



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

La dualidad de los Servicios Sociales en el
acceso igualitario a los derechos.
¿Cumplimiento de la ética o celo profesional?

Autor

Juan Romero Rego

Directora

María Esther López Rodríguez

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo/Grado de Trabajo Social
2023

"La profesión está comenzando a reconocer los daños que ha causado en el pasado, nuestras raíces racistas, nuestras alianzas con los opresores. Los reconocimientos de tierras son frecuentes, pero corren el riesgo de ser performativos. Lo que seremos y haremos en lugar de nuestros daños pasados aún no está claro. ¿Cómo será realmente ser antiopresivo, verdaderamente protector de los niños y los ancianos, abolicionista en la práctica mientras aún existe en la cultura actual construida sobre el racismo y la opresión?" (Scheyett, 2023)

Índice

1. Introducción	5
2. Resumen.....	6
3. Metodología	7
3.1. Objetivos	7
3.1.1. Objetivo general:	7
3.1.2. Objetivos específicos:.....	7
3.2. Técnicas:	7
3.3. La entrevista (ver anexo 1 y 2).....	9
4. Marco Teórico.....	11
Tabla 1: Ordenamiento legal – perspectiva multinivel	15
5. Trabajo de campo	25
5.1. Resultados de las entrevistas (Ver Anexo 2).....	26
5.2. Discusión de los resultados	33
5.3. Conclusiones de los resultados	35
6. Conclusiones del trabajo	37
7. Bibliografía.....	39
8. Anexos	43
Anexo 1: Tabla de codificación de las entrevistas	43
Anexo 2: Entrevistas	43
Anexo 3: Fuentes y respuestas de la pregunta “Afirmaciones”	43

Deseo expresar mi sincero agradecimiento a mi directora de Trabajo Fin de Grado (TFG) por su inestimable comprensión y apoyo a lo largo de todo el proceso metodológico del trabajo, agradeciendo también su colaboración en la facilitación de contactos con entidades sociales, al igual que lo hizo la Fundación Secretariado Gitano.

También quiero expresar mi más sincero agradecimiento a las diversas entidades y profesionales que, generosamente, accedieron a ser entrevistados para mi investigación. Su valiosa participación y disposición a compartir sus conocimientos y experiencias fue fundamental para el desarrollo y enriquecimiento de mi trabajo. Su contribución ha sido de inestimable valor, permitiéndome obtener una perspectiva más completa y enriquecedora sobre el tema abordado.

Asimismo, quiero reconocer y valorar la generosidad y apertura de las entidades que facilitaron el acceso y la conexión con estos profesionales, permitiéndome establecer contactos y llevar a cabo las entrevistas de manera efectiva. Su apoyo y compromiso con la investigación han sido altamente apreciados. Su generosidad y disposición han dejado una huella duradera en mi trabajo y han contribuido en gran medida a mi crecimiento y aprendizaje como investigador.

1. Introducción

Como miembro de la comunidad gitana, soy testigo directo del impacto de la discriminación en la atención profesional por parte de algunos profesionales del Trabajo Social, especialmente en aquellos que optan por adoptar un enfoque de "celo profesional", asumiendo roles paternalistas y actuando en base a prejuicios, limitando así la capacidad de las personas para resolver sus propios problemas.

Motivado por estas experiencias, decidí embarcarme en el Grado del Trabajo Social, con el objetivo de participar activamente en un cambio positivo que permita construir una sociedad inclusiva y libre de discriminación, donde todas las personas tengan igualdad de oportunidades y puedan alcanzar su máximo potencial. Sin embargo, es importante reconocer que la práctica opresiva en la profesión de Trabajo Social, así como en buena parte de las profesiones donde se establecen relaciones entre sujetos que se encuentran en situación de vulnerabilidad/necesidad, continúa siendo una preocupante amenaza para el desarrollo integral de los individuos en nuestra sociedad. La práctica opresiva puede manifestarse de diversas formas, desde estereotipos y prejuicios arraigados hasta actitudes paternalistas y negación de la autonomía de las personas. Estas actitudes limitan la capacidad individual y toma de decisiones de las personas para ejercer control sobre su propia vida, socavando así su autoestima, reforzando sentimientos de marginalización y contribuyendo a la perpetuación de desigualdades estructurales.

Creo firmemente en el poder transformador del Trabajo Social y en su capacidad para generar cambios significativos tanto a nivel individual como social, pero, para abordar esta problemática, es necesario un compromiso continuo con la formación y sensibilización de los/as profesionales del Trabajo Social. Es fundamental promover la reflexión crítica sobre los propios sesgos y prejuicios, así como fomentar una cultura de respeto, empatía y colaboración.

Este trabajo representa un paso inicial hacia la consecución de mi objetivo, ya que he emprendido esta investigación para explorar el nivel de conocimiento y el enfoque desde los diferentes ámbitos de intervención profesional del Trabajo Social en relación con la comunidad gitana. Mi intención es comprender más profundamente cómo se aborda la atención y el apoyo a esta comunidad, para identificar tanto las fortalezas existentes como las áreas en las que se pueden realizar mejoras significativas.

En virtud de lo expuesto, el objetivo del trabajo es aumentar el conocimiento que contribuya a la transformación positiva de las prácticas profesionales en el Trabajo Social y a la promoción de la inclusión y la igualdad de oportunidades para la comunidad gitana. Con este objetivo, he realizado un trabajo de investigación donde se llevaron a cabo 15 entrevistas semiestructuradas a 15 profesionales de los diferentes ámbitos de actuación del Trabajo Social con experiencia de intervención con personas/familias gitanas en su actual puesto de trabajo en el contexto geográfico de la ciudad de Zaragoza.

2. Resumen

El presente trabajo examina la importancia de la práctica antiopresiva (Dominelli, 2002; 2008) en el campo del Trabajo Social para salvaguardar los derechos y la igualdad. Esta perspectiva desafía las estructuras de poder y las prácticas discriminatorias existentes en la sociedad, buscando empoderar a los individuos como agentes clave de su propio desarrollo y cambio.

Sin embargo, es común que las prácticas institucionales y las actitudes individuales refuercen estereotipos y actitudes discriminatorias, lo que perpetúa una forma de opresión conocida como "racismo institucional" (Aguilar Idañez, 2011), lo cual contradice los principios éticos del Trabajo Social. Por lo tanto, el objetivo de este trabajo ha sido investigar la forma en que se lleva a cabo la praxis profesional en diversos ámbitos de intervención del trabajo social en la comunidad de Zaragoza, con un enfoque particular en la atención a la comunidad gitana al posicionarse como la minoría étnica más discriminada en España y Europa (Segunda Encuesta de la Unión Europea sobre Minorías y Discriminación, 2017).

3. Metodología

3.1. Objetivos

3.1.1. Objetivo general:

Investigar los enfoques y metodologías utilizados por los profesionales del Trabajo Social al trabajar con la comunidad gitana, con el objetivo propiciar una reflexión crítica sobre las prácticas e interacciones cotidianas en el marco de la relación de ayuda entre profesional y persona atendida, que tome en cuenta la diversidad y particularidades de esta comunidad, fomentando así la construcción de relaciones de confianza y la colaboración mutua.

3.1.2. Objetivos específicos:

A) Identificar los principales obstáculos y desafíos específicos que los profesionales del Trabajo Social enfrentan al trabajar con la comunidad gitana en el ámbito de intervención social, a partir de las experiencias compartidas por los entrevistados.

B) Investigar la implicación personal y profesional de los profesionales del Trabajo Social al trabajar con la comunidad gitana, a partir de las experiencias compartidas en las entrevistas, con el fin de comprender la motivación, el compromiso y las barreras que pueden influir en su labor.

C) Explorar las actitudes y percepciones de los profesionales del Trabajo Social hacia la comunidad gitana, a partir de las respuestas recopiladas en las entrevistas.

D) Indagar si los profesionales del Trabajo Social entrevistados han recibido información por parte de las personas gitanas con las que trabajan, acerca de haber experimentado discriminación por parte de otros profesionales del ámbito social.

E) Evaluar la actitud de los profesionales del Trabajo Social hacia la denuncia de situaciones de discriminación, a partir de las respuestas recopiladas en las entrevistas, con el objetivo de determinar su grado de sensibilización y preocupación por promover la denuncia de casos de discriminación y acompañar, brindando apoyo a las víctimas.

3.2. Técnicas:

Para la realización de este trabajo, se llevó a cabo un proceso metodológico consistente en la realización de 15 entrevistas semiestructuradas a 15 profesionales del ámbito social con experiencia de intervención con personas/familias gitanas en su actual puesto de trabajo. Los/as profesionales entrevistados forman parte de organizaciones e instituciones ubicadas en la ciudad de Zaragoza.

La elección de las diferentes entidades sociales entrevistadas se realizó con el objetivo de conocer la percepción, conocimientos y desempeño profesional dentro de los distintos ámbitos donde se desarrolla la labor profesional del Trabajo Social, como servicios sociales, judicial, tercer sector/ONGs, educativo, sanitario (Díaz Herráiz, 2003), en relación con aquellos sectores donde la Fundación Secretariado Gitano ha identificado como espacios de interacción donde las personas gitanas perciben que son más discriminadas, tal y como refleja el análisis de los informes anuales de discriminación y comunidad gitana de los últimos 10 años:

Total casos atendidos	1876
Víctimas individualizadas	Hombres: 961 Mujeres: 1248
Medios de comunicación	733
Acceso a bienes y servicios	326
Educación	177
Empleo	304
Servicios policiales	117
Vivienda	173
Salud	46

(Fuente: elaboración propia a partir de Informe de Discriminación y Comunidad Gitana de Fundación Secretariado Gitano 2012-2022)

Esta investigación tuvo una limitación para concretar una entrevista con un profesional del Trabajo Social que desarrolle su praxis dentro del ámbito de vivienda, enmarcado en el ámbito de los servicios sociales. La concreción de esta entrevista presentó una dificultad significativa en el desarrollo de la investigación, ya que, a pesar de mis esfuerzos iniciales por solicitar una cita mediante una instancia formal en la sede de Zaragoza Vivienda, lamentablemente, no se obtuvo una respuesta oportuna ni efectiva por parte de la institución.

En la muestra además, se buscó conocer expresamente la percepción de los trabajadores sociales que desempeñan su labor profesional en las entidades gitanas de la ciudad de Zaragoza (1 de ámbito local; otra de ámbito regional; la tercera de ámbito internacional) y de 2 profesionales y referentes gitanos, para ver el contraste existente entre los profesionales de etnia gitana; aquellos cuya intervención es especializada y está principalmente dirigida a la atención profesional de la comunidad gitana, y otras entidades del tercer sector, con atención más generalista, donde la población gitana no supone su principal destinatario de intervención.

El contacto con los/as profesionales se logró gracias al apoyo profesional de una Trabajadora Social de la Fundación Secretariado Gitano de Zaragoza y al de mi directora del TFG, quienes me facilitaron el contacto con trabajadoras y trabajadores sociales dentro de las diferentes entidades sociales de Zaragoza a las que entrevisté y también de cuatro ámbitos públicos como son salud, policial, judicial y educativo. El contacto se iniciaba vía mail o telefónicamente, presentando brevemente el objetivo de la investigación y la entrevista. Una vez se realizó el contacto con el/la trabajador/a social, se concretaba un día dentro del horario laboral en el que pudiera desplazarme a la entidad y realizar la entrevista. Antes de dar inicio la entrevista, el/la profesional debía rellenar un documento por el cual se me concedía autorización para poder grabar la entrevista y, así, facilitar la futura transcripción de la misma. Sin embargo, dado el intenso volumen de trabajo del profesional de trabajo social en el ámbito policial, fue difícil programar una entrevista en persona. En su lugar, se llevó a cabo una entrevista en línea para garantizar la viabilidad del encuentro. En este caso, el consentimiento se obtuvo verbalmente, a diferencia de los otros profesionales, donde se formalizó a través de la firma de un documento.

En cuanto al diseño de la entrevista, se elaboró un guion de preguntas semiestructuradas que orientaban la entrevista por los ámbitos y dimensiones del Trabajo Social, aspectos que, según el Código Deontológico del Trabajo Social, resultan imperativos para todo profesional durante el ejercicio de su profesión, ya que, tal y como señala el código en su introducción, la ética profesional es un pilar fundamental en las organizaciones de profesionales, ya que orienta hacia la excelencia en el desempeño y previene prácticas incorrectas.

3.3. La entrevista (ver anexo 1 y 2)

La entrevista consta de 27 preguntas, organizadas en ejes temáticos, y con una duración aproximada de 40 minutos. El proceso de transcripción se produjo posteriormente y los resultados de las mismas fue volcado a una tabla comparativa para realizar el análisis, extrayendo frases literales de cada emisor. Estas entrevistas se desarrollaron en un ámbito de confianza, permitiendo a las personas entrevistadas expresarse o abstenerse de contestar.

Después de realizar todas las entrevistas, me llamó la atención el hecho de que los profesionales del Trabajo Social enfatizaron la importancia de reconocer y valorar la diversidad cultural dentro de la comunidad gitana al abordar las intervenciones sociales con este colectivo. Destacaron la necesidad de comprender las pautas culturales, costumbres y valores de esta comunidad para establecer una relación de confianza y colaboración efectiva, sin embargo, en los resultados de las entrevistas pude observar dos perfiles muy diferenciados. Por un lado, se encontraban los profesionales que habían trabajado o trabajan en entidades gitanas y/o que pertenecen a la comunidad gitana; estos profesionales fueron capaces de responder una mayor cantidad de preguntas y mostraron un mayor nivel de seguridad y conocimiento al abordar la entrevista, su experiencia y vínculo con la comunidad gitana les proporcionaron una perspectiva más profunda y una comprensión más amplia de las necesidades y desafíos que enfrenta este colectivo. Por otro lado, estaban los profesionales con una menor vinculación con la comunidad gitana. En este segundo perfil, se identificó un nivel significativamente mayor de desconocimiento sobre la comunidad gitana en comparación con el primer perfil. Estos profesionales demostraron menos familiaridad con las particularidades culturales y sociales de la comunidad gitana, lo que podría influir en su capacidad para establecer una relación efectiva con los individuos y familias gitanas a quienes brindan servicios.

El desarrollo de los profesionales del Trabajo Social que trabajan con la comunidad gitana podría beneficiarse de formaciones específicas que les brinden las herramientas necesarias para mejorar su capacitación; sin embargo, durante las entrevistas, ninguno de los profesionales manifestó haber acudido al colegio profesional para solicitar apoyo, formación o asesoramiento en relación a su desempeño profesional. Tras analizar las respuestas de las entrevistas, puedo concluir que esta falta de búsqueda de apoyo o formación adicional puede deberse a diversas razones. En primer lugar, algunos profesionales pueden no estar al tanto de las oportunidades de formación específicas disponibles para trabajar con la comunidad gitana. Puede haber una falta de información o comunicación sobre los programas de capacitación existentes que podrían ayudarles a mejorar sus conocimientos y habilidades en este campo.

Además, puede existir una falta de conciencia sobre la importancia de la formación continua y el desarrollo profesional en el ámbito del Trabajo Social. Algunos profesionales pueden

considerar que su formación inicial es suficiente y no buscan activamente oportunidades de formación adicional para actualizar sus conocimientos y adquirir nuevas perspectivas.

Es fundamental que los colegios profesionales y las organizaciones relacionadas con el Trabajo Social promuevan activamente la importancia de la formación continua y el desarrollo profesional. Deben facilitar el acceso a programas de formación específicos para el trabajo con la comunidad gitana, así como ofrecer orientación y asesoramiento a los profesionales interesados en mejorar sus habilidades y conocimientos en este campo.

4. Marco Teórico

La Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI) es un órgano autónomo y compuesto por expertos del Consejo de Europa con el objetivo principal de abordar el racismo, la xenofobia, el antisemitismo y la intolerancia en toda Europa, protegiendo y promoviendo los derechos humanos. La ECRI, define el término “racismo” como “cualquier actitud o manifestación académica, política o cotidiana que suponga afirmar o reconocer de forma explícita o implícita, tanto la inferioridad de algunos colectivos étnicos como la superioridad del colectivo propio”. Las actitudes y sistemas racistas establecen una jerarquía entre los grupos étnicos o raciales, donde el colectivo dominante o mayoritario goza de mayores ventajas y privilegios en la sociedad mientras que, por su parte, los colectivos minoritarios cuentan con mayores dificultades para lograr una movilidad social a causa de la negación de sus derechos individuales y colectivos. Tal y como señala Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR), podemos realizar una diferenciación entre 4 formas de racismo:

	Racismo aversivo <ul style="list-style-type: none">• racismo no evidente• las personas que lo ejercen suelen posicionarse en contra del racismo y a favor de la igualdad entre los diferentes grupos y/o colectivos, sin embargo, manifiestan falta de empatía y distancia con respecto a ciertos colectivos.
	Racismo etnocéntrico <ul style="list-style-type: none">• percepción de las pautas culturales propias como superiores, asumiendo que los demás grupos son una amenaza, rechazando su cultura, creencias, comportamientos, ...
	Racismo simbólico <ul style="list-style-type: none">• creencia de que los grupos minoritarios cuentan con condiciones de igualdad dentro de una sociedad y que, por ende, la discriminación que puedan sufrir es causa de su decisión de como afrontar la vida.• se hace patente con la segregación cultural entre los diferentes grupos/colectivos en una sociedad
	Racismo biológico <ul style="list-style-type: none">• percepción de la raza propia como superior y las demás como inferiores y que, por ello, las demás no deben contar con los mismos derechos y deben ocupar diferentes espacios• segregación en vivienda

(Fuente: elaboración propia a partir de ACNUR)

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) defiende que, a pesar del mundo cada vez más globalizado e interconectado en el que vivimos, las sociedades siguen estando expuestas al racismo y desigualdades sociales, motivo por lo que se creó la Agenda 2030 como plan de acción global adoptado por los estados miembros de las Naciones Unidas para erradicar la pobreza y desigualdad, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

El término “racista”, debido a la carga negativa de la palabra, suele ser utilizado para hacer referencia al conjunto de pautas sociales que caracterizaban las sociedades en el pasado, en las que las minorías étnicas sufrían una discriminación directa, que se manifestaba en la negación de los derechos de los individuos y colectivos a las personas pertenecientes a estos grupos; que, centrándonos en el objeto de trabajo, en el caso de la comunidad gitana se manifiesta en una historia con casi seis siglos de antigüedad en España (desde 1425) marcada, principalmente, por

las persecuciones, por el desprecio y, sobre todo, por el desconocimiento. (López Rodríguez, M. E. (2019). Sin embargo, la realidad es que, aunque exista un sentimiento de superioridad moral con respecto a las sociedades del pasado, el racismo y la intolerancia siguen caracterizando las sociedades contemporáneas, donde la comunidad gitana se constituye como una minoría étnica dentro de una sociedad mayoritaria, minoría étnica con las tasas más altas de desigualdad en toda España (Ostáriz et al., 2020):

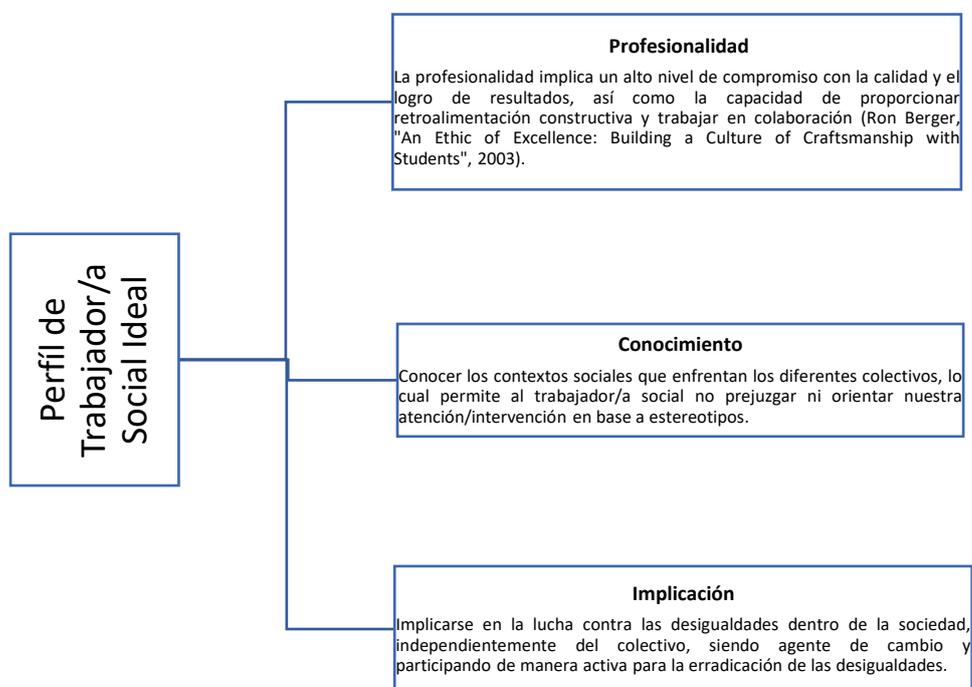
- La comunidad gitana, tal y como reflejan diversos informes, posee un índice de exclusión social esta afecta al 54,4 % en un grado severo, frente al 9,5% del resto de la población en España (FOESSA, 2014).
- Casi un tercio de la población gitana mayor de 16 años no ha tenido nunca un contrato laboral por cuenta ajena, casi un 20 % más que el resto de la población, según la misma Encuesta sobre Integración Social y Necesidades Sociales de la Fundación FOESSA (2014); jugando la venta ambulante un papel transcendental en términos de subsistencia y supervivencia en muchas familias gitanas (FSG, 2012).
- Las mujeres gitanas continúan teniendo unas bajas tasas de actividad, aunque existe una tendencia de mejora (Sánchez, 2019).
- Existen diferencias en el capital formativo, que se reflejan en los extremos de este, como la tasa de analfabetismo del 14,5% de la población gitana, que contrasta con el 2%, de la no gitana (La Parra, Álvarez y Gamella, 2017: 38) o que sólo el 0,3% de la población gitana haya cursado estudios universitarios, frente al 22,3% del resto de la población, según datos de la Estrategia Nacional para la Inclusión de la Población Gitana 2012-2020 (MSSSI, 2013).
- Se ha visto una evolución positiva en cuanto al tema del chabolismo y la comunidad gitana en España en los últimos años, ya que se ha pasado de un 3,88% de personas gitanas que se encontraban viviendo en chabolas en 2007 a un 2,17% en 2015. Sin embargo, hay que tener en cuenta que hay que tratar estos valores porcentuales no como números, sino como personas afectadas por esta situación, en concreto, este 2,17% más de 2000 familias gitanas (unas 11000 personas incluyendo niños y niñas), las cuales se encuentran viviendo en estas condiciones de infravivienda (*Mapa sobre Vivienda y comunidad gitana*, FSG, 2015)
- En el ámbito sanitario, según la Segunda Encuesta Nacional de Salud a la Población Gitana (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de España, 2014), la población gitana tiene, de forma general, una percepción menos favorable de su salud (MSSSI, 20018); de forma que el 65,3% de los hombres gitanos afirmaba tener buena o muy buena salud, frente al 77,7% de los no gitanos; una diferencia que aumenta al considerar la percepción de las mujeres gitanas (55,5%) y no gitanas (70,4%).

Según los resultados de la segunda encuesta de la Unión Europea sobre las minorías y la discriminación “EU-MIDIS” de la Agencia de Derechos Fundamentales (FRA) de la Unión Europea (2017), la comunidad gitana se posiciona como la minoría étnica más discriminada, tanto en España, como en Europa. A causa de los niveles de desigualdad tan acuciantes en la comunidad gitana, el Consejo de Europa, acuñó el término “Antigitanismo”: “una forma específica de racismo dirigida contra los gitanos, una ideología basada en la superioridad racial, una forma de deshumanización y de racismo institucional alimentada por la discriminación histórica, que se

expresa, entre otros modos, mediante la violencia, el discurso del odio, la explotación, la estigmatización y la discriminación más descarnada”.

Entrando en el ámbito del Trabajo Social y tal como se establece en los principios éticos de la profesión, el ejercicio profesional ha de promover el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el empoderamiento y liberación de las personas para el alcance del bienestar, interviniendo en los puntos de interacción de las personas con su medio ambiente y adoptando un rol de importancia en aquellos casos en los que son patentes las divisiones sociales (religión, género, etnicidad, raza, ...) (FITS - Federación Internacional de Trabajadores Sociales). Estos valores configuran los bienes internos del Trabajo Social, y dotan de sentido a la propia profesión, que vela por la capacitación de los ciudadanos como seres independientes y su desarrollo integral dentro de la sociedad.

Por ello, los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social, y deben servir de guía para configurar el perfil de Trabajador/a Social ideal:



Sin embargo, esto entra en conflicto con determinadas prácticas institucionales y acciones individuales que tratan a algunas personas como superiores y a otras como inferiores en función de una valoración realizada por el “profesional” en función de la similitud que perciba con el usuario de los servicios. Esta valoración de la gente se traduce como un ejercicio opresivo de la profesión, donde las diferencias son valoradas negativamente como condición de inferioridad con respecto a la norma dominante, lo cual recibe la denominación de “racismo institucional”.

A diferencia del racismo individual, que se basa en actitudes y comportamientos discriminatorios de individuos, el racismo institucional se refiere a los patrones y estructuras más amplias que generan y mantienen desigualdades raciales. Estas desigualdades pueden manifestarse en forma de acceso desigual a recursos, oportunidades limitadas, trato diferencial, estigmatización y

exclusión, funcionamiento de las instituciones, como el gobierno, las organizaciones, los sistemas educativos, los sistemas de justicia, la salud y otros servicios públicos. Estas instituciones pueden estar imbuidas de prejuicios y estereotipos raciales, y sus prácticas y políticas pueden favorecer a ciertos grupos raciales mientras perjudican a otros. El concepto de racismo institucional destaca que el racismo no es simplemente un fenómeno individual o interpersonal, sino que está arraigado en las mismas instituciones y sistemas que conforman nuestra sociedad. Estas instituciones pueden no tener la intención explícita de discriminar, pero sus políticas y prácticas tienen efectos perjudiciales en ciertos grupos raciales, reforzando así la desigualdad estructural. (Aguilar Idañez y Buraschi, 2022)

La racionalidad burocrática se convierte en una característica central de las organizaciones modernas. Según Weber (*Economía y Sociedad*, 1922), la burocracia es una forma eficiente de organización, pero también puede generar alienación y falta de flexibilidad. En el caso de las administraciones e instituciones públicas de carácter social, a pesar de tener la responsabilidad de garantizar la igualdad de oportunidades y la inclusión social de todas las personas, especialmente aquellas en situaciones de vulnerabilidad o marginación, en la práctica, los/las trabajadores/as sociales de dichas instituciones llevan a cabo roles más burocratizados, donde se acrecientan las conductas paternalistas por parte de los profesionales, los cuales no cuentan ni con el tiempo mínimo imprescindible para atender al usuario convenientemente ni con aquellas condiciones óptimas que les permita dispensar adecuadamente el trato personalizado pertinente en su trabajo. En el marco del Trabajo Social, la práctica antiopresiva constituye un componente clave en el adelanto de los cambios sociales; dichas prácticas desafían la neutralidad de las y los trabajadores sociales que atienden de manera directa a las y los usuarios.

No obstante, el contexto burocrático no sirve como justificación de comportamientos inmorales en el profesional, sino que depende principalmente, de la conciencia ética de cada cual. (Idareta-Goldaracena, F., & Ballesterro-Izquierdo, A, 2013). En este contexto, según Salcedo (2001b: 29) podemos encontrar 2 modelos de profesional:

- El profesional que procede según el modelo centrado en la perspectiva del usuario que tiende a respetar sus decisiones y su bienestar.
- El profesional que actúa según el modelo centrado en la perspectiva de la institución y tiende a actuar de modo paternalista con el usuario al no considerarlo como sujeto capacitado para intervenir sobre su propia contingencia e incluso dificulta su acceso al derecho. Este modelo, al basarse en la consideración del/la profesional de si una persona merece o no el acceso al mismo en función de su percepción de similitud o no con el usuario/cliente/participante, será categorizado como modelo de "Celo Profesional".

El Trabajo Social Antiopresivo, se nos presenta como una metodología y un enfoque que constituye un punto de partida que busca abordar la práctica profesional desde una perspectiva orientada hacia la justicia y el respeto a los derechos humanos, que busca desafiar las prácticas y políticas que perpetúan la opresión y promover alternativas que fomenten la igualdad, la inclusión y la dignidad humana. Se basa en los valores internos establecidos en el Código Deontológico del Trabajo Social, los cuales sirven como guía para la acción. El Trabajo Social Antiopresivo se enraíza en la teoría crítica del trabajo social alimentada por las corrientes ideológicas-teóricas del feminismo, marxismo, queer, antirracista, decolonial (Aguilar y Buraschi,

2020). El Trabajo Social Antiopresivo reconoce que existen múltiples formas de opresión y discriminación, como el género, la clase social, la raza, la orientación sexual, entre otras; se centra en identificar y cuestionar las dinámicas de poder que perpetúan estas formas de opresión, y busca transformar las estructuras sociales y las relaciones de poder desiguales.

En lugar de mantener un enfoque neutral o asistencialista, el Trabajo Social Antiopresivo busca empoderar a las personas y comunidades marginadas, trabajando en colaboración con ellas para identificar y superar las barreras estructurales y sistémicas que limitan su capacidad de ejercicio de derechos y su bienestar. Este enfoque implica un proceso de reflexión crítica sobre la propia posición y privilegios del trabajador social, así como un compromiso activo con la justicia social y la equidad. Es un constructo teórico-metodológico que enfrenta los ismos y fobias que interfieren en el desarrollo y la autonomía de la persona.

En este trabajo, la práctica antiopresiva, es una lente teórico-metodológica que analiza la práctica profesional burocratizada, institucionalizada y acorde con los principios normativos y legales (ver tabla 1) se nutre de prácticas, herramientas que encauzan la acción de forma inclusiva, respetuosa de la libertad, la identidad personal y los valores culturales de los sujetos con quienes interviene.

La práctica antiopresiva nace de una reflexividad crítica emancipadora y transformadora (Freire, 1972; Dominelli y Campling, 2002) despegada de actitudes paternalistas y condescendientes que subvierte los modelos implícitos (Aguilar Idañez y Buraschi, 2022) que esconden la discriminación, el racismo y lo que es más dañino para las relación de ayuda: el racismo institucional; desestructurando la relación, desestigmatizando, evitando la discriminación por atribuciones previas o caracterizaciones dañinas. Un Trabajo Social Antiopresivo tiene en cuenta la ética, la justicia desde el reconocimiento del otro como igual, los derechos humanos de tercera generación¹ y los marcos legales que determinan que actúan de filtro que equilibra la acción durante la toma de decisiones.

Tabla 1: Ordenamiento legal – perspectiva multinivel

Durante el proceso de investigación, he confeccionado una tabla integral que recopila toda la legislación pertinente relacionada con el tema que estoy abordando. Esta tabla engloba tanto la legislación a nivel global, que comprende tratados internacionales y convenios ratificados por diversos países, como la legislación a nivel estatal, autonómico y específica del ámbito del trabajo social. La recopilación de esta legislación desempeña un papel fundamental en mi investigación, ya que me permite obtener una visión completa y actualizada de los marcos normativos que regulan el tema en cuestión. La inclusión de la legislación a nivel universal me permite contextualizar mi estudio en el ámbito de los derechos humanos y los estándares internacionales que se aplican a nivel mundial.

¹ Los derechos de tercera generación, derechos de solidaridad o derechos colectivos, son una categoría de derechos humanos que ha sido objeto de reconocimiento y debate por parte de distintos expertos y académicos en el campo del derecho internacional y los derechos humanos. Estos derechos se caracterizan por su enfoque en la dimensión colectiva y su énfasis en la solidaridad, la cooperación y la protección de los intereses de grupos o comunidades en lugar de enfocarse exclusivamente en los derechos individuales. Mientras que los derechos de primera y segunda generación se centran en aspectos como los derechos civiles y políticos, así como los derechos económicos, sociales y culturales, los derechos de tercera generación se orientan hacia la promoción y salvaguarda de los derechos de grupos vulnerables, tales como minorías étnicas, pueblos indígenas, mujeres, niños, migrantes y refugiados. (Palop, M. E. R, 2007).

Nivel Universal	
<p>Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los individuos nacen libres, iguales en dignidad y derechos, y tienen capacidad de razonar desde su nacimiento. (Art. 1) - Todos los individuos tienen derecho a todos los derechos y libertades sin importar su raza, color, sexo, religión u otras características, así como su origen o posición social. (Art. 2) - Todos son iguales ante la ley y tienen derecho a igual protección. Nadie debe ser discriminado ni incitado a la discriminación. (Art. 7)
<p>Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cada Estado parte del Pacto garantiza los derechos a todas las personas en su territorio sin discriminación. (Art 2) - Todas las personas son iguales ante la ley y deben recibir protección equitativa sin discriminación. La ley debe prohibir y prevenir cualquier forma de discriminación basada en diversos criterios, garantizando así la igualdad de derechos para todos. (Art. 26)
<p>Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los Estados Parte del Pacto se comprometen a garantizar el ejercicio pleno de los derechos establecidos en él, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política u otras características similares, así como origen nacional o social, posición económica, nacimiento u otras condiciones sociales. (Art 2)

<p>Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial (1965)</p>	<p>- La "discriminación racial" en esta Convención se refiere a cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tenga como objetivo o resultado la anulación o menoscabo de los derechos humanos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones, en todas las esferas de la vida pública. (Art 1)</p>
<p>Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (1979)</p>	<p>- El término "discriminación contra la mujer" se refiere a cualquier distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que perjudique o anule los derechos y libertades fundamentales de las mujeres, independientemente de su estado civil. Esto se basa en el principio de igualdad entre hombres y mujeres en todas las esferas de la vida. (Art. 1)</p>
<p>Convención sobre los Derechos del Niño (1989)</p>	<p>- Los Estados Parte deben respetar y aplicar los derechos establecidos en este Convenio a todos los niños bajo su jurisdicción, sin hacer distinciones por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional, posición económica, discapacidad, nacimiento u otras condiciones. Además, deben proteger a los niños contra cualquier forma de discriminación o castigo relacionado con la condición, actividades, opiniones o creencias de sus padres, tutores o familiares. (Art. 2)</p>
<p>Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares (1990)</p>	<p>- Salvo disposición en contrario, la presente Convención se aplicará a todos los trabajadores migratorios y sus familiares, sin hacer distinción alguna por motivos de sexo,</p>

	<p>raza, color, idioma, religión o convicción, opinión política u otra índole, origen nacional, étnico o social, nacionalidad, edad, situación económica, patrimonio, estado civil, nacimiento u cualquier otra condición. (Art. 1)</p> <p>- Los Estados Parte se comprometen a respetar y garantizar los derechos establecidos en esta Convención a todos los trabajadores migratorios y sus familiares, sin discriminación por motivos de sexo, raza, color, idioma, religión, opinión política, origen nacional, etnia, situación económica, edad, estado civil, nacimiento u otras condiciones. (Art. 7)</p>
<p>Convención relativa a la Lucha contra las Discriminaciones en la Esfera de la Enseñanza (1960)</p>	<p>- A los efectos de esta Convención, la "discriminación" se refiere a cualquier distinción, exclusión, limitación o preferencia basada en la raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas u otras características, origen nacional o social, posición económica o nacimiento, que tenga como objetivo o efecto alterar la igualdad de trato en el ámbito de la educación. Esto incluye la exclusión de personas o grupos del acceso a diferentes niveles y tipos de educación, la limitación de la educación de una persona o grupo a un nivel inferior y el establecimiento de sistemas o instituciones educativas separadas para personas o grupos, excepto en los casos previstos en el artículo 2 de esta Convención.</p>

Nivel Europeo	
<p>Directiva 2000/43/CE</p>	<p>- La Directiva busca lograr la igualdad de trato sin importar el origen racial o étnico,</p>

	<p>combatiendo la discriminación basada en estas características. Su objetivo es aumentar la participación de las personas discriminadas en todos los aspectos de la vida y abordar los problemas socioeconómicos que conducen a su exclusión social. Prohíbe todo tipo de discriminación, incluyendo la directa, indirecta, acoso y violencia física, relacionadas con motivos étnico-raciales. El Artículo 1 establece el propósito de la Directiva de promover la igualdad de trato por motivos de origen racial o étnico en los Estados miembros.</p>
<p>Consejo para la eliminación de la discriminación Racial o étnica</p>	<p>- En 2003 se estableció una ley (Ley 62/2003) para la creación de un organismo encargado de promover la igualdad de trato y combatir la discriminación basada en el origen racial o étnico. En 2007 se regularon su misión, composición y funciones.</p>
<p>Plan de Acción Antirracismo (2020-2025)</p>	<p>- El Comité Económico y Social Europeo (CESE) emite un dictamen que propone diversas acciones para combatir el racismo y la discriminación. Se destaca la importancia del control y la aplicación adecuada de las leyes existentes, así como llevar el antirracismo a la vida cotidiana mediante la sensibilización y la educación. Se hará uso de la participación activa de organizaciones y actores sociales a nivel local, europeo y nacional en la lucha contra el racismo y la discriminación. Además, se abordan temas actuales como las consecuencias de la pandemia COVID-19 y el crecimiento de grupos que promueven la cultura del odio y los prejuicios.</p>
	<p>- El Consejo Europeo recomienda a los Estados Miembros la creación de Planes</p>

<p>Recomendación del Consejo sobre la igualdad, la inclusión y la participación de la población gitana</p>	<p>Estratégicos y políticas públicas para abordar la inclusión de grupos vulnerables y en riesgo de exclusión social, en particular la Comunidad Gitana, basado en la Directiva 2000/43/CE. El objetivo es promover la igualdad, inclusión y participación social de la población gitana, y combatir la discriminación y el antigitanismo en cada país.</p>
<p>Comisión Europea Contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI)</p>	<p>- La ECRI es un organismo de vigilancia de los derechos humanos en Europa que se encarga de combatir el racismo y la discriminación por origen étnico, así como la xenofobia, la intolerancia, el antisemitismo y la discriminación en base a otras características. Emite informes y recomendaciones a los Estados miembros en estas áreas.</p>

Nivel Estatal	
<p>Constitución Española (1978)</p>	<p>- España como Estado social y democrático de Derecho, que promueve los valores de libertad, justicia, igualdad y pluralismo político. (Art.1)</p> <p>- Establece que los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico. Los poderes públicos tienen la responsabilidad de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad sean reales y efectivas, y facilitar la participación de los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. (Art. 9)</p> <p>- Establece la igualdad de todos los españoles ante la ley, sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión u</p>

	<p>otras condiciones o circunstancias personales o sociales. (Art. 14)</p> <p>- Garantiza la libertad ideológica, religiosa y de culto, y prohíbe la obligación de declarar sobre la ideología, religión o creencias. Ninguna confesión tendrá carácter estatal, pero se mantendrán relaciones de cooperación con la Iglesia Católica y otras confesiones. (Art. 16)</p> <p>- Establece que el Estado tiene competencia exclusiva en la regulación de las condiciones básicas para garantizar la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y deberes constitucionales, así como en la administración de justicia. (Art. 149)</p>
<p>Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal Español</p>	<p>- Establece penas para aquellos que promuevan, inciten o fomenten el odio, la discriminación o la violencia contra un grupo o persona por motivos racistas, antisemitas, antigitanas u otros motivos relacionados con la ideología, religión o creencias, entre otros. También sanciona la producción, distribución o venta de material que promueva estos actos. (Art. 510)</p> <p>- Castiga a los responsables de servicios públicos que nieguen prestaciones a personas por motivos de ideología, religión, situación familiar, pertenencia étnica o nacional, entre otros. También incluye penas para funcionarios públicos que cometan estos actos. (Art. 511)</p> <p>- Establece penas para aquellos que, en el ejercicio de sus actividades profesionales o empresariales, denieguen prestaciones a personas por motivos de ideología, religión, situación familiar, pertenencia étnica o nacional, entre otros. Se aplica la inhabilitación especial para el ejercicio de la</p>

	profesión, oficio, industria o comercio. (Art.512)
Estrategia Nacional para la Igualdad, Inclusión y Participación del Pueblo Gitano 2021-2030	- Se ha implementado una nueva estrategia que busca consolidar acciones en áreas como educación, empleo, salud, vivienda e inclusión social. También se centra en la perspectiva de género, la diversidad dentro de la comunidad gitana y la lucha contra la discriminación y el antigitanismo. La estrategia se divide en tres ejes: inclusión social, igualdad de oportunidades y no discriminación, y participación del pueblo gitano y su movimiento asociativo. Se establecen planes operativos de 5 y 3 años, respectivamente, para llevar a cabo estas acciones y evaluar su efectividad.
Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación	- La presente ley tiene como objetivo establecer el marco normativo para combatir la discriminación y garantizar la igualdad de todos los ciudadanos, en línea con el Artículo 14 de la Constitución Española. Se reconoce el antigitanismo como un delito de odio específico en el Código Penal, lo que implicará penas de hasta 4 años de prisión para aquellos que promuevan o inciten al odio, discriminación o violencia contra los gitanos y gitanas. La ley busca proteger de manera efectiva a las víctimas de discriminación y adaptarse a los desafíos cambiantes en la sociedad para asegurar la igualdad en el futuro.
Consejo estatal del pueblo gitano	- Este órgano, respaldado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, tiene como objetivo principal fomentar la participación y

	<p>promoción del movimiento asociativo gitano. Proporciona un espacio de coordinación, diálogo y reflexión para todos los actores informales involucrados en la lucha por los derechos de la comunidad gitana.</p>
--	--

Nivel Autonómico	
<p>Estrategia Población Gitana en Aragón 2022-2026</p>	<p>- Este documento, desarrollado por varios departamentos del Gobierno de Aragón, así como ayuntamientos, comarcas y entidades del sector, tiene como objetivo principal la reducción de las desigualdades en la región.</p>

Normativa específica Trabajo Social	
<p>Código Deontológico del Trabajo Social</p>	<p>- 1) Derechos y Deberes de los Trabajadores Sociales: El Capítulo II de los Derechos y Deberes de los Trabajadores Sociales establece que los profesionales del trabajo social se comprometen a respetar y promover los principios del Código Deontológico. Además, ejercen su profesión desde el respeto a los derechos humanos fundamentales reconocidos en diferentes documentos internacionales y nacionales. Asimismo, toman decisiones éticas basadas en principios internacionales y en el presente Código Deontológico. (Art. 8, 9 y 10)</p> <p>- 2) Los profesionales del trabajo social se comprometen a brindar la mejor atención posible a todas las personas sin discriminación por razón de género, edad, capacidad, color, clase social, etnia, religión, lengua, creencias políticas o inclinación sexual. Asimismo, se comprometen a buscar y garantizar la igualdad de oportunidades, el</p>

	<p>acceso a recursos y el apoyo necesario para cubrir las necesidades de todas las personas, grupos o comunidades, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad o desventaja social. (Art. 13 y 17)</p>
<p>Real Decreto 33/1986, de 10 de enero, de Reglamento de Régimen Disciplinario de los funcionarios de la Administración del Estado</p>	<p>- En el Capítulo II se describen las faltas disciplinarias cometidas por los funcionarios en el ejercicio de su cargo. Se mencionan las faltas muy graves, como el incumplimiento del deber de igualdad de trato, discriminación, adopción de acuerdos ilegales, incumplimiento de servicios esenciales, limitación de la libre expresión, entre otros. También se mencionan las faltas graves, como el abuso de autoridad, conductas delictivas relacionadas con el servicio, emisión de informes ilegales, incumplimiento de procedimientos, falta de consideración hacia los administrados. Además, se clasifican las faltas leves que pueden perjudicar el desarrollo de los derechos de los gitanos. En el Capítulo IV se establecen las sanciones, como separación del servicio, suspensión de funciones, traslado con cambio de residencia y apercibimiento.</p>

(Fuente: Elaboración propia a partir de Naciones Unidas, OHCHR, Consejo de Europa, UNICEF, Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia, Constitución Española de 1978, Boletín Oficial del Estado, Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, Instituto Aragonés de Servicios Sociales, Código Deontológico del Trabajo Social)

El profesional que padece esta alta burocratización, pero que es sensible y crítico, es decir, aquél que tiene la ética como primera filosofía, tendrá muchas más posibilidades de evitar intervenir de forma paternalista o antipaternalista con el usuario (Idareta, 2011, pág. 38-45). Es gracias a que el profesional decide exponerse, que se logra alcanzar un trato no paternalista que respete su derecho a la libertad y a su bienestar. De este modo, devolvemos al Trabajo Social aquello que los contextos altamente burocratizados han pretendido sustraerle o adulterar, es decir, que el usuario es un fin en sí mismo frente al cual no podemos no responder. Dicho de otro modo, que no debemos descuidar que el usuario (y no sólo el cumplimiento de las tareas que nos asigna la institución) es el centro de nuestra intervención.

5. Trabajo de campo

Durante mi trabajo de campo, el proceso metodológico que llevé a cabo implicó realizar 15 entrevistas semiestructuradas a profesionales del ámbito social que tienen experiencia de intervención con personas y familias gitanas en su actual puesto de trabajo. Mi investigación se centró en la ciudad de Zaragoza, donde contacté y seleccioné a diferentes profesionales de diversas organizaciones e instituciones.

La elección de las entidades sociales entrevistadas fue un proceso estratégico, ya que mi objetivo era obtener una visión integral de cómo se aborda la intervención con la comunidad gitana en diferentes contextos profesionales, por lo que seleccioné profesionales de distintos ámbitos donde se desarrolla el Trabajo Social, como servicios sociales, el ámbito judicial, el tercer sector u ONGs, el ámbito educativo y el sanitario.

Además, buscaba conocer de manera específica la percepción de los trabajadores sociales que trabajan en entidades gitanas en Zaragoza. Para esto, incluí a profesionales que pertenecían a tres tipos de entidades gitanas con diferentes alcances: una de ámbito local, otra de ámbito regional y una tercera con alcance internacional; esto me permitió obtener una perspectiva más detallada sobre cómo se aborda la intervención en diferentes niveles.

La inclusión de dos profesionales y referentes gitanos en mi muestra fue una decisión significativa y enriquecedora para mi investigación. Tenía la convicción de que entender a profundidad las experiencias y perspectivas de estos expertos de la comunidad gitana sería crucial para obtener una visión holística y precisa sobre la intervención con esta población.

También, fue importante incluir en mi muestra a dos profesionales y referentes gitanos, ya que deseaba captar y valorar su conocimiento intrínseco, sus vivencias y sus enfoques únicos y culturalmente arraigados en la intervención con personas y familias gitanas al tener una comprensión profunda y auténtica de las dinámicas, retos y necesidades específicas de la comunidad a la que pertenecen.

Al contrastar las experiencias y perspectivas de estos referentes gitanos con las de los profesionales no gitanos, pude vislumbrar las convergencias y divergencias en la manera en que abordan la intervención con la comunidad gitana

Durante las entrevistas, pude explorar la percepción, los conocimientos y el desempeño profesional de los participantes en relación con la comunidad gitana. Escuché experiencias, desafíos y logros en su trabajo, así como las estrategias que implementan para garantizar una atención inclusiva y sensible a las necesidades de esta población.

Además, al contrastar sus perspectivas con las de los profesionales no gitanos, pude identificar puntos de convergencia y divergencia en las aproximaciones a la intervención. Esto me permitió analizar y reflexionar sobre las prácticas existentes y considerar posibles mejoras o enfoques más inclusivos y culturalmente sensibles.

Este trabajo de campo me brindó una comprensión más profunda de cómo se aborda la intervención con la comunidad gitana en diferentes contextos profesionales. Me permitió apreciar la importancia de adaptar las prácticas profesionales a las necesidades específicas de

esta comunidad y promover una atención más inclusiva y respetuosa en todos los ámbitos del trabajo social. Espero que los resultados de esta investigación puedan contribuir a mejorar las prácticas y políticas de intervención con la comunidad gitana y fomentar una sociedad más justa e igualitaria para todos.

5.1. Resultados de las entrevistas (Ver Anexo 2)

Sexo	12/15 son mujeres. (E1MG, E2MF, E3MA, E5MP, E6MZ, E7MAA, E8MS, E9MO, E11M, E12MED, E13MJ, E14MS)
	3/15 son hombres. (E4HCA, E10HN, E15HC)
Edad	Edades comprendidas de 30 a 65 años.
Función que desempeña	3/15 profesionales trabajan en entidades dirigidas a la atención integral de la comunidad gitana. (E1MG, E2MF, E3MA)
	14/15 profesionales entrevistadas son trabajadores/as sociales. (E1MG, E2MF, E3MA, E4HCA, E5MP, E6MZ, E7MAA, E8MS, E9MO, E10HN, E11M, E12MED, E14MS, E15HC)
	1/15 es abogada. (E13MJ)
¿En el entorno donde se ubica su organización hay diversidad cultural, étnica o racial?	15/15 manifiestan que sí.
¿Cuál es el perfil de cliente/usuario que atiende su organización?	8/15: Personas pertenecientes a colectivos vulnerables. (E1MG, E2MF, E3MA, E4HCA, E9MO, E10HN, E11M, E14MS)
	2/15: Jóvenes en busca de empleo. (E6MZ, E13MJ)
	2/15: Menores. (E5MP, E12MED)
	3/15: No hay un perfil concreto, viene todo tipo de persona. (E8MS, E7MAA, E15HC)
¿Qué tipo de ayuda/intervención/programa solicitan mayoritariamente?	4/15: Formación y orientación para el empleo (E7MAA, E9MO, E13MJ, E6MZ)
	2/15: Atención a necesidades básicas. (E14MS, E15HC)

	3/15: Refuerzo educativo. (E4HCA, E5MP, E12MED)
	1/15: Asesoramiento/Información sobre recursos y prestaciones. (E8MS)
	2/15: Orientación y Atención jurídica. (E11M, E10HN)
	3/15: solicitan de todas las anteriores. (E1MG, E2MF, E3MA)
¿Las personas usuarias acuden voluntariamente, o acuden derivadas/obligadas?	8/15: Mayoritariamente voluntarias. (E1MG, E2MF, E3MA, E8MS, E9MO, E11M, E15HC. E14MS)
	6/15: Mayoritariamente derivadas. (E4HCA, E5MP. E6MZ, E7MAA. E10HN, E13MJ)
	1/15: Mayoritariamente obligadas. (E12MED) *(Cabe recalcar que ciertos profesionales manifestaban que existían determinados perfiles que podían encontrarse bajo una relación de obligatoriedad al acudir al recurso bajo encomienda de la Trabajadora Social de su centro comunitario. Las entidades que manifestaron esto son: E1MG, E3MA, E9MO, E13MJ)
¿Ha tenido experiencia de intervención con personas/familias gitanas en su actual puesto de trabajo?	15/15: Sí.
¿Cuál es el perfil más habitual de personas/familias gitanas con las que ha trabajado o trabaja?	4/15: Jóvenes con escasa formación. (E1MG, E2MF, E7MAA, E9MO)
	1/15: Madres jóvenes. (E4HCA)
	1/15: Personas en búsqueda de orientación sobre recursos y prestaciones. (E8MS)
	2/15: Jóvenes en búsqueda de empleo. (E6MZ, E13MJ)
	1/15: Familia extensa con historial abierto en absentismo. (E12MED)
	1/15: Denunciantes sobre situaciones de discriminación. (E11M)

	1/15: Situación de calle con escasos recursos. (E14MS)
	4/15: Familias gitanas en situación de vulnerabilidad (E3MA, E5MP, E15HC, E10HN)
¿Las personas/familias gitanas acuden voluntariamente, derivadas u obligadas?	8/15: Mayoritariamente voluntarias. (E1MG, E2MF, E3MA, E8MS, E9MO, E11M, E15HC. E14MS)
	6/15: Mayoritariamente derivadas. (E4HCA, E5MP, E6MZ, E7MAA, E10HN, E13MJ)
	1/15: Mayoritariamente obligadas. (E12MED) <i>*(Cabe recalcar que ciertos profesionales manifestaban que existían determinados perfiles que podían encontrarse bajo una relación de obligatoriedad al acudir al recurso bajo encomienda de la Trabajadora Social de su centro comunitario. Las entidades que manifestaron esto son: E1MG, E3MA, E9MO, E13MJ)</i>
¿Las personas/familias gitanas que acuden son mayoritariamente de la zona de influencia geográfica de su organización o acuden desde otras zonas?	6/15: Zaragoza en general, pero sobre todo del barrio. (E1MG, E2MF, E7MAA, E9MO, E14MS E15HC)
	4/15: Zaragoza en general. (E3MA, E6MZ, E11M, E13MJ)
	4/15: Solo del barrio. (E5MP, E8MS, E4HCA, E12MED)
	1/15: De otros barrios de la ciudad. (E10HN)
¿Cuáles son las mayores dificultades que ha encontrado en el trabajo a la hora de atender a personas/familias gitanas	3/15: Discriminación (E1MG, E7MAA, E12MED)
	1/15: Falta de respuesta institucional. (E2MF)
	1/15: Escasez de recursos para atender necesidades (vivienda, etc.) (E14MS)
	3/15: Dificultad de asistencia a los servicios de manera continuada y pautada (E4HCA, E8MS, E6MZ)
	1/15: Brecha digital. (E5MP)
	2/15: Falta de apoyo dentro de la familia (E9MO, E13MJ)
	1/15: Desconfianza (E10HN)
	1/15: Falta de entendimiento en relación a cómo afrontar las necesidades del individuo. (E15HC)
2/15: Ninguna dificultad (E3MA, E11M)	
	8/15: Han recibido formación. (E1MG, E4HCA, E6MZ, E8MS, E10HN, E11M, E12MED, E15HC)

¿Ha realizado alguna formación o especialización orientada a la atención de este colectivo?	4/15: No han recibido formación específica. (E3MA, E5MP, E7MAA, E9MO) * (E5MP manifiesta que, a pesar de no haber realizado formación específica, busca seguir haciéndolo y aumentar su contacto con familias gitanas para seguir aprendiendo)
	3/15: No han recibido formación, pero manifiestan tener experiencia al haber trabajado con comunidad gitana o formar parte de la misma. (E13MJ, E2MF, E14MS)
¿Ha realizado alguna formación o especialización relacionada con algún otro grupo o colectivos con los que interviene? ¿Sobre cuáles?	11/15: Han recibido Formación. (E1MG, E4HCA, E5MP, E6MZ, E8MS, E9MO, E10HN, E11M, E12MED, E14MS, E15HC) *(Las formaciones señaladas por los profesionales eran relativas a personas migrantes, jóvenes y menores)
	4/15: No han recibido formación. (E2MF, E3MA, E7MAA, E13MJ)
¿Su organización facilita que pueda realizar formaciones para mejorar la calidad de la intervención con los individuos, familias o grupos con los que interviene?	15/15: Sí
	0/15: No
¿Ha recibido alguna formación sobre igualdad de trato, no discriminación, antirracismo? ¿Es una formación que ha buscado motu proprio o ha sido motivado por su organización o ha sido motivado por alguna otra razón?	13/15: Sí. (E1MG, E2MF, E3MA, E4HCA, E5MP, E6MZ, E7MAA, E8MS, E9MO, E10HN, E11M, E12MED, E15HC) *(De los que, 6/13 (E3MA, E4HCA, E6MZ, E7MAA, E8MS, E10HN) la recibieron porque la ofreció la entidad, 6/13(E1MG, E2MF, E5MP, E11M, E12MED, E15HC) la realizaron motu proprio porque les interesaba y 1/13 no recuerda si fue motu proprio o la entidad se lo ofreció (E9MO)
	2/15: No. (E13MJ, E14MS)
De los itinerarios derivados desde otras organizaciones, ¿algunos de ellos son desde organismos públicos: servicios sociales, empleo, centros municipales, ...	8/15: Sí, bastantes. (E4HCA, E6MZ, E7MAA, E9MO, E11M, E13MJ, E14MS, E15HC)
	3/15: Sí, pero poca. (E1MG, E2MF, E3MA)
	4/15: Sí, pero desde otras entidades. (E5MP, E8MS, E10HN, E12MED)
	0/15: No.
¿Alguna persona/familia gitana derivada desde esos	11/15: Sí. (E1MG, E2MF, E3MA, E4HCA, E5MP, E6MZ, E7MAA, E10HN, E12MED, E13MJ, E14MS)

organismos le ha revelado experiencias de discriminación en la atención profesional? ¿Ha informado o acompañado a la persona o familia a denunciar?	<i>*(De las cuales, 3/11 (E5MP, E6MZ, E14MS) les informaron de que podían denunciar o cambiar de trabajadora, 4/11(E3MA, E4HCA, E7MAA, E12MED) no los/as acompañaron, y 4/11(E1MG, E2MF, E10HN, E13MJ) los/as acompañaron.)</i>
	1/15: No sabe si era caso discriminación. (E8MS)
	3/15: No tiene constancia. (E9MO, E11M, E15HC)
¿Ha sido inculcado usted directamente o algún compañero o compañera en su organización por alguna persona/familia gitana de discriminar en su desempeño profesional?	2/15: Sí. (E10HN, E15HC) <i>*(E10HN manifestó que si qué conocía que en más de una ocasión compañeros de trabajo había sido acusado de ello, sobre todo por las identificaciones en la calle. Por su parte E15HC manifestó que en una ocasión fue inculcado por un participante, pero que con el tiempo le preguntó el motivo de la acusación y la persona que lo acuso le respondió que en ese momento se encontraba muy alterado y como intentaba plantarle alternativas para apoyar su situación se puso nervioso)</i>
	13/15: No
¿Ha afrontado algún dilema ético durante la intervención con personas o familias gitanas? ¿Ha solicitado ayuda al Colegio Profesional?	6/15: Sí. (E1MG, E2MF, E5MP, E10HN, E14MS, E15HC) <i>*(Los dilemas a los que hacían referencia eran aquellos en los que la entidad o Administración marca unos procedimientos a seguir y la ética del profesional no converge con los mismos y también se hizo mención de que las diferencias culturales, en ocasiones, también pueden generar este tipo de disquisiciones).</i> <i>*(En ningún caso solicitaron ayuda al Colegio Profesional).</i>
	9/15: No. (E3MA, E4HCA, E6MZ, E7MAA, E8MS, E9MO, E11M, E12MED, E13MJ) <i>*(En ningún caso solicitaron ayuda al Colegio Profesional).</i>
¿Conoce los recursos existentes sobre igualdad de trato y no discriminación?	9/15: Sí. (E2MF, E4HCA, E7MAA, E8MS, E10HN, E11M, E12MED, E13MJ, E15HC)
	1/15: No. (E6MZ)
	5/15: Algunos. (E1MG, E3MA, E5MP, E9MO, E14MS)
	10/15: Sí. (E1MG, E2MF, E3MA, E4HCA, E10HN, E11M, E12MED, E13MJ, E14MS, E15HC)

¿Ha informado a las personas/familias gitanas o no gitanas de los recursos sobre no discriminación?	5/15: No. (E5MP, E6MZ, E7MAA, E8MS, E9MO)
Afirmaciones	¿El desempleo en las mujeres gitanas es de...? 0/15
	¿El desempleo en los jóvenes gitanos es de...? 0/15
	El 3% de las personas gitanas tiene estudios universitarios: 11/15. (E1MG, E2MF, E3MA, E4HCA E5MP, E7MAA, E10HN, E11M, E12MED, E13MJ, E14MS)
	El 64% del alumnado gitano abandona los estudios al cumplir los 16 años: 9/15. (E1MG, E2MF, E3MA, E6MZ E7MAA, E10HN, E11M, E12MED, E14MS)
	¿La tasa de desempleo en las personas gitanas es de...? 0/15
	Existe todavía más de 11000 personas gitanas en España que residen en chabolas: 4/15. (E10HN, E11M, E12MED, E14MS)
	Más del 60% reside en viviendas precarias o de baja calidad. 6/15. (E1MG, E2MF, E4HCA, E5MP, E8MS, E10HN)
	¿Cuál es el %de niños gitanos está por debajo del umbral de la pobreza? 0/15.
	El colectivo gitano es el más discriminado en España. 9/15. (E1MG, E2MF, E3MA, E10HN, E11M, E12MED, E13MJ, E14MS, E15HC)
	El código penal ha incluido el antigitanismo como Delito de Odio. 10/15. (E1MG, E2MF, E3MA, E7MAA, E10HN, E11M, E12MED, E13MJ, E14MS, E15HC)
	El Observatorio contra el Racismo dice que la población gitana.... 6/15. (E1MG, E2MF, E10HN, E11M, E12MED, E14MS)
	Durante la pandemia la población gitana fue acusada de propagar el virus. 6/15. (E1MG, E2MF, E10HN, E11M, E12MED, E14MS)
	¿Las mujeres gitanas con estudios tienen una tasa de empleo del? 0/15

	<p>¿Los hombres gitanos con estudios tienen una tasa de empleo del? 0/15</p> <p>El Antigitanismo es una discriminación específica hacia la población gitana por razón de su identidad étnica 12/15. (E1MG, E2MF, E3MA, E5MP, E7MAA, E8MS, E10HN, E11M, E12MED, E13MJ, E14MS, E15HC)</p> <p>El Pueblo Gitano reside en la Península Ibérica desde el año 1425. 11/15. (E1MG, E2MF, E3MA, E5MP, E7MAA, E10HN, E11M, E12MED, E13MJ, E14MS, E15HC)</p> <p>Hasta el año 1978 la población gitana fue perseguida, controlada y encarcelada por razón de su etnia. 12/15. (E1MG, E2MF, E3MA, E5MP, E7MAA, E9MO, E10HN, E11M, E12MED, E13MJ, E14MS, E15HC)</p> <p>Más del 80% de la población gitana es sedentaria y reside en viviendas en las ciudades y pueblos de todas las provincias españolas... 15/15</p>
¿Considera que las personas/familias gitanas tienen mayores dificultades para lograr una plena inclusión en la sociedad?	13/15: Sí. (E1MG, E2MF, E3MA, E4HCA, E5MP, E6MZ, E7MAA, E8MS, E9MO, E10HN, E11M, E12MED, E14MS)
	1/15: No. (E15HC)
	1/15: Deben crearse medidas orientadas a la integración, no que ellos se integren. (E13MJ)
Ordenar el tipo de cliente con el que prefiere trabajar	11/15: Trabajar con comunidad gitana está en su top 3. (E1MG, E2MF, E4HCA, E5MP, E6MZ, E7MAA, E9M, E10HN, E11M, E12MED, E13MJ)
	1/15 Trabajar con comunidad gitana no está en su top 3. (E8MS)
	3/15 No realiza distinción. (E3MA, E14MS, E15HC)
¿Los programas de su organización están orientados al trabajo con estos tipos de clientes?	11/15: Sí. (E1MG, E2MF, E3MA, E4HCA, E9MO, E10HN, E11M, E12MED, E13MJ, E14MS, E15HC)
	4/15: Sí, pero no específicos para comunidad gitana. (E5MP, E6MZ, E7MAA, E8MS)
¿Sabe si su organización ha evitado o desistido de trabajar con algún programa específico con población gitana?	0/15: Sí.
	15/15: No, nunca.
¿Qué recomendaciones para el trabajo con personas/familias	10/15: Empatía y no prejuizar. (E1MG, E2MF, E3MA, E5MP, E6MZ, E8MS, E9MO, E11M, E14MS, E15HC)

gitanas daría en base a su experiencia?	3/15: Paciencia y aprender las pautas culturales. (E4HCA, E7MAA, E13MJ)
	1/15: Formación para no hablar desde el desconocimiento. (E10HN)
	1/15: La comunidad gitana debe ganar visibilidad en las entidades públicas para romper estereotipos. (E12MED)

5.2. Discusión de los resultados

Tal y como se menciona en el marco teórico, el perfil de trabajador social ideal debe contar con, “profesionalidad”, conocimientos e implicación. A continuación, se discutirá el grado de similitud entre el perfil descrito y la realidad plasmada a través de las entrevistas, con el fin de evaluar el nivel de adecuación de la praxis profesional de los trabajadores sociales en los diversos ámbitos de actuación en la comunidad de Zaragoza.

La profesionalidad implica, además de tener conocimientos técnicos sobre la profesión, enfatizar la ética y la responsabilidad moral como elementos esenciales velando por el bienestar y los derechos de los demás (*Fundamentación de la metafísica de las costumbres*, Immanuel Kant, 1785). Esto lleva al imperativo, por parte del profesional, de la búsqueda constante de formación y conocimiento para mejorar la calidad de la intervención; sin embargo, si se observa la tabla de resultados de las entrevistas, encontramos que:

- Únicamente 8/15 profesionales habían recibido formación específica para la atención a la comunidad gitana, 5/15 no habían recibido formación específica y los dos restantes no habían recibido ningún tipo de formación.
- En el caso de la atención a otros colectivos la cifra aumenta, 11/15 de las/os profesionales entrevistados recibieron formación destinada a ello.
- En lo relativo a la formación en no discriminación y antirracismo, 13/15 manifestaban haber recibido formación, de los que 6/13 la recibieron porque la ofreció la entidad, 6/13 la realizó motu proprio porque les interesaba y 1/13 no recuerda porque hizo la formación.

Otro factor clave para un profesional del Trabajo Social es la implicación en la lucha contra las desigualdades dentro de la sociedad, independientemente del colectivo. La auténtica profesionalidad requiere compromiso, rigor y una disposición constante para adquirir conocimientos y desarrollarse en el entorno laboral. En este ámbito, encontramos que:

- En la totalidad de los casos, las entidades facilitan y promueven que los profesionales realicen formación destinada a mejorar la calidad de la intervención; sin embargo, los datos señalados en el apartado anterior ponen de relieve la falta de formación a pesar de las facilidades que se les brindan.
- La totalidad de los profesionales entrevistados expresaron que en la zona de influencia geográfica donde se ubican sus entidades, cuentan con diversidad étnica y cultural. Esta realidad nos revela que, aunque los profesionales posean una notable capacidad para adquirir conocimientos sobre pautas culturales específicas, no siempre la aprovechan

- plenamente. Esto se ve reflejado en el hecho de que, en la pregunta “Afirmaciones”, que cuenta con 18 datos que se planteaban a los/as profesionales entrevistados a fin de comprobar su nivel de conocimientos sobre la comunidad gitana, únicamente 6/15 profesionales conocían más de 10 datos. (E1MG, E2MF, E10HN, E11M, E12MED, E14MS)
- La falta de conocimiento/formación se plasma en los resultados de algunas entrevistas en la pregunta de “Afirmaciones”, en la que 3/15 personas entrevistadas desconocían lo que significaba el termino Antigitanismo y 4/15 desconocían que había sido tipificado como delito de odio dentro del código penal.
 - Si observamos la tabla de resultados, podremos ver el desconocimiento generalizado que existe con respecto a las cifras, ya que, ningún profesional sabía dar respuesta a estas cuestiones.
 - Los resultados, además, reflejan que las personas con más conocimientos sobre los datos son aquellas que han estado o están vinculadas con algunas de las entidades gitanas de Zaragoza.
 - 11 de las 15 personas entrevistadas manifestaron que, en alguna ocasión, personas/familias gitanas derivadas de otras organizaciones (Servicios Sociales, Centros Municipales, ...) habían manifestado sufrir experiencias de discriminación en la atención profesional, sin embargo, únicamente 4/15 profesionales acompañaron a la persona a denunciar y 3/15 informaron de que podían denunciar o cambiar de trabajadora, pero no realizaron dicho acompañamiento.
 - De las personas entrevistadas, únicamente 9/15 manifestaba conocer todos los recursos sobre igualdad de trato y no discriminación.
 - En relación a la cuestión sobre las mayores dificultades de las/os entrevistados para atender a las personas pertenecientes al colectivo, encontramos que, los motivos más señalados son la discriminación que sufre el pueblo gitano lo que dificulta en mayor medida el acceso a determinados derechos (3/15) y, por otro lado, 2/15 manifestaban que el motivo era dificultad de asistencia a los servicios de manera continuada y pautada, aludiendo a la falta de asistencia a las citas programadas y a la poca continuidad de la población gitana a los programas en los que participan.
 - Otro dato reseñable es que, en ningún caso, ninguno de las profesionales entrevistadas manifestó solicitar ningún tipo de ayuda u orientación al Colegio Profesional de Trabajo Social; los motivos por los cuales defendían no haberla solicitado eran; principalmente, que ese tipo de disquisiciones éticas se resolvían con el apoyo de los/as compañeras de oficina, el no estar colegiados y el desconocimiento sobre la función que desempeña este organismo.
 - Finalmente, cuando se les solicito recomendaciones en caso de intervenir con este colectivo, encontramos que la mayoría, 10/15, alude a no actuar en base a prejuicios y ser empáticos; por su contraparte, 3/15 hacían alusión a la necesidad de tener paciencia y aprender las pautas culturales, sin embargo, estos resultados muestran discrepancias, ya que, tal como enfatizo el psicólogo estadounidense Carl Rogers en su obra “*On Becoming a Person*” (1961), la empatía se genera a través de la escucha activa y el esfuerzo por comprender la experiencia subjetiva del otro, lo que implica estar presente de manera genuina, mostrando interés y aceptación hacia la perspectiva del otro, sin embargo, únicamente 8/15 profesionales habían recibido formación específica en lo relativo a la atención a personas/familias pertenecientes a la comunidad gitana.

5.3. Conclusiones de los resultados

Tras observar los resultados de las entrevistas, podemos concluir que existe un desconocimiento acuciante sobre la comunidad gitana por parte de los profesionales del Trabajo Social. Las preguntas que requieren un conocimiento porcentual sobre un área específica pueden resultar más desafiantes de responder, sin embargo, resulta paradójico que, como "agentes de cambio", no estemos familiarizados con el término "Antigitanismo" y sus implicaciones. Tal y como destaca el Código de Ética de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), los/as trabajadores sociales son considerados "agentes de cambio" debido a su rol y responsabilidad de promover el bienestar social y abordar problemas y desigualdades en la sociedad. Su labor se enfoca en brindar apoyo a personas, comunidades y grupos en situaciones de vulnerabilidad, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y fomentar la justicia social y, por ello, resulta imperativo que posean la capacidad de identificar y enfrentar las causas fundamentales de los problemas sociales, sin embargo, si no se conocen las dificultades y contexto que rodean a la comunidad gitana, o cualquier otro colectivo con el que intervengan, difícilmente se podrá plantear una intervención integral y eficaz que suponga un cambio significativo en las condiciones de vida de los individuos.

Todas los/as profesionales han manifestado como, desde sus entidades, se facilitaba que pudieran realizar formaciones específicas dirigidas a la mejora de la intervención con los diferentes colectivos o grupos con los que se interviene, pero, a pesar de esto, no todos/as ellos/as se decidieron a realizar algún tipo de formación destinada a ello, por lo que podemos valorar dicha cifra como una falta de implicación real con la mejora de la condición y calidad de vida de las personas, por lo que la práctica profesional del Trabajo Social se desvirtúa, pasando del rol de "agentes de cambio" al actuar de manera meramente procedimental, lo cual es un síntoma común de la burocratización. Cuando los/as profesionales se enfocan únicamente en cumplir las tareas de manera acrítica y obediente en una institución burocratizada priorizando alcanzar los objetivos establecidos y cumplir con las tareas asignadas, se descuida la atención personalizada y la relación profesional-individuo, perdiendo conexión con el individuo generando el denominado "Celo Profesional", ya que, en lugar de considerar al usuario como un fin en sí mismo, se convierte en un medio para alcanzar los objetivos de la institución. Esta actitud mina la esencia ética del Trabajo Social, que busca de forma desinteresada velar por el bienestar y las necesidades del usuario (Idareta-Goldaracena, F., & Ballesterro-Izquierdo, A, 2013).

Es fundamental que la praxis profesional se aborde desde una perspectiva antipopresiva. Esto implica reconocer y enfrentar las estructuras y sistemas opresivos que contribuyen a la injusticia social y la desigualdad. Al adoptar esta perspectiva, los trabajadores sociales se comprometen a desafiar y cambiar las relaciones de poder que afectan a las personas y comunidades marginadas. Trabajar desde una perspectiva antipopresiva implica cuestionar y desafiar los prejuicios, estereotipos y sesgos presentes en las prácticas y políticas sociales, esforzándose por promover la igualdad, la justicia y el respeto por la diversidad, reconociendo las diferentes identidades, experiencias y necesidades de las personas a las que atienden. Por todo ello, formarse, capacitarse y conocer los entornos en los que trabajan, es crucial para abordar de manera adecuada las situaciones de los individuos con los que interactúan.

Uno de los beneficios de la labor de los/as trabajadores sociales es su capacidad para generar cambios significativos en la vida de las personas y llevar a cabo intervenciones de alta calidad;

de no cumplir con esta responsabilidad, los trabajadores sociales pueden generar graves consecuencias para los individuos, quienes corren el riesgo de perder vínculos con las instituciones y enfrentar enormes dificultades para acceder a recursos y derechos básicos ("La práctica antiopresiva en trabajo social", L. Dominelli, 2013).

6. Conclusiones del trabajo

El Trabajo Social se ha consolidado como uno de los pilares fundamentales para promover el bienestar social. La práctica antiopresiva es un imperativo en esta profesión, ya que busca garantizar la igualdad de derechos y oportunidades para todas las personas. Sin embargo, es preocupante observar que algunos/as profesionales se acomodan y realizan su trabajo de manera burocrática, sin el compromiso e implicación necesarios. Cumplir con la jornada laboral y las pautas institucionales no es suficiente para garantizar una práctica efectiva y comprometida en el Trabajo Social; además de estas obligaciones básicas, los profesionales deben ir más allá y asumir una responsabilidad activa en su labor.

La implicación y profesionalidad en el Trabajo Social implican varios aspectos; en primer lugar, implica tener una actitud proactiva hacia los problemas sociales y la búsqueda de soluciones, lo que se traduce en no conformarse con simplemente realizar las tareas asignadas, sino estar constantemente alerta a las necesidades emergentes, investigar y proponer nuevas estrategias y enfoques para abordar los problemas sociales de manera efectiva. Además, implica una verdadera conexión y empatía con las personas y comunidades a las que se atiende. Los/as profesionales del Trabajo Social deben ser capaces de establecer relaciones de confianza, comprender las realidades y experiencias de los individuos y grupos con quienes trabajan, y ser sensibles a sus necesidades y aspiraciones, escuchando de manera activa, mostrando respeto y empatía, y trabajando en colaboración con los individuos que forman parte de la intervención.

La formación continua también es fundamental para la mejora de la calidad de intervención en el Trabajo Social. Los/as profesionales deben estar actualizados en las teorías, enfoques y mejores prácticas más recientes en el campo, que les permitan ofrecer intervenciones más efectivas, basadas en la evidencia y adaptadas a las circunstancias específicas de cada persona o comunidad.

Los/as profesionales del Trabajo Social deben ser conscientes de su papel como agentes de cambio y defensores de la justicia social. Esto implica abordar las desigualdades estructurales y trabajar en la promoción de políticas y prácticas que fomenten la igualdad de derechos y oportunidades. Los/as trabajadores sociales tienen la responsabilidad de abogar por aquellos que están en situación de vulnerabilidad y luchar por un cambio social positivo. Es fundamental que mantengan un alto nivel de profesionalidad y se sigan formando de manera continua, ya que, la formación y actualización constante les permite mejorar su calidad de intervención, estar al tanto de las últimas teorías y enfoques, y adaptarse a las cambiantes necesidades de los individuos y comunidades a quienes sirven.

Es responsabilidad de los profesionales del Trabajo Social ser “agentes de cambio” en la sociedad; deben estar comprometidos/as con la promoción de la justicia social, la igualdad de oportunidades y la eliminación de las situaciones de desigualdad. Su labor no debe limitarse a mantener el “*statu quo*”, sino que deben buscar activamente transformar las estructuras y sistemas que perpetúan la opresión y la exclusión. Para lograr esto, es necesario fomentar la reflexión crítica, el análisis de los sesgos y prejuicios propios, así como el desarrollo de habilidades y estrategias para abordar las desigualdades de manera efectiva. Los/as

profesionales del Trabajo Social deben ser conscientes de las implicaciones de su mala o buena praxis y actuar de manera ética y responsable para promover el cambio social.

7. Bibliografía

- ACNUR. (2023). *¿Qué es el racismo y qué tipos de racismo hay?* Recuperado de: <https://eacnur.org/es/blog/que-es-el-racismo-y-tipos-de-racismo-tc-alt45664n-o-pstn-o-pst>
- Aguilar Idañez, M.J, Buraschi, D. (2022) *Racismo Institucional: Claves Analíticas para Comprender la Cara Oculta de la Dominación Racial en Dinámicas racistas y prácticas discriminatorias*, Solanes Corella, Á. (directora). Editorial: Aranzadi.
- Aguilar, María José. (2011). *El racismo institucional en las políticas e intervenciones sociales dirigidas a inmigrantes y algunas propuestas prácticas para evitarlo*. Documentación Social, 162, 139-166.
- Asociación De Enseñantes Con Gitanos, *Alrededor de Teresa San Román*. Recuperado de: <https://www.aecgit.org/downloads/revistas/7/n-28.pdf>
- Boletín Oficial del Estado. (1996). *Ley Orgánica 10/1995, del Código Penal*. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-25444>
- Boletín Oficial del Estado. (1986). *Real Decreto 33/1986, de 10 de enero, de Reglamento de Régimen Disciplinario de los funcionarios de la Administración del Estado*. Recuperado de: <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1986-1216>
- Boletín Oficial del Estado. (2005). *Real Decreto 891/2005, de 22 de julio, por el que se crea y regula el Consejo Estatal del Pueblo Gitano*. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2005-14549#:~:text=El%20Consejo%20Estatal%20del%20Pueblo%20Gitano%20es%20el,desarrollo%20y%20promoci%C3%B3n%20integral%20de%20la%20poblaci%C3%B3n%20gitana>
- Boletín Oficial del Estado. (2022). *Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación*. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2022-11589>
- Consejo de Europa. (2000). *Directiva 2000/43, de 29 de junio, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico*. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2000-81307>
- Consejo de la Unión Europea. (2021). *Recomendación del Consejo sobre la igualdad, la inclusión y la participación de la población gitana*. Recuperado de: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021H0319\(01\)#:~:text=%288%29%20La%20Recomendaci%C3%B3n%20del%20Consejo%20de%209%20de,la%20igualdad%20e%20inclusi%C3%B3n%20de%20la%20poblaci%C3%B3n%20gitana](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32021H0319(01)#:~:text=%288%29%20La%20Recomendaci%C3%B3n%20del%20Consejo%20de%209%20de,la%20igualdad%20e%20inclusi%C3%B3n%20de%20la%20poblaci%C3%B3n%20gitana)
- Constitución Española. (1978). Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>
- Consejo General del Trabajo Social. (2012). *Código Deontológico del Trabajo Social*. Recuperado de: https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico

- Díaz Herráiz, E. (2003). *Los ámbitos profesionales del Trabajo Social*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/261364198_Los_ambitos_profesionales_del_Trabajo_Social
- Diego, C. V. (2021). *Jane Addams: origen del Trabajo social antiopresivo y reformista*. European Journal of Pragmatism and American Philosophy, XIII. Recuperado de: <http://journals.openedition.org/ejpap/2602>
- Dominelli, L., & Campling, J. (2002). *Introducing Anti-Oppressive Theories for Practice*. Recuperado de: https://doi.org/10.1007/978-1-4039-1400-2_2
- Dominelli L. (2008) *Anti-racist social work*, 3rd. edition. UK: Palgrave Macmillan. Recuperado de: <https://doi.org/10.1007/978-1-349-14381-8>
- European Commission against Racism and Intolerance. (1994). Recuperado de: <https://coe.int/en/web/european-commission-against-racism-and-intolerance>
- European Commission. (2020). *EU Anti-racism Action Plan 2020-2025*. Recuperado de: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/combating-discrimination/racism-and-xenophobia/eu-anti-racism-action-plan-2020-2025_en
- Fernández Droguett, F. (2009). *Discusiones de metodología: La observación en la investigación social: la observación participante como construcción analítica*. Revista Temas Sociológicos, (13), 49-66. Recuperado de: [file:///C:/Users/juanr/Downloads/DialnetDiscusionesDeMetodologiaLaObservacionEnLaInvestiga-6780076%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/juanr/Downloads/DialnetDiscusionesDeMetodologiaLaObservacionEnLaInvestiga-6780076%20(1).pdf)
- Freire, P. (2005) *Pedagogía del Oprimido* (15ª edición). Editorial: Siglo XXI, Buenos Aires, Argentina.
- FSG, (2015). *Estudio-Mapa sobre vivienda y población gitana*. Recuperado de: https://www.gitanos.org/estudios/estudio_mapa_sobre_vivienda_y_poblacion_gitana_2015.html.es
- FSG, (2018). *Estudio comparado sobre la situación de la población gitana en España en relación al empleo y la pobreza*. Recuperado de: https://www.gitanos.org/estudios/estudio_comparado_sobre_la_situacion_de_la_poblacion_gitana_en_espana_en_relacion_al_empleo_y_la_pobreza_2018.html.es
- FSG, (2022). *Instrumentos políticos y financieros para la erradicación del chabolismo en España*, serie de cuadernos nº145. Madrid.
- Idareta-Goldaracena, F., & Ballesteros-Izquierdo, A. (2013). *Ética, paternalismo y burocracia en Trabajo Social*. Portularia, XIII (1), 27-35. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1610/161026336003.pdf>
- Instituto Aragonés de Servicios Sociales. (2022). *Estrategia Población Gitana en Aragón 2022-2026*. Recuperado de:

https://educa.aragon.es/documents/20126/825685/Manual_estrategia_poblaci%C3%B3n_gitana2023.pdf/2fcb605b-656d-0661-5dff-45a85d0691a2?t=1681457117123

- López Rodríguez, M. E. (2019). *Cruzar la línea: Mujeres gitanas, entre la identidad cultural y la identidad de género*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.

- Mayorga, S. (2015). *Fundamentación de la metafísica de las costumbres*. Recuperado de: <https://www.academia.edu/es/10819079/FUNDAMENTACION%20DE%20LA%20METAFISICA%20DE%20LAS%20COSTUMBRES%201785%20IMMANUEL%20KANT>

- Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. (2021). *Estrategia Nacional para la Igualdad, Inclusión y Participación del Pueblo Gitano 2021-2030*. Recuperado de:

https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/poblacion-gitana/docs/estrategia_nacional/Estrategia_nacional_21_30/estrategia_aprobada_com.pdf

- Mosquera, C., Bello, M. N., Puyana, Y., Zapata, B., López, Y., & Dominelli, L. (2014). *La investigación y la práctica en trabajo social*. Centro Editorial de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de:

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=oxW_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA35&dq=trabajo+social+antiopresivo&ots=XTPap03PyZ&sig=m-LV2avdbNGsXobXWChvP3DLORk#v=onepage&q=trabajo%20social%20antiopresivo&f=false

- Navarro, E. M. (2010). *Ética profesional de los profesores*. Recuperado de: <file:///C:/Users/juanr/Downloads/9788433024183.pdf>

- OHCHR. (1960). *Convención relativa a la lucha contra las discriminaciones en la esfera de la enseñanza*. Recuperado de:

<https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-against-discrimination-education>

- OHCHR. (1966). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*. Recuperado de: <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-economic-social-and-cultural-rights>

- OHCHR. (1969). *Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial*. Recuperado de:

<https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-convention-elimination-all-forms-racial>

- OHCHR. (1976). *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*. Recuperado de: <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-civil-and-political-rights>

- OHCHR. (1979). *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer*. Recuperado de:

<https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women>

- OHCHR. (2022). *Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial*. Recuperado de: <https://www.ohchr.org/es/treaty-bodies/cerd>
- Ostáriz Tello, A., Gimeno Monterde, C., & Jiménez Giménez, J. A. *Trabajo social y pueblo gitano: Propuestas de acompañamiento y enfoque comunitario*. Recuperado de: [file:///C:/Users/Alumnos/Downloads/Trabajo%20Social%20y%20pueblo%20gitano%20\(Ost%C3%A1riz,%20Gimeno%20&%20Jim%C3%A9nez,%202020\)%20e%20%C3%ADndice%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Alumnos/Downloads/Trabajo%20Social%20y%20pueblo%20gitano%20(Ost%C3%A1riz,%20Gimeno%20&%20Jim%C3%A9nez,%202020)%20e%20%C3%ADndice%20(3).pdf)
- Palop, M. E. R. (2007). *La tercera generación de derechos humanos*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2222241>
- Rogers, C.R. (1961). *On becoming a person*. Recuperado de: <https://archive.org/details/on-becoming-a-person-1961-carl-rogers/On%20becoming%20a%20person%20%281961%29-Carl%20Rogers/>
- Salcedo Megales, D. (1999). *Los valores en la práctica del Trabajo Social*. Narcea Ediciones. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BqNNft_Z3gYC&oi=fnd&pg=PA3&dq=paternalismo+y+trabajo+social&ots=miuqcq3YR5&sig=JCZX0majNafbqTeF6TBI_yM6450#v=onepage&q=paternalismo%20y%20trabajo%20social&f=false
- UNICEF. (1989). *Convención sobre los Derechos del Niño*. Recuperado de: <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>
- United Nations. (1948), *La Declaración Universal de Derechos Humanos*. Recuperado de: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Weber, M. (1922). *Economía y Sociedad*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/139795194/economia-y-sociedad-max-weber-pdf>

8. Anexos

Anexo 1: Tabla de codificación de las entrevistas

Entidad	Codificación
Fundación Secretariado Gitano de Zaragoza (FSG)	E1MG
Federación Aragonesa de Asociaciones gitanas de Aragón (FAGA)	E2MF
Asociación de Promoción Gitana de Zaragoza (APG)	E3MA
Centro Comunitario Adunare Oliver	E4HCA
Pandora	E5MP
OS Zagales	E6MZ
APIP ACAM	E7MAA
Centro de Salud	E8MS
Ozanam	E9MO
Policía Nacional	E10HN
SOS Racismo	E11M
Instituto de Educación Secundaria	E12MED
Abogada	E13MJ
Sercade	E14MS
Caritas Diocesana	E15HC

Anexo 2: Entrevistas

https://1drv.ms/x/s!AgCJih4CpKJulHsx5IKner9wDk_Y?e=Dzu6zA

Anexo 3: Fuentes y respuestas de la pregunta “Afirmaciones”

Pregunta	Fuente y/o respuesta
El desempleo en las mujeres gitanas es de...	60% (FSG, <i>Estudio comparado sobre la situación de la población gitana en España en relación al empleo y la pobreza, 2018</i>)
El desempleo en los jóvenes gitanos es de...	El 58% de las personas gitanas menores de 30 años está en el paro (FSG, <i>Estudio comparado sobre la situación de la población gitana en España en relación al empleo y la pobreza, 2018</i>)
El 3% de las personas gitanas tiene estudios universitarios.	(FSG, <i>Estudio comparado sobre la situación de la población gitana en España en relación al empleo y la pobreza, 2018</i>)

El 64% del alumnado gitano abandona los estudios al cumplir los 16 años.	(FSG, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Madrid, 2013)
La tasa de desempleo en las personas gitanas es de...	Tasa de paro del 52% en población gitana (FSG, <i>Estudio comparado sobre la situación de la población gitana en España en relación al empleo y la pobreza</i> , 2018)
Existen todavía más de 11000 personas gitanas que residen en chabolas en España.	(FSG, <i>Instrumentos políticos y financieros para la erradicación del chabolismo en España</i> , 2022)
Más del 60% reside en viviendas precarias o de baja calidad.	(FSG, <i>Estudio-Mapa sobre vivienda y población gitana</i> , 2015)
El xxx% de niños gitanos está por debajo del umbral de la pobreza.	(FSG, <i>Estudio comparado sobre la situación de la población gitana en España en relación al empleo y la pobreza</i> , 2018)
El colectivo gitano es el más discriminado en España.	(Segunda Encuesta de la Unión Europea sobre Minorías y Discriminación, 2017).
El código penal ha incluido el antigitanismo como Delito de Odio.	(Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación)
El Observatorio contra el Racismo dice que la población gitana...	Continúa enfrentando discriminación en diversos aspectos de la vida cotidiana, como el acceso al empleo, la vivienda, la educación y los bienes y servicios.
Durante la pandemia la población gitana fue acusada de propagar el virus.	(FSG, Informe Anual Discriminación y Comunidad Gitana, 2021)
El Antigitanismo es una discriminación específica hacia la población gitana por razón de su identidad étnica.	(<i>Recomendación de Política General Nº 13 de la ECRI sobre la lucha contra el antigitanismo y las discriminaciones contra los Romaníes/Gitanos</i>)
El Pueblo Gitano reside en la Península Ibérica desde el año 1425.	(FSG, <i>Itinerancias: El Viaje ROM</i> , 2011)
Hasta el año 1978 la población gitana fue perseguida, controlada y encarcelada por razón de su etnia.	(FSG, <i>Itinerancias: El Viaje ROM</i> , 2011)
Más del 80% de la población gitana es sedentaria y reside en viviendas en las ciudades y pueblos de todas las provincias españolas.	(FSG, <i>Estudio-Mapa sobre vivienda y población gitana</i> , 2015)