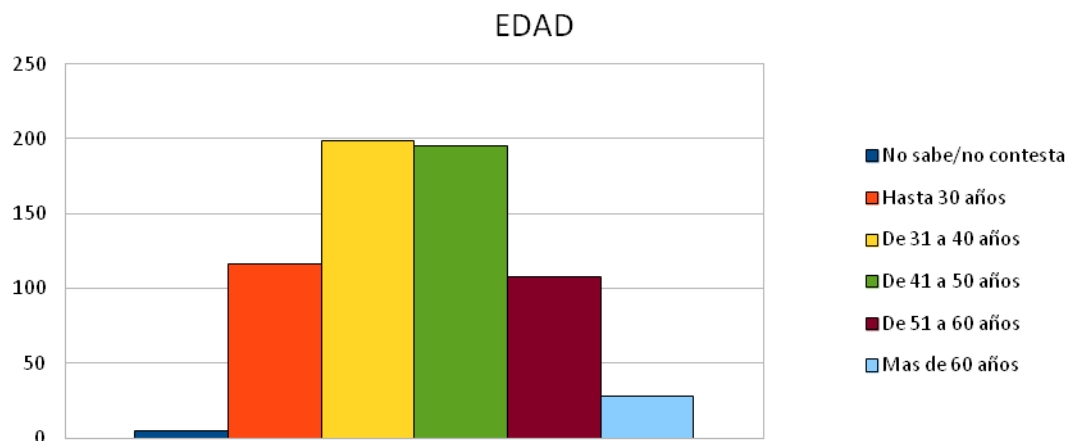
**16. La crisis económica actual ha provocado en su estado de ánimo:**

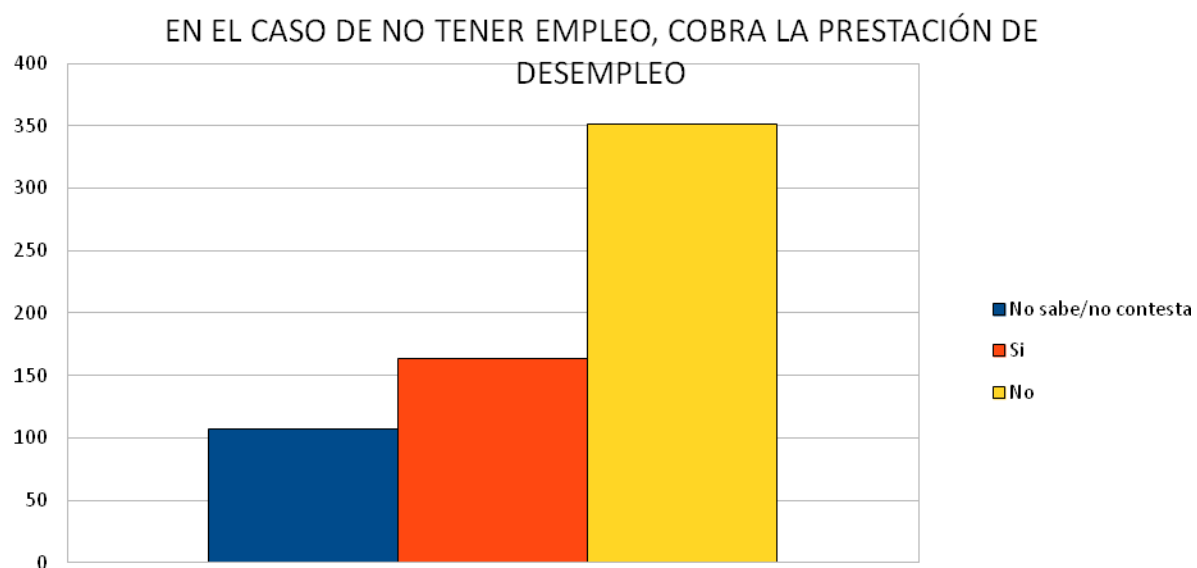
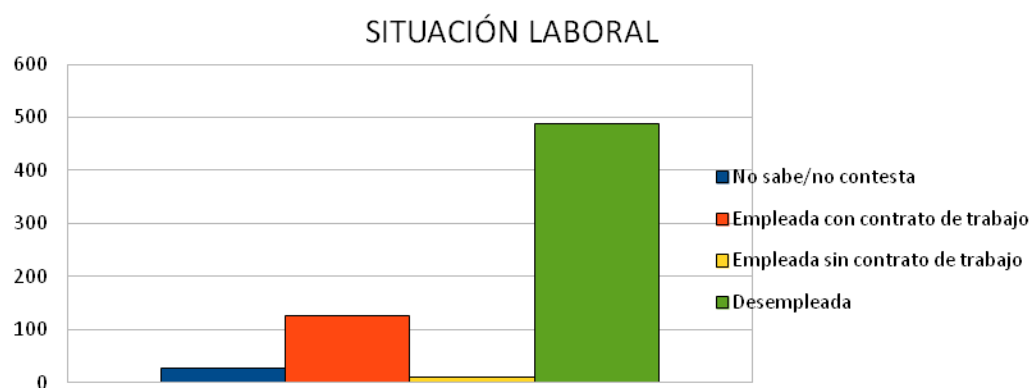
	Si	No
16.1 Pérdida de ilusión y de alegría, con aumento de pesimismo		
16.2 Preocupación excesiva por temor a afrontar el futuro		
16.3 Confianza en el futuro, aunque preocupada		

Muchas gracias por su colaboración

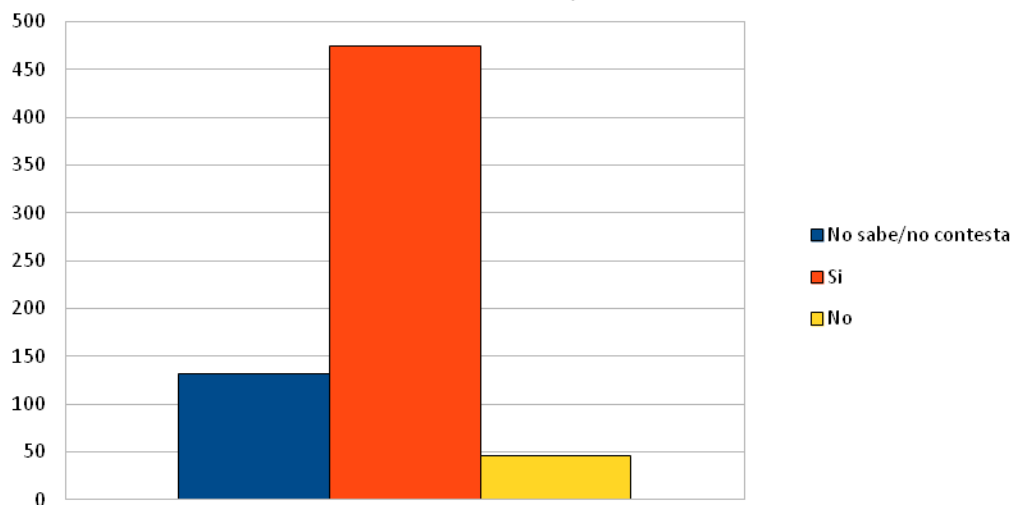
## MUJERES" (2012)

### A) PERFIL SOCIO LABORAL DE LAS ENCUESTADAS

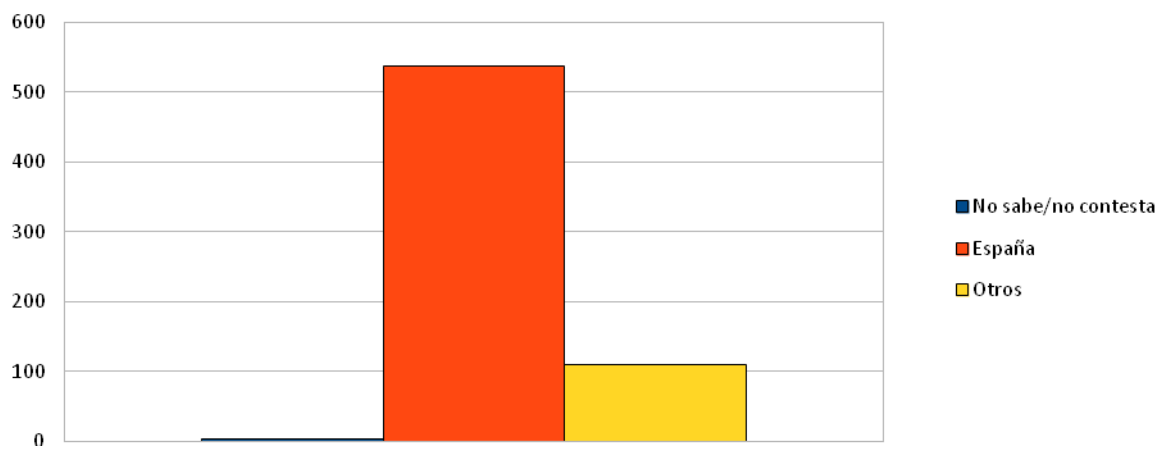


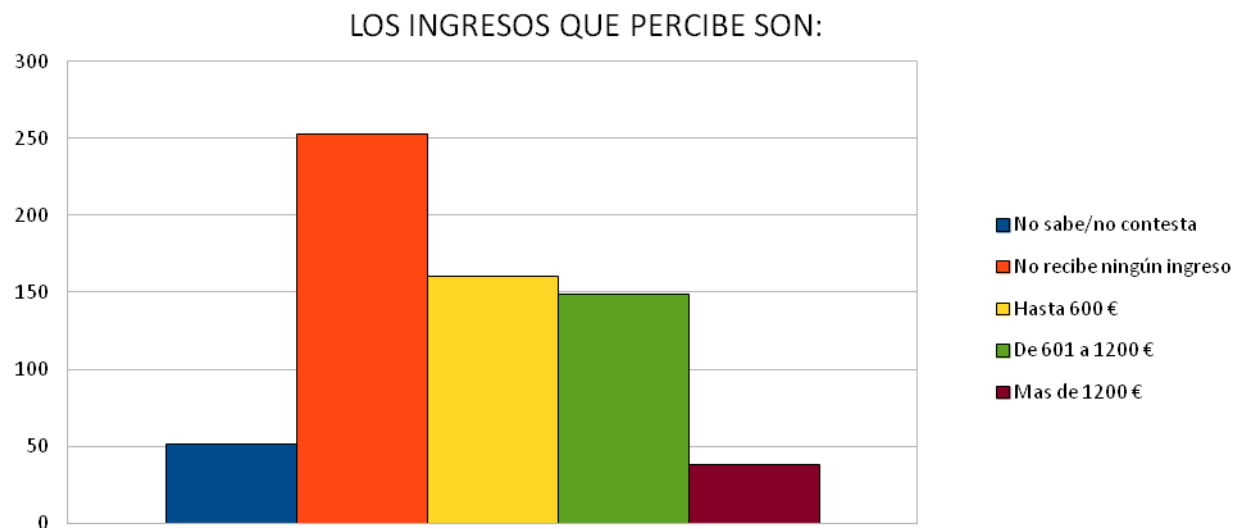


### EN EL CASO DE NO TENER EMPLEO, ESTÁ BUSCANDO

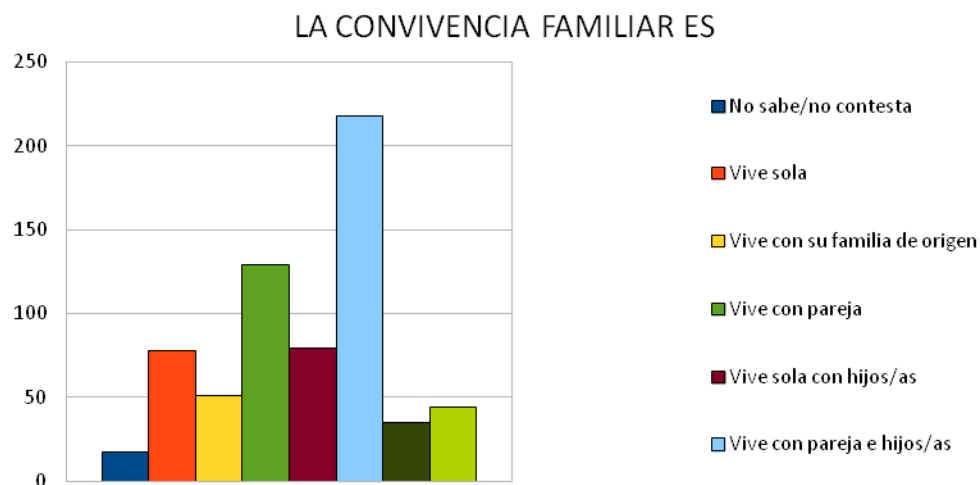


### PAÍS DE ORIGEN



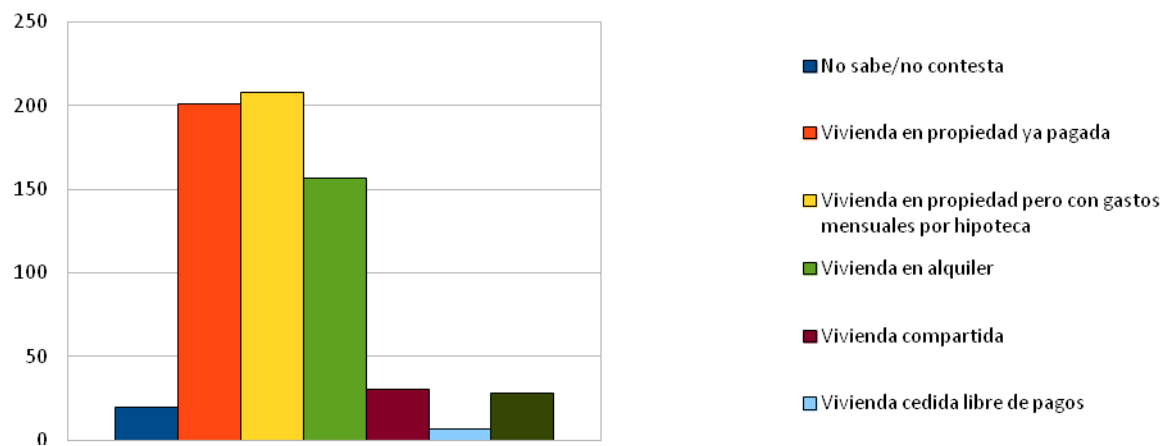


## B) DATOS SOCIO-ECONOMICOS. UNIDAD FAMILIAR

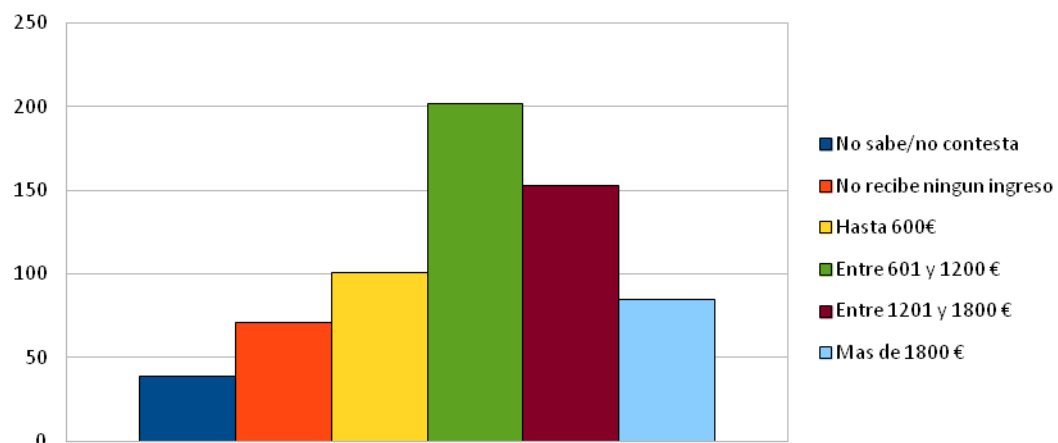




### LA VIVIENDA FAMILIAR ES

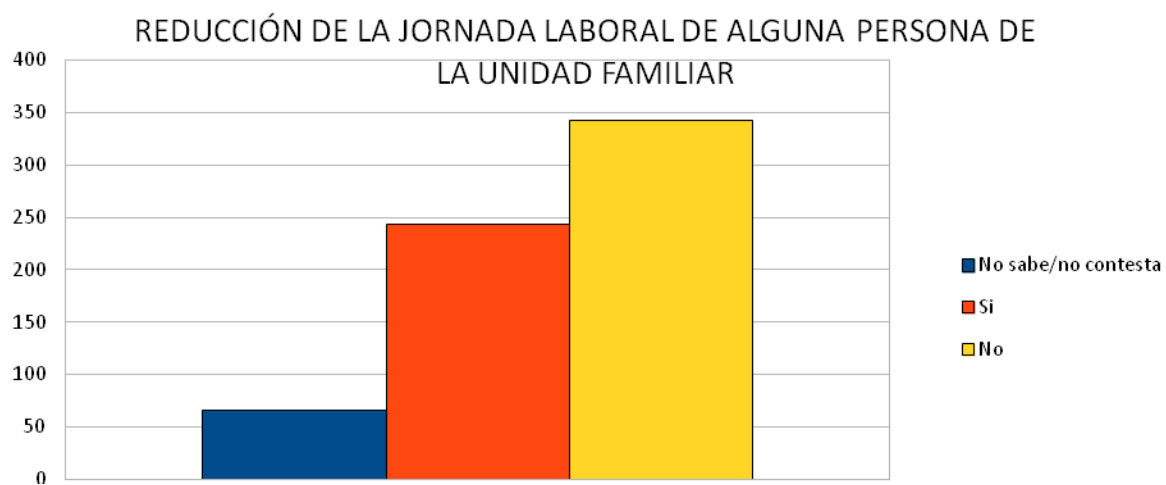
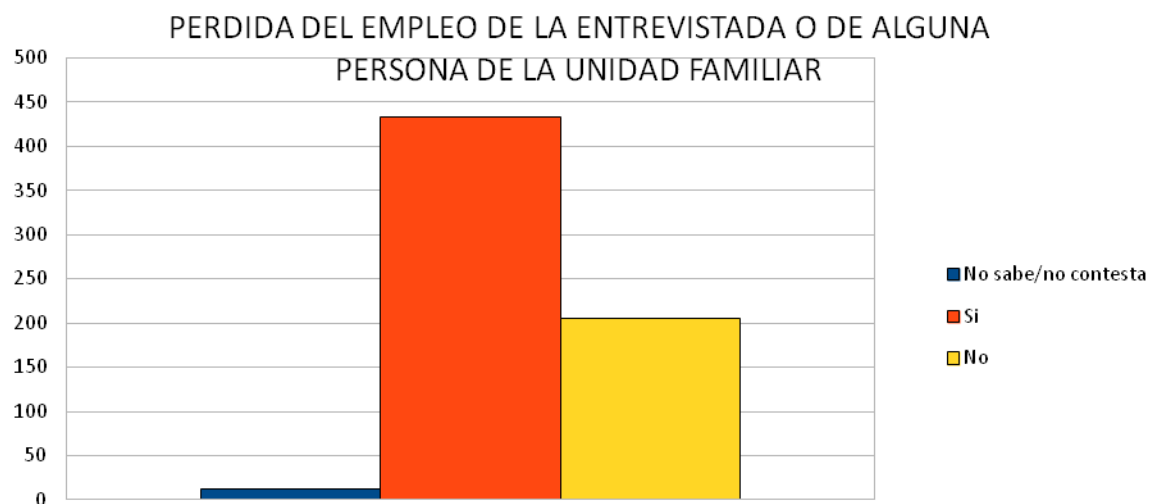


### LOS INGRESOS DE LA UNIDAD FAMILIAR SON

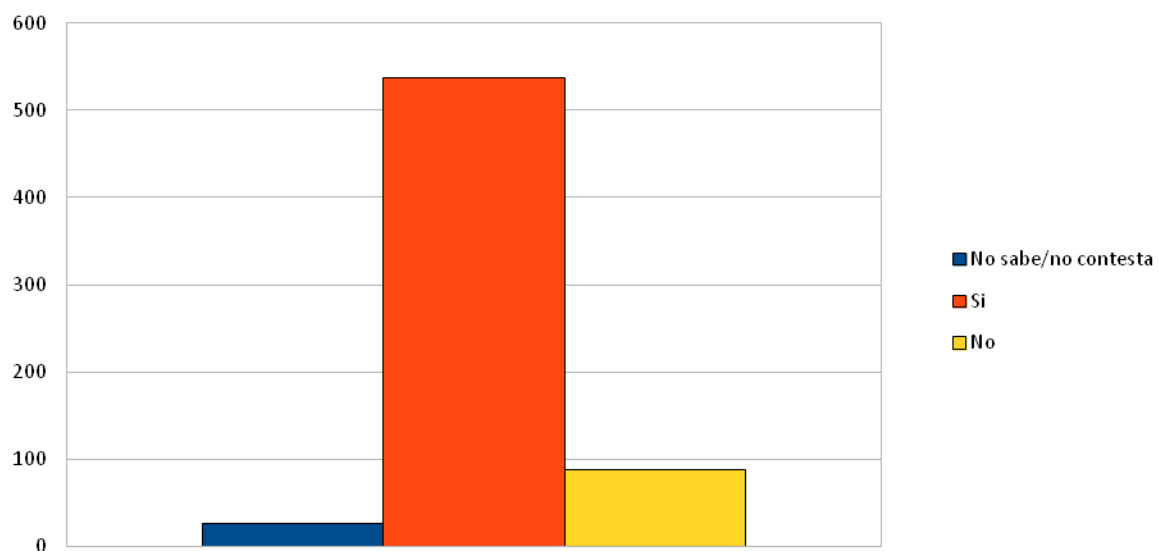


## C) EFECTOS DIRECTOS DE LA CRISIS

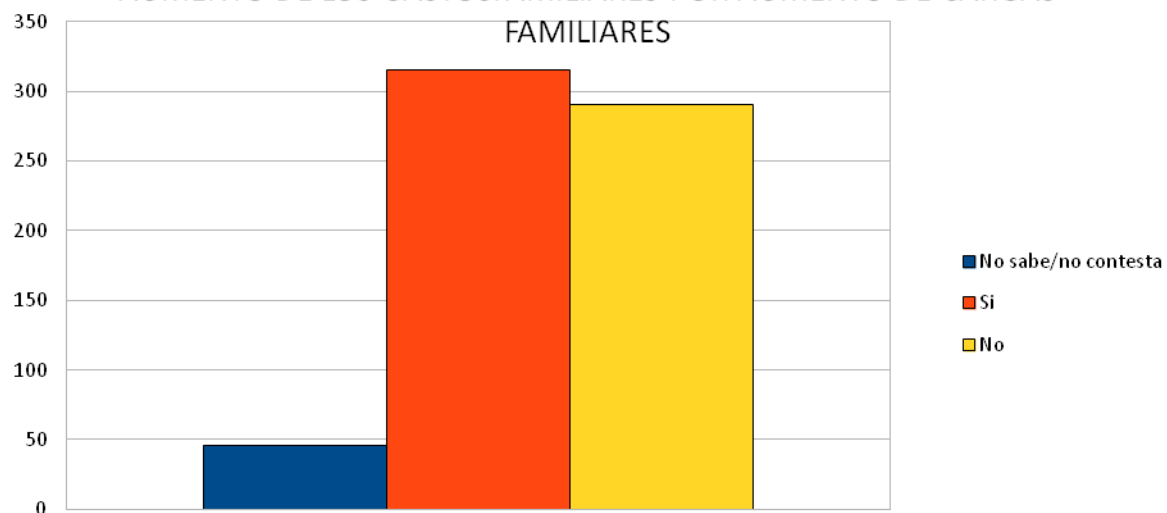
### 11. La crisis económica actual ha provocado en el empleo:



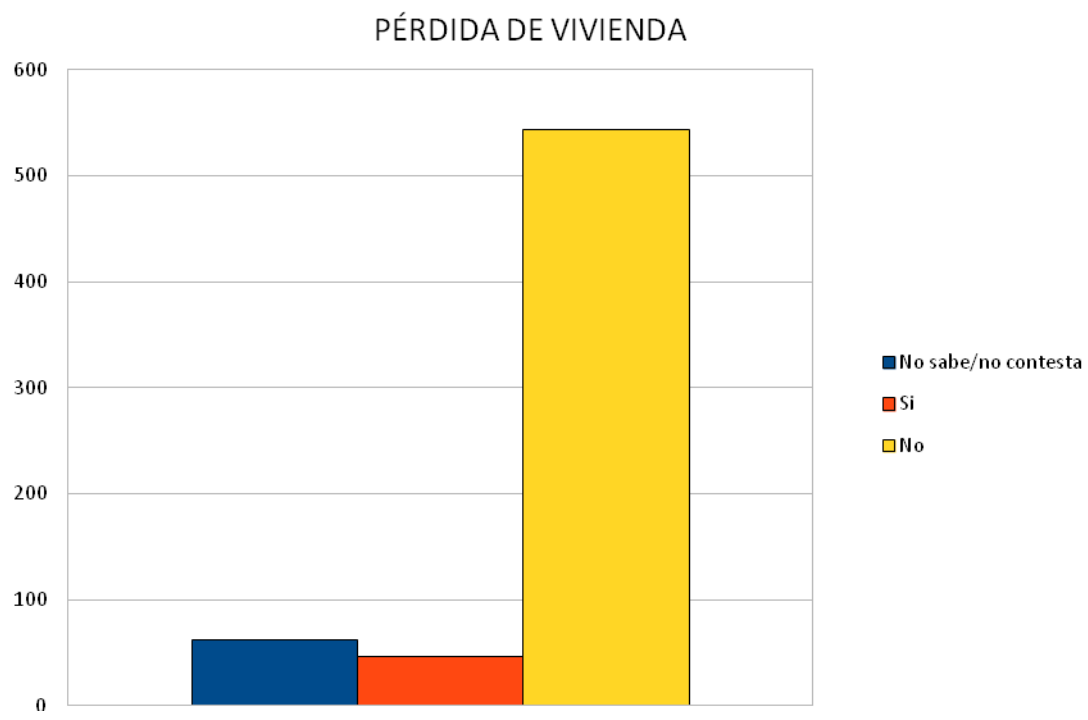
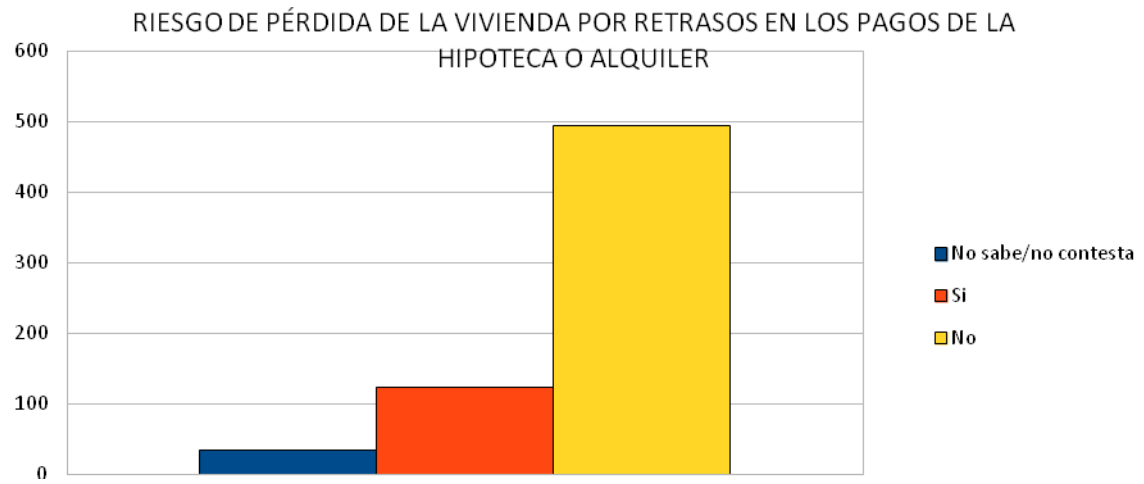
### DISMINUCIÓN DE LOS INGRESOS POR TRABAJO

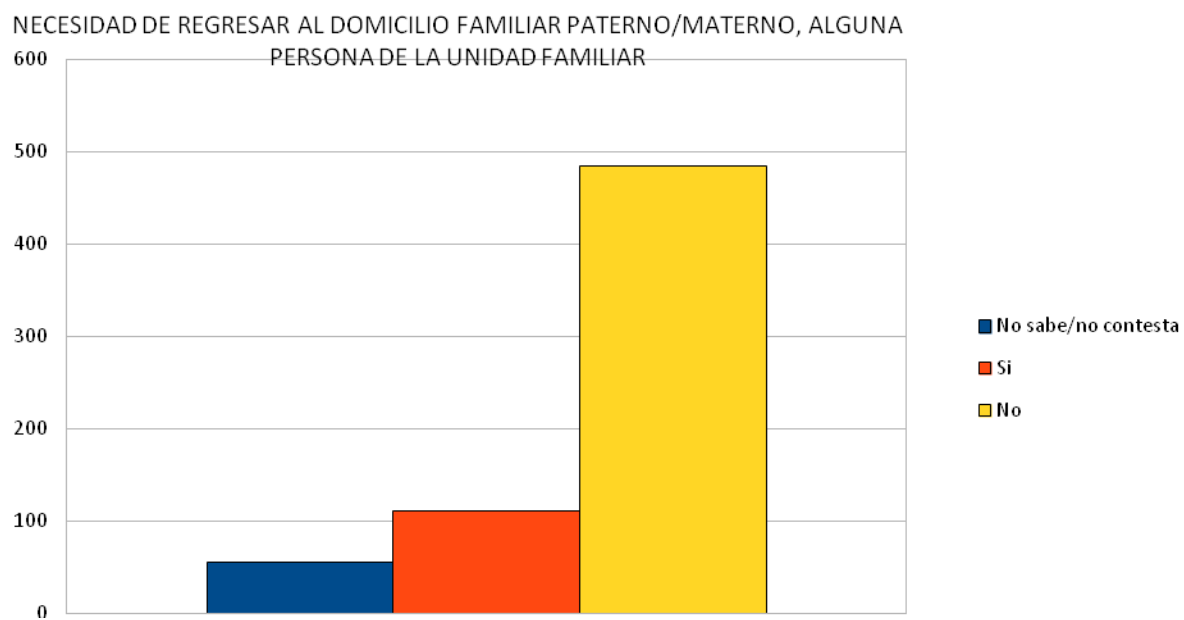
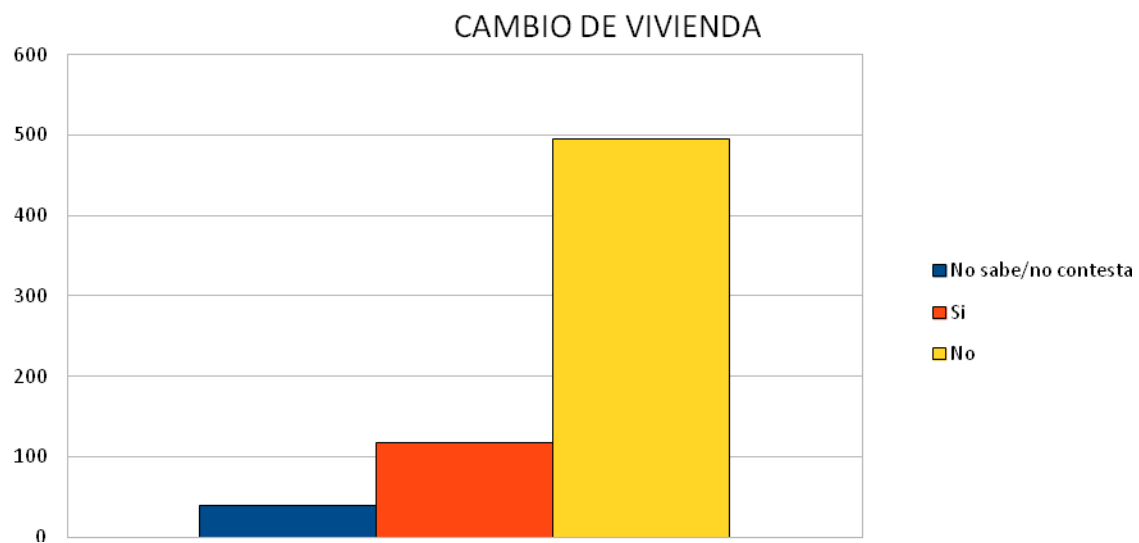


### AUMENTO DE LOS GASTOS FAMILIARES POR AUMENTO DE CARGAS

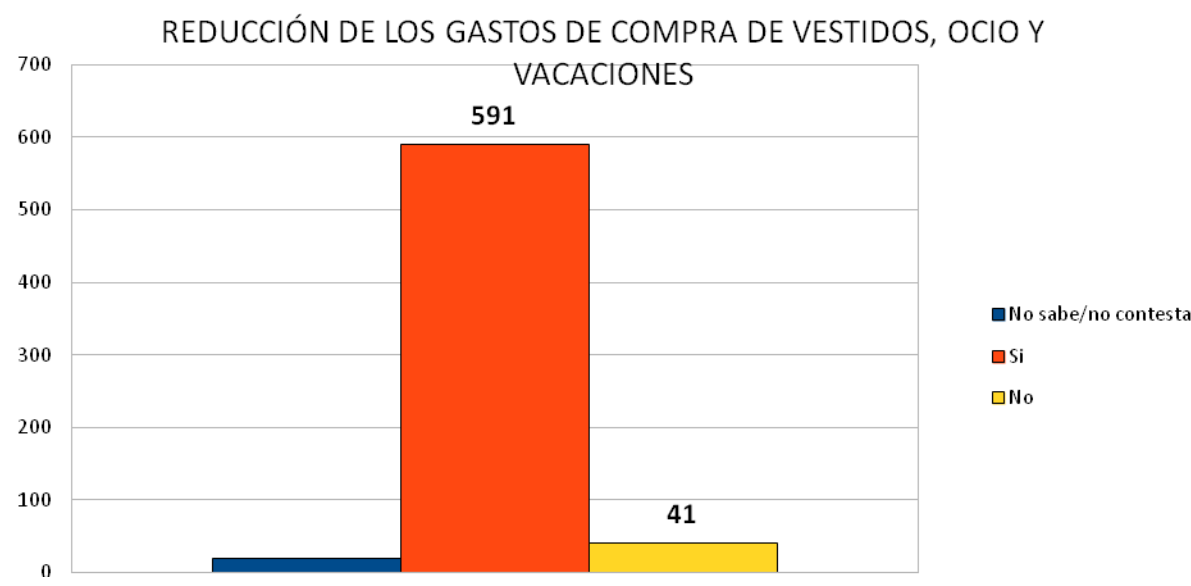
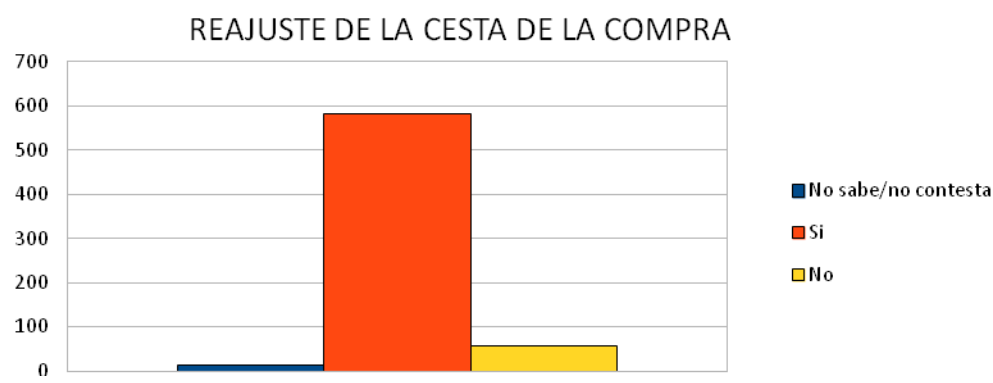


# EN LA VIVIENDA

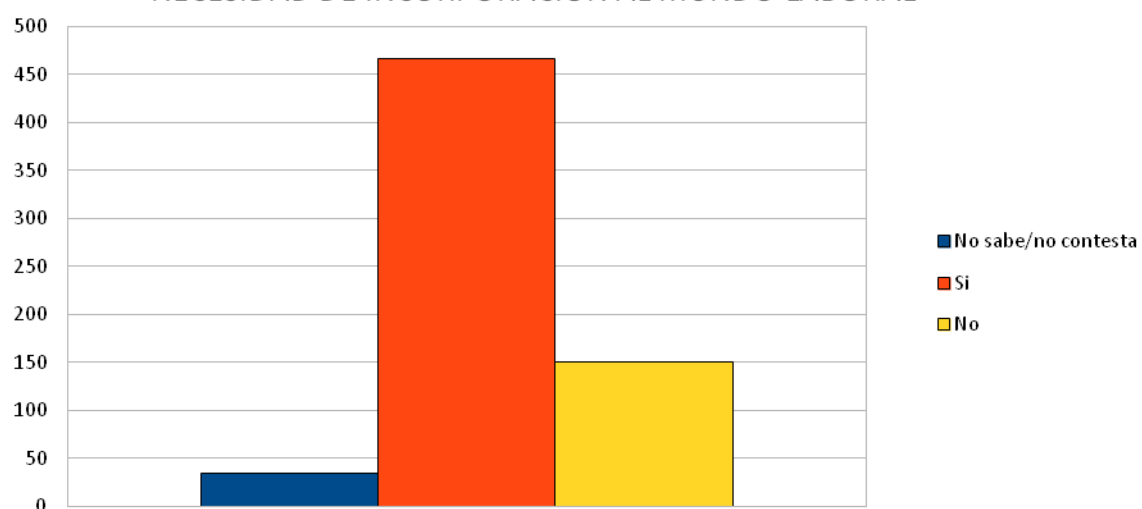




EFFECTOS DE LA CRISIS SOBRE LOS HÁBITOS O CONSTUMBRES:

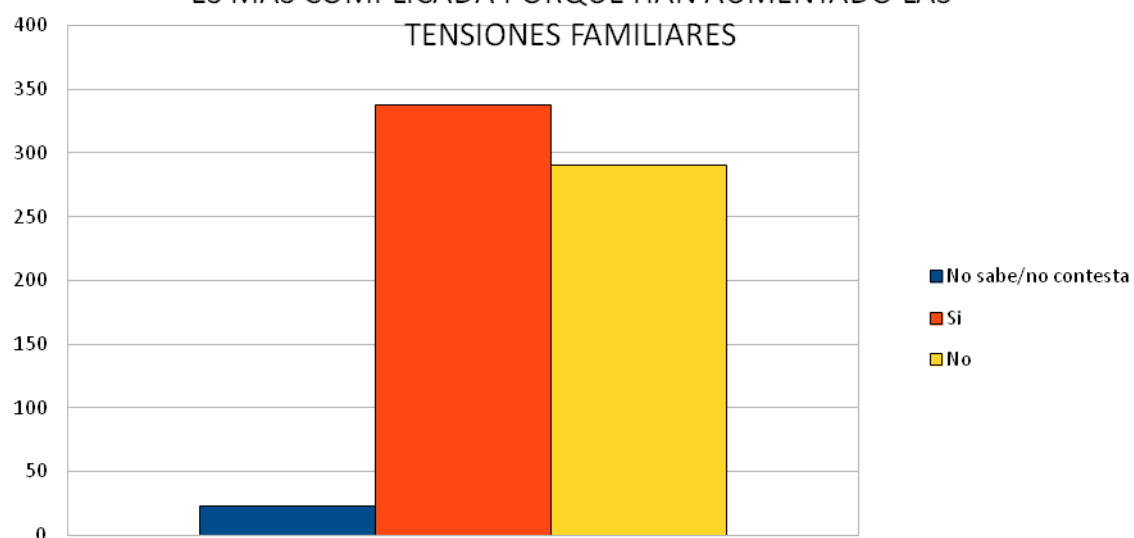


### NECESIDAD DE INCORPORACIÓN AL MUNDO LABORAL

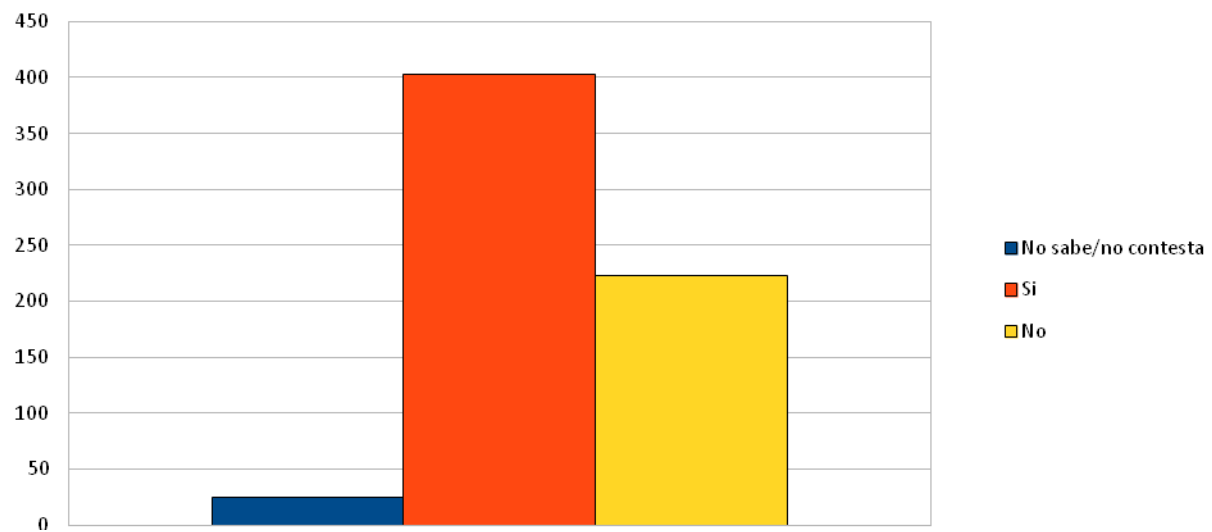


### EN LA CONVIVENCIA

#### ES MAS COMPLICADA PORQUE HAN AUMENTADO LAS TENSIONES FAMILIARES



### HA PROVOCADO PÉRDIDA DE SU AUTONOMÍA ECONÓMICA



### CONFIANZA EN EL FUTURO, AUNQUE PREOCUPADA

