

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA FACULTAD DE
CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO GRADO EN
TRABAJO SOCIAL

ANÁLISIS DE LAS DIFICULTADES Y
EXPECTATIVAS DEL TRABAJADOR
SOCIAL EN LOS CENTROS
PENITENCIARIOS DE ZUERA Y
TERUEL.

Trabajo Fin de Grado

Zaragoza, Febrero de 2015

Simorte Cristóbal, Elena
Director: García Martínez, Jesús



Universidad
Zaragoza



Facultad de
Ciencias Sociales
y del Trabajo
Universidad Zaragoza

Quienes están en prisión son parte de nosotros mismos. Seríamos nosotros mismos si hubiésemos nacido en otro sitio, o en otra familia, si la vida nos hubiese tratado peor, si no hubiésemos tenido el coraje de decir no a algunas cosas, si no hubiésemos tenido recursos para manejarnos en la lucha por la vida o afecto para acompañarnos en los viajes más difíciles. (Mercedes Gallizo, “Penas y personas”)

“Antes de plantearnos programas para intentar la recuperación del preso, hemos de plantearnos la recuperación de las propias prisiones, si es que es posible”. (Valverde Molina, “La cárcel y sus consecuencias.”)

AGRADECIMIENTOS

Antes de nada, agradecer a la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza la oportunidad de poder cursar estos estudios, y facilitar la realización de los trabajos de investigación.

Al mismo tiempo, me gustaría mostrar mis agradecimientos a Ruth Vallejo, quien, como Decana de la facultad, trabaja y dedica su tiempo para conseguir que trabajos de investigación como este sean una realidad en nuestro plan de estudios.

También, quiero agradecer a las trabajadoras y trabajadores sociales que desarrollan su actividad profesional en los centros penitenciarios de Zuera y Teruel, por su gran implicación y colaboración en esta investigación, sin las cuales no hubiese sido posible la realización de la misma.

Igualmente, agradecer a Jesús García, profesor de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo por acompañarme y asesorarme a lo largo del mismo y, por el interés que siempre ha mostrado como director del presente trabajo.

MIS MÁS SINCEROS AGRADECIMIENTOS A TODOS ELLOS.

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Justificación	10
1.2 Objeto de trabajo	12
1.2.1 Objetivo general.....	12
1.2.2 Objetivo específicos.....	13
1.2.3 Hipótesis de trabajo.....	13
1.3 Metodología y diseño de la investigación	13
1.3.1 Metodología empleada: cualitativa-cuantitativa.....	14
1.3.2 Tipo de investigación, desarrollo del método, técnicas e instrumentos empleados.....	14
1.3.3 Población objeto de estudio y muestra empleada.....	15
1.3.4 Temporalización.....	15
1.4 Estructura del trabajo	16
2. FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.1 Marco legislativo	18
2.2 Marco teórico	22
2.2.1 Descripción de los centros penitenciarios, contexto en el que el trabajador social desarrolla su labor.....	22
2.2.2 Aproximaciones más significativas de lo que se entiende por trabajo social penitenciario.....	25
2.2.3 Funciones del trabajador social penitenciario.....	26
2.3 Definición de conceptos	33

3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1 Centro penitenciario de Zuera	34
3.1.1 Perfil profesional.....	34
3.1.2 Funcionamiento de este centro penitenciario.....	35
3.1.3 Principales expectativas del trabajador social penitenciario.....	38
3.1.4 Principales dificultades de trabajador social penitenciario.....	39
3.1.5 Instrumentos para el logro de las expectativas.....	41
3.1.6 Abordaje de las dificultades.....	43
3.1.7 Claridad percibida en las funciones desempeñadas, grado de control de las emociones e interferencia del trabajo en la vida personal.....	44
3.1.8 Grado de satisfacción.....	46
3.1.9 Frecuencia de contacto semanal con los internos.....	46
3.1.10 Sugerencias de los profesionales para mejorar el trabajo social Penitenciario.....	47
3.2 Centro penitenciario de Teruel	49
3.2.1 Perfil profesional.....	49
3.2.2 Funcionamiento de este centro penitenciario.....	49
3.2.3 Principales expectativas del trabajador social penitenciario.....	50
3.2.4 Principales dificultades de trabajador social penitenciario.....	51
3.2.5 Instrumentos para el logro de las expectativas.....	51
3.2.6 Abordaje de las dificultades.....	52
3.2.7 Claridad percibida en las funciones desempeñadas, grado de control de las emociones e interferencia del trabajo en la vida personal.....	52

3.2.8 Grado de satisfacción.....	53
3.2.9 Frecuencia de contacto semanal con los internos.....	53
3.2.10 Sugerencias de los profesionales para mejorar el trabajo social penitenciario.....	54
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	55
4.1 Expectativa fundamental del trabajador social penitenciario: la reinserción social de los internos.....	55
4.2 La estructura de las instituciones penitenciarias: principal limitación.....	56
4.3 Actuaciones y estrategias profesionales del trabajador social penitenciario.....	64
4.3.1 Metodología y Modelos de intervención en el trabajo social penitenciario ¿Eficacia-ineficacia?.....	65
4.3.2 Habilidades sociales y éxito profesional.....	67
4.3.3 Principales actuaciones profesionales y eficiencia ¿Cómo intervenir?.....	70
4.3.4 Motivación vs. desmotivación.....	73
4.3.5 Trabajador social como referente.....	75
4.3.6 Resiliencia y personalidad resistente: conceptos de aplicabilidad reciente en el trabajo social.....	77
5. CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE MEJORA.....	79
5.1 Conclusiones.....	79
5.2 Propuesta de mejora.....	82
6. BIBLIOGRAFIA.....	86
7. ANEXOS.....	89

1. INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo fin de grado de tipo investigación, tiene el objeto de analizar las principales expectativas y dificultades del trabajador social en los centros penitenciarios de Zuera y Teruel.

Teniendo en cuenta, que el trabajo social penitenciario es una realidad que está poco analizada, a través de esta investigación, tratare de aportar un poco más de conocimiento sobre la práctica del trabajador social en estos contextos del ámbito judicial. La labor de estos profesionales no es muy visible socialmente y hay muchos estereotipos en cuanto a penas privativas de libertad. Por lo tanto, esta es una gran oportunidad para que la sociedad, en general, y toda la población interesada en esta área de acción social, en particular, tengan una visión más ajustada de la intervención profesional del trabajador social en el contexto de la prisión, evitando con ello, muchos de los prejuicios existentes en la actualidad.

Entre las personas privadas de libertad, la gran mayoría tienen entre 18 y 30 años. El abandono escolar y la inexperiencia laboral son factores que contribuyen a que sus situaciones sociales de exclusión social les lleven a actos delictivos.

Cuando una persona ingresa en prisión, se ve privada de sus roles sexuales, familiares y sociales. Su aislamiento afectivo y social, le lleva a un deterioro de su identidad y de su autoestima. Las instituciones penitenciarias tienen como fin la reeducación y la reinserción social de los sentenciados a penas y medidas privativas de libertad, así pues, las funciones que desempeña el trabajador social, van orientadas hacia ese camino.

El trabajador social, juega un papel muy importante dentro de los ámbitos de actuación ayudando a la modificación de conductas, de forma temporal o permanente, de personas que amenazan la convivencia social bajo un medio libre. Se trata de lograr alcanzar la reinserción social del individuo, con el fin de que éste tome conocimiento e identifique las circunstancias que originaron su conducta delictiva y las consecuencias derivadas de la privación de la libertad.

Para ello, el profesional debe lograr un ambiente que facilite el camino a la superación de conflictos, considerando como base principal la responsabilidad para el diálogo y teniendo presente que su trabajo va dirigido a un individuo sujeto a una situación que como persona posee dignidad humana.

La ayuda del trabajador social es necesaria tanto para resolver problemas inmediatos como para evitar que se agraven hasta hacerse irremediables. El trabajador social, ayuda al recluso a analizar la situación y a buscar la mejor solución, le alienta a tomar las iniciativas necesarias y le tutela en su realización, a sí mismo, le explica los recursos de los que dispone en la comunidad.

Llegados a este punto, destacar las dificultades de acceder a la información sobre una realidad tan desconocida para la mayoría de la sociedad, dado que, en primer lugar, contactar con los trabajadores sociales penitenciarios y obtener la información que se requiere para realizar el presente trabajo de investigación no es tarea sencilla, sobre todo si tenemos en cuenta el alto grado de control y seguridad de este tipo de instituciones cerradas. Además de ello, no debemos olvidar la escasa literatura científica escrita en relación al objeto de estudio, lo cual, aunque a su vez, resulta motivador y novedoso, no podemos obviar que, supone también una gran barrera a la hora de conseguir los objetivos que, personalmente, persigo con la realización de este trabajo, destacando el conocimiento y el aprendizaje.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación social., contare con las aportaciones más importantes de los autores que he considerado claves en relación a este estudio, así como de la información proporcionada por los trabajadores y las trabajadoras sociales de estos Centros Penitenciarios. De manera que, en primer lugar, a través de dichas referencias teóricas y empíricas, detallare las funciones del trabajador social en ambas instituciones penitenciarias y así, posteriormente, proceder al análisis de las dificultades y expectativas que se dan en el ámbito de la intervención social en la prisión.

1.1 JUSTIFICACIÓN.

He elegido hacer esta investigación por el gran interés que me suscita esta temática, teniendo en cuenta, la escasa literatura científica existente sobre ella. Así pues, la misma

nos permite conocer y acercarnos más a esta realidad social. Además, a medida que he ido avanzado en la realización de este trabajo, soy más consciente de que, gran parte de la utilidad y finalidad que persigo está estrechamente vinculada con la posibilidad de poder crear una propuesta de mejora. Así mismo, estimo que esta investigación es una gran oportunidad de conocimiento para toda la población interesada en el trabajo social dentro del contexto penitenciario y para fomentar y facilitar futuras investigaciones de intervención social en el ámbito de la justicia.

Por otro lado, el haber tenido la oportunidad de realizar las prácticas externas del Prácticum de Intervención en el Centro Penitenciario de Zuera, me ha supuesto una mayor facilidad a la hora de acceder a las entrevistas con trabajadoras sociales de dicho Centro Penitenciario. Durante el periodo de prácticas, compartí las ganas, la incertidumbre y la motivación por ser partícipe de este tema de investigación que, sin duda, nos aproxima al trabajo social en este ámbito.

Así pues, no podemos obviar que, a través del presente trabajo, tratare de reforzar la idea del gran potencial que el mismo supone para el desarrollo, amplitud y profundización del trabajo social en este ámbito de la intervención judicial-penal, tanto a nivel penitenciario, como extra-penitenciario. Igualmente, no solo me refiero a lo que respecta a la propia intervención social de estos profesionales, sino también, a la oportunidad de facilitar y fomentar conocimiento para posibilitar futuras investigaciones sociales en relación a este ámbito de intervención que, en definitiva, rompan con la trágica y oscura idea que la mayoría del imaginario colectivo tiene acerca del contexto penal. Con ello, pretendo en todo momento, aproximarles a una valoración más completa de la labor integral que lleva a cabo el trabajador social en este ámbito y, a la necesidad de especialización que requiere el trabajar en una realidad tan compleja tanto en, términos sociales, como, jurídicos.

Una vez llegado este momento, solo me cabe esperar que la investigación que a continuación reflejo plasme todas las motivaciones y fundamentos que me han llevado a realizarla, así como, impulsar a futuras investigaciones en relación al trabajo social en el sistema judicial, y ahondar conocimientos sobre la intervención social en esta área, al mismo tiempo que, posibilite una práctica profesional más especializada y efectiva.

1.2 OBJETO DE TRABAJO.

Mi principal cometido, a la hora de realizar este trabajo de investigación, está enfocado a detectar y analizar las principales dificultades y expectativas del trabajador social penitenciario.

A través de la presente investigación, tratare de conocer la intervención del Trabajo Social en instituciones penitenciarias, así como, la importancia de su labor, fundamento de sus expectativas. Igualmente, plasmare las dificultades con las se encuentra el trabajador social a lo largo del ejercicio de su profesión, y que métodos y estrategias utiliza para superarlas. Todo ello, me permitirá obtener unas conclusiones sobre la eficacia de dichas intervenciones, del impacto que éstas producen en los internos con los que trabajan y de la satisfacción y motivaciones que tienen estos profesionales.

Debido a la problemática de la temática de investigación, consideró oportuno realizar un objetivo general, tres específicos y dos hipótesis de trabajo.

Siguiendo esta línea, expongo el siguiente objetivo general.

1.2.1 Objetivo general.

Detectar y analizar las dificultades y expectativas del trabajador social en los centros penitenciarios de Zuera y Teruel.

Para desarrollar y concretar este objetivo general, objeto de este trabajo, establezco los siguientes objetivos específicos:

1.2.2 Objetivo específicos.

1. Conocer el funcionamiento de los centros penitenciarios de Zuera y Teruel
2. Detectar los objetivos de intervención del trabajador social y sus principales expectativas de trabajo.
3. Averiguar las dificultades que se les presentan a los profesionales del área de trabajo social en el desarrollo de su labor.

A continuación, he formulado las dos hipótesis que fundamentan la base de mi investigación, con las cuales tratare de verificar si estos supuestos de partida, se cumplen en la realidad social actual.

1.2.3 Hipótesis de trabajo.

1. Los objetivos y las expectativas de intervención propios del trabajador social penitenciario serían más eficaces si se redujeran las limitaciones reglamentarias que el sistema penitenciario tiene.
2. Entiendo que las dificultades de intervención del trabajador social penitenciario se deben en gran medida a la sobrecarga de funciones y expectativas y al insuficiente tiempo disponible.

1.3 METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Para realizar este trabajo, he seguido la siguiente metodología que explicare a continuación:

1.3.1 Metodología empleada: cualitativa-cuantitativa.

Debido a la complejidad social de esta investigación, el presente estudio está basado tanto, en la metodología de tipo cuantitativo como, cualitativo, con la finalidad de obtener la información necesaria que dicha investigación requiere y dotar de carácter científico a la misma.

Dado que mi trabajo se centra en recoger datos subjetivos y opiniones que no son generalizables a toda la población, utilizo la técnica de metodología cualitativa, ya que, pretende descubrir, comprender e interpretar una realidad. Además el método cualitativo tiene como objeto conocer y averiguar el significado de los hechos o sucesos sociales. (Viscarret, 2007).

Por otro lado, según Tapia (2002) y Hernández (2003) la técnica de investigación cuantitativa, se basa en la recogida y análisis de datos, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadísticas para establecer con exactitud, modelos de comportamiento en la población estudiada.

1.3.2 Tipo de investigación, desarrollo del método, técnicas e instrumentos empleados.

Creo conveniente detallar que, en cuanto a la técnica cualitativa, he optado por la entrevista en profundidad como herramienta fundamental, y búsqueda bibliográfica.

Taylor y Bodgan (1994) definen las entrevistas en profundidad, como: “encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tiene los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras” (p.40)

La revisión bibliográfica y recopilación documental, me ayuda a ponerme en contacto con la realidad que quiero investigar. Según Ander-Egg (1982): “los documentos son hechos o rastros de algo que ha pasado, de ahí que, como testimonios que proporcionan información, datos o cifras, constituyan un tipo de material muy útil para la investigación social.” (p.211)

Respecto a la técnica cuantitativa, he escogido la herramienta del cuestionario como instrumento clave para poder profundizar en mi objeto de estudio.

1.3.3 Población objeto de estudio y muestra empleada.

En primer lugar, reseñar que como muestra poblacional empleada para llevar a cabo la elaboración del estudio de esta investigación social, he realizado un número representativo de entrevistas respecto del total de los trabajadores sociales ubicados en estos centros penitenciarios.

Por un lado, en base a las entrevistas realizadas, de siete trabajadoras sociales que ejercen su labor en la actualidad en el centro penitenciario de Zuera, he seleccionado a tres de estas profesionales. Por otro lado, en relación al centro penitenciario de Teruel que cuenta con dos trabajadores sociales en su totalidad, he escogido como muestra poblacional representativa de esta institución a uno de estos profesionales. Con los cuestionarios he seguido la misma selección.

Tabla 1: profesionales entrevistados.

	Sexo	Edad	Nivel de Estudios	Años de experiencia	Centro penitenciario
E.1	Mujer	Entre 46 y 55	Especialidad: trabajo social	Menos de 20 años	Zuera
E.2	Mujer	Entre 46 y 55	Especialidad: trabajo social	Más de 20 años	Zuera
E.3	Mujer	Entre 46 y 55	Especialidad: trabajo social	Más de 20 años	Zuera
E.4	Hombre	Entre 36 y 45	Especialidad: trabajo social	Menos de 20 años	Teruel

Fuente: Elaboración propia (2014).

1.3.4 Temporalización.

El estudio de investigación se llevó a cabo durante los siguientes meses, desde septiembre de 2014 hasta marzo de 2015.

En primer lugar, tras concretar el tema del trabajo fin de grado, me reuní con el director para presentarle el mismo. Una vez aceptada mi propuesta, empecé con la planificación y organización de todo el trabajo a desarrollar.

Diseñe el índice, los objetivos y las hipótesis, las entrevistas y cuestionarios, y me documente y plasme el marco teórico y legislativo y la metodología. Al mismo tiempo, realice las entrevistas y los cuestionarios a los trabajadores sociales de los centros penitenciarios de la Comunidad autónoma de Aragón.

Con la información recopilada, organice y analice los datos obtenidos. A su vez, corrobore las hipótesis iniciales, teniendo en cuenta los objetivos del presente trabajo. También, realice la estructura, la descripción, interpretación, conclusiones y propuesta de mejora dando por finalizado el estudio.

Finalmente, logre el visto bueno del profesor y comencé con la preparación de la presentación y elaboración del Power-Point para su defensa ante el tribunal.

1.4 ESTRUCTURA DEL TRABAJO.

El presente trabajo ha sido estructurado en seis grandes capítulos.

En el primero, abordo la introducción de este estudio, en la cual, detallo y explico porque he escogido esta temática de trabajo y los objetivos e hipótesis planteadas. También, he reflejado en este primer bloque, la metodología del estudio, donde matizo el método, las técnicas y el procedimiento elegido para mi investigación, así como, la población objeto de estudio y, una breve síntesis de su temporalización.

El segundo capítulo trata de la fundamentación de la investigación, que comprende, el marco teórico, en el cuál se citan los autores más relevantes a los que me he referido a lo largo del trabajo fin de grado, el marco legislativo, destacando las normativas más importantes como la Constitución española; la Ley Orgánica 1/1979, de 26 de septiembre, General Penitenciaria; y el Real Decreto 190/1996, de 9 febrero y, por último, para cerrar este segundo capítulo del trabajo defino los términos de especial importancia en relación con la temática a tratar.

El tercer capítulo se basa en el desarrollo empírico, dónde plasmo los resultados de la investigación tanto, de los testimonios de las entrevistas a los profesionales como, de

los datos de los cuestionarios realizados. Además, para aportar una mayor visibilidad y claridad a dichos datos presentó una serie de tablas.

En el cuarto capítulo reflejó, el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos en este estudio, ya plasmados en el anterior capítulo.

En el quinto capítulo se recogen las conclusiones y una propuesta de mejora en relación con el trabajo de campo, objeto de la presente investigación.

Por último se encuentra el sexto capítulo, el cual engloba tanto, las referencias bibliográficas consultadas como, la web-grafía utilizada.

Finalmente, cabe destacar que el sistema de citación de bibliografía utilizada en este trabajo de investigación es el sistema APA (Asociación Americana de Psicología), el cual se indicó en las Directrices sobre metodología recomendadas para el Trabajo Fin de Grado 2014-2015.

2. FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Para fundamentar mi trabajo de investigación por un lado y debido a la importancia que la legislación tiene en cuanto a las funciones del trabajador social en los centros penitenciarios de España, enunciare a continuación las normativas más relevantes por las que queda regulada la intervención social. Y por otro lado, plasmare los planteamientos teóricos más importantes de los autores seleccionados en relación al objeto de estudio.

2.1 MARCO LEGISLATIVO.

De manera que, la legislación de referencia que he seleccionado para este trabajo, debido a su concreción y precisión teniendo en cuenta la temática de estudio a tratar, es la siguiente:

- **Constitución Española de 1978.**

Dentro del Título I, capítulo II de los Derechos y Libertades, varios artículos son fundamentales para esta investigación:

Dentro de la sección 1ª de los Derechos Fundamentales y Libertades públicas:

El artículo 25, tiene especial mención, puesto que establece el principio de legalidad penal, donde “nadie puede ser condenado o sancionado por acciones u omisiones que en el momento de producirse no constituyan delito, falta o infracción administrativa, según la legislación vigente en aquel momento”. Por otro lado, también constituye que “las penas privativas de libertad y las medidas de seguridad estarán orientadas hacia la reeducación y reinserción social y no podrán consistir en trabajos forzados” por lo tanto, la persona “tendrá derecho a un trabajo remunerado y a los beneficios correspondientes de la Seguridad Social, así como al acceso a la cultura y al desarrollo integral de su personalidad” durante su estancia en prisión.

- **Ley Orgánica 1/1979, de 26 de septiembre, General Penitenciaria.**

Destaco el Título III sobre el tratamiento, que comprende los artículos del 59 al 72.

De todos ellos, a modo de síntesis aclarativa y focalizada en la temática de estudio a desarrollar, resalto el artículo 59 que hace mención al tratamiento penitenciario, como “un conjunto de actividades directamente dirigidas a la consecución de la reeducación y reinserción social de los penados. Pretende hacer del interno una persona con la intención y la capacidad de vivir respetando la Ley penal, así como de subvenir a sus necesidades.”

El artículo 66, refleja que se podrán organizar en los centros correspondientes programas basados en el principio de comunidad terapéutica para grupos determinados de internos. También, “se concederá especial atención a la organización en los establecimientos de cumplimiento de cuantas sesiones de asesoramiento psicopedagógico y de psicoterapia de grupo se juzguen convenientes dada la programación del tratamiento y los criterios de selección usados en estos métodos así como a la realización de terapia de comportamiento y de procedimientos tendentes a modificar el sistema de actitudes del interno cuando sean desfavorables o negativos, todo ello con absoluto respeto a la personalidad del mismo”.

“En el programa de tratamiento se integrará también la formación y el perfeccionamiento profesional de aquellos sujetos cuya readaptación lo requiera, realizándose con asesoramiento psicológico continuo durante el proceso formativo y previa la orientación personal correspondiente”.

Este equipo técnico de especialistas según el artículo 70, deberá actuar con los siguientes fines “completar la labor de los equipos de observación y de tratamiento en sus tareas específicas; resolver las dudas y consultas de carácter técnico que se formulen por el centro directivo; realizar una labor de investigación criminológica; participar en las tareas docentes de la escuela de estudios penitenciarios”.

El fin primordial del régimen de los establecimientos de cumplimiento, lo recoge el artículo 71, el cual es “lograr en los mismos el ambiente adecuado para

el éxito del tratamiento, y en consecuencia, las funciones regimentales deben ser consideradas como medios y no como finalidades en sí mismas”. Así mismo, “las actividades integrantes del tratamiento y del régimen, aunque regidas por un principio de especialización, deben estar debidamente coordinadas. La dirección del establecimiento organizará los distintos servicios de modo que los miembros del personal alcancen la necesaria comprensión de sus correspondientes funciones y responsabilidades para lograr la indispensable coordinación”.

■ **Real Decreto 190/1996, de 9 febrero, que aprueba el Reglamento Penitenciario.**

Dentro del título I, disposiciones generales, en el Capítulo Primero sobre el ámbito de aplicación y principios generales, se encuentra el artículo 2, en cual se reflejan los fines de la actividad penitenciaria. Ellos son “la reeducación y reinserción social de los sentenciados a penas y medidas de seguridad privativas de libertad, así como la retención y custodia de los detenidos, presos y penados y la asistencia social de los internos, liberados y de sus familiares”. También, el artículo 3.3 cobra gran importancia, ya que la actividad del Trabajador Social está especialmente ligado al principio inspirador del cumplimiento de las penas y medidas de seguridad privativas de libertad al que hace referencia, siendo este “la consideración de que el interno es sujeto de derecho y no se halle excluido de la sociedad, sino que continúa formando parte de la misma. En consecuencia, la vida en prisión debe tomar como referencia la vida en libertad, reduciendo al máximo los efectos nocivos del internamiento, favoreciendo los vínculos sociales, la colaboración y participación de las entidades públicas y privadas y el acceso a las prestaciones públicas”. Así como los derechos que se disponen en el Capítulo II, artículo 4.2.

En el Título V del tratamiento penitenciario, Capítulo I, el artículo 110 marca los elementos del tratamiento, para la consecución de la finalidad resocializadora de la pena privativa de libertad, la Administración Penitenciaria:

a) Diseñará programas formativos orientados a desarrollar las aptitudes de los internos, enriquecer sus conocimientos, mejorar sus capacidades técnicas o profesionales y compensar sus carencias.

- b) Utilizará los programas y las técnicas de carácter psicosocial que vayan orientadas a mejorar las capacidades de los internos y a abordar aquellas problemáticas específicas que puedan haber influido en su comportamiento delictivo anterior.
- c) Potenciará y facilitará los contactos del interno con el exterior contando, siempre que sea posible, con los recursos de la comunidad como instrumentos fundamentales en las tareas de reinserción.

Cobra gran importancia el artículo 112, en cuanto a que: “(...) la clasificación inicial y las posteriores revisiones de la misma se realizarán mediante la observación directa del comportamiento y los informes pertinentes del personal penitenciario de los Equipos Técnicos que tenga relación con el interno, así como utilizando los datos documentales existentes”.

En el Capítulo II, sobre programas de tratamiento, el artículo 113 trata de las actividades de tratamiento, que “se realizarán tanto en el interior de los Centros penitenciarios como fuera de ellos, en función, en cada caso concreto, de las condiciones más adecuadas para la consecución de los fines constitucionales y legales de la pena privativa de libertad”. Y “en todo caso, la Administración Penitenciaria tendrá en cuenta los recursos existentes en la comunidad para la ejecución de las actividades del tratamiento penitenciario”.

Finalmente, cito el artículo 301 por su importancia y relevancia en relación a esta temática de estudio “los asistentes sociales realizarán las tareas siguientes: Entrevistarse con los internos observados o tratados, con sus familiares y en general con las personas que los conozcan (...), recogiendo por todos los medios a su alcance la mayor información periférica posible acerca de aquellos; Escribir solicitando datos sobre los internos a familiares o personas de la localidad donde hayan vivido, Centros o empresas donde hayan permanecido o trabajado, y en general, a quienes puedan proporcionar información para el estudio de su personalidad; Escribir el informe propio de su especialidad y aportarlo a las reuniones del Equipo, así como cuando se les solicite por la Dirección del Establecimiento; Asistir como vocales a las reuniones de los Equipos de Observación y de Tratamiento, participando en sus acuerdos y actuaciones;

Colaborar en la ejecución de los métodos de tratamiento, en especial por medio de métodos sociales; Gestionar a los internos del establecimiento la ayuda que precisen en asuntos propios o referentes a sus familias; Recoger la documentación de la información obtenida en el desempeño de su función, archivándola y custodiándola en su departamento; Mantener las relaciones profesionales adecuadas con los demás Asistentes Sociales que trabajan en instituciones penitenciarias y sobre todo con la Comisión de asistencia Social; cumplir cuantas tareas se le encomienden por el director o subdirector jefe de equipo dentro del campo estrictamente profesional.”

2.2 MARCO TEÓRICO.

Será en este momento cuando me centrare en detallar y reflejar aquellos planteamientos más relevantes en función de las aportaciones de varios autores que hemos seleccionado por ser expertos en esta temática del trabajo social penitenciario, objeto de la presente investigación. Siendo estos: Curbelo y Ledesma (2007) y García (1994).

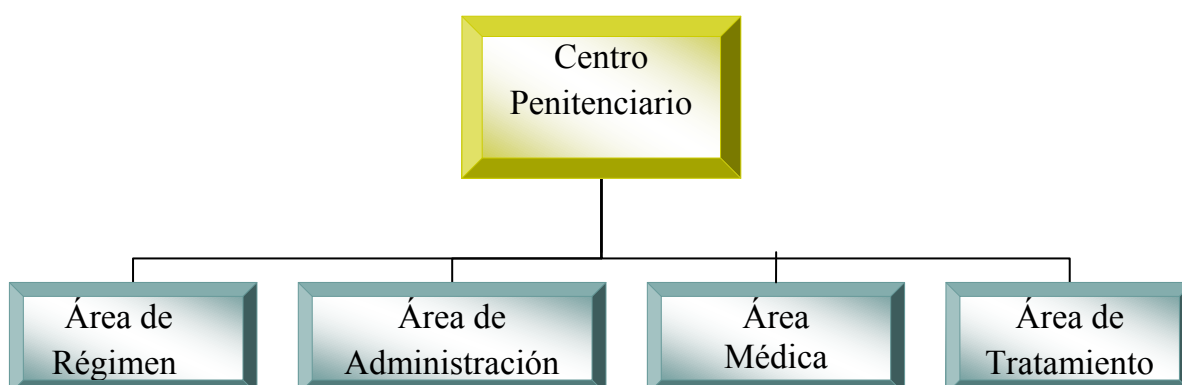
2.2.1 Descripción de los centros penitenciarios, contexto en el que el trabajador social desarrolla su labor.

Para ello, consideró pertinente empezar haciendo una presentación del contexto en el que el trabajador social desarrolla su labor ya que, es un factor que lo condiciona en gran medida.

De modo que, para describir este contexto parto de la base legislativa al hacer referencia a los dos objetivos claves que rigen el funcionamiento de una institución penitenciaria en España, por un lado, la seguridad y custodia, y por el otro, la reeducación y reinserción social.

Atendiendo a esta doble funcionalidad de la institución penitencia, detallo que los centros penitenciarios en España se organizan en cuatro áreas o secciones de trabajo:

Mapa conceptual 1. Organización y funcionamiento de un centro penitenciario en España.



Fuente: Elaboración propia (2014).

El área de régimen, tiene encomendada la gestión y custodia de la documentación y expedientes de las personas privadas de libertad y su tarea está ligada a la gestión de incidencias procesales, comunicaciones con los tribunales sentenciadores, liquidaciones de condena, etc.

El área de administración, encargada del funcionamiento del centro en lo referido a compras de mercancías, alimentos, relación con proveedores, gestión del presupuesto, habilitación de nóminas, etc. Esta área administrativa es similar a la de otras empresas ordinarias. Además, supervisa las cuentas de cada una de las personas privadas de libertad a través de los peculios, cuya disposición se hace efectiva a los internos a través de tarjetas de créditos personales. Las personas privadas de libertad utilizan las mismas en los economatos de los módulos.

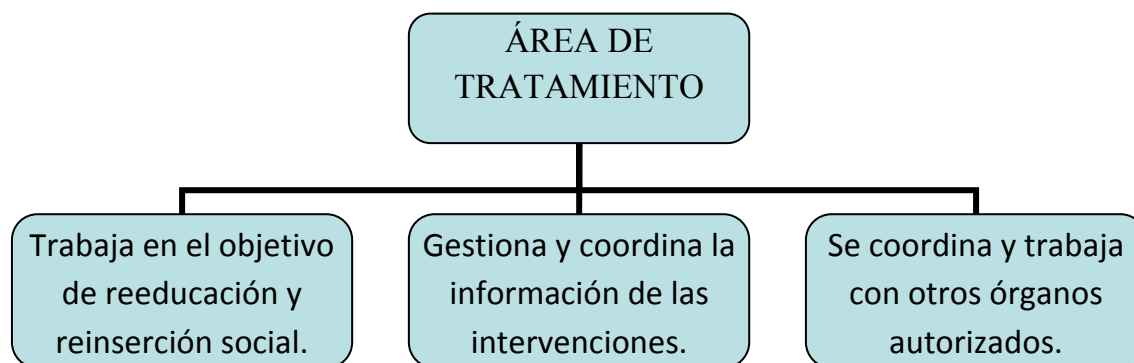
El área médica se encarga de la atención y seguimiento sanitario de los internos. El área de seguridad y régimen interior, se encarga de coordinar la seguridad y vigilancia de las persona privadas de libertad, así como la seguridad del centro. Igualmente, supervisa y autoriza el acceso al centro de las personas que lo visitan, ya sean familiares o profesionales de otras instituciones.

Finalmente, destacar el área de tratamiento, donde el trabajador social está adscrito como integrante del equipo de observación y tratamiento de la institución penitenciaria, órgano colegiado que trabaja para lograr la consecución del objetivo de reeducación,

reinserción y resocialización de los internos. Esta área es conocida también como el área de tratamiento y se encarga de gestionar y coordinar la información referida a la intervención social de las personas privadas de libertad, custodiando los expedientes relacionados con la misma. Además, coordina la comunicación con otros órganos autorizados, como los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria, a través de la remisión de informes y expedientes de los internos (Curbelo y Ledesma, 2007).

Debido a la vinculación que tiene el área de tratamiento con mi objeto de investigación, creo conveniente presentar el siguiente mapa conceptual para destacar su relevancia y aportar una mayor claridad.

Mapa conceptual 2. Principales funciones del área de tratamiento.



Fuente: Elaboración propia (2014).

Además, aquí trato de reflejar que ambos objetivos de la prisión no son necesariamente incompatibles, más bien todo lo contrario, ambos se complementan e interrelacionan entre sí para conseguir esta doble funcionalidad que persigue la institución. El primero, de guardia, custodia y seguridad, permite el logro del segundo, siendo éste la reeducación y reinserción social de los internos ya que, mediante el cumplimiento del primero las personas privadas de libertad aprenden a interiorizar y respetar ciertas normas de conducta y de convivencia que permiten estimular al interno para que lleve una vida ordenada y responsable dentro del establecimiento que posteriormente debe mantener y seguir aplicando una vez en libertad.

De este modo, vemos que este doble objetivo pretende en todo momento la interiorización del principio de autorresponsabilidad como dirección clave y unitaria que se lleva a cabo a través de la dinámica de complementariedad de ambas funciones.

Así pues, indiscutiblemente, con el tratamiento penitenciario se pretende que el interno aprenda, interiorice y adquiera unas normas de conducta y convivencia que le permitan respetar las normas y leyes una vez en libertad, aplicando este aprendizaje, y así no vuelva a reincidir, respetando también al prójimo y así mismo. (Pardos, Valderas, 1995).

2.2.2 Aportaciones más significativas de lo que se entiende por trabajo social penitenciario.

Tras esta contextualización, nos adentramos en el objeto de trabajo aportando una definición de lo que es trabajo social, siguiendo a Ledesma (2007), es la actividad profesional específica dirigida a facilitar y favorecer una mejor adaptación de las personas, familias y grupos en el medio social en el que viven, desarrollando el sentido de identidad y de responsabilidad en los individuos, fortaleciendo las capacidades de las personas, de sus relaciones interpersonales y de su interacción con los recursos comunitarios.

Seguidamente, centrándonos en la temática de estudio a desarrollar, presento lo que es el trabajo social penitenciario, “la profesión de la disciplina del trabajo social que desarrolla su intervención profesional en el contexto institucional penitenciario, con pertenencia institucional orgánica y funcional, cuya finalidad es el desarrollo humano y social de las persona privadas de libertad, para solucionar, prevenir y transformar las situaciones de necesidad de éstas, en prosecución de una efectiva reeducación y reinserción social.” (Curbelo y Ledesma, 2007, p. 253).

Esta definición nos introduce al objeto de investigación del presente trabajo al clarificar las principales expectativas de intervención del trabajador social penitenciario, siendo estas: lograr el desarrollo humano y social de los internos, proceso de reeducación, para que por ellos mismos puedan solucionar sus problemas y mejorar sus circunstancias vitales en todas las esferas de la vida: trabajo, familia, salud, etc., de forma que logren vivir una vida íntegra y en última instancia, que se dé una reinserción social real y efectiva del individuo en relación a su vida en sociedad, lógicamente con el respeto a las leyes imperantes, al prójimo y así mismo, teniendo en cuenta que, como ya hemos visto anteriormente, el concepto de reinserción social lleva implícita a su esencia

la idea y acción de respeto a las normas sociales y legales establecidas y que, por tanto, el individuo no vuelva a cometer un delito. (Rabelo, 2009).

2.2.3 Funciones del trabajador social penitenciario.

Para que el trabajador social en el contexto de instituciones penitenciarias pueda lograr los objetivos del tratamiento deberá desplegar una serie de técnicas y modelos en su práctica profesional, con la limitación de no vulnerar los derechos constitucionales.

A continuación, expongo las funciones que se consideran propias del trabajador social penitenciario siguiendo a García (1994): “estudio y observación de la situación socio-familiar del interno para posterior realización de informes propios de nuestra especialidad; información, orientación y asesoramiento a internos y familiares de los recursos sociales existentes, tanto a nivel penitenciario como extra penitenciario; participación de los diferentes programas existentes en el centro penitenciario a nivel interdisciplinar; la proyección exterior de la asistencia social penitenciaria en coordinación con los servicios públicos o privados; investigación social sobre el trabajo social y su eficacia.” (p.46).

Profundizando en la presente investigación, Ledesma (2007) agrupa en dos categorías las funciones del trabajador social en el contexto institucional penitenciario.

Por un lado, atendiendo a las funciones ordinarias destaca: la atención y entrevista a la persona privada de libertad cuando ingresa en prisión; recogida de datos básicos, ficha social, orientación sobre el funcionamiento de la prisión, etc.; y la atención a la persona privada de libertad durante su estancia en prisión, a través de entrevistas individuales en las que principalmente se realizarán labores de asesoramiento, gestión de solicitudes, orientación sobre su evolución penitenciaria, etc.; en el estudio de la situación socio-familiar se indagará en la trayectoria vital del interno mediante la apertura de la historia social y posterior realización del informe social; atención a la familia de la persona privada de libertad y asesoramiento en cuanto a cuestiones que planteen normalmente, por medio telefónico o entrevistas en el centro si es necesario; gestiones y trámites entre organismos públicos, contactos con otros organismos que manejan expedientes de los internos, gestión de solicitudes de prestaciones sociales, tramitación de la documentación del interno, así como la coordinación con los servicios

Análisis de las dificultades y expectativas del trabajador social en los centros penitenciarios de Zuera y Teruel.

sociales y el resto del área de bienestar social; en la asistencia y participación en las reuniones de los órganos colegiados, se aportará el informe social del interno, así como las cuestiones que se consideren de especial interés; realización de informes sociales dirigidos a los órganos decisorios que lo solicitan, fundamentalmente el juzgado de vigilancia y dirección general de instituciones penitenciarias. (Ledesma, 2007).

Por otro lado, las funciones especiales son aquellas que engloban la atención social a madres con hijos, análisis de la situación social de éstas y sus hijos y coordinación con recursos sociales externos; atención social a personas privadas de libertad en régimen abierto; atención a los liberados condicionales; participación en programas de intervención entre otras competencias que queden establecidas en el reglamento y el resto de normas de desarrollo en esta materia. (Ledesma, 2007).

Tabla 2. Funciones del trabajador social penitenciario.

FUNCIONES ORDINARIAS	FUNCIONES ESPECIALES
Atención a los internos	Atención social a mujeres y personas drogodependientes y/o trastornos mentales
Realización de entrevistas individuales	Atención social a internos en régimen abierto
Estudio socio-familiar	Atención a los liberados condicionales
Realización de la historia social	Realización de informes sociales
Asesoramiento y orientación	Participación en programas de intervención
Gestión de solicitudes y tramitación de demandas	
Coordinación con organismos públicos y privados	
Asistencia y participación en las	

reuniones de los órganos colegiados

Realización de informes sociales

Fuente: elaboración propia (2014).

Finalizare el presente marco teórico del trabajo explicando y detallando los tres momentos claves de intervención del trabajador social penitenciario, tales son; el ingreso, la estancia y la excarcelación (García, 1994). Es importante destacar los siguientes elementos que interactúan entre sí en la intervención social durante estos tres momentos, siendo estos el interno, el profesional, la familia y los recursos tanto interno como externos.

Así pues, comienzo reflejando que inicialmente la intervención del trabajador social penitenciario se sitúa en la entrevista de ingresos, esta entrevista implica el primer contacto con las personas privadas de libertad que acaban de entrar en prisión, la misma se realiza durante las 24 horas siguientes al ingreso del interno y sus objetivos principales son: conocer al interno y facilitar su inmediata clasificación para el destino a uno de los módulos del centro penitenciario; orientar al nuevo interno sobre el medio en el que se va a desenvolver su vida, facilitándole las pautas y normas de funcionamiento de la institución e informar y contactar con la familia del interno para tranquilizarle e informarle de la situación de la persona que acaba de ingresar y así ya desde este momento se inicia la acción-intervención-relación con la familia que permita mantener la cohesión familiar, es decir, la relación entre el interno y su familia, intentando subsanar las dificultades que la reclusión implica de cara a la relación y contacto entre interno, familia y entorno social de éste. Aquí el trabajador social juega un papel clave ya que, actúa de nexo de unión entre el interno y su familia.

El resto de la intervención del trabajador social penitenciario durante la estancia del interno en la prisión se centra y divide en torno a cuatro áreas y/o aspectos fundamentales que el profesional ha de ser capaz de conectar para poder llevar a cabo una intervención integral, éstos son: el interno, su familia, los recursos internos de la prisión, como son los diferentes profesionales del equipo de observación y tratamiento y las juntas de tratamiento principalmente, y los recursos externos a la prisión.

En primer lugar, resaltó el área relacionada con la atención directa al interno, donde emanan las tareas de información respecto a temas de régimen interior y de tratamiento (comunicaciones, permisos, revisiones de grado etc.) así como, de los profesionales y servicios o programas a los que puede dirigirse y los cauces y forma de llegar hasta ellos, aquí entraría la función de orientación y derivación.

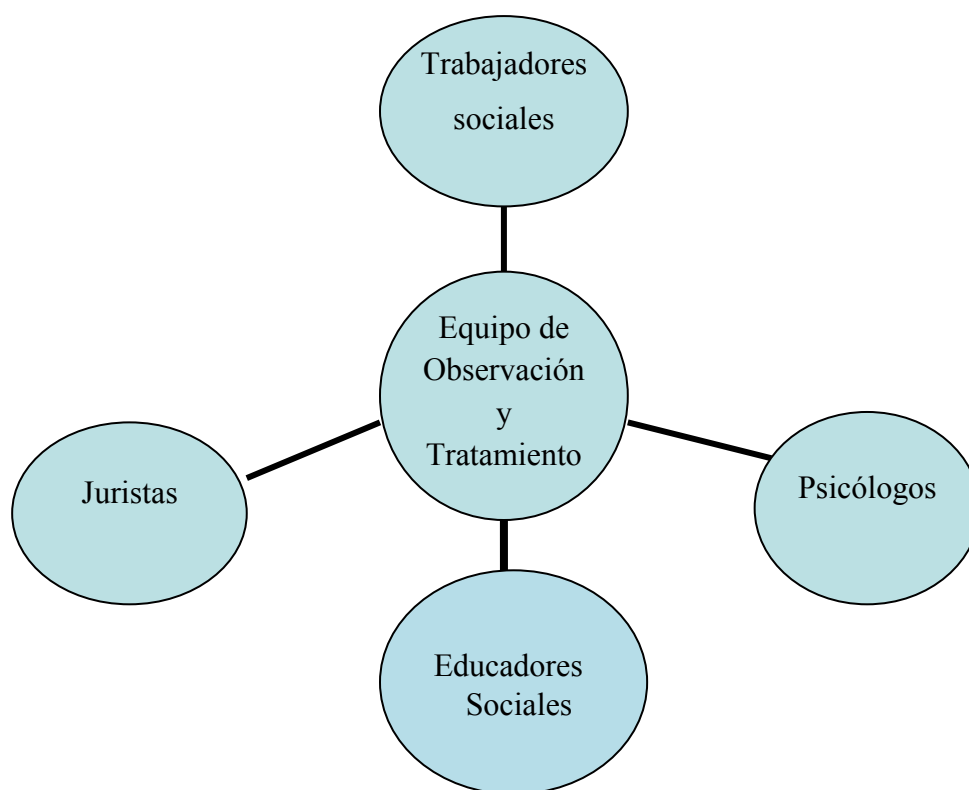
Entre otras tareas claves a destacar dentro de esta área, están las llamadas telefónicas a los familiares, a veces a petición de los internos o para dar respuesta a preguntas planteadas por los profesionales y verificar y contrastar la información que les aportan los internos y así, poder valorar e intervenir en consecuencia a la realidad dada.

También, las llamadas a juzgados, tribunales y audiencia provincial para información de abogados de oficio, localización de documentación, etc.; tramitación de transferencias bancarias; aportar información sobre el tratamiento a drogodependientes en prisión. Además, aborda las problemáticas sobre la familia del interno, orienta y aporta información sobre recursos sociales extra-penitenciarios y se coordina con los centros de servicios sociales municipales, etc.

Otras gestiones, van en la línea de la iniciación o renovación de la documentación nacional de identidad; realizar trámites relacionados con las tarjetas de residencia en el caso de internos extranjeros y coordinación, y comunicación con los consulados; tramitación de pensiones no contributivas, etc.

En segundo lugar no debemos olvidar que en España, el trabajador social penitenciario forma parte del equipo de observación y tratamiento y de la junta de tratamiento del centro penitenciario en el que desarrolla su labor, donde va a jugar un papel crucial. Deberá realizar los informes propios de su especialidad a efectos de la clasificación en un grado de tratamiento, así como de la concesión o no de permisos, traslados a otros centros penitenciarios y libertad condicional. Además de esta tarea fundamental, es aquí donde se enmarca la coordinación con otros profesionales del equipo de tratamiento, como juristas y psicólogos entre otros, y de la junta de tratamiento.

Mapa conceptual 3. Profesionales del Equipo de Observación y Tratamiento.



Fuente: Elaboración propia (2014).

Así mismo, el profesional de trabajo social como miembro de la junta de tratamiento, órgano colegiado, tiene asignadas otras funciones y actividades que le son propias, como las entrevistas con los familiares de los internos a efectos de permisos de salida, clasificación o revisión de grado, etc.; la participación en los diferentes programas del centro, como los programas de mujeres, de jóvenes, el GAD (Grupo de ayuda a drogodependientes), etc.; la realización de informes sociales en caso de hospitalización, fallecimiento de algún familiar, que son solicitados por la dirección del centro a efectos de permiso de salida extraordinario; y elaboración de estadísticas trimestrales, entre otras.

En tercer lugar, señalar que el trabajo social con las familias de los internos suele ser mayoritariamente telefónico, debido a la lejanía de los centros penitenciarios a los centros urbanos, a que muchos internos no son de la zona y a veces también, a la escasez de recursos económicos entre otros factores. Si bien, existen ocasiones en las

que se establecen entrevistas con los familiares de los internos en los propios establecimientos penitenciarios. La principal tarea para las familias es reducir los niveles de ansiedad que la misma suele presentar en los primeros momentos e informar acerca de la situación del familiar, de cara al tratamiento principalmente y de su evolución. También se les llama para contrastar la información que les aportan los internos.

Finalmente, el último aspecto a abordar es el trabajo que se realiza con los recursos extra-penitenciarios. Como por ejemplo, en el caso de internos extranjeros, el de realizar una comunicación directa y continua con los consulados en relación con el pasaporte, con la policía en cuanto al DNI y con la Subdelegación del Gobierno y la Brigada de extranjería en el caso de la renovación de tarjetas de residencia, con el servicio de menores, teniendo en cuenta las relaciones padre e hijo/a, madre e hijo/a, etc.

En el momento de la excarcelación, se llevan a cabo una o más entrevistas, las que sean necesarias para asentar y reafirmar las bases del proceso seguido, valorar la evolución del tratamiento realizado, etc. Más concretamente las tareas del trabajador social en esta última fase son: realizar un informe social de forma rigurosa en el que debe quedar reflejado la trayectoria del interno en relación al tratamiento realizado, señalando así las diferentes actividades y cursos que ha realizado, los permisos de salida, el uso que ha hecho de los mismos, etc., y las nuevas expectativas, consecuencia de este proceso de enriquecimiento y mejora personal.

En la última entrevista se valora, orienta y apoya al interno teniendo en cuenta su proceso. El trabajador social debe realizar una labor de apoyo y orientación y tranquilizar al interno aportándole seguridad y confianza. Para ello, resulta necesario que el trabajador social del centro penitenciario le informe verazmente de las reglas y funcionamiento interno de CIS (Centro de Inserción Social) y, de este modo, que sea consciente de que puede acatarlas igualmente, como ha hecho en el centro penitenciario. Además de ello, es crucial que el trabajador social haga hincapié en sus expectativas y concretarlas, tratando y trabajando todas las áreas de intervención social a partir de las cuales el interno va a desarrollar su vida: familia, vivienda, recursos económicos, empleo, formación, salud, ocio y tiempo libre. Aquí, es muy importante la orientación hacia los recursos sociales externos como centros de base de servicios sociales, INAEM

etc. y junto a ello el trabajador social debe destacar todas sus habilidades, capacidades y potencialidades para realizar una autentica labor de orientación, apoyo y motivación.

Con todo ello, se pretende que el usuario tenga una imagen de sí mismo ajustada a la realidad, siendo consciente de su propio proceso de cambio y desarrollo, como aquello sobre lo que ha de trabajar en las diferentes áreas mencionadas previamente para lograr una vida plena, íntegra y de respeto al otro. Este proceso y evolución del tratamiento debe informarse también a las familias, acercándolos lo más posible a la realidad del interno, por lo que la precisión y la claridad son aspectos fundamentales que deben guiar la acción del trabajador social.

En definitiva, todo ello me permite remarcar que el fin último desde el trabajo social en la prisión, y de toda esta intervención detallada, es que el interno logre su reinserción social desarrollando su vida de manera plena y digna y por tanto, exista una continuidad entre el proceso de mejora y crecimiento personal seguido durante su estancia en la prisión y la realidad exterior.

Tabla 3. Funciones del Trabajador social.

FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL		
INGRESO EN LA PRISIÓN	ESTANCIA EN LA PRISIÓN	EXCARCELACIÓN
Entrevista	Atención directa con el interno a través de entrevistas	Entrevista final
Asesoramiento y orientación	Contacto con los familiares	Redacción del informe final, sobre la trayectoria y evolución penitenciaria del interno
Contacto e información a la familia	Estudio y valoración de la situación	

Orientación, derivación y seguimiento

Realización de trámites en coordinación con los recursos extra penitenciarios

Participación en la junta de tratamiento

Realización de informes sociales

Fuente: elaboración propia (2014).

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS RELEVANTES.

- ◆ **El trabajo social penitenciario:** es una disciplina de las ciencias sociales, enmarcada en la política penitenciaria, que se basa en el respeto de los derechos humanos y dignidad de la persona que ha quebrantado el ordenamiento legal; el quehacer profesional está orientado al logro de un cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas que promueve la resocialización del interno y la prevención del delito, mediante una metodología de intervención profesional individual, grupal y familiar.
- ◆ **Tratamiento penitenciario:** fortalecer en forma integral y multidisciplinaria el aprendizaje de los internos en los establecimientos penitenciarios a través del capacitación y actualización docente de acuerdo al nivel y programa educativo, implantación de la educación no formal como complemento de la educación formal. Implementación de aulas, talleres, y la promoción de actividades productivas y empresariales.

3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

En este apartado explicare cuáles son los resultados que he obtenido a lo largo de toda la investigación. Para ello, he organizado la información obtenida teniendo en cuenta los dos centros penitenciarios estudiados, por un lado el Centro Penitenciario de Zuera y por otro, el Centro Penitenciario de Teruel. De este modo, pretendo aportar una mayor claridad y precisión, pudiendo comparar y analizar posteriormente las diferencias que de ambos emanan, llegando así finalmente a las conclusiones del presente trabajo de investigación.

Así pues, a partir de dicha clasificación, presentare las siguientes tablas que muestran las respuestas ofrecidas por los trabajadores sociales de las instituciones penitenciarias de Zuera y Teruel respecto a los cuestionarios que se les aplicaron, aportando de esta manera mayor visibilidad y claridad a los mismos. Igualmente, reflejare el contenido obtenido en relación a las entrevistas realizadas.

3.1 CENTRO PENITENCIARIO DE ZUERA.

3.1.1 Perfil profesional.

Tabla 4: Perfil del trabajador social en el centro penitenciario de Zuera.

	Sexo	Edad	Nivel de Estudios	Años de experiencia
Profesional Entrevistada N°1	Mujer	Entre 46 y 55	Especialidad: trabajo social	Menos de 20 años
Profesional Entrevistada N°2	Mujer	Entre 46 y 55	Especialidad: trabajo social	Más de 20 años
Profesional Entrevistada N°3	Mujer	Entre 46 y 55	Especialidad: trabajo social	Más de 20 años

Fuente: Elaboración propia (2014).

De esta tabla podemos observar el perfil profesional de las tres trabajadoras sociales entrevistadas y encuestadas del centro penitenciario de Zuera.

Como muestra la tabla, las tres profesionales son mujeres, tienen entre 46 y 55 años, han estudiado la carrera universitaria de Trabajo Social. Además todas ellas tienen más de 20 años de experiencia profesional.

Este último aspecto, en relación a los años de experiencia laboral, y resumiendo la información aportada por varias de las trabajadoras sociales entrevistadas, es muy importante de cara al aprendizaje y al logro de las expectativas de trabajo. [E1, E2]

3.1.2 Funcionamiento de este centro penitenciario.

En relación a esta segunda cuestión, reseñar que una de las profesionales entrevistadas que ejerce su labor en mencionada institución manifiesta que: “ *Los objetivos que rigen el funcionamiento de las instituciones penitenciarias en España, por un lado, el de la seguridad y custodia, y por otro el de reeducación y reinserción social, quedan fijados y regulados en la Ley General Penitenciaria, en el reglamento penitenciario y en la Constitución Española, siendo la expectativa principal que persigue la prisión el conseguir la reinserción social de las personas que están cumpliendo una pena privativa de libertad. Para ello existe un órgano colegiado, la junta de tratamiento, cuya función es conseguir y trabajar en esta meta a través del establecimiento, planificación y ejecución de lo que se denomina y conoce por tratamiento penitenciario.*” [E.1]

Otra de las trabajadoras sociales de este centro penitenciario, haciendo referencia a esta última idea de la junta de tratamiento, matiza que: “*entre todas las áreas en las que se organiza el trabajo de la institución penitenciaria es clave destacar la Junta de tratamiento, órgano colegiado de la institución penitenciaria donde se estudian y se toman las decisiones relacionadas con el tratamiento y programas de tratamiento de cara interno. En ella además de todos los profesionales que componen los equipos de observación y tratamiento, como juristas, psicólogos, educadores y trabajadores sociales participan activamente el director y la subdirectora de tratamiento del centro. Es aquí donde el trabajador social tiene una importante labor como miembro de este órgano colegiado.*” [E.2]

Las tres profesionales entrevistadas que trabajan en este centro penitenciario coinciden en que el funcionamiento de las instituciones penitenciarias en España es muy similar, puesto que todas se rigen en torno a una legislación común que marca y regula su funcionamiento. Ahora bien, las tres trabajadoras sociales de este centro penitenciario, al comparar con la otra institución estudiada, la de Teruel, ponen el énfasis en que la diferencia sustancial entre ambas radica en el número de internos. [E.1, E.2 y E.3]

▪ **Factores que favorecen el logro de los objetivos que persigue este centro penitenciario.**

En relación a ello, una de las profesionales entrevistadas afirma que: *“como trabajadora social con mucha experiencia en prisiones valoro de una forma muy positiva los centros penitenciarios que hay actualmente, porque hemos pasado en 25 años de tener una estructura de prisiones donde todas las personas convivían prácticamente juntas, igual daba la tipología delictiva, la edad etcétera, todos estaban juntas y eso dificultaba y creaba mucha conflictividad. Además las prisiones que tenemos ahora en España son muy grandes entonces la misma estructura hace que el conflicto sea menor, son espacios grandes, amplios, con más zonas verdes, con la posibilidad de que las personas con unas características particulares puedan estar diferenciadas en estos módulos. Con lo cual mi valoración es positiva. Lógicamente hay muchas cosas que mejorar, pero en líneas generales yo creo que España hoy puede decir que tiene unas cárceles muy dignas y preparadas para el proceso de reinserción social que nos marca la constitución”*. [E.1]

Así mismo, profundizando en esta cuestión, otra de las trabajadoras sociales entrevistadas resalta lo siguiente: *“con tanto bagaje y experiencia en este campo de intervención, de alguna manera me veo parte de esta institución desde la cual trabajo hace tantos años y por tanto mi valoración sobre la misma es más positiva que negativa, puesto que tengo en cuenta todos los cambios positivos y mejoras que se han producido durante todo este tiempo: renovación de las instalaciones que facilita mucho el trabajo; incorporación de nuevos profesionales; separación de la población en función de la tipología delictiva, demandas y problemáticas y características de cada interno, etc. Ello permite hacer un estudio más minucioso de cada caso”*. [E.2]

■ **Factores que dificultan el logro de los objetivos de este centro penitenciario.**

Atendiendo a la información aportada por una de las trabajadoras sociales entrevistadas de este centro penitenciario, destacar que: *“partiendo del gran número de población de esta institución, la de Zuera, podemos considerar este factor como una de las mayores barreras que dificultan el abordaje de las problemáticas y procesos de rehabilitación y tratamiento, dado que hay una gran población de internos mucho mayor respecto al número de profesionales del área de tratamiento, con lo cual no se les puede dedicar el tiempo que precisaría cada uno de ellos, ya que somos 6 trabajadoras sociales para 1.400 internos aproximadamente en la actualidad”*. [E.2]

Señalar que esta idea es compartida por otra de las profesionales entrevistadas, cuando manifiesta: *“el elevado volumen de población de internos, teniendo en cuenta el escaso número de profesionales trabajando en relación a este colectivo constituye una de las mayores barreras de cara al logro del objetivo de reinserción social de todo tratamiento penitenciario, por lo que la escasez de tiempo disponible se presenta como principal limitación con la que nos encontramos las trabajadoras sociales, y seguramente el resto de profesionales del equipo técnico de observación y tratamiento.”* [E.3]

Otra dificultad que he detectado en relación a la información aportada por una de las profesionales entrevistadas con mucha experiencia en el trabajo social penitenciario es: *“que a pesar de que se ha mejorado mucho hay ciertas cosas que dificultan los tratamientos sobre todo en el tema de drogodependencias, como la entrada de drogas en el interior de la prisión. La barrera de conseguir, que a pesar de los controles que existen evidentemente, sigue existiendo la posibilidad de consumir tóxicos dentro de la prisión”*. [E.1]

Además de ello, siguiendo a esta trabajadora social y a sus aportaciones, consecuencia de su gran experiencia y bagaje profesional, reseño que la misma sostiene y explicita la siguiente idea: *“Haciendo un mea culpa también los funcionarios y las personas que estamos trabajando dentro pues quizá deberíamos hacernos un planteamiento, una motivación muchísimo mayor en algunos casos. Los funcionarios de la prisión de Zuera tienen una media ya relativamente alta, a veces cuando llevas mucho tiempo trabajando en un mismo sitio las motivaciones van fallando y quizás pues*

ahí haya que incidir un poquito más en ver como motivar sobre todo al funcionario de vigilancia y a determinados cuerpos y personas que trabajan allí para potenciar la reinserción de los internos que es por los que y para los que trabajamos. [E.1]

3.1.3 Principales expectativas del trabajador social penitenciario.

Puesto que este trabajo se centra en las principales expectativas del trabajador social, es esencial abordar esta variable en función de la presente clasificación. Así siguiendo la misma, presentare las principales expectativas de trabajo de los profesionales de la intervención social en el Centro Penitenciario de Zuera. Para ello, reflejo los testimonios de las profesionales entrevistadas.

En primer lugar, señalar que una de las trabajadoras sociales entrevistadas de este centro penitenciario, el de Zuera, manifiesta que: *“Todas las actividades y funciones de la intervención social en el sistema penitenciario están orientadas a que estas personas privadas de libertad no reincidan. Con ello se trata de que el interno vuelva a la sociedad de la mejor forma posible, o sea, lo que no podemos hacer que una persona llegue a cumplir una condena y se quede hay quieta y cuando salga el mundo ha seguido rodando y yo lo vuelvo a colocar hay, no, intentamos que cuando él está en prisión haya un proceso personal, formativo etc. dentro de prisión y a la vez que los vínculos que tiene en la calle se refuercen si se puede, pero por lo menos que no se rompan, para intentar conseguir que la persona cuando salga este en las mejores condiciones posibles, que esos seis meses, esos cinco años en prisión no le supongan un llegar de nuevo a la sociedad y volver a delinquir, ese es el trabajo fundamental de la prisión y de nosotras como trabajadoras sociales y profesionales que trabajamos en ella.”* [E.1]

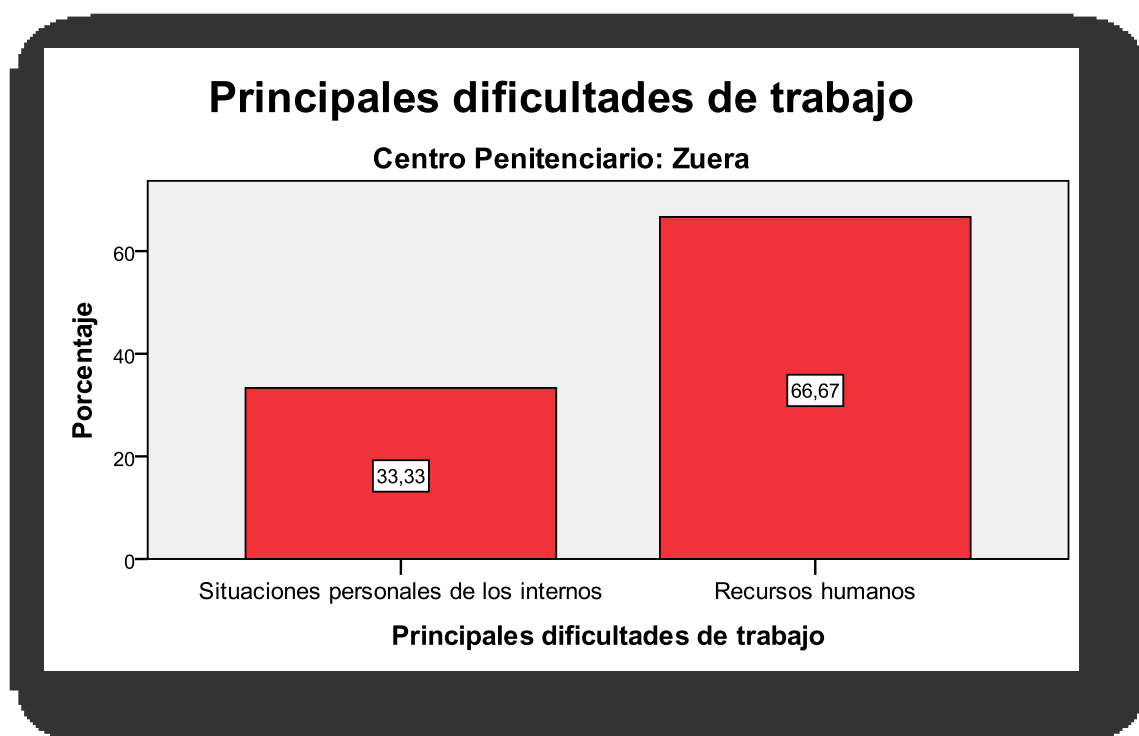
Asimismo, atendiendo a la información aportada por otra de las profesionales entrevistadas que desarrolla su labor y profesión en este centro penitenciario, resumir que la misma afirma que: *“Las funciones y objetivos se rigen principalmente y quedan establecidas en el artículo 25 de la constitución española de 1978. Siendo el objetivo principal de nuestra intervención social conseguir finalmente la reinserción social de los internos.”* [E.3]

Esta idea, tan importante para la investigación, es defendida también por otra de las profesionales entrevistadas de este centro penitenciario, la cual sostiene: “*La principal y última expectativa del trabajador social que desarrolla sus funciones en la prisión es la reeducación social y reinserción de los internos, así todas nuestras tareas y funciones van dirigidas a conseguir este propósito, a partir del cual tiene sentido nuestra intervención.*” [E.2]

3.1.4 Principales dificultades del trabajador social penitenciario.

Atendiendo a la particularidad del centro penitenciario de Zuera, a continuación, reflejare la siguiente grafica aclarativa en relación con esta cuarta variable, objeto de estudio de esta investigación.

Gráfico 1. Principales dificultades de trabajo en el centro penitenciario de Zuera.



Fuente: Elaboración propia (2014).

De este estudio se constata cómo la falta de recursos humanos constituye el 66,67% de las dificultades del trabajador social en el centro penitenciario de Zuera, siendo un 33,33% las complejas situaciones personales de los internos.

Siguiendo a una de las trabajadoras sociales entrevistada de este centro penitenciario, la misma constata que: “*el gran número de internos asignados a cada*

profesional es excesivo y limita también el tiempo de intervención y dedicación que cada uno requiere, siendo esta una de las mayores dificultades a las que nos enfrentamos, ya que trabajamos con muchos datos y diversas situaciones multi-problemáticas, a las cuales no es fácil dar respuesta, sobre todo si tenemos en cuenta la falta de recursos humanos y recursos externos disponibles en la actualidad.” [E.2]

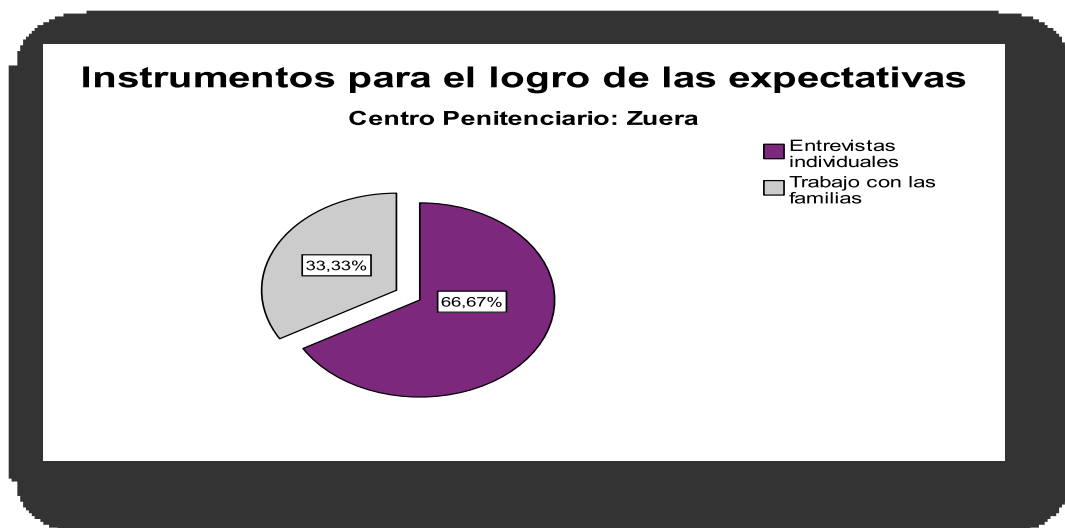
Por otro lado, otra de las profesionales entrevistadas sostiene que: *“las dificultades vienen dadas fundamentalmente y en principio por las personas que tenemos en prisión, ya que son personas muy hechas, muy maduras, con un bagaje y con una vida ya como muy hecha, no son bebés, ni son niños, son ya personas muy adultas, con lo cual trabajar cambios es complicado cuando una persona ha vivido en situaciones marginales, difíciles o complicadas a veces, incluso desde el nacimiento, es del todo imposible pretender que en un cumplimiento de condena haya personas que puedan realizar unos cambios totales en su vida.” [E.2]*

A ello, añade que: *“si ello no se conoce de antemano y se aprende a manejar, puede dar lugar a grandes frustraciones y a una gran desmotivación por parte de los profesionales.” [E.1]*

Además, la última profesional entrevistada de este centro penitenciario me informa de que: *“Aquí destacaría la falta de recursos externos existentes y la pérdida de red social e institucional de apoyo como grandes limitaciones de cara a la reincorporación y readaptación del interno en la sociedad, hay que añadir la complejidad que se da en la excarcelación ya que los internos han vivido situaciones de marginalidad y precariedad que se pueden reproducir, sobretodo dada la falta de recursos sociales externos”. [E.3]*

3.1.5 Instrumentos para el logro de las expectativas

Gráfico 2. Instrumentos para el logro de las expectativas.



Fuente: elaboración propia (2014).

Este gráfico, extraído a partir de los resultados de los cuestionarios aplicados, nos muestra cuales son los instrumentos más utilizados por los trabajadores sociales en la institución penitenciaria de Zuera para cumplir y aproximarse lo máximo posible a sus expectativas profesionales. Así pues, a partir del mismo clarifico que, las entrevistas individuales representan un valor del 66,67% sobre el 33,33% que corresponde al trabajo con las familias.

Siguiendo la información obtenida y aportada por una de las profesionales entrevistadas que ejerce su labor en este establecimiento, ésta matiza lo siguiente:

“La forma de aproximarse a estas expectativas y retos del trabajo social penitenciario es que como profesionales llevemos a cabo toda una serie de actuaciones, roles y estrategias, que deben comenzar a ponerse en práctica desde que ingresa la persona en el establecimiento, así pues la intervención de los trabajadores sociales en prisión empieza ya en mencionado momento, al día siguiente de que la persona entre en la cárcel se le entrevista para valorar dónde, en qué módulo va a estar mejor según sus características personales. Esta tarea y primera toma de contacto se hace en común con otro miembro del equipo de tratamiento, los educadores sociales. Ya en el módulo, la intervención del trabajador social, pues viene dada desde la información, la atención a familias, la atención al interno en prácticamente todo lo relacionado con el mundo

exterior y es un poco el nexo de unión de la persona privada de libertad con sus vínculos en la calle, con su familia, con sus amigos, en el mundo laboral, en el formativo, etc. Nosotras, las trabajadoras sociales, tenemos una especial relevancia cuando un interno vuelve a incorporarse a la sociedad, cuando tiene la posibilidad de un tercer grado.

Además la misma señala: *“Por otro lado formamos parte de las Juntas de Tratamiento que son las que van a tratar y a trabajar todos los ámbitos relacionados con el tratamiento de ese interno como miembros de dicho órgano colegiado, en el cual votamos igual que el resto de profesionales y planteamos las dificultades o no que tiene cada una de las personas que estudiamos en estas juntas. Considerando el trabajo en equipo una herramienta enriquecedora y efectiva para alcanzar dichas metas.”* [E.1]

En relación a las juntas de tratamiento, destacar que el papel de las trabajadoras sociales en relación a este órgano colegiado y de las funciones que del mismo emanan son enfatizadas y resaltadas por las tres trabajadoras sociales entrevistadas de este centro penitenciario. [E.1, E.2 y E.3]

Además de ello, otra de profesionales entrevistadas manifiesta que: *“Así mismo también se trabaja en torno a las demandas directas que nos plantean los internos realizando todo tipo de trámites y gestiones, en relación con prestaciones no contributivas, tutela, renovación de la documentación de identificación y pasaporte en el caso de internos extranjero etc.”* [E.2]

En la misma línea, la primera trabajadora social de este centro penitenciario a la cual entreviste, nos informó de que: *“También realizamos todo tipo de gestiones a nivel de recursos institucionales, desde una pensión de la seguridad social, a un reconocimiento de discapacidad, a contacto con fiscalía de menores por asunto de hijos, en fin, nosotras también llevamos y trabajamos todo el tema de las relaciones y coordinación con los servicios sociales externos, ya sean generales desde los servicios sociales municipales, como especializados como puede ser menores.”* [E.1]

Por otro lado, una de las profesionales entrevistadas matizó otra estrategia de intervención muy importante a tener en cuenta: *“el trabajo que realizamos con las familias de los internos. Este suele ser vía telefónica, aunque a solicitud de los mismos*

familiares también llevamos a cabo entrevistas en el interior del centro penitenciario en una sala específica y habilitada para ello”. [E.1]

Entre otros factores positivos que favorecen y facilitan el conseguir las expectativas y retos de la intervención social en la prisión tal y como me muestro y revelo una de las trabajadoras sociales entrevistadas, están: *“los resultados con los internos, los cuales suponen el involucrarte en tu trabajo, en realizar unos planes y programas de trabajo, unos planteamientos, unos itinerarios con ellos y que evidentemente den unos frutos. Lo realmente satisfactorio como trabajadoras es ver que la gente cuando sale, pues efectivamente tiene unas condiciones adecuadas y consigue con las dificultades normales del día a día llevar una vida normalizada. Aunque esto no siempre es así, ya que son personas con unas dificultades añadidas importantes. En nuestro trabajo estamos acompañadas por otros profesionales, psicólogos, juristas etcétera”.* [E.1]

Así mismo, tal y como afirma otra de las profesionales entrevistadas: *“Aquí un factor fundamental para poder aproximarnos a las expectativas de nuestro trabajo y superar las dificultades, es la disposición de los internos a su propio proceso de cambio y mejora.”* [E.3]

3.1.6 Abordaje de las dificultades.

Partiendo de los resultados de los cuestionarios aplicados, en cuanto a la forma de abordar las dificultades con las que se encuentran los trabajadores sociales de la institución penitenciaria de Zuera, dar tiempo y retomar la relación y los objetivos de trabajo acordados es la principal.

Profundizando en esta cuestión, una de las profesionales entrevistadas detalla que: *“a nivel profesional el hecho de intentar como un método de sacar y no crearte a ti misma unas situaciones de estrés constante es ser muy, tener muy claro lo que hay con ellos, pero siempre dando todas las oportunidades a todos ellos. Evidentemente va a haber situaciones de que una persona no regresa en un permiso, una persona con la que estabas trabajando determinadas cosas, pues por ejemplo una problemática de tóxicos, esas recaídas, somos seres humanos, y estamos trabajando con personas, con lo cual, que en un momento dado sus vidas no funcionen, eso no quiere decir que haya un fracaso permanente, eso quiere decir que en otro momento de su vida se puede*

retomar esa situación, hay que dejar pasar el tiempo y bueno, volver a retomar ese tipo de situaciones. Y es también un poco el control de las emociones.” [E.1]

Además otra de las trabajadoras sociales entrevistadas añade que: *“Trabajar con la familia y los recursos externos es muy importante para que cuando el interno salga de la prisión tenga mayores posibilidades de adaptación superando sus dificultades en los diferentes ámbitos de su vida”.* [E.2]

Por otro lado, dos de las profesionales entrevistadas piensan que la coordinación del trabajo en equipo ayuda a un abordaje de las problemáticas de manera íntegra y global, siendo un aspecto clave el conocimiento y la derivación a estos recursos internos, así como la motivación y la implicación profesional. [E.2 y E.3]

Asimismo, avanzando en este apartado, otra de las profesionales entrevistadas pone énfasis y aclara lo siguiente: *“una buena organización y planificación del trabajo, son a mi entender unas buenas estrategias para llegar a los internos y alcanzar buenos resultados, si no excelentes, al menos favorables. Además la experiencia también y el conocimiento de la legislación te ayuda mucho para guiarte en tu práctica diaria y solventar los problemas que se presentan.”* [E.2]

Finalmente siguiendo a una de las trabajadoras sociales entrevistada, ésta señala que: *“Pues teniendo en cuenta los modelos teóricos los principales modelos de intervención en los que nos basamos son principalmente el modelo de intervención en crisis, sobre todo teniendo en cuenta los primeros momentos de la intervención, es decir, el ingreso del interno en la prisión y también el de intervención familiar.”* [E.1]

3.1.7 Claridad percibida en las funciones desempeñadas, grado de control de las emociones e interferencia del trabajo en la vida personal.

Tabla 5: Claridad en las funciones, control de las emociones e interferencia entre la vida laboral y personal de los profesionales en el centro penitenciario de Zuera.

Centro penitenciario de Zuera	Claridad en las funciones	Control de las emociones	Interferencia entre la vida laboral y personal
-------------------------------	---------------------------	--------------------------	------------------------------------------------

Análisis de las dificultades y expectativas del trabajador social en los centros penitenciarios de Zuera y Teruel.

Profesional entrevistada N°1	Alta	Alto	Baja
Profesional entrevistada N°2	Alta	Alto	Baja
Profesional entrevistada N°3	Alta	Alto	Baja

Fuente: Elaboración propia (2014).

Esta tabla, extraída de los resultados obtenidos con los cuestionarios aplicados, me permite mostrar los siguientes datos. Todas las trabajadoras sociales estudiadas de este centro penitenciario tienen claras las funciones que desempeñan y los límites y delimitación de su campo de actuación; igualmente presentan un alto grado en el control de las emociones y también una baja interferencia entre su vida laboral y personal.

En esta línea, teniendo en cuenta la información aportada por una de las trabajadoras sociales entrevistadas de este centro, la misma manifiesta: *“saber y conocer muy bien como profesionales dónde estamos y hasta donde podemos llegar, a veces son campos de trabajo, no solo el nuestro, imagino que si estuviera en menores, o estuviera con transeúntes, o con infancia me pasaría lo mismo, entiendo que los trabajadores sociales tenemos que tener muy claro el tipo de sectores de poblaciones con los que trabajamos, son gente que tiene unos déficit por debajo de la media en general, en general, no siempre,(sic) con lo cual pues bueno eso lo tenemos que asumir como parte del perfil de las personas con las que trabajamos y eso hay que tenerlo claro para no estar creándonos a nosotras mismas dentro de nuestro trabajo pues situaciones de estrés de ansiedad o de desmotivación en el trabajo”*. [E.1]

Resumiendo la información dada por otra de las trabajadoras sociales entrevistadas de este centro penitenciario, decir que el control emocional y tener claro cuáles son los límites profesionales son factores que te permiten superar algunas dificultades y alcanzar los mejores resultados posibles. [E.2]

3.1.8 Grado de satisfacción de los profesionales.

Tabla 6: Grado de satisfacción de los profesionales del centro penitenciario de Zuera.

Centro penitenciario de Zuera	Grado de satisfacción
Profesional entrevistada N°1	Alto
Profesional entrevistada N°2	Alto
Profesional entrevistada N°3	Alto

Fuente: Elaboración propia (2014).

A partir de esta tabla observamos cómo todas las trabajadoras sociales estudiadas en mencionado centro penitenciario tienen un alto grado de satisfacción en su trabajo.

Ahora bien, con las entrevistas realizadas, una de las profesionales manifiesta que: *“(...) cuando llevas mucho tiempo trabajando en un mismo sitio las motivaciones van fallando (...)”* [E.1]

3.1.9 Frecuencia de contacto semanal con los internos.

Tabla 7: Frecuencia de contacto semanal con los internos en el centro penitenciario de Zuera.

Centro penitenciario de Zuera	Frecuencia de contacto
Profesional entrevistada N°1	3 veces por semana
Profesional entrevistada N°2	3 veces por semana
Profesional entrevistada N°3	3 veces por semana

Fuente: Elaboración propia (2014).

Esta tabla refleja cómo todas las trabajadoras sociales estudiadas en mencionado centro penitenciario tienen un contacto directo con los internos de tres veces por semana.

3.1.10 Sugerencias de los profesionales para mejorar el trabajo social penitenciario.

Respecto a las sugerencias propuestas por las trabajadoras sociales del Centro Penitenciario de Zuera, van en la línea de una mayor organización del trabajo social y de una mayor coordinación con otros centros penitenciarios de España y con la red de recursos sociales extra-penitenciarios. [E.1, E.2 y E.3]. Estos planteamientos los retomare más adelante, debido a su importancia y vinculación con la temática de investigación desarrollada.

La información aportada por una de las profesionales entrevistadas, es la siguiente: *“Hay muchas cosas que mejorar, empezando por nosotras mismas, por nuestra organización del trabajo, podríamos organizarlo mucho mejor, podríamos utilizar mucho más las nuevas tecnologías.”* [E.1]

La misma, también refiere que: *“trabajamos en grupo, pero que (sic) podríamos hacer más cosas, evidentemente, con una mayor gestión del tiempo. Como todo, hay que sentarse, hay que organizar, nosotras tenemos la dificultad de que somos 9 trabajadoras sociales en total dependiendo del centro penitenciario de Zuera y no tenemos, y coordinamos el trabajo un poco entre nosotras y eso, quizá nos falta un poco de organización con otro planteamiento.”* [E.1]

Además de ello, manifiesta que: *“Creo que estamos obsoletas (sic) en muchas cosas, sobre todo, creo que hacemos mucho trabajo administrativo que podríamos hacer de otra manera que nos ahorraría tiempo y que podríamos dedicarlo a otras cosas, pero claro también hay una dificultad añadida a eso, que formamos parte del convenio único de la Administración General del Estado, que hay más trabajadoras sociales en diferentes prisiones españolas, que somos un colectivo repartido, que estamos 9 aquí (sic), 10 en otra prisión, 5 en otra y que tendría que ser un trabajo de todo el trabajo social penitenciario, no de este centro únicamente porque también los internos van cambiando de sitio y el tipo de trabajo de alguna forma por lo menos se*

necesitaria, necesitaríamos hacerlo todas (sic), o sea, la organización del trabajo y del tiempo debería ser igual para todos los centros penitenciarios, no pudiera ser que yo me organice el trabajo de una manera y la compañera de Melilla lo haga de otra, porque ese interno puede ir a Melilla, va con su expediente social, sus historias sociales, con todo lo que se ha trabajado con esa persona y tiene que haber un planteamiento global y una coordinación.” [E.1]

En el mismo sentido, otra de las trabajadoras sociales entrevistadas señala que: *“una mayor disponibilidad, gestión y organización del tiempo podría mejorar en gran medida la intervención social que realizamos.” [E.2]*

Finalmente, la última trabajadora social entrevistada de este centro penitenciario, contribuye con una nueva propuesta, siendo ésta: *“una mayor coordinación con los recursos sociales externos en la recta final del internamiento sería muy favorable para que los internos consiguieran una adaptación adecuada al medio social.” [E.3]*

Tras las entrevistas realizadas y los cuestionarios aplicados, se puede observar como los profesionales creen que se puede mejorar su trabajo teniendo en cuenta diferentes aspectos. [E.1, E.2 y E.3]

Los trabajadores sociales manifiestan una falta de tiempo y de recursos humanos para hacer frente a la gran demanda existente. Proponen que se dé una mejora en la gestión del tiempo y una mayor organización de las tareas. Así como, una mayor coordinación tanto interna, a nivel penitenciario, como externa, a nivel extra-penitenciario. [E.1, E.2 y E.3]

De manera que, destacando la información obtenida en los testimonios de las trabajadoras sociales entrevistadas que ejercen su labor en este centro penitenciario es crucial, llegados a este punto, resaltar el planteamiento de estas profesionales de que se debe trabajar en la línea de conseguir una mayor coordinación a nivel nacional del sistema penitenciario español, lo cual implica una mayor organización y planificación del trabajo social ya que, es muy importante para mejorar las intervenciones sociales de estos profesionales. [E.1 y E.2]

3.2 CENTRO PENITENCIARIO DE TERUEL.

3.2.1 Perfil profesional.

Tabla 8: Perfil del trabajador social en el centro penitenciario de Teruel.

	Sexo	Edad	Nivel de Estudios	Años de experiencia
Profesional Entrevistado N°4	Hombre	Entre 36 y 45	Especialidad: trabajo social	Menos de 20 años

Fuente: Elaboración propia (2014).

Esta tabla nos permite visibilizar que el profesional entrevistado y encuestado que ejerce su labor en el centro penitenciario de Teruel es varón, tiene entre 36 y 45 años, ha estudiado la carrera de Trabajo Social y tiene menos de 20 años de experiencia laboral.

3.2.2 Funcionamiento de éste centro penitenciario.

El profesional entrevistado que ejerce su labor en esta Institución como trabajador social manifiesta que: *“El funcionamiento de los centros penitenciarios de la comunidad autónoma de Aragón es muy semejante, sobre todo si tenemos en cuenta que el mismo queda regulado en la legislación propia de esta materia, concretamente en el Reglamento Penitenciario, en la Ley Orgánica General penitenciaria, en la Constitución española y en el código penal.”* [E.4]

Ahora bien, siguiendo la información aportada por este trabajador social reseñar, en comparación al centro penitenciario de Zuera, que: *“la excepción respecto a esta similitud de partida, radica en que este centro penitenciario, el de Teruel es un establecimiento con instalaciones más reducidas y con un número de población también más reducido de 200 internos, mucho menor que el de Zuera. Además no hay módulo de mujeres y destacamos que el trato es más cercano, directo y constante tanto con los internos como con las familias, en estas últimas se hace mucho hincapié y se trabaja de forma muy regular y continuada.”* [E.4]

▪ **Factores que favorecen el logro de los objetivos que persigue este centro penitenciario.**

El trabajador social del Centro penitenciario de Teruel en este apartado destaca sobre todo: *“El trabajo interdisciplinar del equipo técnico y su coordinación y consolidación como equipo como uno de los factores fundamentales y más significativos para conseguir la reinserción social de los internos. El mismo está formado por un subdirector, tres educadores, dos trabajadores sociales, una psicóloga y un jurista.”* [E.4]

Asimismo, este profesional manifiesta, respecto a su labor, como otro de los aspectos fundamentales en este sentido es: *“La importancia y trascendencia del trato e intervención tan directa y continuada con los internos es un aspecto eje en la aproximación a este objetivo crucial desde esta institución penitenciaria, igual que el gran trabajo constante que se realiza con las familias de estos, con las cuales es sustancial trabajar también para poder alcanzar este objetivo que perseguimos. Resaltando aquí la disponibilidad y amplitud de la disposición de tiempo de la intervenciones sociales teniendo en cuenta la correlación y correspondencia existente entre el número de internos y el número de trabajadores sociales de este centro penitenciario.”* [E.4]

▪ **Factores que dificultan el logro de los objetivos de este centro penitenciario.**

El profesional entrevistado detecta y aporta la siguiente información: *“La principal dificultad con la que nos encontramos en este centro penitenciario, el de Teruel, es la falta de recursos en cuanto a las instalaciones, es un centro relativamente pequeño que carece de módulo de mujeres, estas son destinadas a los centros penitenciarios de Valencia.”* [E.4]

3.2.3 Principales expectativas del trabajador social penitenciario.

Tras la investigación realizada, aplicando los datos del cuestionario y atendiendo a la particularidad de este centro penitenciario, el mantener contacto con las familias y actuar como nexo de unión entre el interno y su familia, son las principales expectativas de trabajo, siendo éstos los objetivos del trabajador social en la institución penitenciaria de Teruel.

En esta línea, la información aportada por el profesional entrevistado de este centro penitenciario es la siguiente: *“es fundamental trabajar con las familias y actuar como nexo de unión entre el interno y su familia, lo cual como trabajadores sociales debemos afianzar como uno de los objetivos fundamentales de nuestra labor, para así conseguir finalmente el objetivo de readaptación y reinserción social que persigue la prisión.”* [E.4]

De dicho testimonio, se aprecia como el objetivo último que se pretende conseguir en este ámbito de intervención es la readaptación y reinserción social.

3.2.4 Principales dificultades del trabajador social penitenciario.

Teniendo en cuenta el Centro penitenciario de Teruel y los resultados del cuestionario, las situaciones personales de los internos son las mayores dificultades del trabajador social penitenciario.

Además, atendiendo al caso particular del trabajador social entrevistado que ejerce su práctica profesional en este centro penitenciario, el mismo afirma que: *“las instalaciones son más reducidas que las de Zuera y por lo tanto contamos con menos recursos de los que nos gustaría. Así mismo la complejas y dura situaciones y trayectorias vitales de los internos suponen una de las mayores dificultades en nuestro trabajo.”*[E.4]

3.2.5 Instrumentos para el logro de las expectativas.

La principal estrategia de los trabajadores sociales de la prisión de Teruel para lograr sus objetivos de intervención es el trabajo con las familias, tal y como afirma el profesional entrevistado: *“una de las fortalezas principales con las que contamos en este centro y en la intervención social es la cercanía e inmediatez de nuestras respuestas a las posibles situaciones que se plantean, tanto positivas como perjudiciales para los internos. Así mismo valoramos mucho el trabajo con las familias de los internos y la frecuencia del mismo.”* [E.4]

3.2.6 Abordaje de las dificultades.

En el centro penitenciario de Teruel, partiendo de los resultados del cuestionario, la principal estrategia para abordar las dificultades es el hecho de tener claras las funciones, objetivos y delimitación de la profesión.

Atendiendo a la información que me aportó uno de los profesionales entrevistados que ejerce su labro como trabajador social en esta institución, es la siguiente: *“Es importante tener claras tus funciones como profesional, así como tener un buen control de las emociones y realizar un seguimiento continuado, tanto con los internos, como con las familias.”* [E.4]

3.2.7 Claridad percibida en las funciones desempeñadas, grado de control de las emociones e interferencia del trabajo en la vida personal.

Tabla 9: Claridad en las funciones, control de las emociones e interferencia entre la vida laboral y personal de los profesionales en el centro penitenciario de Teruel.

Centro penitenciario de Teruel	Claridad en las funciones	Control de las emociones	Interferencia entre la vida laboral y personal
Profesional entrevistada N°4	Alta	Alto	Baja

Fuente: Elaboración propia (2014).

A partir de esta tabla, resultado de los datos obtenidos con el cuestionario aplicado, observamos que la muestra de población estudiada de este centro penitenciario presenta una claridad alta de las funciones desempeñadas, un alto control de las emociones y una baja interferencia entre la vida laboral y personal.

3.2.8 Grado de satisfacción.

Tabla 10: Grado de satisfacción de los profesionales del centro penitenciario de Teruel.

Centro penitenciario de Teruel	Grado de satisfacción
Profesional entrevistada N°4	Alto

Fuente: Elaboración propia (2014).

Esta tabla nos permite apreciar que la muestra de población estudiada de este centro penitenciario tiene un alto grado de satisfacción respecto a su trabajo y práctica profesional.

3.2.9 Frecuencia de contacto semanal con los internos.

Tabla 11: Frecuencia de contacto semanal con los internos en el centro penitenciario de Teruel.

Centro penitenciario de Teruel	Frecuencia de contacto
Profesional entrevistado N°4	Más de 3 veces por semana

Fuente: Elaboración propia (2014).

De esta tabla observamos cómo los trabajadores sociales estudiados en mencionado centro penitenciario tienen un contacto directo con los internos de más de tres veces por semana.

En concreto el trabajador social entrevistado de este centro penitenciario en relación a las diferencias entre el centro penitenciario de Zuera y el de Teruel detalla: *“el trato es más cercano, directo y continuado tanto con los internos como con las familias, donde hacemos mucho hincapié.”* [E.4]

3.2.10 Sugerencias de los profesionales para mejorar el trabajo social penitenciario.

Desde este centro penitenciario, el hecho de trabajar más y aunar todos los esfuerzos para conseguir el objetivo de reinserción social es la principal sugerencia que obtengo con la presente investigación, tras los datos obtenidos con el cuestionario aplicado.

Con ello quiero detallar que esta idea de continuar trabajando para conseguir el objetivo de reinserción social implica, según me explico el profesional entrevistado de este centro penitenciario, mantener y continuar desarrollando este tipo de intervenciones, que sean directas, cercanas y continuadas, tanto con los internos como con sus familias. [E.4]

Por lo que, este profesional, aunque propone que se reformasen las instalaciones haciéndolas más modernas, resalta como un aspecto clave y muy positivo de este centro la continuidad en el contacto con los internos y el hincapié que se hace en el trabajo con las familias, teniendo en cuenta que la capacidad de población que es mucho más recudida que la de Zuera y que hace posible este tipo de intervenciones mucho más directas, eficaces y continuadas, afirmando la necesidad de seguir trabajando en esta línea, ya que los resultados obtenidos son mucho más favorables. [E.4]

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

A continuación, tras la presentación de los resultados de la investigación, me centrare en analizar y valorar cada uno de los aspectos que he considerado relevantes para el objeto de estudio de mi trabajo.

4.1 la principal expectativa del trabajador social penitenciario: conseguir la reinserción social.

Esta investigación, permite constatar que tanto los profesionales estudiados del centro penitenciario de Zuera, como los del centro penitenciario de Teruel coinciden, en su mayoría, que el objetivo final del trabajador social en el contexto de las instituciones penitenciarias es conseguir la reinserción social de los internos.

De este modo, vemos como esta expectativa primordial del trabajador social penitenciario está estrechamente vinculada con uno de los objetivos principales que rigen el funcionamiento de los centros penitenciarios en España, el de la reeducación y reinserción social de estas personas privadas de libertad.

Si bien, como veremos más adelante la forma y estrategias de conseguir esta expectativa principal varía en función del centro penitenciario ya que, dependiendo de este, las dificultades, como detallare más adelante, van a ser diferentes y por tanto, la forma de trabajar para abordarlas también será heterogénea.

Teniendo en cuenta el porcentaje estadístico de toda la población estudiada, es decir, tanto de los trabajadores sociales del centro penitenciario de Zuera como de los profesionales de Teruel destacamos que la reinserción social se convierte en el objetivo primordial, representando el 50% ,frente a cómo el mejorar las posibilidades de vida de los internos o el mantener el contacto con las familias y actuar como nexo de unión entre el interno y su familia, pasan a representar un 25% respectivamente. Este dato justifica de alguna forma la importancia de una investigación enfocada a las expectativas de los trabajadores sociales penitenciarios, ya que sin las mismas la intervención no tendría sentido.

Además, se comprueba que todos los trabajadores sociales entrevistados intervienen para conseguir dicho objetivo.

Siguiendo a Rabelo (2009) y profundizando en esta cuestión de las expectativas del trabajador social penitenciario, puedo ir más lejos y clarificar, constatar y desarrollar que este objetivo principal, conseguir la reinserción social de los internos, queda explicado y concretado en: dar respuesta a las necesidades de los individuos, así como a los retos y expectativas de vida que se plantean los internos; potenciar en el individuo el sentido de autorresponsabilidad e impulsarlo y motivarlo para que el mismo genere nuevos retos, proyectos, y aspiraciones de vida, en definitiva un horizonte deseable; conseguir que la persona sea capaz de salir adelante por sus propios medios, de buscar soluciones, y de encajar y hacerle frente a las situaciones problemáticas, y también de potenciar sus fortalezas y habilidades tanto para que el mismo pueda solucionar sus problemas, como para que pueda fijarse y alcanzar sus nuevas expectativas de vida, mejorando su vida y consiguiendo así en último término la reinserción social de las personas privadas de libertad.

Se puede ratificar que todo ello, son estrategias y criterios que se marcan y tienen todos los trabajadores sociales estudiados para alcanzar finalmente la meta última de la reinserción social de los internos, con los que, y para los que trabajan, y a partir de los cuales su intervención queda dotada de significación.

4.2 La estructura de las instituciones penitenciarias: principal limitación.

Una vez clarificada la expectativa principal de intervención del trabajador social penitenciario, me centraré en matizar cuáles son las principales dificultades de la intervención social que de algún modo suponen barreras a la hora de alcanzar dicha expectativa, eje de la práctica profesional.

Para ello, es crucial tener en cuenta las diferencias en cuanto a la estructura de los dos centros penitenciario en los que me he ceñido para realizar la presente investigación, por un lado el de Zuera y por otro el de Teruel, ya que esta condiciona en gran medida las actuaciones de estos profesionales.

De este modo, mientras que en el centro penitenciario de Zuera, partiendo de su amplia estructura y capacidad de población reclusa, la principal dificultad con la que se

encuentran los trabajadores sociales en el desarrollo de su labor es la falta de recursos humanos, la cual está estrechamente vinculada y se concreta en una carencia de tiempo para la intervención. Los profesionales del Centro Penitenciario de Teruel se encuentran con una disposición de recursos materiales que son menores de los que les gustaría.

Las limitaciones y escasez de tiempo, debido al gran número de casos que tienen asignados los trabajadores sociales en el centro penitenciario de Zuera, a consecuencia de su amplia estructura y capacidad de población, determinan en gran medida la consecución de los objetivos marcados y la eficacia en las intervenciones.

Así pues, teniendo en cuenta esta barrera arquitectónica, es interesante hacer referencia a la frecuencia de contacto semanal de estos profesionales con los internos. En el centro penitenciario de Zuera, la frecuencia máxima de contacto e intervención directa con las personas privadas de libertad, es de un máximo de tres veces por semana, a veces incluso menos, mientras que en el centro penitenciario de Teruel, tal y como refiere la muestra de población estudiada, hay una relación-intervención que es muy superior a la de tres veces por semana. Esta diferencia podría ser debida, en gran medida, a que la institución penitenciaria de Zuera es una macro-cárcel, lo que supone una masificación de reclusos que dificulta el tiempo de dedicación e intervención que pueden ofrecer los profesionales que trabajan en ella. Asimismo, esta barrera estructural limita e imposibilita, en muchas ocasiones, el logro del objetivo primordial de reinserción social.

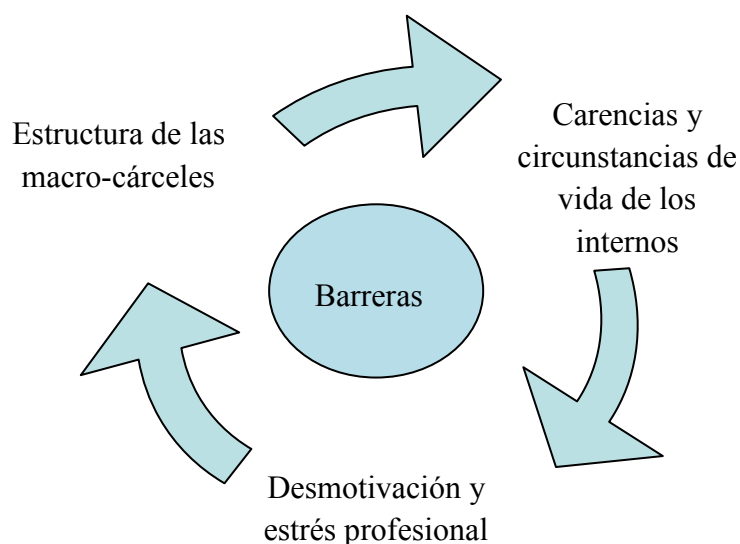
Indudablemente, la estructura del centro penitenciario de Teruel, más reducida y familiar, permite realizar prácticas profesionales más eficaces y conseguir un mayor éxito en las intervenciones.

Ahora bien, tras esta comparativa de las dificultades que se dan en cada uno de los establecimientos penitenciarios estudiados, tan necesaria para entender y poder mejorar las intervenciones del trabajador social penitenciario, me centrare en desarrollar y analizar todas ellas conjuntamente, siguiendo a los autores expertos en esta materia, como Curbelo y Ledesma (2007) y Rabelo (2009) entre los principales.

Para ello, debido a la complejidad y heterogeneidad de dicha temática, enmarcare y concretare todas las dificultades detectadas en tres ámbitos diferenciados.

- Las limitaciones que provienen de la propia institución penitenciaria, las cuales como veremos más adelante son las más difíciles de solventar para los profesionales de la intervención social y por ende las que implican un mayor obstáculo de cara al logro de los objetivos de la práctica profesional del trabajador social en estas instituciones.
- Las dificultades detectadas por las carencias y circunstancias de vida de los internos.
- Las que se originan en el profesional del trabajo social penitenciario a consecuencia y como efecto de las anteriores, como la desmotivación.

Mapa conceptual 4. Principales dificultades del trabajador social penitenciario.



Fuente: Elaboración propia (2014).

Primeramente, siguiendo a Curbelo y Ledesma (2007) reflejo que la escasez de recursos financieros y materiales de la institución penitenciaria condiciona el logro del objetivo de reinserción social de los internos, ya que imposibilita la puesta en marcha de más proyectos socio-educativos y de inserción socio-laboral que pudiesen ser ampliados para toda la población reclusa dispuesta al tratamiento dentro de la prisión. Como consecuencia, muchas de las personas privadas de libertad quedan fuera de estos proyectos. Ésta es una de las dificultades del centro penitenciario de Teruel. Si bien, el centro penitenciario de Zuera también se encuentra con esta falta de recursos materiales

y de tratamiento, dado que aunque su estructura sea mayor que la de Teruel el amplio y elevado número de población reclusa supera los recursos materiales destinados al tratamiento.

Asimismo, la escasez de recursos humanos y profesionales del área de tratamiento, y más particularmente de trabajadores sociales, supone un gran impedimento de cara a la expectativa, eje de la intervención del trabajador social penitenciario, de reinserción social de los internos, y objetivo clave de los centros penitenciarios españoles. (Curbelo y Ledesma, 2007).

De este modo, atendiendo a los trabajadores sociales del centro penitenciario de Zuera, debido al gran número de casos que tienen asignados, no pueden dedicar el tiempo necesario que cada interno requiere ya que, aunque éste varía en función del interno y de sus situaciones, muchos de ellos necesitan de más tiempo y de un mayor acompañamiento por parte de estos profesionales. Así pues, la escasez de tiempo para la praxis profesional, debido al gran número de internos, es decir, a la propia estructura de la institución penitenciaria que se constituye como una macro-cárcel, es una de las mayores barreras con las que se encuentra el trabajador social en el centro penitenciario de Zuera para conseguir las expectativas propias de su intervención profesional. A diferencia de los trabajadores sociales del centro penitenciario de Teruel, los profesionales de Zuera son los que ven limitada su actuación por esta gran barrera arquitectónica.

Por ello, se puede considerar que es conveniente barajar la posibilidad de crear instituciones penitenciarias de menor tamaño como es el centro penitenciario de Teruel para que se pudiesen llevar a cabo intervenciones más cercanas y eficaces, de mayor calidad, consiguiendo así una mayor aproximación al objetivo de reinserción social que se persigue, dado que la estructura de una macro-cárcel, la cárcel tipo que se ha establecido en España, es una estructura que por sí misma prima el objetivo de control y custodia frente al objetivo de reeducación y reinserción social. Esta última idea genera un gran debate intelectual y práctico, la misma es apreciada por muchos autores expertos, como, (Pardos y Valderas, 1995; Ayuso, 2011;) que sostienen que en este tipo de instituciones en muchas ocasiones el objetivo de control y custodia se sobrepone, en gran medida, al de reeducación y reinserción social, pasando este último a un segundo

plano que es prácticamente invisible en la práctica si atendemos a esta limitación estructural y a sus negativas consecuencias y gran condicionamiento respecto al tratamiento y a su éxito.

Esta última idea, también es considerada por Valverde (2014), quien sostiene el riesgo actual de predominio del régimen sobre la intervención en el contexto de la prisión. Igualmente, nos acerca a la temática de la estructura arquitectónica de las prisiones, la cual está concebida en función de la seguridad y no de una intervención recuperadora, como debería ser.

Todo ello, nos hace reflexionar acerca de la configuración estructural del sistema penitenciario actual en España y de la necesidad de mejorarlo para conseguir aproximarse en mayor medida a la finalidad última que el mismo persigue, la reeducación y reinserción de las personas privadas de libertad.

Haciendo referencia al segundo bloque de dificultades, me ha resultado interesante comenzar señalando que los trabajadores y las trabajadoras sociales en el medio penitenciario: “encontramos colectivos marginales y marginados, con una personalidad complicada y una trayectoria familiar, social, escolar y laboral tortuosa.” (Yañez y Cordero, 1994, p.22).

De la mano de Gallizo (2013) los profesionales de la acción social no pueden pasar por alto que la mayoría de las personas que están en prisión proceden de la marginalidad y la exclusión social.

Carcedo y Reviriego (2007) destacan la importancia de conocer las necesidades sociales y emocionales de los presos para poder darles respuesta con los recursos y medios disponibles.

Es aquí donde los trabajadores sociales deben ser muy consciente de ello, es decir, deben conocer y entender muy bien la complejidad de las características y circunstancias vitales del colectivo y/o colectivos con los que trabajan, de sus necesidades sociales y emocionales, para poder lograr el éxito en su praxis profesional. Aspecto que tienen muy presente todos los trabajadores sociales entrevistados.

En esta misma línea de reflexión, siguiendo a Rabelo (2009), estas carencias se desencadenan en la precariedad o falta de recursos económicos, la inestabilidad laboral,

pérdida de trabajo, incapacidad para hacer frente al alojamiento, dificultades de inserción social, problemas de toxicomanía o verdaderos conflictos familiares.

Así mismo, son posibles barreras y limitaciones: la desconfianza, el miedo al fracaso, la angustia, merma de la autoestima, sentimiento de vergüenza, falta de apoyo etc., que se originan en el desarrollo y bienestar personal y social del interno, a causa del proceso de prisionización (Clemmer, 1940) y de su complicada trayectoria de vida que, le impiden afrontar y solventar estas situaciones con éxito, es decir, sin ejecutar conductas desviadas, agresivas, de defensión y/o indefensión y delictivas (Carretero, 1996; Rabelo, 2009;).

Llegados a este punto es interesante reseñar, siguiendo a Clemmer (1940), el proceso de prisionización y sus consecuencias en el interno. Hay una relación lineal y ascendente entre la duración del internamiento carcelario y el proceso de prisionización. Los efectos más destacables de este proceso son: un aumento de grado de dependencia de los sujetos encarcelados, devaluación de la propia imagen y disminución de la autoestima, aumento del nivel de ansiedad, carencias en el desarrollo del sentido y capacidad de auto-responsabilidad, fenómeno de infantilización, etc. Todos estos factores han sido consignados como integrantes de dicho proceso y por tanto, deben ser conocidos y tenidos muy en cuenta por los trabajadores sociales para poder tratarlos y evitar que las situaciones de los internos empeoren y se vean afectadas negativamente por el encarcelamiento.

En esta línea Valverde (2014) también hace referencia a las consecuencias somáticas y psicosociales del internamiento en la prisión. Entre las principales a destacar están, las alteraciones sensoriales, alteraciones de la imagen personal, autoafirmación agresiva, alteraciones de la afectividad y sexualidad, estados permanentes de ansiedad, pérdida de vinculaciones, fatalismo, ausencia de responsabilidad, ausencia de expectativas de futuro y de control sobre la propia vida. De ahí que Valverde (1991) destaque la importancia de intervenir sobre las conductas desadaptadas del individuo que vive este proceso.

De manera que, atendiendo a los resultados de la investigación realizada es importante reflejar que dicho proceso, sus factores y consecuencias es percibido y tenido en cuenta por toda la muestra de población estudiada.

Si el trabajador social no atiende a esta complejidad propia de su intervención profesional, y se especializa y forma para ello, estudiando, comprendiendo y atendiendo a las ambiguas características personales, sociales y vitales de este colectivo específico, y a las consecuencias de la prisionización, su práctica social carecerá de sentido, profesionalidad, y éxito empírico, tanto en términos de proceso, como de resultados.

En relación a todo ello, recuperando los testimonios de los trabajadores sociales entrevistados, es muy significativo destacar en este punto la dificultad de estos profesionales en relación con las complejas situaciones personales de vida de los internos, población con la que deben intervenir y en consecuencia, las situaciones de estrés, ansiedad y desmotivación del profesional que ello puede generar. Esta relación entre las situaciones de vida de los internos y el estrés profesional es muy importante y por ello la desarrollamos más adelante.

Para finalizar con este segundo bloque de dificultades es esencial hacer referencia a Clark (2000) cuando aclara que el trabajador social interviene tanto con personas vulnerables, como con personas que representan una amenaza para el orden social, de esta manera, el trabajo social en el tratamiento de los delincuentes es una figura clave y juega un papel fundamental dentro del sistema judicial penal. Es aquí, en este ámbito de intervención, donde la figura del trabajador social adquiere un nuevo rol como mediador penal, entre otros a destacar. Así pues, creemos conveniente resaltar la importancia de la formación del trabajador social en este ámbito de intervención, debido a su gran complejidad y particularidad y a las nuevas necesidades y demandas sociales que de dicho sistema judicial emanan. Es por ello que, desde este ámbito se requiere la figura del trabajador social y la especialización de este profesional en el mismo, debido a las características específicas y exigencias de este campo concreto de intervención social, el sistema judicial penal.

Llegados a este punto, en relación a este último planteamiento y atendiendo a los resultados del presente trabajo de investigación debo reseñar que todos los trabajadores sociales entrevistados son conscientes de la complejidad que emana de su labor en este ámbito de intervención y de la necesidad de especialización y formación constante.

Ya en último lugar, he creído conveniente enunciar otro tipo de barreras que pueden darse en la intervención social en la prisión, las cuales las he agrupado en un tercer

bloque atendiendo al factor personal del profesional. Estas son el estrés, el desbordamiento y la desmotivación profesional, que son consecuencias directas de las anteriores dificultades ya analizadas y clarificadas. Entre las más problemáticas están: las distracciones del profesional; desvalorización del contenido que es aportado por el interno; no mostrar apoyo y empatía y en su contra generar hostilidad, prejuicios, desconfianza o incluso indiferencia; actuar más pasivamente; aportar información confusa o insuficiente y con desinterés, y por tanto, no generar confianza ni motivar a que sea el individuo el artífice de su propia mejora; no realizar un seguimiento y acompañamiento adecuado y continuo etc. (Carretero, 1996).

Los trabajadores sociales de estas instituciones estudiadas tienen muy presentes, tanto las dificultades que provienen de la propia estructura, como de las que provienen de la complejidad y ambigüedad social, personal y vital del colectivo con el que trabajan.

La posible desmotivación y el desbordamiento por parte de los trabajadores sociales estudiados es un riesgo y una gran dificultad profesional, cuyas causas principales son: en primer lugar, la propia estructura de las macro-cárceles y por ende el gran volumen de internos de estas nuevas y recientes instituciones penitenciarias en España, como es el caso del centro penitenciario de Zuera. Y en segundo lugar, es debido a las situaciones multi-problemáticas con las que se trabaja desde el departamento de trabajo social en la prisión, tanto en el caso del centro penitenciario de Zuera como en el de Teruel. La primera de estas causas, que genera la barrera del estrés y desmotivación profesional, es la limitación principal que dificulta el poder llevar a cabo intervenciones con resultados favorables que se acerquen a las metas y retos de la intervención profesional del trabajador social penitenciario ya que, para poder lograr una intervención íntegra y de calidad el trabajador social en la prisión requiere, fundamentalmente, de una mayor disponibilidad del factor tiempo, teniendo en cuenta el caso concreto del centro penitenciario de Zuera.

Finalmente, en relación al desbordamiento profesional, teniendo en cuenta los resultados obtenidos, resulta interesante destacar la importancia del control emocional y de conocer y tener claras las funciones y delimitación profesional para poder hacer frente a esta dificultad. Criterios que tienen claros y presentes todos los trabajadores

sociales entrevistados. Si bien, como veremos más adelante se observan diferencias entre los profesionales estudiados, en función del centro penitenciario desde el cual trabajan teniendo en cuenta este factor y dificultad de la desmotivación y el desbordamiento profesional.

Además, como presentare a continuación, la forma y actuaciones que estos profesionales llevan a cabo para superar las dificultades que les surgen y aproximarse a los restos de su intervención social también varían en relación al tipo de estructura de la institución desde la cual desarrollan su labor profesional.

4.3 Actuaciones y estrategias profesionales del trabajador social penitenciario.

A continuación, una vez analizadas las principales expectativas y dificultades con las que se encuentran los trabajadores sociales en el desarrollo de su labor en los centros penitenciarios en los que se basa la presente investigación, me centrare en detallar cómo estos profesionales de la acción social tratan de abordar algunos de estos obstáculos para aproximarse a los restos de su intervención.

Para ello, he realizado una clasificación de estas estrategias y actuaciones para aportar una mayor claridad sobre las mismas.

Antes de empezar, resulta interesante reflejar la siguiente idea: estos profesionales como partícipes de las actividades enfocadas a la reeducación y reinserción social, no deben entender el delito como un acto aislado del individuo, sino que deben valorar y concebir al ser humano en su conjunto, y como resultado de experiencias vividas, en su mayoría, complicadas, de aspiraciones, expectativas, aprendizajes etc. (Yañez, y Cordero, 1994). Además siguiendo a Robledo y Fernandez (1999) no debemos olvidar entender al individuo en cuanto interactúa con el medio social en el cual se desarrolla. Estas consideraciones son percibidas por todos los trabajadores sociales de los centros penitenciarios estudiados.

Ahora sí, llegado este momento, presentare esta clasificación en cuanto a las principales estrategias y actuaciones del trabajador social penitenciario para superar algunas de las dificultades que se les presentan en su práctica diaria y poder con ello, alcanzar las metas de su intervención social.

4.3.1 Metodología y modelos de intervención en el trabajo social penitenciario. ¿Eficacia/ineficacia?

Debido a la transcendencia de la metodología científica y propia del trabajo social, y de la complejidad del trabajo social penitenciario siguiendo a Robledo y Fernández (1999) señalo las fases principales de dicha metodología, siendo estas: estudio e investigación; diagnóstico de recursos y necesidades; programación de objetivos, actividades y técnicas; ejecución del trabajo programado; y evaluación del trabajo realizado. Destacar que este proceso metodológico es dinámico y para poder llevarlo a la práctica es necesaria la participación del interno, sin el cual la intervención carecería de sentido. Reseñar que toda la muestra de población estudiada tiene en cuenta la metodología de trabajo social a la hora de desempeñar y ejecutar sus intervenciones.

En cuanto a los modelos de intervención social, atendiendo a la investigación realizada, la misma me permite afirmar que los más usuales en la práctica profesional del trabajador social son la intervención en crisis y la intervención familiar. En el centro penitenciario de Teruel la práctica profesional con las familias de los internos es mucho más continuada y directa que en el centro penitenciario de Zuera, debido, en gran medida, a que estos profesionales tienen unas instalaciones y estructura más reducida, con una población de 200 internos en comparación con los 1400 aproximadamente que se encuentran en Zuera, por lo que disponen de mayor tiempo para intervenir y por tanto, para aproximarse en mayor medida a los retos de su intervención.

Aunque existen otros tipos de modelos, según Pardos y Valderas (1995) que también pueden aplicarse, como:

En primer lugar, el consejo, conocido como el modelo “counselling” que persigue la finalidad de la interacción entre el profesional y el usuario para conseguir impulsarlo en la búsqueda de soluciones a los problemas, resolviendo los mismos y haciendo frente a las situaciones problemáticas. (Pardos y Valderas, 1995)

En segundo lugar, la atención individual directa, la cual está basada en el aporte de información y asesoramiento para el ajuste y la progresiva adaptación al medio laboral y profesional, para ello se analizan los intereses y actitudes de los internos hacia el trabajo, potenciando y fortaleciendo aquellas más positivas. Se trata, en definitiva, de

una preparación de cara al empleo y de potenciación y reafirmación de la autovaloración. (Pardos y Valderas, 1995)

En tercer lugar, resulta interesante hacer referencia a la terapia de la realidad, tratamiento basado en la potenciación y desarrollo de la conciencia y la responsabilidad como aspectos claves de la madurez. Parte de la idea de que la persona que comete un delito puede ser una persona responsable en la comunidad, y su objetivo es que no rechace la realidad. (Pardos y Valderas, 1995)

En cuarto lugar, destacar el análisis transaccional, es necesario ayudar al individuo a buscar su propio rol para que consiga una estabilidad emocional. (Pardos y Valderas, 1995)

La psicoterapia de grupos es otro método muy efectivo en la prisión y forma de ejecutar el tratamiento penitenciario. Se basa en un conjunto de actividades grupales dirigidas a romper bloqueos emocionales. (Pardos y Valderas, 1995)

Finalmente, en último lugar resaltar los grupos de interacción dirigidos, en ellos el propio grupo facilita la búsqueda de soluciones reales a los problemas del individuo y el trabajador social actúa como facilitador. Se intenta romper con el rol delincencial. (Pardos y Valderas, 1995).

Siguiendo a Valverde (1991) resulta crucial señalar el modelo interactivo de la conducta desadaptada, el cual presenta la idea del proceso de inadaptación como un proceso de personalización del conflicto, así como de institucionalización del mismo. Pretende que las respuestas sociales se acerquen y aproximen al individuo, dado respuesta a sus demandas y necesidades.

En relación a los modelos de intervención social que presentan estos autores, reseñar que, teniendo en cuenta los resultados obtenidos con el trabajo de investigación llevado a cabo, los modelos más utilizados por la muestra de población estudiada son el consejo, la atención individual directa, y por tanto, estos profesionales de la acción social con ello, tratan de aproximarse con su labor al modelo interactivo de la conducta desadaptada, al tratar de acercarse a las personas y dar respuesta a las necesidades que les plantean.

Valverde (1991) nos acerca a la necesidad de los profesionales de las ciencias sociales de partir de modelos teóricos claros y de un marco teórico sólido para poder lograr intervenciones exitosas.

De manera que, planteando la eficacia de estos modelos de intervención social, señalo que estos son realmente eficaces si el profesional cuenta con la metodología científica, las bases teóricas y habilidades y destrezas necesarias para poder llevarlos y aplicarlos en la práctica diaria. A continuación, presentare estas habilidades profesionales.

4.3.2 Habilidades sociales y éxito profesional.

Según Carretero (1996), reseñar que en ocasiones el trabajador social conoce bien su tarea y expectativa de trabajo pero requiere de entrenamiento en habilidades para su mayor éxito profesional considerando la complejidad que su trabajo conlleva. Estas habilidades y estrategias aparecen clasificadas en cuatro grandes bloques: habilidades perceptivo-intuitivas, habilidades intelectivas, habilidades de intervención y habilidades de relación.

El trabajador social penitenciario, atendiendo a los resultados de la investigación llevada a cabo, aplica estas habilidades sociales en su práctica diaria, adaptándolas y ajustándolas en función de la realidad y circunstancias de cada interno. Igualmente, los profesionales estudiados trabajan con las personas privadas de libertad el desarrollo y el refuerzo de muchas de estas habilidades para que estos puedan desenvolverse una vez en libertad y logren una verdadera readaptación social llevando una vida digna y lo más normalizada posible.

Carretero (1996) en primer lugar, atendiendo a las habilidades perceptivo-intuitivas, destaca la percepción de la realidad, a través de la cual se genera la interpretación de los hechos, lo que requiere: prestar atención a las diversas situaciones y percibir el contenido de la vida del interno es su máxima plenitud; colocarse en el lugar del otro y comprender sus sentimientos y captar los mensajes verbales y no verbales y ser capaz de mirar y analizar aquello que precisamente el interno no está contando. Este último aspecto es tenido muy en cuenta por la muestra de población estudiada.

En un segundo lugar, Carretero (1996) hace referencia a las habilidades intelectivas, siendo estas: la de recepción y emisión de información; conceptuar, teniendo en cuenta la particularidad del sujeto preso y evitar generalizar; contextualizar; analizar, la cual es muy importante para llegar a realizar una buena valoración y diagnóstico del problema o problemas, aquí es importante tener más de una fuente de información, como puede ser el interno y la familia de este, y coordinarse con el resto de profesionales del área de tratamiento; sintetizar, en cuanto capacidad de integrar situaciones y poder diagnosticar. En relación a este tipo de habilidades, los profesionales entrevistados son muy conscientes de la importancia del desarrollo de las mismas, dado que hacer un buen diagnóstico y valoración de la situación del interno es fundamental para poder llevar a cabo posteriormente, una intervención eficaz. Para ello, resulta de especial interés que estos profesionales sigan ciertas indicaciones y pautas teóricas y empíricas. En esta línea, Valverde (1991) hace hincapié en la importancia y la necesidad de, conocer la magnitud total y real del problema en el individuo, de la necesidad de plantearse alternativas y objetivos globales y adecuar dichos objetivos a las posibilidades reales. Igualmente, Gallizo (2013) resalta la importancia de conocer exhaustivamente la personalidad, aptitudes, entorno y problemas de las personas privadas de libertad para poder desarrollar posteriormente una acción positiva con ellas.

En cuanto a las habilidades de intervención, destaca: la capacidad de proyectar, es decir, de pensar sobre la realidad y el individuo en términos de proceso; la capacidad de coordinar siendo esta clave ya que, implica la habilidad de pensar en términos de objetivos, y va más lejos, estos objetivos deben aglutinar a quienes garanticen su consecución, de este modo, el trabajador social e interno deben aunar sus esfuerzos y contrarrestar divergencias, distribuyendo las responsabilidades y marcando un camino común deseable, dado que este profesional debe incentivar a que el individuo sea el artífice y protagonista de su propio proceso de mejora y por ende, de que quiera mejorar sus condiciones de vida para que esta sea más plena e integral; la capacidad de negociar y decidir; y la capacidad de producir, entendiendo por esta la habilidad para usar y poner en práctica sus estrategias. (Carretero, 1996). En cuanto al desarrollo de la capacidad de autorresponsabilidad reseñar, teniendo en cuenta la muestra de población estudiada, que estos profesionales son muy conscientes de la importancia de trabajar

esta habilidad con el interno, así mismo conocen muy bien el sector de población con el que trabajan, personas adultas con una trayectoria de vida complicada, en su mayoría.

Finalmente, Carretero (1996) resalta las habilidades de relación, como la orientación productiva que es un modo de relación muy efectivo en prácticamente todos los ámbitos de intervención del trabajo social. Siguiendo esta línea de reflexión y realidad de la intervención social se destaca y refuerza la idea de la importancia de la motivación y de la comunicación en la relación entre profesional y usuario. La motivación, como veremos más adelante, es fundamental, teniendo en cuenta la temática estudiada.

Otra de las destrezas que se enmarcan dentro del ámbito de la relación entre trabajador social e interno es, la capacidad de empatía y los comportamientos de apoyo, así como la reducción de hostilidades y actuar como un referente. También se destaca la capacidad de síntesis de la información, en este sentido es muy importante para que el interno se sienta escuchado y comprendido, resumir su mensaje y comunicárselo para que vea que se le ha escuchado e interesa. En esta línea entra en juego la orientación de cara a la búsqueda de soluciones, facilitar información relevante, y contribuir a que el interno se sienta relajado y seguro. (Carretero, 1996). La habilidad de motivar al interno a través del reforzamiento de conductas positivas y ofrecer apoyo emocional y empatía es resaltada por otras autoras expertas en la materia como Robledo y Fernández (1999). Destacar aquí que, toda la muestra de población investigada tiene presente dichas habilidades y las desarrolla en su práctica diaria.

Además de ello, en la misma línea, atendiendo a las habilidades relacionales, es importante la capacidad de valoración y verificación de la información obtenida por los internos, para lo cual es clave saber redirigir las entrevistas, en relación a sus objetivos, haciendo las preguntas oportunas en el momento adecuado, debiendo estar siempre acompañadas de mensajes amortiguadores. (Carretero, 1996). Este es un aspecto que tienen muy presentes los trabajadores sociales entrevistados, y que acompañan de entrevistas a los familiares y de la coordinación con el resto de profesionales del equipo técnico.

En este sentido, facilitar una información útil y positiva que disminuya el peso y la magnitud de la problemática, es vital para la búsqueda de soluciones adecuadas y

viables y para poder hacer frente a las mismas exitosamente. Ésta es, sin duda, una de las destrezas más trascendentes que deben tener siempre presentes estos profesionales de la acción social para superar barreras y dificultades y aproximarse a las metas de su labor. Igualmente, deben potenciar en el individuo la capacidad de pensar, generando y desarrollando el sentido de autonomía y autorresponsabilidad, como estrategia eje de su trabajo e intervención profesional (Carretero, 1996). Ambas destrezas profesionales son también estrategias que tienen muy en cuenta los trabajadores sociales de ambos centros penitenciarios estudiados en el desarrollo de su práctica diaria.

También la aptitud de resolución de conflictos implica una intervención de modo activo y creativo en la búsqueda de alternativas, tanto por parte del trabajador social penitenciario, como por parte del interno, así como que se dé una cooperación entre ambos para lograr la mejor solución. (Carretero, 1996).

Del mismo modo, el profesional debe ser paciente, evitar distracciones, escuchar activamente y tener un buen control sobre sus emociones. (Carretero, 1996). Los trabajadores sociales investigados tienen esta última destreza muy desarrollada como consecuencia, en gran medida, de su amplia experiencia laboral. Así, todos los trabajadores sociales estudiados presentan una baja interferencia entre su vida laboral y profesional, debido a este alto control emocional, estrategia clave para superar algunas de las dificultades como, el desbordamiento y desmotivación profesional, y aproximarse a los restos de su intervención.

4.3.3 Principales actuaciones profesionales y eficacia ¿Cómo intervenir?

En el centro penitenciario de Zuera, he observado que los profesionales estudiados señalan las entrevistas individuales y familiares, así como el dar tiempo al interno y retomar la relación y los objetivos de trabajo acordados, como las actuaciones fundamentales. Además aquí, rescatando la información obtenida de los testimonios de las profesionales entrevistadas que ejercen su labor en este centro penitenciario, es sustancial resaltar la idea de que una buena organización y planificación del trabajo es una actuación y estrategia profesional clave que les permite aproximarse y lograr el objetivo de reinserción social que se persigue.

En el centro penitenciario de Teruel, las actuaciones más destacadas por la muestra de población analizada son la intervención con las familias y tener claras las funciones y delimitación profesional para poder ponerlas en práctica. Así mismo, del testimonio de este profesional entrevistado es prioritario resaltar, debido a su importancia, el planteamiento de trabajo que el mismo realiza, destacando que el trato y la intervención con los internos y sus familias es muy directa, cercana y continuada. Lo cual, guarda una gran relación con la estructura del centro penitenciario desde el cual este profesional ejerce su labor.

Ahora bien, si tenemos en cuenta toda la muestra de población estudiada de ambos centros penitenciarios apreciamos cómo, las entrevistas tanto individuales, como con las familias de los internos, son las estrategias básicas de actuación que estos profesionales utilizan para lograr sus expectativas.

Y además, vemos que dar tiempo y retomar la relación y los objetivos de trabajo acordados y, en menor medida, el hecho de tener claras las funciones, objetivos y delimitación de la profesión, constituyen también unas de las principales formas de hacer frente a las dificultades.

Igualmente, el trabajo en equipo e interdisciplinar y la coordinación con los recursos sociales extra-penitenciarios es un punto en el que trabajan todos los trabajadores sociales penitenciarios estudiados. Esta idea está considerada en su doble dirección por diferentes autores expertos en la materia. Por un lado, Verdú (199), sostiene la relevancia que tienen las relaciones de los trabajadores sociales con la junta de tratamiento y los equipos técnicos. Y por otro lado, (Raciner, 1999; Young, et al. 1993;) plantean y destacan la necesidad de una profundización y ampliación del nivel de interrelación entre los servicios sociales municipales y el sistema penal, siendo, por tanto, la coordinación con los servicios sociales una actuación clave de estos profesionales de la acción social.

Por otro lado, con la investigación realizada se puede apreciar como en el caso particular del centro penitenciario de Teruel, teniendo en cuenta que la capacidad de internos es proporcionada en relación al número de profesionales del área de tratamiento, la frecuencia de contacto con los internos, así como con sus familias es mucho más cercana y continua. Además la muestra de población entrevistada que ejerce

su labor en mencionado centro penitenciario remarca la importancia de trabajar con las familias para mantener y consolidar una red de apoyo sólida para el interno, que va a ser vital durante su proceso de excarcelación. Así pues, destaco la transcendencia del trabajo social familiar en la prisión, dado que, siguiendo el testimonio de dicho profesional entrevistado, mantener los vínculos con la realidad exterior y red de apoyo del interno es fundamental para conseguir una readaptación social duradera y eficaz.

En relación a ello, De Frutos (1999) nos introduce la importancia del trabajo social con familias desde el medio penitenciario y de su reforzamiento positivo.

Asimismo, resulta interesante hacer referencia a Yañez y Cordero (1994), quienes consideran necesario implicar a la familia en el proceso de rehabilitación y tratamiento del interno para evitar el desarraigo familiar y abordar la desestructuración, así como los conflictos que surjan y consolidar este sistema de apoyo interno. De este modo, la familia se debe concebir como un sistema, es decir, como un conjunto de roles, normas y valores que interactúan para el logro de un objetivo común. Por tanto, la familia es objeto de intervención importante con el que se debe trabajar para crear una estructura estable y proporcionar a sus miembros capacidades de adaptación.

En este punto, resulta sustancial destacar y diferenciar el tipo de actuaciones que se llevan a cabo por parte de estos profesionales en los centros penitenciarios estudiados, dado que mientras en el Centro Penitenciario de Teruel el trato es mucho más cercano y continuado, tanto con los internos como con las familias de éstos, en el de Zuera este es más delimitado en el tiempo, debido en gran medida a su amplia estructura al ser diseñada y construida como una macro-cárcel, lo cual dificulta en mayor medida alcanzar los retos de la intervención social y que ésta sea realmente eficaz.

De modo que es aquí, tras este trabajo de investigación, cuando nos cuestionamos, haciendo referencia al planteamiento inicial, el grado de eficacia de las intervenciones en una macro-cárcel, llegando a la idea de que: las actuaciones e intervenciones de los profesionales son de mayor calidad y obtienen mejores resultados si estas son continuadas y constantes, lo cual requiere de una estructura, en cuanto a la institución, más reducida para que se pueda dar un trato cercano, cálido y adecuado que permita dedicar el tiempo necesario que cada persona requiere.

En conjunto, tras el trabajo de investigación realizado, se aprecia y constata cómo, una buena coordinación a nivel institucional de todos los centros penitenciarios de España, así como una organización y planificación del trabajo eficiente y el llevar a cabo intervenciones cercanas y continuadas, son estrategia claves y formas de trabajar fundamentales para conseguir un verdadero éxito en la intervención social.

4.3.4 Motivación vs desmotivación.

Llegados a este momento, creo importante citar y desarrollar la estrategia de la motivación y su reforzamiento y potenciación, tanto hacia y en el interno, como la del propio profesional hacia sí mismo, como herramienta clave para superar muchas de las dificultades. Si bien, sabemos que la voluntad y motivación no es la única estrategia y herramienta necesaria para lograr las expectativas, puesto que se requieren de una gran variedad de conocimientos, actuaciones y habilidades, sí es importante. (Rabelo, 2009).

El grado de motivación y satisfacción de todos los trabajadores sociales que ejercen su labor en los centros estudiados es alto, con lo cual podemos observar cómo todos ellos cuentan con esta estrategia fundamental y clave para aproximarse al éxito en sus intervenciones.

Ahora bien, conforme he avanzado y profundizado en este trabajo de investigación con las entrevistas realizadas, observo cómo los profesionales entrevistados que desarrollan su labor en el centro penitenciario de Zuera, a pesar de afirmar en un primer momento que están satisfechas con su trabajo de manera general, son conscientes de forma más específica que, la desmotivación es una gran barrera y un grave peligro al que deben enfrentarse en su práctica profesional, dado que siguiendo sus testimonios apreciamos la relación existente entre el tiempo de intervención y ejercicio profesional y el grado de motivación de estos profesionales, resaltando que con el tiempo las motivaciones iniciales se van desquebrajando.

No debemos olvidar que, estos profesionales trabajan con situaciones muy complicadas, y a ello hay que sumar el gran inconveniente de trabajar en una macrocárcel, teniendo en cuenta el estrés, la presión y la ansiedad que ello genera, a causa del gran número de casos asignados a cada trabajador social, cifra muy elevada y superior a la que se debería tener para conseguir intervenciones eficaces y de calidad. Para lograr

este tipo de intervenciones es necesario disponer de un mayor tiempo de contacto y de relación-intervención y de una mayor constancia en el seguimiento de dicha praxis profesional.

En relación a ello, siguiendo a Axayacalt et.al (2006) estos profesionales corren el peligro de padecer el síndrome de burnout, el cual es catalogado por la Organización Mundial de la Salud cómo un riesgo laboral ya que, esta afección implica en su mayoría a profesionales que requieren un contacto directo con las personas y que tienen una filosofía humanística del trabajo. Los síntomas más frecuentes son ansiedad, negación, aislamiento, miedos o temores, depresión etc. De esta manera, los trabajadores sociales de la prisión deben tener muy claras sus funciones y delimitación profesional, así como tener un alto grado de control emocional y de satisfacción para evitar este síndrome y otros riesgos que puedan afectar tanto, a su salud, como, al desarrollo de su trabajo.

Atendiendo al centro penitenciario de Teruel, resulta interesante destacar cómo la muestra de población entrevistada llevando menos de 20 años de experiencia laboral y desarrollando su trabajo en una estructura institucional mucho más reducida que la de Zuera, presenta y mantiene un grado de satisfacción y motivación alto respecto a su trabajo, siendo muy consciente de que trabajar en un centro con una capacidad de población más reducida, que se ajusta al número de profesionales, te permite lograr resultados más favorables y un mayor éxito en las intervenciones que, a su vez, son incentivos para evitar caer en la desmotivación y el estrés profesional.

En esta línea, la siguiente idea refleja la importancia de la motivación y la profundización de esta estrategia profesional que los trabajadores sociales deben implementar y desarrollar, así como la estimulación de la misma como factor decisivo de cambio social en aquellos individuos o familias que se encuentran afectados en su funcionamiento debido a la pérdida de la capacidad para hacer frente de forma autónoma a los ajustes necesarios. El profesional deberá ayudar a los individuos en su proceso de crecimiento social, mejorando las condiciones de vida de las personas a través de este tipo de estrategia, otorgando a los internos confianza y seguridad para un cambio posible. De este modo, la motivación como herramienta de cambio resulta adecuada para conseguir avanzar en los procesos, si estos profesionales de la

intervención social son capaces de transmitirles que pueden salir adelante por sus propios medios si cuentan con la ayuda y la confianza adecuada. (Rabelo, 2009).

Así pues, estos profesionales deben entender la motivación como la capacidad que permite a las personas tener iniciativa y creatividad de modo voluntario y apasionado, desarrollándose en plenitud, de manera que descubran de forma distinta a su estereotipo de delincuente, a partir de quien les oferta esa nueva posibilidad. El trabajador social debe explicar los motivos de la intervención, motivar a la participación, dinamizar y potenciar con optimismo un entusiasmo comunicativo, y con ello, despertar en uno mismo y en los otros el deseo de actuar. Para que haya una comunicación exitosa en la relación trabajador social-interno, este profesional debe tener presente los siguientes aspectos: expresar aspectos que impliquen en el receptor una ayuda, definir objetivos, planificar la comunicación, reducir eslabones y barreras, eliminar prejuicios y atender al Feed-back. (Rabelo, 2009).

4.3.5 Trabajador social como referente.

A esta estrategia de la motivación se añaden otras que aparecen interconectadas e interrelacionadas en el ámbito de la intervención social y que desarrollare a continuación. Aunque antes de comenzar, no podemos olvidar resaltar cómo el trabajador social a lo largo de su relación-intervención con el interno debe mostrar confianza, seguridad y apoyo, de manera que sea un referente a seguir para la persona privada de libertad con la que trabaja.

De este modo, es muy importante el papel del trabajador social que debe actuar como referente para las personas privadas de libertad. Esta idea, presente en todos los profesionales entrevistados del área de acción social de estas instituciones, se refleja también en la siguiente cita de Rabelo (2009): “apunta al proceso en el cual los seres humanos se desarrolla por imitación de la conducta de los demás” (p.81).

Al mismo tiempo, teniendo en cuenta además de la motivación otras estrategias fundamentales, es aquí donde cobra especial relevancia hacer referencia al desarrollo emocional tanto del profesional, cómo del interno, en este proceso de intervención y mejora. En relación a los trabajadores sociales estudiados decir que los mismos tienen muy en cuenta este aspecto para delimitar los aspectos profesionales de la vida personal,

teniendo un alto control de las emociones que, a su vez, intentan trabajar con el individuo para que este desarrolle su sentido de autorresponsabilidad, autonomía y seguridad emocional.

Avanzando con esta línea de análisis, no podemos olvidar hacer referencia al concepto de la indefensión aprendida, (Cigno, 1998) término que resulta especialmente relevante para la teoría del aprendizaje social, la cual sostiene la tesis de que si el comportamiento, entendiendo por el mismo la conducta desviada, puede aprenderse, también puede iniciarse en él un proceso a la inversa y desaprenderse e ir adquiriendo y desarrollando nuevas destrezas. Este posicionamiento va a resultar fundamental en el campo de la intervención del trabajo social en tanto que, va a permitir entender porque ciertas personas mantienen actitudes de indefensión sobre sus propias vidas. La misión y estrategia del trabajador social en este punto es ayudar al individuo a superar los temores y estimular en la persona la búsqueda del cambio en su situación. Para que este cambio sea posible es fundamental potenciar en el individuo la capacidad de autorresponsabilidad y de control sobre sí mismo y sobre sus situaciones, así como reforzar sus virtudes, ayudando al individuo en su propio proceso de mejora, crecimiento, superación y desarrollo personal. (Rabelo, 2009).

Para conseguir este desarrollo en el individuo a través de la creación de una autentica relación de ayuda, superando algunas de las dificultades que hemos analizado anteriormente y logrando así las expectativas de intervención, se debe desarrollar la destreza de tener una actitud de acogida y de confianza, mostrando que se acepta el problema y por tanto a el mismo, creando, en definitiva, un clima de respeto mutuo. (Rabelo 2009). Esta idea es expresada por los profesionales entrevistados quienes manifiestan la importancia de la relación de ayuda y alianza que se establece con el interno, la cual se debe entender como un proceso recíproco, empático y participativo, donde el individuo adquiere un papel protagonista siendo artífice de su propio cambio. Aquí la principal función del profesional es proporcionar su apoyo, hacerle ver que el cambio y la mejora es posible, potenciar sus virtudes, orientarle y reforzar la intervención con los familiares a través de de la relación de ayuda que se establece con los mismos para acompañar, y conseguir, finalmente, el desarrollo personal y social de estas personas.

En definitiva, el trabajador social durante todo este proceso de mejora deberá actuar como referente para el interno, otorgándole confianza, seguridad y apoyo para que finalmente la persona logre rehacer su vida.

Para ello, es muy importante que el trabajador social se muestre como una persona humana, que no es perfecta e infalible, que también aprende de sus errores. Al mismo tiempo, debe concebir al individuo igual que a sí mismo, como una persona que tampoco es perfecta y que como tal comete sus propios errores, pero que puede encajarlos, superarlos y aprender de ellos. Atendiendo a los resultados de la investigación realizada reseñar que los profesionales estudiados trabajan siguiendo este planteamiento de trabajo.

Tras ello, a modo de síntesis, creemos oportuno resaltar las principales reglas éticas que según Clark (2000) son fundamentales para realizar una buena praxis profesional: el respeto, la honestidad, la sinceridad, tener un conocimiento especializado y habilidades específicas, capacidad de realizar diligencias, efectividad y ayuda, legitimidad y referencia, colaboración, responsabilidad y credibilidad entre las más trascendentes. Resaltar que estas reglas y habilidades en la realidad empírica no son absolutas e infalibles, pero si son útiles y aplicables a este contexto teniendo en cuenta la particularidad de cada caso.

4.3.6 Resiliencia y personalidad resistente: conceptos de aplicabilidad reciente en el trabajo social.

Para cerrar el presente apartado del trabajo, actuaciones y estrategias profesionales del trabajador social penitenciario, tan esencial y enriquecedor, puesto que es una de las partes claves de la propia práctica del trabajador social en la prisión, resulta interesante abordar un último concepto, a modo de estrategia, el de resiliencia, como factor que he identificado y me ha resultado muy interesante, dado que por el mismo se entiende la capacidad que permite a los individuos la superación de las experiencias traumáticas y desmoralizadoras, de modo que sus vidas, en último término, mejoren. Para analizar el mismo concepto de reciente aplicabilidad en el trabajo social, seguiré a López (2005).

La resiliencia va enlazada con otro término a destacar el de personalidad resistente. Desde esta perspectiva se propone re-conceptualizar la experiencia traumática desde un

abordaje positivo que tenga en consideración la habilidad de los individuos para afrontar, resistir e incluso aprender y crecer en situaciones más adversas y complicadas. (López, 2005).

Una de las definiciones más completas de resiliencia siguiendo a López (2005) es la siguiente: “la capacidad del ser humano de sobreponerse a sus dificultades y al mismo tiempo aprender de sus errores. Es decir, la capacidad de atravesar capacidades de crisis o de adversidad, superarlas y salir fortalecido de ellas transformándolas positivamente. Es conocer y enfatizar los recursos de las personas y grupos sociales para salir adelante.”(p.107).

Algunos de los factores principales que posibilitan la aplicación de esta estrategia son: el compromiso, el control, el reto, el sentido del humor, la creatividad, introspección, la independencia, la capacidad de relacionarse, la iniciativa, la moralidad y la capacidad de pensamiento crítico. (López, 2005).

En relación a los profesionales entrevistados, todos ellos, teniendo presentes la primera idea que hemos introducido al comienzo de este apartado de las actuaciones y estrategias profesionales del trabajador social penitenciario, trabajan incidiendo en el desarrollo de estos factores a lo largo de las intervenciones, concibiendo al interno como una persona humana que aprende de sus errores y puede retomar sus situaciones problemáticas sacando el mayor aprendizaje de estas para llevar una vida plena, estable y adaptada.

A pesar de todo ello, y tras el trabajado de investigación realizado, no podemos obviar ni pasar por alto la gran barrera y limitación arquitectónica que implica trabajar en una macro-cárcel en relación al logro y a la aproximación de los restos de la intervención social. Es por ello, que creo que deberían crearse unas estructuras con menor capacidad de población para que se pudiesen efectuar intervenciones más eficaces, dedicando a cada interno el tiempo adecuado para su readaptación en la sociedad y así seguir trabajando en la línea que plantea el profesional estudiado del centro penitenciario de Teruel. Sin olvidar, la importancia de trabajar para conseguir una mayor organización, planificación y coordinación del trabajo social penitenciario a nivel nacional. Así como una mayor coordinación con los recursos sociales extra-penitenciarios.

5. CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE MEJORA

Finalmente presentare, en primer lugar, las conclusiones a las que he llegado tras la realización de este estudio de investigación. Y en segundo lugar, expondré mi propia propuesta de mejora.

5.1 CONCLUSIONES.

A continuación reflejo las conclusiones del presente trabajo, agrupándolas en cinco apartados diferentes para aportar una mayor claridad y precisión.

- Debo comenzar este capítulo haciendo referencia a los objetivos planteados al comienzo de esta investigación, que a su vez, me han guiado para la realización de la misma. En relación a ellos, creo que he alcanzado todos ellos satisfactoriamente. Partiendo del objetivo general: detectar y analizar las dificultades y expectativas del trabajador social en los centros penitenciarios de Zuera y Teruel, decir que ha sido posible llegar a él gracias a la implicación y participación de los profesionales de trabajo social entrevistados y encuestados que ejercen su labor en los centros penitenciarios estudiados.

En cuanto al primer objetivo específico: conocer el funcionamiento de los centros penitenciarios de Zuera y Teruel, considero que ha quedado claro en el capítulo respectivo, a pesar de su complejidad. La lectura detallada de la legislación en esta materia ha hecho posible que pudiese aportar de manera sintética lo más relevante en relación al objeto de estudio de esta investigación social.

Respecto al segundo objetivo específico: detectar los objetivos de intervención del trabajador social y sus principales expectativas de trabajo, señalar que han quedado reflejadas de manera concreta y precisa en el capítulo de resultados del presente trabajo.

Por último, el tercer objetivo específico: averiguar las dificultades que se les presentan a los profesionales del área de trabajo social en el desarrollo de su labor, también ha quedado plasmado en el mismo apartado que los objetivos de intervención y las principales expectativas. A diferencia del segundo objetivo

específico, aquí he encontrado distinciones entre los trabajadores sociales de un centro penitenciario estudiado respecto al otro, quedando detalladas a lo largo de estas conclusiones.

- Sobre las hipótesis de partida, las cuales son:
 1. Los objetivos y las expectativas de intervención propios del trabajador social penitenciario serían más eficaces si se redujeran las limitaciones reglamentarias que el sistema penitenciario tiene.
 2. Entendemos que las dificultades de intervención del trabajador social penitenciario se deben en gran medida a la sobrecarga de funciones y expectativas y al insuficiente tiempo disponible.

He de afirmar que, tras el trabajo de investigación realizado, ambas se corresponden con la realidad estudiada.

- Teniendo en cuenta todo ello, y centrándome en los resultados obtenidos con esta investigación, constato que la principal expectativa del trabajador social penitenciario en ambos centros en los que se basa el presente trabajo es conseguir la reinserción social de los internos, común en todos los trabajadores sociales entrevistados de ambos establecimientos.

En cuanto a las principales dificultades, como ya he señalado anteriormente, éstas difieren de los profesionales de un centro penitenciario respecto del otro, teniendo en cuenta el tipo de estructura diferencial entre ambas instituciones estudiadas. De manera que, mientras que en el Centro penitenciario de Zuera la principal dificultad con la que se encuentran los trabajadores sociales estudiados a la hora de conseguir esta expectativa principal es la limitación de tiempo, teniendo en cuenta la gran cantidad de internos asignados a cada profesional como consecuencia de la amplia estructura y dimensión de este centro penitenciario que cuenta con más de 1.400 internos en la actualidad y con 7 trabajadoras sociales. En el centro penitenciario de Teruel, la principal dificultad detectada está estrechamente vinculada con la complejidad de las situaciones de vida de los internos con los que trabajan, dificultad que también es percibida por los profesionales de Zuera, aunque en este último caso se suma esta barrera y limitación principal proveniente de la propia

estructura del establecimiento. Si bien es cierto, en Teruel el profesional entrevistado manifiesta que les gustaría contar con más recursos materiales en relación con las instalaciones, pero no la consideró una dificultad que impide en gran medida el logro de las expectativas de la intervención, a diferencia de los profesionales de Zuera que sí que perciben la limitación de tiempo y el gran número de casos asignados como un factor estructural que dificulta el logro de los objetivos de intervención.

- En la interpretación de esta investigación, debido a la complejidad del objeto de trabajo y partiendo de los resultados obtenidos y de su heterogeneidad, me ha parecido interesante realizar un análisis comparativo diferenciando estos dos centros penitenciarios en relación a la temática de estudio. Además, tras dicho análisis comparativo también he establecido relaciones y semejanzas y vinculado los resultados obtenidos con las aportaciones más significativas de la escasa literatura escrita sobre ello, para desarrollar este capítulo de interpretación.

Decir que aunque la principal expectativa del trabajador social penitenciario es conseguir la reinserción social de los internos, la forma de conseguirla varía en función del centro penitenciario desde el que el trabajador social ejerce su labor, dado que, como ya he señalado en el apartado para resultados que he dedicado en las presentes conclusiones, las dificultades de la práctica profesional difieren de un centro penitenciario a otro ya que, el tipo de estructura de estos establecimientos condiciona en gran medida la intervención de los profesionales. Así pues, mientras los profesionales del centro penitenciario de Zuera intentan ser más rápidos y eficaces en sus intervenciones organizando y haciendo una mayor planificación del trabajo, los profesionales del centro penitenciario de Teruel dedican más tiempo a su práctica y relación con los internos y con las familias de éstos, siendo su estrategia clave el acompañamiento en la intervención.

Por otro lado, en conjunto, a través de esta investigación soy consciente de cómo la intervención de todos los profesionales estudiados se ve condicionada por una multitud de demandas a los que es sumamente difícil dar respuesta con los recursos y medios disponibles. De ahí que, la desmotivación sea un elemento generado por el desbordamiento a la hora de responder a tal magnitud de multi-problemáticas.

Ahora bien, a pesar de que inicialmente, todos los profesionales entrevistados afirman tener un alto grado de satisfacción respecto al trabajo que desarrollan dentro del sistema penitenciario y coinciden que el mismo puede mejorarse, he observado diferencias entre los profesionales en función de la institución penitenciaria desde la cual trabajan, principalmente por la heterogeneidad estructural de ambos centros penitenciarios estudiados. Así pues, mientras que en el centro penitenciario de Teruel, la muestra de población entrevistada con menos de 20 años de experiencia que desarrolla su labor en un centro con instalaciones más reducidas presenta un elevado grado de satisfacción en cuanto a los resultados obtenidos, en el centro penitenciario de Zuera las profesionales entrevistadas son conscientes de que con más de 20 años de experiencia y la dificultad estructural añadida, las motivaciones iniciales van disminuyendo con el riesgo de obtener mayores índices de desbordamiento, estrés y desmotivación profesional.

En definitiva, dado que la propia intervención y la eficacia de la práctica profesional está condicionada por el tipo de estructura de la institución desde la cual el trabajador social desarrolla su labor, creo conveniente la creación de centros penitenciarios más reducidos y familiares, como es el de Teruel, para conseguir una mayor aproximación al objetivo de reinserción social que se persigue. Así mismo, teniendo en cuenta las sugerencias de los profesionales para mejorar el trabajo social penitenciario resalto una mayor organización y planificación del trabajo social y una mayor coordinación del mismo entre todos los centros penitenciarios de España.

- Visto todo ello, finalizare las presentes conclusiones prestando atención a la complejidad de la práctica profesional del trabajador social en este ámbito de intervención investigado y a la necesidad de especialización de la misma. Por lo que, a continuación plasmare la siguiente propuesta de mejora.

5.2 PROPUESTA DE MEJORA.

Presentación y justificación.

Este estudio de investigación social me ha dado pie a crear una propuesta de mejora que pienso, puede ser viable y novedosa.

La misma está enfocada hacia una especialización del trabajo social en el ámbito de la justicia. Esta iniciativa engloba desde la mediación penal, teniendo en cuenta los principios de la justicia restaurativa, hasta la puesta en marcha de un máster o estudio propio dirigido al trabajo social en el ámbito de la justicia

Esta propuesta se debe a la ausencia de iniciativas como esta ya que, he percibido un vacío teórico-práctico del papel de los trabajadores sociales en este ámbito de intervención social. Al mismo tiempo, la complejidad social y la necesidad de abordar la ambigüedad que la práctica del trabajo social tiene en el ámbito de la justicia justifica dicho planteamiento acerca de esta proposición, puesto que considero clave la importancia, la presencia y la formación de esta profesión en este sector de actuación.

Desarrollo y elaboración.

Para su elaboración se llevaría a cabo la realización de un programa de plan de estudios, en el que figurarían tres proyectos sobre cada una de las especialidades a impartir, siendo los títulos:

- ❖ Intervención del trabajador social en el ámbito de la mediación penal.
- ❖ Intervención del trabajador social en los centros de internamiento por medida judicial en menores.
- ❖ Intervención del trabajador social en los centros penitenciarios.

Se diseñaran los proyectos y todo lo que ello implica, concreción de la duración de la especialidad, profesorado asignado, lugar desde el que se oferta y lleva a cabo, asignaturas, créditos, condiciones de acceso y requisitos, modalidad (presencial y a distancia), periodo de prácticas profesionales, trabajo fin de máster y certificado de estudios.

Con la finalización de estos estudios y obtención de los correspondientes títulos certificados por la universidad de Zaragoza se adquirirán las siguientes competencias específicas atendiendo a cada una de estas especialidades:

- ❖ Mediación penal: conocimientos y competencias teóricas y prácticas en cuanto a la gestión y resolución de conflictos que se producen en las relaciones interpersonales y que se deben resolver. Entre ellas están: la capacidad de análisis y síntesis, la capacidad de organización y planificación,

la habilidad de negociar y establecer acuerdos entre las partes, la de buscar alternativas y soluciones que beneficien a ambas partes implicadas, conocimiento de las problemáticas sociales y cauces legales para resolverlos, conocimiento de derechos y recursos, así como su acceso, función de coordinación y derivación a otros profesionales que deben intervenir, habilidades para trabajar en equipo, y en definitiva conocimiento del funcionamiento del sistema judicial desde el que el trabajador social ejerce estas funciones.

- ❖ Intervención con menores en el ámbito judicial: conocimientos teóricos y prácticos en relación al sistema judicial en el ámbito de los menores, igualmente de las medidas de reinserción social en el ámbito de la justicia penal juvenil. También, es imprescindible una formación y conocimiento continuado en materia legislativa en este ámbito. Además de conocer las medidas alternativas al internamiento de menores. Adquirir y desarrollar competencias en trabajo social familiar, individual y grupal. Así como, adquirir habilidades para trabajar en equipos interdisciplinarios, y desarrollo de capacidades de análisis y síntesis y de planificación del trabajo.
- ❖ Intervención en prisiones: conocimientos teóricos y prácticos sobre el funcionamiento de un centro penitenciario, así como la legislación correspondiente, resaltando los derechos y deberes de los internos, las funciones del trabajador social penitenciario, etc. Conocer los recursos tanto intra-penitenciarios como extra-penitenciarios, y trabajar conjuntamente y en coordinación con todos ellos, desarrollando las destrezas necesarias. Conocer las medidas alternativas a la prisión y las funciones del trabajador social en régimen abierto, sin olvidar, las capacidades de organización y planificación del trabajo.

Un requisito fundamental para poder acceder a estos estudios será la obtención del Grado en Trabajo Social.

Para una mayor especialización teniendo en cuenta la complejidad inherente al trabajo social considero pertinente que la duración de estos estudios sea de dos años,

con seis de meses de prácticas externas, y atendiendo a las cualidades y competencias del estudiante con posibilidad de contrato laboral.

Posteriormente se presentaran los tres proyectos al decanato de la facultad de ciencias sociales y del trabajo de Zaragoza, a la espera del visto bueno y su aceptación.

Una vez conseguida la aprobación de los mismos se realizarían seminarios explicativos en los que se expondrán los proyectos, objetivos principales, funcionamiento, forma de acceso, etc.

Para una mayor difusión se colocarían carteles informativos por los centros universitarios de la ciudad, así como a través de redes sociales.

Dificultades que pueden surgir para su puesta en práctica.

Tras la presentación de esta propuesta, para finalizar, resulta interesante nombrar algunas de las principales dificultades con las que me podría encontrar al llevarla a cabo ya que, a pesar de ser una alternativa, desde mi punto de vista, necesaria, es a su vez complicado obtener la aprobación para su puesta en marcha. Una de estas, es la carencia de recursos económicos, si tenemos en cuenta la situación actual de recortes en lo que se refiere a educación. Otra posible dificultad es que la misma sea apta para las personas y profesionales de la universidad de Zaragoza que les compete su admisión. Teniendo en cuenta la complejidad de la misma, todos los requisitos exigidos para su aprobación, el miedo al cambio o fracaso, etc.

Por último, reseñar que, aunque no es fácil llevar a cabo iniciativas como esta, partiendo de la base de estas dificultades, creo que no es una utopía y que es posible e incluso necesaria atendiendo a las particularidades y complejidad del sistema judicial y de la intervención del trabajador social en este ámbito.

6. BIBLIOGRAFIA.

Carcedo, R., y Reviriego, F. (2007). *Reinserción, derechos y tratamiento en los centros penitenciarios*. Salamanca: Amarxgu Ediciones.

Carretero, A. (1996) Trabajo social y habilidades. *Revista de trabajo social y acción social*, 7, 7-35.

Cigno (1998), citado en: Rabelo, J. (2009). La motivación como estrategia fundamental de intervención profesional, en el ámbito de aplicación del trabajo social. *Revista de trabajo social y acción social*, 45, 77-89.

Clark (2000) Social Work Ethics. Politics, principles and practice.

Constitución Española 1978.

Curbelo, E., y Ledesma, J. (2007). Trabajo social y servicios sociales en el contexto institucional penitenciario. Aproximación a las cuestiones epistemológicas y metodológicas de la práctica profesional. *Revista de Trabajo Social y Acción Social*, 40-41-42, 237-275.

De Frutos, B. (1999). El trabajo social con familias desde el medio penitenciario. *Revista trabajo social hoy. Trabajo social en el medio penitenciario II*, 33.265, 53-68.

Gallizo, M. (2013). *Penas y personas. 2810 días en las prisiones españolas*. Barcelona: Debate.

García, E., Peralta, C., y Saez, M. (1994). Trabajo social en instituciones penitenciarias. Trabajo con familias. Coordinación con asociaciones del voluntariado social. *Revista de Trabajo Social y Acción Social*, 3, 43-51.

Gonzalo García Prado. Localización: Trabajo social y salud, N°. 67, 2010 , págs. 125-152.

Haro, E. (2005) Resiliencia un concepto a descubrir por el trabajo social. *Revista de trabajo social y acción social*, 34, 101-129

Ley Orgánica 1/1979, de 26 de septiembre, General Penitenciaria.

Pardos, P., y Valderas, R. (1995). Instituciones penitenciarias. Fines del tratamiento. *Revista de Trabajo Social y Acción Social*, 6, 17-41.

Rabelo, J. (2009). La motivación como estrategia fundamental de intervención profesional, en el ámbito de aplicación del trabajo social. *Revista de trabajo social y acción social*, 45, 77-89.

Raciner, F. (1999). El trabajo social en el sistema penitenciario. *Revista trabajo social hoy. Trabajo social en el medio penitenciario II*, 33.266, 46-50.

Real Decreto 190/1996, de 9 de febrero, por el que se aprueba el reglamento penitenciario, Ministerio de Justicia e Interior, publicado en BOE de 15 de febrero de 1996, vigencia desde 25 de mayo de 1996.

Reglamento Penitenciario, Real Decreto 190/1996, de 9 febrero, BOE 15 febrero 1996.

Robledo, M., y Fernandez, M. (1999). Intervención social en centros penitenciarios. *Revista trabajo social hoy. Trabajo social en el medio penitenciario II*, 33.265, 20-37.

Valverde, J. (1991). *La cárcel y sus consecuencias. La intervención sobre la conducta desadaptada*. Madrid: Editorial Popular.

Valverde, J. (2014). *Exclusión social. Bases teóricas para la intervención*. Madrid: Editorial Popular.

Verdú, L. (1999). Relaciones de los trabajadores sociales con la junta de tratamiento y los equipos técnicos. *Revista trabajo social hoy. Trabajo social en el medio penitenciario II*, 33.266, 46-50.

Viscarret, J. J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza.

Yañez, A., y Cordero, G. (1994). Hacia una especialización del trabajo social penitenciario. *Revista de Trabajo Social y Acción Social*, 2, 21-31.

Young, J., Lea, J., Matthews, R., Dupont, L., Peters, T., Pavarini, M.,...Bergalli, R. (1993). *Sistemañ. penal e intervenciones sociales. Algunas experiencias en Europa*. Barcelona: Hacer.

Webgrafia.

Taylor y Bodgan. Diccionario de metodología científica.

Recuperado de:

[http://books.google.es/books?id=3G1fB5m3eGcC&pg=PA54&lpg=PA54&dq=Encuentros+cara+a+cara+entre+el+investigador+y+los+informantes,+dirigidos+hacia+la+comprensi%C3%B3n+de+las+perspectivas+que+tiene+los+informantes+respecto+de+sus+vidas,+experiencias+o+situaciones,+tal+como+las+expresan+con+sus+propias+palabras+\(Taylor+y+Bodgan\).&source=bl&ots=2j-1n18HNI&sig=6dTga-v60IZP9xcl6O_xPGBbloA&hl=es&sa=X&ei=Xo-VU6v6IYed0QXaooEo&ved=0CEMQ6AEwAw#v=onepage&q&f=false](http://books.google.es/books?id=3G1fB5m3eGcC&pg=PA54&lpg=PA54&dq=Encuentros+cara+a+cara+entre+el+investigador+y+los+informantes,+dirigidos+hacia+la+comprensi%C3%B3n+de+las+perspectivas+que+tiene+los+informantes+respecto+de+sus+vidas,+experiencias+o+situaciones,+tal+como+las+expresan+con+sus+propias+palabras+(Taylor+y+Bodgan).&source=bl&ots=2j-1n18HNI&sig=6dTga-v60IZP9xcl6O_xPGBbloA&hl=es&sa=X&ei=Xo-VU6v6IYed0QXaooEo&ved=0CEMQ6AEwAw#v=onepage&q&f=false)

Ander-egg. Metodología de la investigación cuantitativa.

Recuperado de: <http://postgrado.una.edu.ve/metodología2/paginas/ander-egg11.pdf>

http://www.reinsercionsocial.cl/que_es.html

<http://www.inpe.gob.pe/contenidos.php?id=223&np=32&direccion=1>

<http://www.slideshare.net/sssviento/tratamiento-penitenciario-28890722>

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Penal/rd190-1996.html

7. ANEXOS

Anexo 1: Diseño del cuestionario aplicado.

1. Sexo:

- Mujer
- Varón.

2. Edad:

- 25-35
- 36-45.
- 46-55
- Otros.

3. Nivel de estudios:

- Carrera universitaria.
- Máster u otras especializaciones.
- Oposiciones.
- Otros.

4. Años de experiencia laboral:

- Menos de 20 años.
- 20 años.
- Más 20 años.

5. Grado de satisfacción:

- Muy alto.
- Alto.
- Medio.
- Bajo.
- Muy bajo.

6. Frecuencia de contacto semanal con los internos:

- Dos veces por semana.
- Tres veces por semana.
- Más de tres veces.
- Otros.

7. Claridad percibida en las funciones desempeñadas:

- Alto.
- Medio.
- Bajo.

8. Prestigio percibido por la profesión:

- Alto.
- Medio.
- Bajo.

9. Opinión respecto a la función rehabilitadora/tratamental de la prisión:

- Alta.
- Media.
- Baja.

10. Interferencia entre la vida laboral y privada:

- Alta.
- Media.
- Baja.

11. Grado de control de las emociones:

- Alto.
- Medio.
- Bajo.

12. Principales expectativas de trabajo:

- Mejorar posibilidades de vida de los internos.
- Conseguir el objetivo de reinserción social.
- Mantener el contacto con las familias y actuar como nexo de unión entre el interno y su familia.
- Otros.

13. Instrumentos para el logro de las expectativas:

- Entrevistas individuales.
- Trabajo con las familias.
- Grupos.
- Otros.

14. Principales dificultades de trabajo:

- Situaciones personales de los internos.
- Financiación e instalaciones.
- Grado de motivación.
- Recursos humanos.
- Otros.

15. Abordaje de las dificultades:

- Tener claros tus funciones, objetivos y delimitación profesional.
- Dar tiempo y retomar relación y objetivos de trabajo acordados.
- Otras.

16. Propuestas de mejora del trabajo social penitenciario:

- Mantener la motivación.
- Trabajar para conseguir el objetivo de reinserción social de la prisión.
- Mayor organización del trabajo social y coordinación con otros centros.
- Más trabajo en grupo.
- Trabajar más con las familias.
- Otros.

Anexo 2: Diseño de la entrevista en profundidad aplicada.

1. ¿Cómo es el funcionamiento del centro penitenciario de Zuera (Teruel)?

1.1 ¿Qué legislación regula dicho funcionamiento?

¿Qué objetivos persigue y cómo se trabaja para alcanzarlos? (Nos interesa especialmente la composición, el funcionamiento y forma de trabajo del área de tratamiento.)

1.2 ¿Qué aspectos destacarías como fundamentales e incluso beneficiosos y positivos para el correcto funcionamiento de este centro y para poder lograr los objetivos que persiguen?(Recursos humanos, redistribución del trabajo, trabajo en equipo, financiación, funcionarios, seguridad, acatamiento a la legislación, instalaciones y equipamientos, localización, coordinación con otros centros y recursos etc.)

- 1.3 ¿Qué aspectos consideras que son las mayores dificultades o barreras a la hora de llevarse a cabo los principales objetivos que se persiguen y un adecuado funcionamiento de este centro? (Falta de recursos económicos, instalaciones, financiación, falta de recursos humanos o coordinación, ¿Se ve influido por la crisis económica? ¿En qué medida?)
- 1.4 ¿Consideras el funcionamiento de este centro semejante al del centro penitenciario de Teruel (Zuera)? ¿Concretamente en que se asemejan? (Legislación, objetivos etc.)
- 1.5 ¿Identificas y/o existe alguna diferencia sustancial entre estos centros penitenciarios, el de Zuera y el de Teruel? (número de internos, numero de profesionales, instalaciones, financiación, recursos, antigüedad de las instalaciones etc.) ¿Consideras esta diferencias como un aspecto positivo o negativo, sobre todo de cara al logro de los objetivos de tu centro de trabajo y del desarrollo de tu labor como trabajadora social?
2. ¿Cuáles son los objetivos de intervención del trabajador social penitenciario y sus principales expectativas de trabajo? (Funciones, objetivos y expectativas.)
- 2.1 ¿Cuáles son las funciones propias del trabajador social penitenciario?
- 2.2 ¿Cuáles son los objetivos de intervención del trabajador social penitenciario? (Relacionar funciones y objetivos.)
- 2.3 ¿Cuáles son las principales expectativas del trabajador social penitenciario, a tu juicio? ¿Consideras que estas coinciden con las expectativas personales de vida de los internos? ¿Hay un acuerdo entre ambos?
- 2.4 ¿Cómo trabajáis para lograr estos objetivos y expectativas?(Orientación, asesoramiento, guía, establecimiento de relación de ayuda, clima de confianza, vinculo profesional, acuerdos, desarrollo de habilidades, coordinación, planificación, intervención etc.) ¿Cómo profesionales del trabajo social seguís el

método científico propio del trabajo social? (de detección, valoración, planificación, intervención y evaluación)

2.5 ¿De manera general o específica, qué aspectos positivos o beneficiosos consideras que favorecen vuestra labor como trabajadores sociales? (personalidad y perspectiva de los trabajadores sociales, coordinación con otros profesionales, adecuada delimitación de vuestras funciones profesionales respecto a la de otros profesionales etc.)

3. ¿Cuáles consideras que son las principales dificultades que se os presenta en el desarrollo de vuestra labor como trabajadores sociales penitenciarios de cara al cumplimiento de vuestros objetivos y expectativas? (Complejas situaciones sociales, familiares y personales de los internos, hábitos de vida de los internos, resistencia al cambio u concienciación de sus problemáticas etc.)

3.1 ¿Cómo tratáis de superar y hacer frente a estas barreras y dificultades? ¿Cuáles son las principales estrategias que utilizáis para hacerles frente? ¿Consideras el factor personal una variable importante en este sentido?

3.2 ¿Cuáles se superan con mayor éxito? ¿Por qué?

3.3 ¿Cuáles son las más difíciles de solventar? ¿A qué crees que es debido? Factores internos a los profesionales, externos, ambos etc.

4. ¿Visto todo ello qué propuestas de mejora como profesional del trabajo social penitenciario propondrías para mejorar el trabajo social penitenciario? (Para lograr estas expectativas, para superar las dificultades. Tanto internas y personales, como externas y relacionales.)

4.1 Trabajo social de grupo, o individual. ¿Consideras, por ejemplo el trabajo social con grupos efectivo y el individual? ¿Cuál consideras más ventajoso de cara a todas estas expectativas, o ambos?

Anexo 3: transcripción de la entrevista N°1.

TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A UNA DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES DEL CENTRO PENITENCIARIO DE ZUERA:

ENTREVISTA 1:

FECHA DE REALIZACIÓN: 2/5/2014

MEDIO: Cara a cara.

DESARROLLO DE LA ENTREVISTA:

Saludos, explicación de la temática a tratar en la entrevista.

Investigadora:

-¿Cómo es el funcionamiento del centro penitenciario de Zuera?

Profesional entrevistada:

-Podríamos hablar de que es un centro cerrado y que funciona digamos que es como una ciudad en pequeño, es un centro cerrado donde existen todo tipo de servicios, con lo cual pues funciona como una pequeña ciudad, hay cocina, iglesia, centros socio-cultural, enfermería, y luego hay unas estructuras que nosotros llamamos módulos o casas o vecindarios dentro de esa pequeña ciudad. Entonces es un funcionamiento propio de la gran mayoría de prisiones españolas, es un centro penitenciario tipo y el funcionamiento pues esta como bastante estructurado en los horarios y en los programas de tratamiento que tienen las personas que viven dentro de él.

Investigadora:

-¿Qué legislación regula dicho funcionamiento?

Profesional entrevistada:

-La legislación fundamental que regula dicho funcionamiento es la Ley general penitenciaria y más concretamente el reglamento penitenciario.

Investigadora:

-¿Qué objetivos persigue y cómo se trabaja para alcanzarlos?

Profesional entrevistada:

-El objetivo principal que persigue la prisión es conseguir la reinserción social de estas personas que están cumpliendo una pena privativa de libertad.

En concreto hay un órgano colegiado, que es la junta de tratamiento, cuya función es conseguir y trabajar en esta meta que persigue la prisión de la reinserción social de los internos a través del establecimiento, planificación y ejecución de lo que se denomina y conoce por tratamiento penitenciario.

-Investigadora:

-¿Qué aspectos destacarías como fundamentales e incluso beneficiosos y positivos para el correcto funcionamiento de este centro y para poder lograr los objetivos que persiguen? (Recursos humanos, trabajo en equipo, financiación, seguridad, etc.)

Profesional entrevistada:

-Yo como trabajadora social con mucha experiencia en prisiones valoro de una forma muy positiva los centros penitenciarios que hay actualmente, porque hemos pasado en 25 años de tener una estructura de prisiones donde todas las personas convivían prácticamente juntas, igual daba la tipología delictiva, la edad etcétera todos estaban digamos que juntos y eso dificultaba y creaba mucha conflictividad. Además las prisiones que tenemos ahora en España son muy grandes entonces la misma estructura hace que el conflicto sea menor, son espacios grandes, amplios, con más zonas verdes, con la posibilidad de que las personas con unas características similares puedan estar diferenciadas en estos módulos en estas casas que te he comentado. Con lo cual mi valoración es positiva. Lógicamente hay muchas cosas que mejorar, pero en líneas

generales yo creo que España hoy puede decir que tiene unas cárceles digamos (...) que muy dignas y preparadas un poco para el proceso de reinserción social que nos marca la constitución.

Investigadora:

-¿Cuáles consideras que son las mayores dificultades o barreras a la hora de conseguir estos objetivos? (Falta de recursos económico o humanos...)

Profesional entrevistada:

-A ver las dificultades vienen dadas fundamentalmente y en principio por las personas que tenemos en prisión, ya son personas muy hechas muy maduras con un bagaje y con una vida ya como muy hecha, no son bebés, ni son niños, son ya personas muy adultas, con lo cual trabajar cambios es complicado cuando una persona ha vivido en situaciones marginales, difíciles o complicadas a veces, incluso desde el nacimiento, es del todo imposible pretender que en un cumplimiento de condena haya personas que puedan realizar unos cambios totales en su vida.

Otra dificultad es que a pesar de que se ha mejorado mucho pues hay ciertas cosas que dificultan los tratamientos sobre todo en el tema de drogodependencias la entrada de drogas en el interior de la prisión. La dificultad de conseguir que a pesar de los controles que hay pues bueno evidentemente sigue existiendo la posibilidad de consumir tóxicos dentro de la prisión.

Y haciendo un mea culpa también los funcionarios y las personas que estamos trabajando dentro pues quizá deberíamos hacernos un planteamiento una motivación muchísimo mayor en algunos casos.

Los funcionarios de la prisión de Zuera tienen una media ya relativamente alta, a veces cuando llevas mucho tiempo trabajando en un mismo sitio pues a veces las motivaciones van fallando y quizás pues ahí haya que incidir un poquito más en ver como motivar sobre todo al funcionario de vigilancia y a determinados cuerpos y personas que trabajan allí más para potenciar la reinserción de los internos que es por los que y para los que trabajamos.

Investigadora:

-¿Consideras el funcionamiento de este centro semejante al centro penitenciario de Teruel? Esta ya me la has contestado.

Profesional entrevistada:

-Si si.

Investigadora:

-¿Y alguna diferencia sustancial entre estos centros?

Profesional entrevistada:

-fundamentalmente es el número de internos, porque Teruel era un centro penitenciario muy antiguo pero lo han reformado, ahora es más nuevo y tiene cuatro o cinco módulos y un número de población reducida.

Son parecidos, les diferencia fundamentalmente el número de internos, que Zuera es una cárcel tipo mucho más grande, Teruel se construyó mucho antes, Teruel es muy antigua, es muy anterior a Zuera. Pero realmente los tratamientos, las posibilidades que tienen los internos son las mismas en todas las prisiones.

Investigadora:

-¿Cuáles son los objetivos de intervención del trabajador social penitenciario y sus principales expectativas de trabajo? (Funciones, objetivos y expectativas.)

Profesional entrevistada:

-La intervención de los trabajadores sociales en prisión es desde que entran, quiero decir y además marcado por el reglamento penitenciario los trabajadores sociales en prisión en cuanto entra una persona en la cárcel al día siguiente lo entrevista pues para valorar donde, en que modulo, en que casa va a estar mejor según las características personales

que tiene. Esto lo hace en común con otro miembro del equipo de tratamiento que son los educadores. Ya en el módulo la intervención del trabajador social pues viene dada desde la información, la atención a familias, la atención al interno en prácticamente todo lo relacionado con el mundo exterior y es un poco el nexo de unión del interno con sus vínculos en la calle, con su familia, con sus amigos, en el mundo laboral, en el formativo, etc. Nosotras tenemos una especial relevancia cuando un interno vuelve a incorporarse a la sociedad, cuando tiene la posibilidad de un tercer grado.

Por otro lado formamos parte de las juntas de tratamiento que son las que van a tratar y a trabajar todos los ámbitos relacionados con el tratamiento de ese interno como miembros de esa junta de tratamiento, en la cual pues votamos igual que el resto de profesionales y planteamos las dificultades o no que tiene cada una de las personas de las que hablamos en esas juntas.

Luego realizamos todo tipos de gestiones a nivel de recursos institucionales, desde una pensión de la seguridad social, a un reconocimiento de discapacidad, a contacto con menores, con fiscalía de menores por asunto de hijos, en fin que quiero decir que nosotras también llevamos o sea trabajamos todo el tema de las relaciones con servicios sociales externos, ya sean generales desde los servicios sociales municipales, como más especializados como puedan ser menores.

Sin olvidar el trabajo que realizamos con las familias de los internos. Este suele ser vía telefónica, aunque a solicitud de los mismos familiares también llevamos a cabo entrevistas en el interior del centro penitenciario en una sala específica y habilitada para ello.

Investigadora:

-¿Y cuál sería la expectativa principal? ¿Va en la línea de mejorar las condiciones de vida de los internos?

Profesional entrevistada:

-A ver evidentemente, los trabajamos sociales existimos en prisión porque hay una legislación relacionada con la gente que está cumpliendo condenas que nos dice y nos

manda que las personas privativas de libertad el fin último de la pena, de la condena es que esa persona no reincida, que intente volver a la sociedad de la mejor forma posible, o sea, lo que no podemos hacer que una persona llegue a cumplir una condena y se quede ahí quieta y cuando salga el mundo ha seguido rodando y yo lo vuelvo a colocar ahí, no, intentamos que cuando él está en prisión haya un proceso personal, formativo etc. dentro de prisión y a la vez que los vínculos que tiene en la calle se refuercen si se puede, pero por lo menos que no se rompan, que no se rompan, que se refuercen, intentar conseguir que la persona cuando salga este en las mejores condiciones posibles, que esos seis meses, esos cinco años en prisión no le supongan un llegar de nuevo a la sociedad y volver a delinquir, ese es el trabajo fundamental de la prisión y de nosotras como trabajadoras sociales y profesionales que trabajamos en ella.

Investigadora:

-¿De manera general o específica, qué aspectos positivos o beneficiosos consideras que favorecen vuestra labor como trabajadores sociales o sea conseguir estos objetivos?

Profesional entrevistada:

-Pues evidentemente en el ámbito profesional te motiva los resultados, los resultados con los internos, esos resultados suponen el involucrarte en tu trabajo, en realizar unos planes y programas de trabajo, unos planteamientos, unos itinerarios con ellos y que evidentemente den unos frutos. No siempre es así, por lo que te he dicho al principio son personas con unas dificultades añadidas importantes. En nuestro trabajo estamos acompañadas por otros profesionales, psicólogos, juristas etcétera.

Yo veo fundamental también el que como profesionales sepamos muy bien dónde estamos y hasta donde podemos llegar, a veces son campos de trabajo, no solo el nuestro, imagino que si estuviera en menores, o estuviera con transeúntes, o con infancia me pasaría lo mismo, entiendo que los trabajadores sociales tenemos que tener muy claro el tipo de sectores de poblaciones con los que trabajamos, son gente que tiene unos déficit por debajo de la media en general, en general, no siempre, con lo cual pues bueno eso lo tenemos que asumir como parte del perfil de las personas con las que trabajamos y eso hay que tenerlo claro para no estar creándonos a nosotras misma

dentro de nuestro trabajo pues situaciones de estrés de ansiedad o de desmotivación en el trabajo.

Investigadora:

-¿Cuáles consideras que son las principales dificultades para el logro de estos objetivos y expectativas? ¿En relación con lo que ya me has comentado no?

Profesional entrevistada:

Claro, lo positivo es ver que la gente cuando sale, pues efectivamente tiene unas condiciones adecuadas y consigue con las dificultades normales del día a día pero que consigue llevar una vida digamos que normal no, eso digamos es lo positivo como trabajadora.

Y lo negativo es evidentemente todo lo que te he dicho.

Investigadora:

¿Cómo tratas hacerle frente a estas barreras y dificultades?

Profesional entrevistada:

En el ámbito profesional lo que a nivel profesional el hecho de intentar, pues, bueno pues, como un método de sacar y no crearte a ti misma unas situaciones de estrés constante es ser muy, tener muy claro lo que hay con ellos, pero siempre dando todas las oportunidades a todos ellos . Evidentemente va a haber situaciones de pues de una persona que no regresa en un permiso, una persona con la que estabas trabajando determinadas cosas pues por ejemplo una problemática de tóxicos, esas recaídas, somos seres humanos, y estamos trabajando con personas con lo cual en un momento dado de sus vidas no funcionan eso no quiere decir que haya un fracaso permanente, eso quiere decir que en otro momento de su vida se puede retomar esa situación, hay que dejar pasar el tiempo y bueno volver a retomar ese tipo de situaciones. Y es también un poco el control de las emociones, imagino.

Investigadora: ¿en qué modelos teóricos del trabajo social os centráis? (modelos de intervención en crisis, de intervención familiar, terapia gestals)

Pues teniendo en cuenta los modelos teóricos los principales modelos de intervención en los que nos basamos son principalmente el modelo de intervención en crisis, sobre todo teniendo en cuenta los primeros momentos de la intervención, es decir, el ingreso del interno en la prisión y también el de intervención familiar.

Investigadora:

-Ya finalmente ¿propuesta de mejora que podrían mejorar el trabajo social penitenciario? Por ejemplo, trabajos en grupos, dinámicas de grupo o cualquier otra que se te ocurran que no sea esa.

Profesional entrevistada:

-Si si, hay muchas cosas que mejorar, empezando por nosotras mismas, por nuestra organización del trabajo, podríamos organizarlo mucho mejor, podríamos utilizar mucho más las nuevas tecnologías.

Si que trabajamos en grupo, pero podríamos hacer más cosas, evidentemente.

También como todo, hay que sentarse, hay que organizar, nosotras tenemos la dificultad de que somos 9 trabajadoras sociales en total en Zuera, dependiendo del centro penitenciario de Zuera y no tenemos y coordinamos el trabajo un poco entre nosotras y eso quizá nos falta un poco de organización con otro planteamiento. Creo que estamos obsoletas en muchas cosas, sobre todo, creo que hacemos mucho trabajo administrativo que podríamos hacer de otra manera que nos ahorraría tiempo y que podríamos dedicarlo a otras cosas, pero claro también hay una dificultad añadida eso, que formamos parte del convenio único de la administración general del estado que hay mas trabajadoras sociales en diferentes prisiones españolas, que somos un colectivo repartido, que estamos 9 aquí, 10 en otra prisión, 5 en otra y que tendría que ser un trabajo de todo el trabajo social penitenciario, no de este centro porque también los internos van cambiando de sitio y el tipo de trabajo de alguna forma por lo menos lo mas se necesitaría, necesitaríamos hacerlo todas, o sea, la organización del trabajo

debería ser igual para todos los centros penitenciarios, no pudiera ser que yo me organice el trabajo de una manera y la compañera de Melilla lo haga de otra, porque ese interno puede ir a Melilla, va con su expediente social sus historias sociales con todo lo que se ha trabajado con esa persona y tiene que haber un planteamiento global.

Agradecimientos y despedida.

Anexo 4: Transcripción de la entrevista N°2.

TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A UNA DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES DEL CENTRO PENITENCIARIO DE ZUERA:

ENTREVISTA 2:

FECHA DE REALIZACIÓN: 2/5/2014

MEDIO: Cara a cara.

DESARROLLO DE LA ENTREVISTA:

Saludos, explicación de la temática a tratar en la entrevista.

Investigadora:

-¿Cómo es el funcionamiento del centro penitenciario de Zuera?

Profesional entrevistada:

-Podríamos hablar, como ya te ha explicado mi compañera, que el centro penitenciario de Zuera es un centro tipo cuyo funcionamiento y organización es común para todas las centros penitenciarios de España. La legislación fundamental que regula dicho funcionamiento como bien ya sabes por a ver realizado el periodo de prácticas en este centro es la ley general penitenciaria el reglamento penitenciario y la constitución y el código penal, aunque fundamentalmente como trabajadoras sociales nuestras funciones quedan recogidas y desarrolladas en el reglamento penitenciario principalmente

Además, entre todas las áreas en las que se organiza el trabajo de la institución penitenciaria es clave destacar la Junta de tratamiento, órgano colegiado de la institución penitenciaria donde se estudian y se toman las decisiones relacionadas con el tratamiento y programas de tratamiento de cara interno. En ella además de todos los profesionales que componen los equipos de observación y tratamiento, como juristas, psicólogos, educadores y trabajadores sociales participan activamente el director y la subdirectora de tratamiento del centro. Es aquí donde el trabajador social tiene una importante labor como miembro de este órgano colegiado.

Investigadora:

-¿Qué objetivos persigue y cómo se trabaja para alcanzarlos?

Profesional entrevistado:

El objetivo principal y final del trabajador social y en definitiva de la pena privativa de libertad es conseguir la reinserción social de los internos.

Debemos ser conscientes como bien os ha detallado mi compañera y debido a nuestra trayectoria profesional de 25 años de experiencia profesional es que trabajamos con personas que tiene un bagaje de vida complicado, y que además son personas ya adultas con las que de algún modo es difícil trabajar el cambio. Aunque no por ello debemos desmotivarnos, e intentar trabajar con la familia y sus recursos externos para que cuando salga tenga mayores posibilidades de adaptación y con ello mejore sus condiciones de vida manteniendo dentro de lo posible las nuevas normas y conductas que ha adquirido en el transcurso de su internamiento y tratamiento.

-Investigadora:

-¿Qué aspectos destacarías como fundamentales e incluso beneficiosos y positivos para el correcto funcionamiento de este centro y para poder lograr los objetivos que persiguen?

Profesional entrevistada:

- Con tanto bagaje y experiencia en este campo de intervención, de alguna manera me veo parte de esta institución desde la cual trabajo hace tantos años y por tanto mi valoración sobre la misma es más positiva que negativa, puesto que tengo y cuenta todos los cambios positivos y mejoras que se han producido durante todo este tiempo.

Renovación de las instalaciones que facilita mucho el trabajo, incorporación de nuevos profesionales, separación de la población en función de la tipología delictiva, demandas y problemáticas y características de cada interno. Ello permite hacer un estudio más minucioso de cada caso.

Investigadora:

-¿Cuáles consideras que son las mayores dificultades o barreras a la hora de conseguir estos objetivos?

Profesional entrevistada:

Partiendo del gran número de población en esta institución penitenciaria podemos considerar esta variable como una de las mayores barreras que dificultan el abordaje de las problemáticas y procesos de rehabilitación y tratamiento, dado que hay una gran población de internos mucho mayor respecto al número de profesionales del área de tratamiento, con lo cual no se les puede dedicar el tiempo que precisaría cada uno de ellos, ya que somos 6 trabajadoras sociales para 1.400 internos aproximadamente en la actualidad

Investigadora:

-¿Consideras el funcionamiento de este centro semejante al del centro penitenciario de Teruel?

Profesional entrevistada:

-Si puesto que como ya hemos señalado al comienzo todos se rigen en torno a una legislación común que marca y regula su funcionamiento y organización del trabajo.

Investigadora:

-¿Y alguna diferencia sustancial entre estos centros?

Profesional entrevistada:

-Principalmente el número de internos es la variable diferencial entre estos centros penitenciarios.

Investigadora:

-¿Cuáles son los objetivos de intervención del trabajador social penitenciario y sus principales expectativas de trabajo?

Profesional entrevistada:

-La principal y última expectativa del trabajador social que desarrolla sus funciones en la prisión es la reeducación social y reinserción de los internos, así todas nuestras tareas y funciones van dirigidas a conseguir este propósito, a partir del cual tiene sentido nuestra intervención.

Investigadora:

-¿De manera general o específica, qué aspectos positivos o beneficiosos consideras que favorecen vuestra labor como trabajadores sociales o sea conseguir estos objetivos?

Profesional entrevistada:

-Como trabajadora social en la prisión con una larga trayectoria laboral la sabiduría empírica y la experiencia es un factor positivo para lograr intervenciones con mayor calidad y éxito, así mismo el trabajar en equipo también te enriquece y aporta mucho a nivel personal y profesional.

Además la propia institución y su estructura e instalaciones te permiten y te proporcionan los recursos y medios para poder hacer tu trabajo.

En cuanto a los internos, decir que todo el trabajo y el bagaje resultado de experiencia profesional también te enriquece y te aporta mucho y te permite desarrollar seguridad y otras muchas habilidades y estrategias que te permiten guiar y relacionarte con ellos de manera que puedas ser un profesional de referencia para ellos. Todo ello nos acerca a lograr el objetivo que perseguimos y a solventar las dificultades que nos surgen.

Y aunque este objetivo no siempre se logra, como profesionales debemos saberlo para retomar en otros momentos y no desmotivarnos, sino todo lo contrario, saber sacar el mayor partido a nuestra profesión y a nosotras como profesionales de la intervención social y con ello a los internos, puesto que nuestro trabajo es por y para ellos.

Entre nuestras principales funciones están las surgen como miembros de las juntas de tratamiento.

Así mismo también se trabaja en torno a las demandas directas que nos plantean los internos realizando todo tipo de trámites y gestiones, en relación con prestaciones no contributivas, tutela, renovación de la documentación de identificación y pasaporte en el caso de internos extranjero etc.

Investigadora:

-¿Cuáles consideras que son las principales dificultades para el logro de estos objetivos y expectativas?

Profesional entrevistada:

-Principalmente como trabajadoras sociales surgen muchos inconvenientes en el sentido de lograr un cambio, una estabilidad y unas mejores condiciones de vida en el sentido de lograr vidas normalizadas, partiendo de la base de que estas personas ya adultas tienen trayectorias de vida complicadas y muchas de ellas marginales y conflictivas. Todas estas carencias se pueden considerar una de las mayores dificultades en nuestro trabajo.

A su vez, el gran número de internos asignados por profesional es excesivo y limita también el tiempo de intervención y dedicación para cada una de las situaciones e internos, teniendo en cuenta que la mayoría debido a su complejidad y ambigüedad

requiere de tiempo de intervención. Trabajamos con muchos datos, y muchos internos y muchas problemáticas y carencias a las que no son fáciles dar respuesta sobre todo si tenemos en cuenta la falta de recursos sociales disponibles en la actualidad.

Investigadora:

¿Cómo tratas hacerle frente a estas barreras y dificultades?

Profesional entrevistada:

-Creo muy importante el control emocional y conocer muy bien los límites profesionales para que las situaciones no te desborden y para que el usuario sea consciente y responsable al mismo tiempo de su situación y proceso de rehabilitación.

También las instalaciones y sus recursos y el gran trabajo de las juntas de tratamiento y de los profesionales que intervienen en ella facilitan nuestra labor.

Una buena organización y planificación del trabajo, son a mí entender unas buenas estrategias para llegar a los internos y alcanzar buenos resultados, si no excelentes, al menos favorables. Además la experiencia también y el conocimiento de la legislación te ayuda mucho para guiarte en tu práctica diaria y solventar los problemas que se presentan.

Además, trabajar con la familia y los recursos externos es muy importante para que cuando el interno salga de la prisión tenga mayores posibilidades de adaptación superando sus dificultades en los diferentes ámbitos de su vida.

Investigadora:

-Ya finalmente ¿propuesta de mejora que podrían mejorar el trabajo social penitenciario?

Profesional entrevistada:

-En la línea de lo que ha aportado mi compañera con una mayor gestión y organización del tiempo podría mejorarse, en gran medida, la intervención social.

Agradecimientos y despedida.

Anexo 5: transcripción de la entrevista N°3.

TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A UNO DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES DEL CENTRO PENITENCIARIO DE ZUERA:

ENTREVISTA 3

FECHA DE REALIZACIÓN: 4/6/2014

MEDIO: Cara a cara.

DESARROLLO DE LA ENTREVISTA:

Saludos y explicación del objetivo y objeto de investigación de esta entrevista.

Investigadora:

-¿Cómo es el funcionamiento del centro penitenciario de Zuera?

Profesional entrevistada:

-Este queda regulado en la legislación, concretamente en el reglamento penitenciario y en la Ley General Penitenciaria. Este funcionamiento se establece igual para todos los centros penitenciarios españoles, así que la organización del trabajo en las diferentes áreas que lo componen queda establecida y regulada en dichas leyes y se da en todos los centros penitenciarios de España. Estas áreas son las de dirección, gestión, administración, seguridad y tratamiento. De esta última formamos parte los trabajadores sociales junto con el resto de profesionales de los equipos de observación y tratamiento y de la junta de tratamiento.

Investigadora:

-¿Qué aspectos destacarías como fundamentales e incluso beneficiosos y positivos para el correcto funcionamiento de este centro y para poder lograr los objetivos que persiguen?

Profesional de referencia:

-Son muchos los aspectos positivos a destacar, empezando por el trabajo en equipo y de coordinación de los diferentes miembros que componen la junta de tratamiento, también de la labor de los funcionarios y cuerpos de vigilancia, las instalaciones y recursos materiales, puesto que las trabajadoras sociales disponemos de un despacho propio para nosotras, siendo este amplio con recursos técnicos e informativos y organizativos suficientes.

También podríamos destacar la experiencia profesional y la motivación y incluso de cara a algunos internos su recepción y disposición positiva hacia el tratamiento y la mejora.

Investigadora:

-¿Qué aspectos consideras que son las mayores dificultades o barreras a la hora de conseguir un adecuado funcionamiento de este centro?

Profesional entrevistada:

-Como trabajadora social de este centro pienso que la gran capacidad de internos, dificulta el trabajo, y supone una barrera añadida de cara principalmente al tratamiento y a la capacidad para dar respuesta a la demandas de estos, ya que somos seis trabajadoras sociales para 1600 internos aproximadamente en la actualidad.

Investigadora:

-¿Consideras el funcionamiento de este centro semejante al del centro penitenciario de Teruel?

Profesional entrevistada:

-Si, como ya os he comentado este queda regulado por la legislación básica y común para todas las instituciones penitenciarias españolas.

Investigadora:

-¿Identificas y/o existe alguna diferencia sustancial entre el centro penitenciario desde el cual trabajas y desarrollas tu labor como trabajadora social respecto al de Teruel?

Profesional entrevistada:

-Principalmente el número de interno, ya que Zuera es una macro-cárcel.

Investigadora:

-¿Cuáles son los objetivos de intervención del trabajador social penitenciario y sus principales expectativas de trabajo?

Profesional entrevistada:

-Las funciones y objetivos se rigen principalmente y quedan establecidas en el artículo 25 de la constitución española de 1978. Siendo el objetivo principal de nuestra intervención social conseguir finalmente la reinserción social de los internos.

Investigadora:

-¿Cuáles consideras que son las principales dificultades que se os presenta en el desarrollo de vuestra labor como trabajadores sociales penitenciarios de cara al cumplimiento de vuestros objetivos y expectativas?

Profesional entrevistada:

Aquí destacaría la falta de recursos externos existentes y la pérdida de red social e institucional de apoyo como grandes limitaciones de cara a la reincorporación y readaptación del interno en la sociedad, hay que añadir la complejidad que se da en la

excarcelación ya que los internos han vivido situaciones de marginalidad y precariedad que se pueden reproducir, sobretodo dada la falta de recursos sociales externos.

Aquí es importante que trabajemos con la familia para mantener y reforzar en el mejor de los casos esta red de apoyo tan importante.

Igualmente es muy importante el trabajo en equipo de las juntas de tratamiento.

Este es un punto complicado, porque muchos de los internos han vivido situaciones muy complicadas y precarias que se pueden reproducir cuando el individuo se halla en libertad, sobre todo teniendo en cuenta esta carencia de recursos externos.

Aquí un factor fundamental para poder aproximarnos a las expectativas de nuestro trabajo y superar las dificultades es la disposición de los internos a su propio proceso de cambio y mejora.

Además el elevado volumen de población de internos, teniendo en cuenta el escaso número de profesionales trabajando en relación a este colectivo constituye una de las mayores barreras de cara al logro del objetivo de reinserción social de todo tratamiento penitenciario, por lo que la escasez de tiempo disponible se presenta como principal limitación con la que nos encontramos las trabajadoras sociales, y seguramente el resto de profesionales del equipo técnico de observación y tratamiento

Investigadora:

-¿Visto todo ello qué propuestas de mejora como profesional del trabajo social penitenciario propondrías para mejorar el trabajo social penitenciario?

Profesional entrevistada:

-En relación a todo ello destacaría la existencia de una mayor coordinación con los recursos sociales externos de cara a que el interno una vez finalizado su internamiento cuente con una red sólida y consolidada que facilite y permita su adaptación al medio social en las mejores condiciones posibles, evitando con ello posibles recaídas.

Agradecimientos y despedida.

Anexo 6: transcripción de la entrevista N°4.

TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A UNO DE LOS TRABAJADORES SOCIALES DEL CENTRO PENITENCIARIO DE TERUEL:

ENTREVISTA 4

FECHA DE REALIZACIÓN: 6/6/2014

MEDIO: Vía telefónica.

DESARROLLO DE LA ENTREVISTA:

Saludos y explicación del objetivo y objeto de investigación de esta entrevista.

Investigadora:

-¿Cómo es el funcionamiento del centro penitenciario de Teruel?

Profesional entrevistado:

-Este queda regulado en la ley general penitenciaria, el reglamento penitenciario, la constitución española y el código penal.

Este es similar al de los centros penitenciarios de la comunidad autónoma de Aragón con la excepción de que es un centro penitenciario con instalaciones más reducidas y con un número de población también más reducido de 200 internos. No hay módulo de mujeres y destacamos que el trato es más cercano, directo y continuado tanto con los internos como con las familias, donde hacemos mucho hincapié.

Investigadora:

-¿Qué legislación regula dicho funcionamiento?

La legislación básica es la del reglamento penitenciario, Ley General penitenciaria de 1979 y la constitución y el código penal.

Investigadora:

-¿Qué aspectos destacarías como positivos para el correcto funcionamiento de este centro y para desarrollar tu labor?

Profesional entrevistado:

-Destacaría sobre todo el trabajo interdisciplinar del equipo técnico y su coordinación y consolidación como equipo como uno de los factores fundamentales y más significativos para conseguir la reinserción social de los internos. El mismo está formado por un subdirector, tres educadores, dos trabajadores sociales, una psicóloga y un jurista

La importancia y trascendencia del trato e intervención tan directa y continuada con los internos es un aspecto eje en la aproximación a este objetivo crucial desde esta institución penitenciaria, igual que el gran trabajo constante que se realiza con las familias de estos, con las cuales es sustancial trabajar también para poder alcanzar este objetivo que perseguimos. Resaltando aquí la disponibilidad y amplitud de la disposición de tiempo de las intervenciones sociales, teniendo en cuenta la correlación y correspondencia existente entre el número de internos y el número de trabajadores sociales de este centro penitenciario.

Investigadora:

-¿Qué aspectos consideras que son las mayores dificultades o barreras a la hora de llevarse a cabo los principales objetivos que se persiguen y un adecuado funcionamiento de este centro?

Profesional entrevistado:

-La principal dificultad con la que nos encontramos en este centro penitenciario es la falta de recursos en cuanto a las instalaciones, es un centro relativamente pequeño que carece de módulo de mujeres, estas son destinadas a los centros penitenciarios de Valencia y el centro cuenta actualmente con 200 internos varones.

Investigadora:

-¿Consideras el funcionamiento de este centro semejante al del centro penitenciario de Zuera? ¿Concretamente en que se asemejan? (Legislación, objetivos etc.)

Profesional entrevistado:

El funcionamiento de los centros penitenciarios de toda la comunidad autónoma de Aragón es muy semejante, sobre todo si tenemos en cuenta que el mismo queda regulado en la legislación propia de esta materia, concretamente en el reglamento penitenciario, en la ley orgánica general penitenciaria, en la constitución española y en el código penal.

Investigadora:

-¿Identificas y/o existe alguna diferencia sustancial entre el centro penitenciario desde el cual trabajas respecto al centro penitenciario de Zuera?

Profesional entrevistado:

-La excepción respecto a esta similitud de partida radica en que este centro penitenciario, el de Teruel es un establecimiento con instalaciones más reducidas y con un número de población también más reducido de 200 internos, mucho menor que el de Zuera. Además no hay módulo de mujeres y destacamos que el trato es más cercano, directo y constante tanto con los internos como con las familias, en estas últimas se hace mucho hincapié y se trabaja de forma muy regular y continuada.

Investigadora:

-¿Cuáles son los objetivos de intervención del trabajador social penitenciario y sus principales expectativas de trabajo?

Profesional entrevistado:

-Es fundamental trabajar con las familias y actuar como nexo de unión entre el interno y su familia, lo cual como trabajadores sociales debemos afianzar como uno de los objetivos fundamentales de nuestra labor, para así conseguir finalmente el objetivo de readaptación y reinserción social que persigue la prisión.

Investigadora:

-¿De manera general o específica, qué aspectos positivos o beneficiosos consideras que favorecen vuestra labor como trabajadores sociales y os permiten alcanzar estos objetivos?

Profesional entrevistado:

-Una de las fortalezas principales con las que contamos en este centro es la cercanía e inmediatez de nuestras respuestas a las posibles situaciones que se plantean, tanto positivas como perjudiciales para los internos. Así mismo valoramos mucho el trabajo con las familias de los internos y la frecuencia del mismo.

En este sentido destacar la importancia que supone el trabajar con las familias para consolidar una red de apoyo sólida y en consecuencia lograr una readaptación social efectiva.

Investigadora:

-¿Cuáles consideras que son las principales dificultades que se os presenta en el desarrollo de vuestra labor como trabajadores sociales penitenciarios de cara al cumplimiento de vuestros objetivos y expectativas?

Profesional entrevistado:

-Las instalaciones más reducidas que las de Zuera y por lo tanto contamos con menos recursos de los que nos gustaría. Así mismo la complejas y dura situaciones y trayectorias vitales de los internos suponen una de las mayores dificultades en nuestro trabajo.

Investigadora:

-¿Cuál es la principal o principales estrategias para hacerles frente?

Es importante tener claras tus funciones como profesional, así como tener un buen control de las emociones y realizar un seguimiento continuado, tanto con los internos, como con las familias.

Agradecimientos y despedida.