

II Plan de Lucha contra la Exclusión Social en Navarra
Diagnóstico de la Exclusión social en Navarra.

Familias en exclusión social extrema

ALTER Grupo de investigación

Departamento de Trabajo Social

Universidad Pública de Navarra

Julio 2008

ÍNDICE.

PRESENTACIÓN.....	4
Capítulo I. MARCO TEÓRICO. Identificación y descripción de las familias en exclusión social extrema.....	8
1.- Introducción.	8
2.- Familias asistidas.	10
3.- Premisas de trabajo con los grupos familiares.	11
4.- Tipología de familias en exclusión social extrema. Comenzando a delimitar. .	13
5.- Un lenguaje para la visibilidad.....	17
6.- Estrategias de Activación para las familias en exclusión social extrema.	18
7.- Otras experiencias. Como muestra: ¡un botón!.....	20
Capítulo II. METODOLOGÍA.	26
1.- Orientación metodológica.	26
2.- Diseño metodológico.	27
3.- Técnicas de recogida de la información.....	28
4.- La muestra.	33
5.- Técnicas de análisis de la información.....	36
Capítulo III. RESULTADOS. Caracterización de las familias en exclusión social extrema y respuesta de los distintos dispositivos de protección social.	42
1.- Caracterización general.	42
2.- Instituciones Públicas y Entidades pertenecientes al Tercer Sector que intervienen con las familias en exclusión social extrema.....	63
3.- Presentación de recursos de intervención habitualmente utilizados para la activación.....	69
4.- Balance de dificultades desde el abordaje profesional.....	76
Capítulo IV. CASUÍSTICA. Dos familias en exclusión social extrema.	88
1.- <i>De la costa occidental centroafricana a la Comarca de Pamplona.</i>	88
Presentación del caso.....	90
Trayectoria en el servicio.	91
Análisis de las situaciones abordadas y recursos implementados.	92
Análisis del modelo de intervención.	96
2.- <i>La familia que paró en el tren.</i>	99
Trayectoria en el servicio.	100
Recursos aplicados.	101
Análisis de las situaciones abordadas y recursos implementados.	103
Análisis del modelo de intervención.	107

Capítulo V. PROPUESTAS. Acciones, dispositivos, metodologías y programas concretos para trabajar con las familias en exclusión social extrema.....	112
1.- Redefiniendo los servicios para poder ayudar.....	112
2.- Estrategias de trabajo con estas familias. Desde lo profesional y lo personal.	113
3.- Propuestas concretas que ayuden.	120
4.- El abordaje del caso.....	124
5.- La gestión de casos. Un modelo contrastado.	128
6.- Dispositivos de recuperación social para familias en exclusión extrema.	132
CONCLUSIONES.	152
BIBLIOGRAFIA.	156

PRESENTACIÓN.

El trabajo que a continuación se presenta tiene una vocación orientada a la intervención profesional y una clara orientación práctica¹. Uno de los objetivos centrales que ha guiado su desarrollo ha sido conocer, identificar, describir y analizar las denominadas familias en exclusión social extrema, así como las intervenciones o acciones llevadas a cabo por los sistemas de protección social con las familias. Finalmente, se reflexiona a modo de propuesta sobre distintos dispositivos, véase: programas, metodologías, intervenciones y acciones concretas para trabajar con estas familias.

La orientación o posición teórica de la que parte el trabajo se encuentra alejada de lo que son orientaciones positivistas y se posiciona desde el paradigma hermenéutico buscando un acercamiento a los problemas que consideran lo vivido como base de análisis, de búsqueda e intervención. Es la denominada “investigación-acción” la que se espera permita mejorar las condiciones de vida de las familias y las intervenciones de los servicios y profesionales. La orientación crítica, a veces tan contestada, tiene también su espacio en cuanto que el trabajo debe poder evidenciar la exclusión y la anomia en la que se encuentran sumergidas estas familias y reivindicar una transformación de las estructuras de poder y hacedoras en parte de procesos discriminatorios y culpabilizadores.

La realidad es que en la Comunidad Foral existen de forma concreta, palpable y cuantificable² algunos hogares de familias en exclusión social extrema cuya situación es de una seria gravedad en cuanto a la intensidad y acumulación de problemáticas sufridas. Estos hogares precisan de una intervención de carácter integral y urgente para poder frenar un mayor deterioro y evitar la reproducción de la situación de exclusión sobre todo en futuras generaciones.

Son hogares que presentan unos niveles de marginación muy fuertes y vivencian en la mayoría de los casos crisis crónicas y cíclicas, que con los años han incrementado su gravedad y que impide a la propia familia y a los profesionales mejorar de forma notable su situación. Estos núcleos convivenciales responden a lógicas de escasa utilización de los recursos del

¹ Se trataría de la denominada “Evidence-Based Social Work” que se fundamenta en una sistematización científica que promueve una recogida de datos siguiendo el método científico en donde los resultados son utilizados posteriormente en la práctica profesional de tal forma que dicha práctica se basa en un pensamiento científico y no en tradiciones o interpretaciones profesionales. (Viscarret, J. 2007)

² Aclarar que la medición y concreción del número de familias en la Comunidad Foral no es motivo de esta investigación por lo que dicha cuestión podrá ser abordada en fases posteriores ya que documentación y medios no han de faltar para llevar a cabo esta labor.

bienestar y educativos, con demandas de ayuda ocasionales, inexistentes o continuadas y casi siempre con unas dosis de urgencia a las que difícilmente los servicios y profesionales tienen capacidad oportuna y real de respuesta.

Se las ve y entiende como sistemas socialmente excluidos, no integrados e inadaptados y esto lleva a comprender la inmediatez con la que se suelen asentar en ellas problemas como: falta de apoyo social, precariedad económica, precaria organización familiar, conflictos de pareja, violencia familiar, trastornos emocionales, analfabetismo, absentismo escolar, falta de control y seguimiento sanitarios y planificación familiar, toxicomanía,... Sus recursos son muy frágiles y se encuentran sobreviviendo excluidas del modo de vida, de los hábitos, de las actividades y de las normas de la población mayoritaria o de la comunidad en la que viven. La situación en la que se encuentran ha pasado en la mayoría de las veces, de lo coyuntural a lo estructural.

En ocasiones, los profesionales viven situaciones de confusión y sensaciones de incertidumbre a la hora de abordar el trabajo con estas familias, se dan sentimientos de mucha frustración e impotencia ante realidades que no cambian.

Es por todo ello que se impone la necesidad de una mirada específica sobre la realidad de estos hogares y también de los servicios y profesionales que los atienden. A su vez, convendría estudiar la idoneidad de los recursos que habitualmente se suelen utilizar para apoyarlas. Es necesario un acercamiento a estas familias y a los servicios que las conocen y atienden puesto que se evidencia que la respuesta implementada por los distintos dispositivos de protección social y en especial los Servicios Sociales³ no ha resuelto o aliviado de manera definitiva la situación que se plantearon resolver.

Por lo que, queda preguntarnos si han sido oportunamente abordadas, refiriéndonos primeramente a si las metas y objetivos han sido acertados y a los medios en cuanto si han sido adecuados. Aquí aparecen cuestiones de gran calado respecto a distintas concepciones de la inserción o integración social y la eficacia de los programas. Parece clara la dificultad de dar una respuesta sencilla y general al interrogante planteado, es preciso un análisis complejo de la realidad de estas familias y sus miembros.

Los resultados del trabajo se han organizado en cinco partes diferenciadas:

En la primera se desarrolla el marco teórico de la investigación. Se lleva a cabo una reflexión sobre la identificación de estas familias desde una perspectiva teórica, se ha tratado de acertar a la luz de distintos autores con una tipología de estas familias. Se estudia el actual modelo de intervención

³ Véase el capítulo II “El sistema de bienestar de los servicios sociales: una conquista progresiva y permanente de la sociedad Navarra” en GORRI,A.(Coord.) (2003) que recoge referencias a hechos y datos significativos que explican de forma esencial la evolución y actual estado del Sistema de Servicios Sociales en Navarra.

haciendo especial referencia al controvertido abordaje de la activación. También se formulan nuevas líneas de trabajo en el entorno europeo que pueden servir de referencia en cuanto a tendencias dentro de la acción e intervención social.

En la segunda se expone la metodología de estudio, describiéndose el diseño metodológico, las técnicas utilizadas, las referencias o muestras que han sido las fuentes de la información recogida, el desarrollo del trabajo, las referencias a la hora de analizar la información y por último el alcance y las limitaciones en los resultados de la investigación.

En la tercera se presentan los resultados. Se exponen, a partir de la multiplicidad de dimensiones y ejes que caracterizan a las familias en exclusión social extrema, una caracterización y descripción de estas. Se hace una exposición de las principales demandas que hacen tanto familias como profesionales. Se describen líneas de intervención, tipo de servicios y recursos que se implementan con estas familias.

En la cuarta parte se describen dos casos seleccionados estratégicamente por su adecuación a las diferentes tipologías que se han trabajado en la parte marco del trabajo. Se trata de incidir en este apartado en las percepciones tanto de las familias como de los interventores sociales de forma que se puedan conocer las formas de comportamiento y supervivencia y las estrategias de intervención.

La quinta y última parte recoge propuestas de acciones, intervenciones, metodologías y programas concretos para trabajar con las familias en exclusión social extrema. Finalmente se aborda un apartado de conclusiones que deja abierta la línea de trabajo con las familias en exclusión social extrema animando y reforzando la idoneidad y deber que tienen los distintos sistemas de protección social y en especial los Servicios Sociales por incentivar y priorizar una intervención de calidad con ellas.

Capítulo I. MARCO TEÓRICO. Identificación y descripción de las familias en exclusión social extrema.

1.- Introducción.

¿Quiénes son las familias en exclusión social extrema o también denominadas con múltiples problemas o “multiproblemáticas”? ¿Habría distintas categorías dentro de estas? ¿Cómo se encuentran? ¿Qué se está haciendo en la Comunidad Foral por ayudarlas? ¿Podríamos hacer más por ellas desde los distintos dispositivos de protección social?. Estos son algunos de los interrogantes que dan lugar a este trabajo. Preguntas en apariencia sencillas pero más complejas cuando se trata de responderlas de forma concreta y argumentada.

¿Por qué nos centramos en familias y no en individuos?

Responder a esta cuestión implica tener en cuenta primeramente la estructura normativa de cada sociedad y posteriormente la importancia que se otorga a los distintos tipos de vínculos sociales que establecemos en ella.

La familia actualmente aparece como la institución que tamiza y vehicula el acceso a los bienes y servicios que provienen tanto por la remuneración de un empleo como por las prestaciones sociales, añadiendo además un volumen nada desdeñable de trabajo no mercantil y de mecanismos de apoyo social informal. La cobertura familiar sigue siendo un elemento clave en los procesos de integración. Por extensión, los lazos sociales que se configuran en el ámbito de la vida cotidiana a partir de las interrelaciones de los individuos hasta configurar auténticas redes sociales formarían parte de esta misma lógica de integración de base comunitaria.(Laparra, 2003).

De aquí se desprende la importancia de los distintos modos de regulación de la sociedad, teniendo en cuenta la relación entre, por una parte, las responsabilidades atribuidas a la esfera pública de intervención del Estado de Bienestar y por otra, las responsabilidades atribuidas a la esfera de la intervención familiar. En las sociedades denominadas mediterráneas está mucho más desarrollado el modelo familiarista⁴ que mantiene una gran

⁴ Frente a los modelos: Público Individualista (característico de las sociedades nórdicas) y al de Responsabilidad Compartida (característico de países como Francia, Gran Bretaña y Alemania). El primero está basado en la hipótesis de que la sociedad en su conjunto es responsable del problema de la pobreza y, por consiguiente, del bienestar de los pobres. El Estado debe garantizar su nivel de vida, implicando un alto nivel de desarrollo del sistema de protección social. El segundo caracterizado por la

exigencia respecto a los deberes de la familia en lo que se refiere a hacerse cargo de sus miembros, en el doble sentido de familia y de red de parentesco amplia. Aunque concretando en el ámbito autonómico y en concreto a la luz de la actual Ley de Servicios Sociales⁵, el modelo de responsabilidad compartida ha comenzado a ser traducido desde distintas lógicas y convendrá mantener la atención sobre determinadas acciones⁶ que pueden conducir inevitablemente a reacciones defensivas y conflictivas en el seno de estas familias con múltiples problemas.

Unido a esto conviene añadir que aunque la solidaridad familiar esté lejos de desaparecer si ha comenzado a matizarse, a ser más tenue y frágil en el sentido de no poder continuar manteniendo esa función vital que ejercía. La voluntad de independencia de las personas que conforman las familias y la gran diversidad de formas de vivenciar esta estructura hacen que la función de redistribución, sobre todo, económica de estos núcleos comience a ponerse en cuestión⁷.

Nada tendría de especial haberse aventurado a un trabajo como éste si no fuese por la dramática singularidad en la que viven algunas de estas familias que no sólo no responden a lo que la población en general puede entender como una “típica” familia⁸ sino que como ya evidenciábamos en la presentación, cuando hablamos de familias marginadas nos estamos refiriendo a procesos en los que aparece una reacción repulsiva por parte de la mayoría de la sociedad: la estigmatización, la criminalización, la segregación espacial. Implica, además, por parte de los afectados, una ruptura con la normalidad, la anomia, la existencia de un universo simbólico diferenciado con pautas propias de comportamiento y con una forma distinta de entender el mundo.(Laparra, 2002).

Lo que en una época se llamaba la familia típica, hoy en día es una familia minoritaria en la mayor parte de las sociedades. Y lo que se llamaba un hogar típico, es atípico en la mayoría de casos. Éstas son buenas y malas noticias a la vez, puesto que existe una mayor pluralidad, una mayor variedad y distintos

búsqueda de un equilibrio entre la asistencia a los pobres que depende de las autoridades públicas y la que depende de la familia. Al individuo se le considera al menos parcialmente responsable de su situación. y el apoyo a la familia toma la forma de un sistema de control social de los pobres y los parados. (Paugam, S. 2007)

⁵ Ley Foral 15/2006 de 14 de diciembre de Servicios Sociales.

⁶ Por ejemplo: solicitud de Acuerdos de Incorporación entendidos desde la única lógica del control y seguimiento o la implementación de prestaciones tanto técnicas como económicas que no tengan en cuenta las características individuales de cada uno de los miembros de la unidad familiar.

⁷ Referir que varios profesionales han hecho hincapié en la aparición de un nuevo núcleo familiar formados por una sola persona que ha ido apareciendo recientemente en ámbitos como la Salud Mental y Servicios Sociales y cuyo denominador común es la soledad y abandono más una acumulación de dificultades en los ámbitos de la vivienda, la salud, la educación, el acceso a prestaciones,...

⁸ En contraposición diríamos como apuntaba un responsable de uno de los servicios entrevistados: “*Son familias épicas o emblemáticas*”.

estilos de vida. Pero, sin embargo en el contexto de la nueva estructura de las familias, vemos el crecimiento de hogares muy frágiles y vulnerables.

2.-Familias asistidas.

La perspectiva analítica que nos proponemos seguir en adelante tiene como guía analizar la relación que tienen estas familias con el sistema de ayudas y con el resto de espacios societarios del que también forman parte. Esto deseamos que tenga consecuencias importantes puesto que da pie a plantear cómo son y deben ser las posibilidades de actuación, las demandas y los efectos de las políticas, de los compromisos y de las acciones e intervenciones que se llevan a cabo con estas familias en exclusión social extrema.

Para comenzar vamos a partir de algunas premisas que vayan apoyando una mayor clarificación conceptual y terminológica.

Estas familias mantienen una relación de dependencia con la asistencia.

Aquí lo que estamos nombrando y que vamos a ver claramente reflejado a lo largo de la investigación es que las familias que nos ocupan están siendo intervenidas y reciben auxilio porque las normas sociales han decidido considerarlas legítimas para recibirlos. Lógicamente conviene aclarar en este punto que pertenecen a una categoría estadística donde parecen quedar más que justificadas las intervenciones y prestaciones de apoyo que reciben.

Estas familias no son poseedoras de un "estado" cuantitativo en si mismo (tener poco dinero, poca salud, poca formación,...) sino que su situación concreta provoca a la sociedad en general una "reacción social" que decide considerar que estas familias tienen derecho a ayuda y a asistencia por parte de los distintos Sistemas de Protección Social. Se presentan ante servicios y profesionales de muy diversas formas.

Diría que hay dos tipos de familias: las muy demandantes que dicen "me tienes que dar" pero no están dispuestos a hacer o cambiar mínimamente su estilo de vida, o los que ni siquiera "saben pedir" una ayuda y realmente harían y hacen lo que pueden por responder una vez más a lo que les planteamos desde los servicios.(Prof.11).

La mayor parte de las ocasiones lo hacen a través de una relación de inferioridad o dependencia, solicitan una ayuda puntual a una situación que también la limitan en tiempo y espacio "a ver si me puede solucionar esto...", también desde la urgencia y la desesperación, se solicita una solución inmediata puesto que así se vive y se transmite "estoy desesperada, no sé que voy a hacer...". En otras ocasiones es la fatalidad la culpable de la situación que se vivencia

como problema o son “los otros” el origen de un problema que no por conocido resulta más abordable.

La relación de dependencia que tienen es una relación construida socialmente y además es una relación descalificadora.

Es decir, su sentido es que socialmente se encuentran dentro de la sociedad y ocupan una posición concreta por el hecho de estar donde están. Los programas de los que son sujeto y objeto, los acuerdos de incorporación, las ayudas y prestaciones económicas que reciben las sitúan dentro de la colectividad en un papel social que representan en el último estrato de la sociedad. Estas familias han llegado (o tal vez las hemos llevado) al punto final de la acción.⁹

La intervención prima una posición de desvalorización e incompetencia de la familia, se les piensa como incapaces e incompetentes y por lo tanto necesitados de alguien que sepa y organice sus vidas tras haber juzgado si nos “dignos objetos” de esa ayuda. Generalmente, esta situación hace que la familias disminuya su motivación y así el sistema, a través de los profesionales, ejerce (con más razón si cabe) la figura de control.

Es como si el sistema pidiese a estas familias imaginar el futuro dentro en un gigantesco agujero terriblemente vacío, y al verlas en esa situación, se ofreciese a protegerlas y las animase de forma recurrente a pedir citas e ir engrosando un expediente repleto de informes y derivaciones pertinentes. Finalmente, es como si el sistema pidiese que ya no hablen de ellas mismas sino sólo de sus problemas, que es a lo que él realmente puede responder, con recursos¹⁰.

3.- Premisas de trabajo con los grupos familiares.

Vamos a incorporar más premisas para continuar trabajando sobre la sistematización de lo que es una familia, tratando de encontrar el punto de inflexión y reconocer cuándo y dónde aparecen las dificultades en relación comparativa a grupos familiares que aparentemente no precisan de ayudas o apoyos asistenciales:

- **La familia es un sistema dinámico.** La estructura, la composición, las vivencias, las referencias para este núcleo son cambiantes y se modifican a lo largo del proceso.

⁹ Me encuentro en deuda con Víctor Renés por haberme facilitado con su recensión sobre el libro “Las Formas elementales de la Pobreza” de Serge Paugam., las claves para su lectura.

¹⁰ Párrafo elaborado a partir de la lectura del apartado “Crónicas” del libro de Rafael Aliena, “Descenso a Periferia”.

- **La evolución de los componentes de la familia se realiza de forma individual.** Los comportamientos y la evolución de cada una de las personas influye en los otros produciendo distintos y diversos efectos. No importa el rol que se tenga asignado dentro del grupo, siempre tendrá su propio desarrollo que hará que cambie y se articulen procesos de cambio en la familia.
- **No es posible obviar el tipo de relaciones afectivas que se articulan entre los miembros de una familia.** Las personas establecemos relaciones y vínculos muy estrechos y extremadamente importantes en la estructura familiar. Estos son claves a la hora de entender las dinámicas familiares y trabajarlas.
- **El contexto socio-cultural y económico del grupo familiar es fundamental, puesto que es en él en donde viven y se relacionan y donde se dan los procesos de transformación social.** Venimos haciendo referencia a este punto desde el comienzo, de hecho es desde aquí de donde generalmente parten las disciplinas científicas como Trabajo Social o Sociología para explicar las situaciones que sufren un gran número de personas que son atendidas en los Servicios Sociales.

Según diversos estudios parece claro que la estructura familiar en sí misma influye poco sobre el bienestar y la salud en general de los miembros de la familia. El que en una familia tengan el rol de cabeza de familia varias personas, que en ese núcleo exista una presencia continuada (o no) de al menos uno de ellos, que los vínculos entre los miembros de esa familia sean distintos (segundas nupcias, adopciones, acogimientos,..) o que la orientación sexual de los cabeza de familia no sea la mayoritaria, estas y otras, son cuestiones que afectan a muchas familias en nuestra sociedad, estamos hablando de una gran diversidad que determina a cualquier familia o grupo convivencial de nuestro entorno.

En cambio, lo que realmente importa es la calidad de la vida familiar. Lo que parece ser más importante no es la composición de las familias sino lo que ocurre dentro de ellas. Se habla de familias funcionales y disfuncionales¹¹. Los padres y madres que están en conflicto o que tienen problemas psicológicos son menos capaces de ser eficaces en su función con los menores. Las circunstancias sociales de la familia y el vecindario en el que vive la familia también influyen en la calidad de la vida familiar. La pobreza y las desventajas sociales que la

¹¹ En la orientación sistémica Barnhill enumera ocho parámetros de distinción entre una y otra: 1- Individuación frente a fusión. 2- Mutualidad frente a aislamiento. 3-Flexibilidad frente a rigidez. 4- Estabilidad frente a desorganización.5- Claridad frente a distorsión de percepciones.6-Claridad frente a confusión de roles. 7-Reciprocidad frente a conflictividad de roles. 8- Claridad frente a herencia de fronteras intergeneracionales.

acompañan son una de las influencias más perjudiciales y perniciosas a las que actualmente se enfrentan las generaciones futuras.¹²

Así, vamos infiriendo que el problema aparece cuando al núcleo familiar del tipo que sea, se unen factores desestabilizantes para sus miembros que conlleven según define el modelo sistémico, la disfunción del sistema.

4.- Tipología de familias en exclusión social extrema. Comenzando a delimitar.

Cuando hablamos de familias en situación de exclusión y con múltiples problemas nos estamos refiriendo a la pobreza marginal¹³ que se reconoce como “fallo del sistema”, esta es una pobreza invisibilizada en el sentido de que no se le da credibilidad ni consideración. Son gente enmarcada en su incapacidad y por lo tanto incidimos en la idea de ser susceptible de ser atendida por el sistema.

A través de la investigación cualitativa se ha tratado de entender el sentido de las experiencias vividas por estas familias así como todo lo relacionado con el tipo de intervención recibida. A raíz de la información recogida vamos adelantando alguna conclusión. A pesar de que las familias con múltiples problemas parecían ser la última de las categorías sobre las que llevar a cabo una propuesta de descripción, análisis y categorización, ni siquiera éstas constituyen un grupo socialmente homogéneo dentro de la denominada exclusión. Las diferencia el punto de vista de las situaciones en la que se encuentran y las capacidades o dificultades de los miembros que las constituyen.

Esto necesariamente hay que comenzar (o continuar) entendiéndolo como un reto y desafío para el conjunto de departamentos, planes, direcciones, programas, prestaciones,... y para el conjunto de profesionales, entidades y colectivos que trabajan con estas familias en la Comunidad Foral. En el sentido de que parece más que probable que sea preciso plantear alternativas de trabajo e intervención cada vez más acertadas, acotadas e individualizadas pero a su vez medidas transversales que vayan modificando la estructura en la que se encuentran retenidas estas familias.

¹² De cualquier forma y según los estudios de Ann y Alan Clarke recogidos en Golombok, S. 2006. los niños y niñas tienen un papel activo en la modelación de sus experiencias y con los apoyos oportunos pueden superar dificultades muy extremas.

¹³ Frente a la pobreza integrada y la pobreza descalificadora tipología esta trabajada por Serge Paugam en “La relación social de la pobreza”.

Siguiendo la terminología de Simmel entenderemos por “familias asistidas” a las que mantienen una relación regular y contractual con los servicios sociales, a las que tienen dificultades de valerse por si mismas. Pero alrededor de este núcleo central de la condición de “familias asistidas” o dependientes existen al menos otros dos tipos de relación con los servicios sociales: uno, hacia arriba, se refiere a una intervención puntual que se dirige sobre todo a una población en situación de fragilidad; el otro, hacia abajo, corresponde a una infraintervención dirigida a una población más marginalizada, con frecuencia en situación de ruptura social, especialmente respecto a la familia y las instituciones.(Paugam,S. 2007)¹⁴.

Una clave que iremos identificando a lo largo del texto va a ser diferenciar en estas familias si su situación se reproduce de generación en generación como si fuera el destino, es decir situaciones enmarcadas en lo estructural o por el contrario, situaciones coyunturales o más puntuales en las que la situación de exclusión y sufrimiento afecta súbita y puntualmente a personas que parecían a salvo de esta situación. Se trata de la oposición entre la pobreza tradicional y la nueva pobreza.

Parece oportuno trabajar sobre las distintas tipologías de familia, nos seguimos apoyando en Paugam y nos centramos en la relación que estas familias van teniendo con los sistemas de protección y con la referencia temporal traducida en forma de fases. No son motivo de este trabajo las familias que se encuentran en situación de fragilidad, sino las que denominamos en situación de dependencia y sobre todo las que se encuentran en situación de ruptura con el vínculo social a las que se refiere este autor.

4.1- Familias en situación de ruptura con el vínculo social. Situaciones reproducibles y con vocación de permanencia.

Primeramente hay que tener en cuenta que estas son familias cuyas trayectorias de exclusión están marcadas en su dinámica, por una relativa irreversibilidad al menos a corto plazo y por una cierta incapacidad de las

¹⁴ Así nos conviene diferenciar distintas fases y siempre siguiendo a Paugam:

- **Familias en situación de fragilidad.** Son familias que están aprendiendo la descalificación social¹⁴.
- **Familias en situación de dependencia.** En esta fase los servicios sociales se hacen cargo de forma habitual de las dificultades. En esta fase afirma este autor que es cuando “aprenden los roles sociales correspondientes a las expectativas concretas de los asistentes sociales”.
- **Familias en situación de ruptura con el vínculo social.** Aquí la característica principal es la gran marginación, traducida en multitud de problemas y en haber perdido las esperanzas reales de salir de esa situación.

personas afectadas para salir de su situación por sus propios medios.(Laparra, 2002).

Son núcleos sumergidos en situaciones de exclusión muy profundas y complejas, en ellos convergen el carácter dinámico, procesual, multidimensional y multifactorial de la exclusión social. Se caracterizan por una gran vulnerabilidad relacional encontrándose en situaciones de aislamiento o con una red de contactos extremadamente marginalizada de la llamada inserción comunitaria.

Segundo, estas familias generalmente son conocidas por un gran número de recursos y servicios y por un número mayor si cabe de profesionales. Estas han seguido una trayectoria anterior y paralela de atenciones e intervenciones por un número importante de servicios que sin éxito han tratado de ayudar en la resolución de sus problemas. Por lo tanto, existen una o varias experiencias previas de fracaso. A pesar de ello, se identifica una dependencia de los distintos sistemas de protección social sobre todo de los Servicios Sociales. Una dependencia traducida en demandar solución de sus problemas con una baja o nula visión de responsabilidad o corresponsabilidad sobre estos y una dinámica de funcionamiento familiar que “rompe” en demandas puntuales, urgentes y críticas que hace que los dispositivos y programas y la propia familia actúen la mayoría de ocasiones desde momentos de crisis.

Son familias e individuos que presentan una situación de exclusión social importante. Se ha trabajado mucho con ellos, pero se diría que su situación, lejos de mejorarse, ha empeorado. Son los excluidos de entre los excluidos, los desahuciados de los servicios sociales. (Aliena, R. 2005).

Se suele decir que las intervenciones llevadas a cabo con estas familias tienen una trayectoria: ilimitada, interminable, permanente, crónica. Aunque se intenten buscar soluciones, subyace un funcionamiento intrafamiliar muy caótico y desorganizado. Hay una transmisión generacional del conflicto.

Son familias hasta generacionalmente reincidentes. La justicia suele ser uno de los últimos reductos a los que llega algún miembro y entonces aparecen todos (los miembros de la denominada familia). Cuando tratas de saber como han llegado hasta aquí, te encuentras que igual llevan 15 años mareando la perdiz y nosotros con ellos.(Prof.4).

Son familias con una base incapacitante y con multitud de problemas donde la intervención es meramente paliativa y preventiva, son multiproblemáticas de base. Deberían volver a nacer. El éxito es supervivir o sobrevivir.(Prof.10).

Son familias completamente resistentes al cambio¹⁵.

Al referirnos a esta tipología de familias, hay profesionales que identifican diferentes estadios :

¹⁵ Testimonio recogido en el libro de Rafael Aliena, “Descenso a Periferia”.

- Familias que con apoyos consiguen mantenerse en lo personal, familiar y comunitario relativamente estables. Es decir, se encuentran en una situación de gran precariedad y sufrimiento, de pérdida continua pero, en dependencia del momento vital de la familia y sus miembros, los dispositivos de intervención que precisan pueden pasar de una mayor a menor intensidad, aunque siempre en dependencia o contacto con profesionales y servicios y con la implementación de distintas prestaciones económicas.
- Y luego están las familias que han tenido experiencias de mucho sufrimiento, donde hay deficiencias y dificultades “de base” que no permiten intervenir de forma promocional, sólo de forma paliativa y con muchas dificultades. Suele haber problemas de dependencia y abusos de alcohol y drogas, problemas con las comunidades de vecinos o en las localidades en las que estén asentadas. Hay patologías de salud mental. Algunas de estas, puede ser que se encuentren intervenidas por los servicios pero realmente están: vigiladas y contenidas.

Se entiende que cualquiera de estas dos tipologías debieran considerarse susceptibles de una tutela social.

4.2- Familias en situación de dependencia. Situaciones advenidas. Las “nuevas multiproblemáticas”.

Son unidades convivenciales donde lo que prima es pasar en un momento concreto por una o varias crisis cíclicas. Crisis desencadenadas por una ingente variedad de factores desestabilizantes y donde el cúmulo de estos hace que todo el sistema relacional y de sostén se encuentre paralizado. Esto conlleva una sensación de desvalorización social cercana a la desesperación que probablemente antes no habían sufrido sus miembros.

Afecta a personas que anteriormente no habían pasado por experiencias de gran precariedad y donde existen capacidades personales o familiares de superar las situaciones adversas pero que en un momento dado, por acumularse distintos factores como: encontrarse en situación ilegal, pérdida de empleo y con ello falta de ingresos, fragilidad en las redes de apoyo, dificultades en la crianza de menores,... la familia acumula gran sufrimiento y privación y esto hace que denominemos su situación como multiproblemática.

Poco a poco y en función del cúmulo de situaciones denominadas problemas, la familia y sus miembros se vuelven inevitablemente dependientes de las instituciones y recursos.

Son situaciones que a medio y largo plazo tienen un buen pronóstico, una vez implementados los medios necesarios para la superación de ese momento de crisis. Responden a situaciones “perennes” o coyunturales de exclusión.

Familias con multitud de problemas pero con posibilidad de intervención más o menos activa.(Prof.10).

También se denominan familias en la denominada pobreza descalificadora¹⁶.

5.- Un lenguaje para la visibilidad.

A las familias en situación de exclusión social extrema o severa se las denomina y entiende en un gran número de ocasiones como: familias “multiproblemáticas” o eufemísticamente dicho “con multitud de problemas”.

El lenguaje adoptado para nombrar y designar a cualquiera de estas familias tiene unos claros tintes estigmatizantes. La estigmatización se explica por la culpabilización que se hace de éstas, en el doble sentido de culpabilizar por tener problemas y por generarlos. Se suelen atribuir tres componentes a las interacciones estigmatizantes: cognitivos, afectivos y comportamentales.(Casas, 1998). Parece claro que los procesos cognitivos implicados en la estigmatización tienen que ver con la necesidad de toda persona de simplificar y ordenar la gran cantidad de estímulos informativos que le llegan del exterior: la categorización de personas y cosas permite tal simplificación.

No se tiene en cuenta a la hora de reconocer a las familias en exclusión social extrema, los diferentes momentos o circunstancias en las que se encuentran, directamente se las nombra en función de uno u otro factor desestabilizante. Es decir, al Todo se le da el nombre de una Parte.

Pero esta forma de nombrar y reconocer no sólo es adoptada por gente poco formada en los análisis de pobreza o exclusión social sino, por profesiones que directa o indirectamente quedan vinculadas por su objeto de trabajo: la Persona, con “lo social”.

En ocasiones desde el mundo de la psicología¹⁷ se las ha designado como: multiasistidas, suborganizadas, desorganizadas, asociales, aisladas, discapacitadas, desfavorecidas, multiproblemas, transgeneracionalmente perturbadas, severamente disfuncionales, patógenas.

¹⁶ Esta tipología remite más a la cuestión social de la exclusión que a la pobreza propiamente dicha.

¹⁷ Viscarret (2007) se refiere en el capítulo 1 a la mapificación del terreno teórico del Trabajo Social y explica que pese a las diversas clasificaciones que se pueden llevar a cabo, la mayor fractura en la teoría del Trabajo Social la han generado la sociología y la psicología. La sociología tiende a explicar las dificultades personales desde un punto de vista estructural-social, mientras que la psicología lo hace desde un punto de vista psicológico-individual.

Y desde el ámbito social se hace un mayor hincapié en todo lo que tiene que ver con el cúmulo de dificultades que se dan en diversos ámbitos: recursos económicos, autonomía personal, vivienda, educación, etc. Se las ha denominado familias extremas o en coma social. Familias congeladas. Familias excluidas en lo marginal. Familias que responden a “los casos duros”. Familias no activables. Familias con comportamiento antisocial¹⁸. Familias más allá de la periferia¹⁹.

Realmente parece necesario el buscar vías que permitan primeramente un cambio de mirada sobre el objeto de nuestro trabajo y posteriormente un análisis y modos de intervención menos estigmatizantes y donde se recupere el estatus de ciudadanía de todas y cada una de estas familias.

Por nuestra parte queda claro el intento de llevar esto a cabo y la apuesta es denominarlas: familias en exclusión social extrema o severa.

6.- Estrategias de Activación para las familias en exclusión social extrema.

Tras la revisión bibliográfica y con el conocimiento de la práctica real de los distintos dispositivos de inserción con los que se cuenta para estos colectivos muchos de ellos recogidos en la Cartera de Servicios Sociales²⁰, nos percatamos de que las intervenciones que continuamos planteándonos con estas familias responden a la lógica de la incorporación social pasando ésta en la gran mayoría de casos y planteamientos por la incorporación formativo laboral.

Para trabajar este epígrafe nos serviremos del concepto de Activación²¹ en un sentido amplio, no sólo teniendo en cuenta las acciones llevadas a cabo para la

¹⁸ Del inglés: family antisocial behaviour.

¹⁹ Libre interpretación del término “Periferia” perteneciente al libro: Aliena, R. (2005), *Descenso a Periferia. Asistencia y condición humana en el territorio de lo social*. Valencia: Nau Llibres.

²⁰ El fin de la Cartera de Servicios es determinar el conjunto de prestaciones del sistema público de servicios sociales cuyo ámbito de aplicación se extiende a todo el territorio de la Comunidad Foral de Navarra, aplicando el principio de igualdad entre mujeres y hombres. Aprobada el 17 de junio de 2008 por el Gobierno de Navarra.

²¹ “Utilizaremos el término Activación para designar todas aquellas políticas que tienen como objetivo favorecer la inserción laboral de las personas que se encuentran al margen del mercado. Teniendo en cuenta que bajo esta denominación pueden incluirse tanto políticas de índole macroeconómico como son la creación de empleo, hasta programas orientados a mejorar las capacidades de los individuos. El término activación abarca programas destinados a perceptores de prestaciones asistenciales, a desempleados en general e incluso, en algunos países, han sido orientadas al conjunto de la población activa. Por último, activación hace referencia al ámbito laboral aunque en algunos países existen formas de activación que incluyen otros elementos de participación social a través de las relaciones sociales, la educación, el desarrollo personal o la vivienda. El término activación permite designar fenómenos tan dispares como el workfare americano, la inserción francesa o las políticas activas de mercado laboral propuestas por la OCDE”. (Pérez, B. 2005).

incorporación en el mercado laboral sino también las acciones implementadas en ámbitos como la salud, la participación comunitaria, la vivienda, la educación,...

Diversos estudios²² tanto a nivel estatal como internacional refieren que los efectos de la estrategia activadora con estas familias es de cierto fracaso. Las causas parecen atribuirse a tres tipos de factores:

- **Características personales de los individuos.** Se encuentran problemas de índole social, familiar, psicológico o físico. Las personas tienen: enfermedades, poca disponibilidad debido a la presencia de menores y la responsabilidad de su cuidado, problemas sociales y dificultades en el ámbito de la salud de larga duración. Muchas de estos factores hacen que las personas se encuentren en situación de incapacidad para el empleo. Afectando esto, tanto a su búsqueda, a la contratación y a su posterior mantenimiento.
- **Falta de adecuación de los programas de activación a la realidad de estas familias.** Podemos referirnos a la idoneidad de abordar previamente los ámbitos de necesidad vital como el alimento, la salud, la vivienda. Previo a cualquier intervención referida al ámbito laboral. Estas prácticas parecen refrendadas en países como Dinamarca y Francia que han ido transformando objetivos de inserción laboral en objetivos de las condiciones de vida trabajando acciones destinadas a ello.
- **Disponibilidad de empleo y calidad del empleo disponible.** Nos estamos refiriendo a la lógica del mercado en cuanto a la oferta de puestos de trabajo que crece o decrece en función de múltiples factores pero en los que la economía de mercado tiene un fuerte impacto. En definitiva en épocas de mayor apogeo económico hay más posibilidades de encontrar un empleo y en época de crisis menos. Estos colectivos excluidos son los primeros en no acceder a los puestos de trabajo disponibles. La lógica de la discriminación en el mercado laboral afecta a estas familias desde una doble perspectiva (en cuanto a familias excluidas y en ocasiones y dependiendo de quien sea el demandante de empleo por cuestiones de género, pertenencia a minoría étnica, color de la piel,...).

Según numerosos profesionales consultados, en la gran mayoría de los casos esta lógica responde primeramente a la demanda explícita de la familia o de la persona que ejerce de cabeza de familia en la unidad convivencial, donde lo que solicitan es un trabajo y con éste, un sueldo, una ocupación, unos derechos

²² (Pérez,B. 2005). Véase capítulo 11.

y deberes y un reconocimiento social con una actividad laboral. También responde a la oferta que hacen los recursos y los profesionales, que ofrecen solamente una incorporación laboral, que no va acompañada de recursos complementarios y disponibles en lugar y momento. Así, lo que en un primer momento se visibilizaba como algo positivo: ocupación, cobro de un salario, abandono del cobro de prestaciones económicas, ... se torna en numerosas ocasiones en un despido tras indicaciones varias por parte del empleador de las normas de una incorporación laboral: cumplimiento de horarios, no absentismo, rendimiento,... en una experiencia poco enriquecedora, frustrante y que “quema” a la propia persona, al profesional, al recurso empleador y acumula un nuevo fracaso a la vida de esa familia.

Es necesario profundizar en las causas de este desencuentro entre dispositivos y estrategias de intervención y la realidad de estas familias. En el capítulo de resultados se pueden objetivar algunas de estas causas.

7.- Otras experiencias. Como muestra: ¡un botón!

A continuación se muestran algunas experiencias recogidas en el análisis documental. El único criterio es la novedad con la que se presentan, es decir son algunas de las últimas reflexiones que se han encontrado. Es evidente que buenas (y malas) prácticas existen, pero sistematizarlas y darlas a conocer es una asignatura pendiente no sólo en la Comunidad Foral sino en el resto de comunidades del Estado.

De las propuestas recogidas a continuación, algunas de ellas ya han sido activadas y evaluadas y otras todavía no se han instaurado, éstas responden específicamente al colectivo que hemos denominado familias en exclusión social extrema o severa y parece que han querido responder al subtítulo del trabajo: *“un reto para la intervención social”*. Lo hacen desde propuestas de trabajo individualizado o centrado en la comunidad.

El afán de su presentación es por tanto, que podamos cuestionar métodos y formulaciones en referencia a nuestras intervenciones y que tal vez nos planteemos reflexionar sobre una posible transferibilidad, de forma que el cambio de mirada sobre estas familias lo comencemos “agrandando los ojales”.

FRANCIA

En Francia siguen siendo herederos de la tendencia psicologizante de la acción social en los años 60 y 70 pero las prácticas de intervención

individualizada se continúan situando en la gestión burocrática de nuestro país vecino.

Actualmente se está planteando una reforma de la ley de 5 de marzo de 2007 en la que se ofrece a personas que denominan, en situación de vulnerabilidad, medidas de acompañamiento social que aseguren la correcta implementación de prestaciones sociales y salud. Esta medida viene a sustituir al denominado anteriormente (TPSA) que era un acompañamiento unido a la tutela de una prestación instaurado por la ley de 1966.

Así, esta nueva medida denominada de acompañamiento social personalizado (*MASP: mesure d'accompagnement social personnalisé*) se implementa para asegurar que la prestación social se utilice verdaderamente en interés del beneficiario para que no viva en malas condiciones en cuanto a alimentación, alojamiento e higiene. Se indica que si esta medida no funciona se podrá solicitar al juez de instancia que anule las prestaciones que se considere oportunas. Ligada a esta medida va la del denominado acompañamiento judicial (*MAJ: mesure d'accompagnement judiciaire*) que se podrá poner en marcha por:

- Dificultades persistentes en la gestión de las ayudas.
- Poner en peligro la salud y la seguridad.

En este caso la persona conserva su capacidad jurídica menos para la percepción y la gestión de las prestaciones sociales.

Estas dos medidas entrarán en vigor el 1 de enero de 2009 y paralelamente la tutela que se llevaba a cabo sobre las prestaciones sociales será suprimida.

GRAN BRETAÑA

En este país existe un Estado de Bienestar que está integrado por un sistema de sanidad universalizado y un sistema unificado a nivel estatal de garantía de ingresos mínimos basado en la comprobación de medios y el reconocimiento de derechos que llega en una proporción muy alta a la población. (Pérez, 2005). Las estrategias activadoras se plantean la mejora de los recursos humanos a largo plazo y se contempla la posibilidad de un reconocimiento de situaciones en las que el proceso activador no cobre sentido por las dificultades reales que tenga el individuo o familia.

Pasamos a referirnos a una experiencia denominada: Proyectos Intensivos de Apoyo a la Familia (*IFSPs: Intensive Family Support Projects*)²³. Se trata de implementar soluciones sostenibles ante situaciones que denominan anti-sociales haciéndolo desde una doble aproximación:

- Abordar las causas subyacentes del problema de comportamiento.

²³ Housing Research Summary (2006) *Anti-social Behaviour Intensive Family Support Projects*.

- Uso de sanciones apropiadas para proteger a la comunidad en general.

Se han centrado en familias en riesgo de desalojo por sus comportamientos. Los proyectos proporcionan un apoyo para mantener el alojamiento y requieren de una supervisión intensiva. En algunos casos se ofrecen viviendas. El perfil de familias con las que trabajan es de familias numerosas, con adolescentes “molestos” y con conflictos. Son hogares con múltiples necesidades y en numerosos casos se detectan comportamientos de violencia intergeneracional, problemas de salud y salud mental y en las viviendas se vive de forma caótica llegando al vandalismo tanto en la vivienda como en la comunidad de vecinos.

Se pretende romper el ciclo de comportamientos antisociales y la falta de vivienda, además de apoyar a los menores y a las entidades que intervienen de forma interdisciplinar. Se trata de un trabajo directo con las familias, llevado a cabo a través de acuerdos que fomenten la confianza y facilitando un trabajo que maximice los esfuerzos del resto de la red.

En definitiva se habla de :

- Apoyos intensivos y sostenidos en el tiempo.
- Facilitar otra cultura familiar.

Según las situaciones y trayectorias de las familias proponen :

- Programas intensivos de trabajo en domicilio y sesiones en los servicios.
- Programa de supervisión intensivo (24 horas) en el domicilio.

Con todas ellas se marcan objetivos sobre la familia respondiendo a las áreas de crianza de menores, escuela, fortalecimiento de la comunidad y abordaje individual.

PAISES BAJOS.

Desde el día 1 de enero de 2004 entró en vigor una ley relativa al trabajo y a la asistencia social. (WVB)²⁴ está ley pretendía incorporar implícitamente las experiencias de activación social. Caracterizando la situación anterior se diría que la tradición respondía más al modelo de asistencia alemán que responde a una gran individuación de la ayuda. Esta se traduce en atribuir derechos elementales básicos a cada persona que se encuentre en situación de pobreza y garantizarle ayudas complementarias según necesidades. El trabajador social se presenta como un “excelente y exquisito evaluador de necesidades sociales” con la legislación y su desarrollo en la mano mide cualquier necesidad. Este

²⁴ Peer Review in the Field of Social Inclusion Policies. *Expériences d'activation social aux Pays-Bas.*

sistema es al mismo tiempo generoso en soluciones pero absolutamente inquisitorial. Es el método de individuación llevado al extremo.

Así los Países Bajos se plantearon llevar a cabo una serie de acciones para la denominada Activación Social. Respondiendo a una amplia tipología de familias en situación de fragilidad y dependencia indican dos vías:

- Acompañar a los desempleados para encontrar un trabajo remunerado.
- Entender que el trabajo remunerado no es el último objetivo, al menos a corto plazo, y comenzar a repensar nuevas formas de participación en la sociedad.

En definitiva, aplican un cambio de mirada sobre todos los niveles de protección social, planteando que previo a la inserción se debe dar la activación social.²⁵ Esta se considera un paso hacia la inserción profesional.

Van dirigidas a personas con baja o nula empleabilidad. Se ofrece desde el ámbito municipal:

- Formación.
- Trabajo voluntario.

Estas actividades responden a un trabajo previo en lo comunitario, donde cada barrio o localidad ha participado reflejando cuáles cree que son las necesidades del contexto comunitario y también que es lo que puede aportar a éste. En Rotterdam se llevó a cabo una experiencia denominada *“Talentos olvidados”* donde las personas aportaban lo que sabían y podían desde un trabajo voluntario.

La obligación de buscar un trabajo como contraprestación a las prestaciones sociales pasa a un segundo lugar no reduciéndose tampoco las prestaciones pero con la condición de participar plenamente en un programa de activación social. Estas experiencias las defienden como una nueva mirada sobre el abordaje de la asistencia social: *“Se trata de ayudar a las personas a tomar conciencia de sus potencialidades e integrarse en la sociedad”*.

Ejemplos de estas experiencias:

- Lugares de encuentro para personas encargadas de la crianza de los menores.
- Programas de salud y *“puesta en forma”*.
- Cursos de formación de bajo umbral en formato de Taller.
- Centros de aprendizaje de lenguas y nuevas tecnologías.

²⁵ Nótese que hay un reconocimiento claro y explícito de que hay una parte de la ciudadanía que no se siente ni se sabe como tal y que esto no es sólo algo particular de la persona, sino que es algo que implica a toda la sociedad.

Las claves que se desprenden de la lectura de estas experiencias son:

- La orientación al cliente, traduciéndose esto en diagnosticar primero y luego definir objetivos.
- Tener presente en todo momento (desde la planificación hasta el abordaje final del caso) que la persona es lo primero.

SUECIA.

Los países nórdicos en general combinan una protección económica con una amplia oferta de oportunidades de inserción. No obstante hay diferencias entre los distintos países de esta latitud. En el caso sueco, se mantiene un sistema de protección social basado en la universalidad de derechos pero la posterior implementación de recursos se lleva a cabo desde una visión meretriz de estos.

La experiencia de los Acuerdos de Desarrollo Local²⁶ merece nuestra atención tanto en cuanto se trabaja sobre la implicación real de todos los miembros de la comunidad.

La política urbana sueca adoptada en 1998 trata de parar la segregación social, étnica y discriminatoria que se estaba sufriendo por una parte minoritaria de la población. El principal instrumento implementado han sido los Acuerdos de Desarrollo Local (ADL). El planteamiento se basa en la coordinación y en la percepción de los vecinos sobre el problema. Se trabaja:

- Desde la gestión por objetivos.
- La cooperación intersectorial.
- Una visión a largo plazo.
- La posibilidad de transferir las experiencias y aplicarlas a otro tipo de políticas.

A modo de ejemplo indicar que se han identificado 45 barrios donde había un número considerable de personas dependientes y en exclusión social y que se han puesto en marcha más de 1.000 medidas.

²⁶ Peer Review in the Field of Social Inclusion Policies. *Suède. Accords de développement local en tant qu'outils pour stopper la ségrégation dans les zones urbaines vulnérables*

Capítulo II. METODOLOGÍA.

1.- Orientación metodológica.

Comenzaremos este capítulo citando a Viscarret (2007). El autor argumenta que los problemas del mundo real no se encuentran bien contruidos; al contrario, se presentan como indeterminados e inciertos. En estos casos el profesional entiende, a través de la interacción con el problema, lo extraordinario del mismo, la especificidad, lo único, lo incierto del mismo, y desarrolla una “teoría nueva” para el caso concreto al que se enfrenta, que es la que va a guiar y orientar su actuación posterior. Este saber práctico deriva, pues, de una “reflexión en acción” que subraya la interacción con el problema.

Desde esta reflexión es fundamental recoger la confusión a la que nos vemos expuestos tanto la praxis profesional como la académica en relación al tema que nos ocupa. El estudio y análisis de las denominadas familias en exclusión social extrema alude a realidades sociales intersubjetivas, significativas y dinámicas, difícilmente abordables desde el punto de vista de la representatividad estadística.

La metodología entendida como instrumento de trabajo para estudiar e indagar en la realidad concreta de estas familias ha sido básica, puesto que ha servido de marco de referencia del que partir en la búsqueda de un núcleo de conocimiento complejo y discriminado. Las situaciones en las que se encuentran estas familias superan los límites de una racionalidad técnica y se hace oportuno un enfoque de saber orientado a la práctica, a la concreción y posiblemente a la intuición.

Los obstáculos que se presuponían y que posteriormente han ido apareciendo, son los que se ha tratado de ir abordando con la elección de una opción metodológica basada en técnicas de Investigación-Acción. Estamos refiriéndonos a la elección de una metodología eminentemente cualitativa. Esta modalidad de trabajo se traduce en un primer momento en el registro de información que ha sido base empírica de la investigación y en un segundo momento, para el análisis y sistematización de los datos y su posterior interpretación.

Una característica de esta metodología es que permite a la investigación trabajar con y para las personas involucradas en el objeto de estudio de forma que la riqueza y pertinencia de la información no tienen ninguna duda. Se investiga con la familia y para ella, se investiga con la profesional de base o

referencia y para ella. Es decir, las personas que participan en la investigación son también aquéllas a quienes se va a investigar, y los beneficiarios directos de la investigación.

Especial mención cabe hacer a la terminología utilizada por la disciplina científica del Trabajo Social. A lo largo del texto se han ido utilizando diversos vocablos o expresiones, igual de válidos unos y otros, para referirse al mismo objeto. De esta maraña terminológica se extrae la riqueza de una ciencia en continuo desarrollo y avance que responde cada vez con mayor profesionalidad a los retos que la actual sociedad le plantea y sobre todo a las personas objeto de su intervención que en este caso se muestran bajo el nombre de familias en exclusión social extrema.

2.- Diseño metodológico.

El diseño de la investigación se cimienta en técnicas cualitativas. Este proceso ha seguido distintas fases que se han ido adaptando y modificando en el tiempo.

Se dio un acercamiento gradual al tema que se llevó a cabo a partir de una primera hipótesis que se centraba en la respuesta de los servicios a las familias en exclusión social extrema: *Los Servicios Sociales (Base, Unidades de Barrio, Entidades de Iniciativa Social, Escuela, Vivienda, Garantía de Ingresos, Empleo, ...)* han implementado e implementan con las familias una serie de recursos de forma puntual o continuada que finalmente no resuelven o alivian de manera definitiva la situación que se plantearon resolver. Como se puede observar no se partió de un marco cerrado sino abierto que permitiese ir incorporando toda la información considerada oportuna y pertinente. La investigación se ha ido estructurando gracias al trabajo de observación y a la revisión de la literatura científica. El intercambio de información con informantes clave ha sido un continuo en el trabajo llevado a cabo.

El diseño de la investigación se va dibujando conforme se ha ido trabajando sobre las definiciones y las dificultades que aparecen alrededor de dos ejes fundamentales: las propias familias e individuos que las componen y los servicios y los profesionales que los atienden. Se plantea un diseño analítico y a su vez propositivo.

La recogida de datos ha respondido desde un primer momento a la búsqueda de información: por un lado bibliográfica y por otro lado se ha priorizado a los informantes clave, tanto de las familias como de los servicios que las atienden. En este sentido, se han recogido datos tanto primarios como secundarios. La búsqueda y consulta de datos documentales, es decir, la

investigación documental llevada a cabo en este trabajo ha tratado de ser minuciosa y acertada, se han consultado documentos prestados, adquiridos y regalados. La labor detectivesca que la búsqueda bibliográfica representa se ha llevado a cabo en bibliotecas aunque también se han utilizado herramientas electrónicas (bases de datos electrónicas) que han permitido de forma relativamente rápida la recopilación de información. Así mismo, la vía de redes internacionales como INTERNET ha facilitado esta labor.

El diseño de la investigación ha constado de dos fases. En una primera se ha llevado a cabo la búsqueda de información de datos documentales y el encuentro con distintos informantes claves referidos sobre todo a los casos y expedientes analizados y utilizados para ilustrar el trabajo y una segunda, de sistematización de toda la información recogida y posterior cotejo con distintos informantes claves vinculados con diferentes servicios o entidades.

En este contexto se han utilizado distintas fuentes:

- Documentación en formato de artículo, libro o soporte digital sobre familias en situación social extrema. Referir en este punto la idoneidad de haber utilizado el término “multiproblemáticas” como buscador a la hora de localizar información.
- Profesionales de Servicios Sociales de Base.
- Profesionales vinculados con distintos sistemas de Protección Social (salud, vivienda, educación,...).
- Familias en situación social extrema.

Partiendo de esta estructura se ha desarrollado un importante trabajo de campo y un esfuerzo de análisis y síntesis basado en decisiones metodológicas que han tenido presentes tres criterios básicos para su desarrollo: validez, fiabilidad y precisión.

3.- Técnicas de recogida de la información.

Como se ha ido mostrando, los registros de información utilizados se han basado principalmente en técnicas de observación, de interacción verbal y de documentación. Los registros de todo ello se llevaron a cabo en un diario de campo y en soportes digitales de audio.

A continuación se pasa a enumerar las distintas técnicas de investigación:

- **Estudio cualitativo de la documentación recogida.**

Ya se ha hecho anteriormente referencia a la documentación recogida en artículos, libros, revistas y soportes digitales de diversa índole. Otro tipo de documentación es la obtenida a partir de expedientes de familias. Los expedientes suelen constar de una primera recogida de datos personales donde consta la fecha de apertura de éste, el nombre del servicio que atiende y de distintos soportes documentales, denominados normalmente: hojas de seguimiento o de incidencias en los cuales se van registrando de muy diversas formas y estilos las intervenciones llevadas a cabo, los pactos alcanzados y los recursos o prestaciones implementadas. En este tipo de soporte se encuentra una información valiosísima sobre objetivos propuestos y planes de intervención. Indicar que algunos expedientes podemos encontrarlos informatizados.

Se han examinado expedientes de familias atendidas en distintos dispositivos de Servicios Sociales, con ellos se han estudiado en detalle procesos de intervención social, trayectorias familiares o vitales y su paso por distintos servicios de protección social. Estos expedientes eran liderados por profesionales insertos en la red de Servicios Sociales de la Comunidad Foral. Así mismo se han utilizado anotaciones y documentación recogida a lo largo de años por la investigadora.

Entre otros, el estudio de estos expedientes ha servido de base para caracterizar a las familias y relacionar estas características conformadas por los profesionales con los procesos de intervención y el análisis de las prestaciones implementadas. El último fin de este análisis ha sido la mejora de los procedimientos de intervención.

- **Observación participante.**

Esta se ha llevado a cabo, tanto en distintos Servicios Sociales de Base como en los contextos de vida de las familias. La observación, llevada a cabo con distintos grados de participación ha sido fundamental para analizar las distintas interacciones que se dan entre familias y profesionales. En definitiva, se ha observado con participación activa y se ha participado desde la observación.

En los Servicios, la relación con los profesionales ha sido muy enriquecedora. No sólo se han tenido en cuenta aspectos relacionados con el análisis de los sistemas de coordinación y la derivación de casos o el planteamiento de sinergias de trabajo y redes de colaboración. Sino que ha sido de recibo observar datos que desde la práctica cotidiana parecen perder perspectiva como son : el espacio físico donde se ubican, la organización de la atención (tanto en tiempos como en espacios), el número y características de las personas que atienden a las familias en exclusión social extrema tanto desde el punto de vista

profesional (formación académica, perfil de trabajo que cubre, tipo de contrato, experiencia...) como personal (sexo, edad, tono vital,...).

Otros aspectos que han sido objeto de atención han sido los relacionados con las entrevistas observadas. En este sentido, se han tenido en cuenta: las descripciones de las familias atendidas que se hacían tanto en expediente como a "viva voz", los tipos de demanda y las estrategias desarrolladas a partir de esta. Para la observación se contó con un protocolo escrito que ha permitido facilitar la sistematización de la información.

- **Entrevistas estructuradas, semiestructuradas y en profundidad.**

La entrevista estructurada es un conjunto planificado y estandarizado de preguntas por parte del entrevistador, resultado de un plan y en la que se seleccionan contenidos específicos que el entrevistado debe ir respondiendo en orden, limitando las opciones y la espontaneidad en las respuestas. (Uriz,M.J; Ballester,A; Viscarret,J,J; Ursua,N. 2006). Esta técnica resulta de gran utilidad para obtener información de cómo las familias y profesionales vivencian lo cuestionado. La técnica se ha llevado a cabo con:

- Familias en exclusión social extrema.
- Profesionales que se encontraban insertos o con experiencia profesional en:
 - En Servicios Sociales de Base.
 - En Servicios Especializados o de segundo nivel del sistema de Servicios Sociales: Equipos de trabajo con menores y
 - En servicios de Atención Primaria de Salud.
 - En servicios de Salud Mental.
 - En servicios de Vivienda.
 - En servicios Judiciales.
 - En servicios Penitenciarios.
 - En Entidades sociales pertenecientes al Tercer Sector trabajando en ámbitos relacionados con inmigración, minoría étnica gitana, población en general.

Lógicamente la diferente tipología de informante clave ha conllevado una adaptación de la técnica. A los miembros de estas familias se les pedía que expresasen sus vivencias pasadas y analizasen sus propia trayectorias. Este enfoque retrospectivo ha conllevado solicitar que fuesen conscientes de su relación con la asistencia y con los distintos sistemas de protección social. Se les pidió que expresasen la percepción sobre su situación. Se han querido

detallar sus estrategias de supervivencia y sus trayectorias biográficas. Se ha hecho referencia a:

- Trayectorias vitales y familiares. Genograma.
- Momentos claves de esas trayectorias (de avance y retroceso).
- Su percepción de necesidad de ayuda.
- Apoyos buscados. Cuando. Dónde. Para qué.
- Apoyos ofertados. Cuando. Dónde. Para qué.
- Apoyos utilizados. Servicios-Entidades. Actividades y acciones llevadas a cabo. Logros y resultados.

En este caso se utilizaron entrevistas semiestructuradas que permitían adaptar y flexibilizar los guiones en función de las informaciones que se vertían y de la capacidad de respuesta de los entrevistados.

Con algunos profesionales se ha trabajado desde las entrevistas en profundidad contenidos de acotación de este tipo de familias y sobre todo cuestiones propositivas y de mejora para el desarrollo de la intervención con las familias. Con los profesionales se ha trabajado a partir de un guión pretendiendo valorar:

- El análisis y comprensión de las acciones llevadas a cabo con y para estas familias: nivel de ejecución, resultados, recursos, estrategias, procedimientos, soluciones y necesidades emergentes.
- La adecuación de los resultados obtenidos con los objetivos definidos.
- El impacto de las intervenciones y el alcance de los retos planteados.
- El correcto diagnóstico de las prioridades.
- La utilidad de las líneas de acción en intervenciones concretas y en relación con los objetivos.

- **Análisis de casos.**

Nos estamos refiriendo a lo que también se denomina “casos típicos” en cuanto que se analizan individuos, sistemas u organizaciones que representan o viven claramente las situaciones que se pretenden estudiar.

En los casos que nos ocupan ellos mismos presentan gran interés puesto que resultan útiles para estudiar los procesos de arranque y posterior intervención y posibilitan generar recomendaciones tras un estudio en profundidad. No se puede defender la utilización de la técnica de Historia de Vida en la investigación, pero al buscar testimonios concretos en el momento actual, la idea principal de esta técnica y su metodología han sido experimentadas obteniendo como resultado un relato complejo que refleja la sincronía de las

historias familiares y el gran sufrimiento del que son protagonistas. Se ha obtenido y analizado documentación escrita referida al expediente y a documentos personales que ha permitido conocer el pasado y comprender más acabadamente el presente.

Las entrevistas llevadas a cabo se han realizado con una duración aproximada de cuatro horas divididas en dos encuentros. Previo a ellas se dio un conocimiento previo de la investigadora con las familias en las que medió el profesional de referencia de estas.

Para la identificación de aquellas situaciones más intensas de dificultad social dentro del conjunto de familias en exclusión social extrema, ha sido necesario estudiar de forma pormenorizada casos, es decir, familias concretas con un grado de complejidad muy alto. El esquema propuesto para su estudio ha sido:

- Título.
- Presentación.
- Trayectoria en el Servicio.
 - Qué se plantea el Servicio.
 - Acciones llevadas a cabo.
 - Recursos aplicados.
 - Dificultades relevantes a lo largo del proceso.
- Análisis de las situaciones abordadas y Recursos implementados.
- Análisis del modelo de intervención.
 - Demanda del caso y Acogida.
 - Detección y Acogida.
 - Diagnóstico previo a la intervención. Investigación.
 - La intervención integral: compartida con la familia, de avances y retrocesos, articulada y contractual.
 - Resultado de las intervenciones. Valoración general.

- **Grupo de Discusión.**

La idea de esta técnica era lograr que el grupo fuese suficientemente heterogéneo como para obtener visiones diversas sobre las familias en exclusión social extrema y a su vez, suficientemente homogéneo para que existiese una base de conocimientos común a todas las personas participantes. El objetivo fue escuchar a profesionales con diferentes experiencias vitales y actualmente insertos en distintos sistemas de protección social:

- Servicios Sociales de Base.
- Servicios Especializados dentro de Servicios Sociales como: incorporación social, menores, dependencias, prevención.
- Servicios de Salud Mental.
- Servicios de Menores.

Se contactó con ellos telefónica y personalmente y se les envió un dossier donde se indicaba la razón de la investigación y se introducía brevemente una conceptualización de las familias en exclusión social extrema, se indicaban así mismo una serie de cuestiones sobre las que ir trabajando y sobre las cuales se basaría la reunión, que se estableció en día y hora.

Las cuestiones para la reflexión y debate giraban en referencia al perfil sociodemográfico: identificación, tipología y distinciones dentro de ellas. Posteriormente se les solicitó que identificaran problemas y barreras concretas que afectaban a las familias y sus miembros con el fin de poder plantear soluciones concretas. Se solicitaba que llevaran a cabo una sistematización de:

- problemas,
- necesidades,
- demandas.

Todo ello en una doble vertiente: desde el punto de vista de las familias atendidas en sus servicios o desde su experiencia profesional y por otro de las entidades o instituciones en las que desempeñan su labor profesional. Es decir: problemas, necesidades y demandas de todas las partes implicadas pero desde una mirada muy focalizada.

Finalmente se les animó a realizar propuestas de futuro en referencia a los dispositivos y procesos de intervención con ellas.

4.- La muestra.

Como ya hemos ido indicando la perspectiva metodológica centrada en lo cualitativo se acerca más a los objetivos del trabajo que la cuantitativa, que no ha tenido la posibilidad de desplegarse en análisis de datos y muestreos probabilísticos tan básicos para el avance en las ciencias sociales. Así, las técnicas referidas a lo cualitativo tienen sobre todo que ver con el enfoque. Cada una de las principales técnicas cualitativas utilizadas han ido imprimiendo un sello particular a cada fase en cuanto que han permitido centrarse en la interpretación de los hechos y fenómenos estudiados.

La unidad de análisis utilizada ha dependido del objetivo perseguido, por lo que hemos contado con familias, con profesionales y con instituciones que trabajan en contacto directo con las familias en exclusión social extrema. En cuanto a criterios conducentes a la selección de las muestras cualitativas referir que según los distintos estudios se circunscriben a la heterogeneidad, pertinencia y saturación.

En el diseño no se ha primado la cantidad sino que se ha tratado de hacer una selección apropiada que ha tenido en cuenta la accesibilidad y los recursos disponibles. Las familias, profesionales y entidades se han elegido deliberadamente por ofrecer información relevante. El criterio utilizado para la selección de los informantes ha sido por idoneidad en referencia a los temas que se querían estudiar, por vinculación profesional con la investigadora y por capacidad y sensibilidad hacia el tema abordado.

Así y refiriéndonos a la primera fase de la investigación para el análisis de casos, parte de las entrevistas en profundidad y semiestructuradas y para la observación participante se ha contado con la colaboración de:

- Mancomunidad de Servicios Sociales de las Villas de Arguedas, Valtierra, Villafranca, Milagro y Cadreita.
- Servicios Sociales de Burlada.
- Sección de Incorporación Social de la Dirección General de Asuntos Sociales y Cooperación al Desarrollo. Gobierno de Navarra.

También se contactó con instituciones como:

- Ayuntamiento de Pamplona.
- Ayuntamiento de Zizur Mayor.

Para llevar a cabo el análisis de documentación y también las entrevistas en profundidad se ha contado con la colaboración de distintas entidades sociales como:

- ADSIS- Programa EISOVI.
- ANAFE.
- Cáritas Diocesana de Pamplona.
- Secretariado Gitano.

Se han llevado a cabo 12 entrevistas en profundidad a profesionales vinculados a:

- Servicios Sociales de Base o Unidades de Barrio en Pamplona.
- Incorporación Social.
- Programas de Infancia.

- Atención Primaria (Medicina general y Pediatría).
- Programas de Atención a la Toxicomanía.
- Salud Mental.
- Vivienda.
- Educación.
- Justicia.
- Cuerpos de Seguridad del Estado.

Como ya hemos referido se han utilizado distintas fuentes documentales en torno a casos, se ha decidido referenciarlas a un expediente o caso pero de forma completamente ajena a la realidad. Cuando en la investigación hagamos referencia a las observaciones o indicaciones de estos se hará utilizando las siguientes anotaciones:

- Expediente 1- Exp.1. *Familia compuesta por pareja y tres hijos.*
- Expediente 2- Exp.2. *Familia gitana compuesta por siete miembros. Familia plurinuclear y con gran acumulación de problemas.*
- Expediente 3- Exp.3. *Mujer sola con tres hijos a su cargo. La hija mayor con un bebe.*
- Expediente 4- Exp.4. *Pareja de origen marroquí, con dos menores.*
- Expediente 5- Exp.5. *Mujer de mediana edad, separada y con pareja tiene dos hijos. Perceptora de Renta Básica.*
- Expediente 6- Exp.6. *Pareja joven, con dos hijos pequeños, problemas de desempleo.*
- Expediente 7- Exp. 7. *Varón separado con 4 hijos.*
- Expediente 8- Exp. 8. *Mujer separada con cuatro hijos. Perteneciente a minoría étnica gitana.*
- Expediente 9- Exp. 9. *Pareja con tres hijos.*
- Expediente 10- Exp. 10. *Pareja joven con una hija. Origen portugués.*

Por otro lado, para el estudio del cuarto capítulo referido a la casuística se han seleccionado estratégicamente dos casos y se ha decidido que las figuras profesionales se definan como Referentes (Ref.) en cuanto que son realmente referencia para los casos que ilustran el capítulo.

Así mismo, se recogen citas textuales de las reflexiones y aportaciones de distintos profesionales y entidades. Estas dan testimonio de los pensamientos y

sentimientos que han expresado todas las personas entrevistadas, las citas se han entresacado de las entrevistas realizadas y de las notas de seguimiento de profesionales que trabajan o han trabajado con estos grupos. Con respecto a los profesionales se indica el campo de procedencia y se cita textualmente: Prof.1-Prof.2-Prof.3 y sucesivos. Con respecto a la entidad, en ocasiones se da una referencia concreta y en otras no, dependiendo de la idoneidad de ello, siempre a criterio de la autora del trabajo. También se utilizan anotaciones como: Ent.1, Ent.2, Ent.3 y sucesivas para recoger citas textuales.

Como se ha ido indicando a lo largo del capítulo, se ha contado con la colaboración de numerosos informantes clave²⁷. Algunos han brindado no sólo su buen hacer profesional, sino los soportes documentales donde registraban las intervenciones y donde se enmarcan las distintas acciones a seguir. Pero la valentía de estas profesionales no se hubiese puesto al descubierto si no llega a ser por la enorme generosidad de las familias estudiadas, ellas dieron su permiso firmando las autorizaciones que posibilitaban a la investigación solicitar información no sólo a la familia sino al resto de recursos y servicios que han trabajado o informado sobre ellas.

La investigación por su parte se comprometió a trabajar con todos los datos de forma confidencial y disociada, solicitando sólo aquellas informaciones que fuesen adecuadas y pertinentes además de no excesivas en relación al ámbito y finalidades delimitadas.

5.- Técnicas de análisis de la información.

El trabajo ha pretendido conocer el fenómeno de estas familias en exclusión social extrema en su contexto. Esto implicaba una investigación en la cual los significados que las personas adscriben a su propio comportamiento y al de los otros debe ser ubicado en un contexto de valores, prácticas y estructuras subyacentes a la propia entidad. Cualquiera que sea la esfera en la que estemos recogiendo datos podremos comprender los fenómenos sólo cuando están situados en un contexto social e histórico concreto. (Serrano y Arriba, 1998).

Por ello se presentan a continuación una serie de ítems en los que hemos centrado la atención y que formulados bajo el formato de preguntas han servido para llevar a cabo un primer análisis y comenzar diferenciando un “típico” núcleo convivencial de otro que podríamos llamar “atípico” y al cual parecía aproximarse nuestro objeto de estudio.

²⁷ Estoy en deuda con todas las personas entrevistadas que han compartido sus experiencias y vivencias conmigo. Los nombres y datos significativos de las personas entrevistadas han sido modificados para evitar que fueran identificados.

La pregunta formulada era: *¿En función de qué parámetros reconocemos a una familia como típica en contraposición a otro tipo más estudiado por la intervención familiar en función de sus situaciones de exclusión y marginación?*

- Por el número de miembros que la componen. ¿Son 3, 6, 10,...? .
- Por la edad que tienen sus miembros. ¿la media es de una familia compuesta por más personas jóvenes, adultas o de edad avanzada?. ¿Esto seguramente tendrá que ver con poseer dosis de experiencia o inexperiencia, de cautela o impulsividad, etc.?
- Por las relaciones que mantienen entre ellos ¿Son buenas, malas, regulares, depende? ¿tienen mucha relación entre ellos o poca? ¿Qué valores fundamentan estas relaciones? .
- Por el tipo de ocupaciones laborales que tienen y lo que se deriva de ellas. ¿Todos los miembros las tienen, o sólo algunos? ¿Son trabajos bien considerados? ¿Por qué? ¿Todas las personas cobran un sueldo por su ocupación?¿Cómo lo organizan?.
- Por el centro educativo al que han decidido enviar a sus hijos e hijas.¿Está bien ubicado? ¿Tiene un proyecto educativo interesante? ¿Lo conocen el padre y madre de los menores?.
- Por su aspecto. ¿Los adultos tienen buena apariencia? ¿Qué tipo de ropa llevan? ¿es ropa nueva y de temporada o está usada y es de segunda mano? ¿Se caracterizan por alguna estética concreta? ¿Van a la moda? ¿Son modernos, progres, clásicos, hipis, macarras,...o no “se trabajan” un look concreto?¿Utilizan productos cosméticos y perfumes? ¿Van a menudo a la peluquería? ¿En su cuerpo llevan pearcing, tatuajes, joyas y alhajas?. A los menores ¿se les ve sanos, felices o por el contrario están generalmente enfermos, poco activos o excesivamente eufóricos? ¿ Van correctamente vestidos teniendo la ropa que necesitan y además esta se corresponde con la estación del año que toca? ¿Llevan el cara, manos y pelo limpios? ¿Son niños educados y saludan? o por el contrario ¿Están todo el día en la calle o encerrados en la habitación, gritan en vez de hablar y son el “terror del barrio o localidad”?.
- Por los estudios que han decidido continuar los jóvenes de esa familia ¿todos los niños continuaron los estudios?, ¿obtuvieron buenas o malas notas?. Si fueron malas calificaciones ¿contaron con los apoyos del centro escolar y de su familia para intentar superar esas dificultades? ¿fue un apoyo continuado y concienzudo o puntual y parcial?
- Por la vivienda que habitan, ¿es un piso, una casa, una bajera, una chabola? ¿y su régimen de tenencia?¿tienen la vivienda en propiedad?

¿la han pagado o continúan con una hipoteca, es una vivienda prestada, alquilada, conseguida con el apoyo de alguna Entidad Social? ¿la vivienda está en buenas condiciones? ¿tiene todo lo necesario: luz, agua caliente, calefacción y enseres básicos? o por el contrario ¿no cuenta con alguna de estas cosas? ¿Tienen suficientes habitaciones y además cada una de ellas tiene un cometido concreto, por ejemplo: dormitorios para dormir, salón para el encuentro de los miembros, cocina para cocinar,...? ¿Todo esto afecta positiva o negativamente a los miembros de esa familia?.

- Por la salud de la que gozan. ¿Todos los miembros de la familia están sanos y fuertes o por el contrario hay alguien que no se encuentra bien? ¿Nunca hay nadie enfermo o no se recuerda el día en que esa familia no haya ido al Centro de Salud o a Urgencias con alguna calamidad? ¿Hay una o varias persona con problemas de adicción o de toxicomanía? Esa o esas personas ¿están ahora en tratamiento o lo han estado en varias ocasiones anteriormente? ¿Cómo afecta esto al resto de los miembros de esa familia? ¿En esa familia hay alguien que necesite apoyo psicológico o psiquiátrico? ¿Está diagnosticada? ¿Tiene que tomar medicación? ¿La toma regularmente? ¿Ha sufrido alguna sobredosis? .
- Por el ocio que disfrutan. ¿tienen tiempo libre? ¿en qué lo emplean? ¿van al cine, al fútbol, al teatro, a pasear, hacen bicicleta, salen al patio, ven la tele, juegan a la “Play”, van al cementerio, se bañan en el río, quedan para salir, se van de boda, de funeral o bautizo, visitan a la familia, leen...? ¿van de viaje a la playa, al pueblo, a la India, a su país de origen,...o se quedan en casa?. Si se quedan en casa ¿por qué lo hacen: les gusta, no tienen dinero, no tienen iniciativa,...? ¿cuándo viajan lo hacen en avión, en tren, en coche? Si es por carretera ¿tienen coche propio? ¿el coche tiene seguro? ¿ha pasado la ITV? ¿el conductor o conductora tiene carné?.
- Por las entidades o grupos con los que se relaciona. ¿Pertenece a algún club deportivo sus miembros? ¿tienen relación con asociaciones culturales, benéficas, políticas, religiosas,...? ¿cuál es la razón de mantener esa relación? ¿por compromiso, por ocio, por necesidad? ¿Cuántas veces a la semana o al mes acuden a dichas entidades, servicios, asociaciones? ¿Cuál es el fin? ¿Son gente conocida? ¿En que círculos? ¿del trabajo, de la Asociación del barrio, por el Centro de Salud, ¿Por qué razón? ¿Son ciudadanos ejemplares (trabajan en pos de la comunidad, se preocupan de su vecindario y barrio, ayudan en distintas ONGs o grupos parroquiales)? o ¿Son conocidos por: la Policía (Municipal, Foral, etc.), los Juzgados, por sus

relaciones dependientes de Servicios Sociales y urgentes en el Centro de Salud?.

A la luz de estos ítems parece clara la gran diversidad y heterogeneidad de respuestas a cualquiera de los parámetros presentados. En la historia y la vida de las familias y sujetos se entrecruzan distintos y diversos aspectos que quieren llevarnos como objetivo a reconocer una cierta calidad de vida y de bienestar de sus miembros²⁸ de la familia. Puede ser también, que unos aspectos complementen y maten las dificultades o bondades de otros.

Como se puede observar, el análisis de los datos ha sido paulatino y por aproximaciones sucesivas. Se ha llevado a cabo un proceso de juzgase las distintas y dispersas miradas que se tienen sobre el hecho de las familias en exclusión social extrema. Posteriormente se han presentado variables que determinaban las características de las situaciones que presentan. La apreciación, valoración y comparación con informantes clave han sido determinantes a la hora de ir construyendo el discurso. Un discurso que se ha servido tanto del tratamiento estructural de las notas de campo y de los textos transcritos como de la codificación que ha permitido ir organizando los datos sobre categorías. La contextualización como técnica ha tenido un peso específico en cuanto que ha posibilitado situar los datos e informaciones en su contexto.

Finalmente la validación y propuestas son el resultado del contraste, la reseña, discusión y debate sobre las propuestas apuntadas, escuchadas o leídas. Se ha tratado de ordenar resultados y presentarlos, aunque bien es cierto, que los criterios de validez y fiabilidad en las investigaciones basadas en lo cualitativo entran en ocasiones a ser discutidos. El tema de la interpretación de resultados y su adecuación a la realidad estudiada se ha tratado de solventar con el apoyo en la figura de informantes clave.

Los conclusiones y resultados de parte de esta investigación tienen la vocación de ser instrumento de cuestionamiento y posibilidad de cambio en cuanto a un mayor reconocimiento de derechos y deberes de todos los agentes implicados: familias, profesionales e instituciones y entidades. Refiriéndonos también a los instrumentos de los que se sirven para intervenir con las familias en exclusión social extrema.

²⁸ No vamos a ahondar en este trabajo en la tipología básica de familias que presenta la psicología pero si referirnos a los dos grandes de modelos familiares que plantea el modelo sistémico y que pueden facilitar o dar claves en la lectura del trabajo: Familias aglutinadas donde la distancia entre sus miembros individuales es escasa y las fronteras externas poco permeables y las Familias desligadas caracterizadas por una distancia grande entre sus miembros y unos límites poco definidos y, por tanto, excesivamente permeables.(Coletti y Linares, 2001).

Pero también son resultado de las demandas explícitas que han realizado algunas personas miembros de estas familias que sobre todo han incidido en la relación de ayuda y en la capacidad de los profesionales y servicios para brindarla.

Capítulo III. RESULTADOS. Caracterización de las familias en exclusión social extrema y respuesta de los distintos dispositivos de protección social.

1.- Caracterización general.

- DESDE LOS PROFESIONALES.

A continuación se presenta un esquema que nos permita encuadrar y analizar la visión que los profesionales y servicios plantean de estas tipologías de sistema familiar donde lo que prima es una acumulación de problemas en diversos ámbitos que hacen que los miembros de la familia se encuentren en la denominada y descrita situación de exclusión extrema. Los factores se describen desde los distintos niveles de intervención:

- Individual.
- Familiar.
- Social.

Además se describen de forma genérica y sobre todo se recogen visiones o discursos de los profesionales sobre estas familias que finalmente serán las que construyan las respuestas a ellas desde las instituciones y recursos. Lo que a continuación se presenta es un reflejo del discurso y análisis más o menos acertado de lo que se entiende en gran parte de artículos y bibliografía consultada por “familias multiproblemáticas”.

Se continúan incorporando citas textuales de profesionales que han intervenido con familias. Estas se encuentran recogidas en expedientes o notas de seguimiento como anteriormente se ha indicado en el capítulo dedicado a la metodología. A continuación se presenta una descripción del caso que pueda ayudar a las posteriores lecturas.

- Expediente 1- Exp.1. *Familia compuesta por pareja y tres hijos*. El varón es de origen argelino y tiene 36 años y la mujer española y de 25 años de edad. Los menores tienen 6, 4 y 1 año respectivamente. Él no tiene regularizada su situación legal y no encuentra empleo, no tiene ingresos económicos y no accede a prestaciones. Ella no trabaja y se hace cargo de las criaturas. Las condiciones de la vivienda son muy deficitarias con problemas

de hacinamiento. Ingresa en prisión por hurto. Hay consumos abusivos .

- Expediente 2- Exp.2. *Familia gitana compuesta por siete miembros. Familia plurinuclear y con gran acumulación de problemas.* Pareja formada por un varón de 39 años y mujer de 45. Los hijos tienen 25, 22, 16, 9 y 4 años respectivamente. El de 22 tiene una pareja de 19 años. Presentan graves carencias en cuanto al sostén de necesidades básicas. Viven en medio rural. Previo a la intervención se encontraban sin vivienda, sin trabajo ni ingresos económicos, desescolarización de los menores. Conflictos en la relación de pareja.
- Expediente 3- Exp.3. *Mujer sola con tres hijos a su cargo. La hija mayor con un bebe.* Mujer de 45 años y tres hijos de 18, 11 y 6 años de edad respectivamente. La cabeza de familia es perceptora de un complemento de Renta Básica puesto que declara ingresos en la economía sumergida en el sector de trabajo doméstico. Bajo estado anímico.
- Expediente 4- Exp.4. *Pareja de origen marroquí, con dos menores.* Varón tiene 42 años y la mujer 31 años, los menores tienen 5 y 3 años de edad. También conviven la madre y la hermana de ella en el domicilio. El cabeza de familia declara trabajos puntuales en economía sumergida y ella también. Los menores no están escolarizados. Las condiciones de la vivienda son de gran precariedad por no contar con cédula de habitabilidad. Problemas de desnutrición en los menores.
- Expediente 5- Exp.5. *Mujer de mediana edad, separada y con pareja tiene dos hijos. Perceptora de Renta Básica.* Mujer de 48 años que no tiene relación con los hijos, el mayor se ha independizado. Mantiene contacto con su familia de origen. Policonsumidora desde hace años, presenta problemas de salud mental y una dependencia de los servicios sociales. No tiene domicilio fijo habiendo pasado por prisión. Tiene graves dificultades de relación y una baja autoestima. Maneja sin límites las situaciones cotidianas.
- Expediente 6- Exp.6. *Pareja joven, con dos hijos pequeños, problemas de desempleo.* El matrimonio formado por un varón de 38 años y su mujer de 27. Tienen dos hijos uno de 5 años y otro de 2. Los dos miembros de la pareja tienen estudios primarios sin finalizar. Habitan una vivienda en propiedad por la que pagan una hipoteca. En la compra de la vivienda medio una entidad social. Mantienen un estrecho contacto con las familias de

origen, ninguna de las dos puede apoyar económicamente a la pareja, además tienen ambas un largo historial de contacto con los servicios sociales. Han cobrado de forma intermitente la Renta Básica. Actualmente el cabeza de familia ha firmado un contrato en un Centro de Inserción Sociolaboral a través de los Servicios Sociales.

- Expediente 7- Exp. 7. *Varón separado con 4 hijos*. Hombre de 46 años separado de su mujer. Los menores tienen 17, 14, 10 y 6 años respectivamente, se encuentran escolarizados aunque con muchas dificultades los dos mayores. La vivienda la tienen en propiedad. El cabeza de familia tiene problemas de incorporación laboral. Reconoce problemas de alcoholismo. Perceptores intermitentes de Renta Básica.
- Expediente 8- Exp. 8. *Mujer separada con cuatro hijos. Perteneciente a minoría étnica gitana*. Problemas de violencia de género. Con anteriores problemas de toxicomanías. Actualmente con problemas de salud por haber detectado posible cáncer. Tiene establecida una orden de alejamiento de su expareja. El padre de sus hijos está en prisión. Percibe Renta Básica. Ha sufrido un desahucio de su anterior vivienda, vive en un piso con alquiler subsidiado.
- Expediente 9- Exp. 9. *Pareja con tres hijos*. El varón tiene 36 años y la mujer de origen inmigrante tiene 34. Presentan muchas dificultades en la crianza de los menores. El varón tiene trabajo estable y una minusvalía psíquica reconocida. Ella tiene problemas de consumos activos y no trabaja. Esta siendo atendida en numerosos servicios y entidades. Los dos hijos mayores son de anteriores relaciones de la mujer.
- Expediente 10- Exp. 10. *Pareja joven con una hija. Origen portugués*. Pareja formada por un varón de 24 años y una mujer de 22. La menor tiene 3 años. Pareja sin recursos económicos perceptores de complemento de Renta Básica puesto que el cabeza de familia declara actividades laborales en economía sumergida. Ella tiene problemas de bulimia. Sin formación ni capacitación laboral ninguno de los dos. Él tiene carné de conducir y vehículo propio. Vivienda conseguida a través de VIS²⁹.

²⁹ Programa de Vivienda de Integración Social promovido por el Departamento de Asuntos Sociales de Gobierno de Navarra.

6.1-Nivel INDIVIDUAL

En este apartado vamos a incidir en todo lo que tiene que ver con las condiciones individuales de bienestar físico, psicológico y social de las personas. En este sentido veremos como se refieren problemas de salud física o mental y unido a esto una inadecuación de habilidades y patrones de conducta que se traducen de forma genérica en actitudes de pasividad, exclusión y aislamiento social. A ello van unidos indefectiblemente sentimientos de indefensión, impotencia, marginación y autoimagen negativa.

Los miembros de muchas de las familias que decimos se encuentran en exclusión social extrema, son personas en las que muchas de las situaciones que denominamos coyunturales en la población mayoritaria (separación, cuidado personas dependientes, enfermedad,...) se les acumulan y superponen llevando a éstas a sufrir un desequilibrio en su vida y precisando de apoyos para reconocer, vivenciar e intentar superar una crisis tras otra. Las personas se encuentran en una situación de bloqueo personal, tienen dificultades a la hora de expresarse, de afrontar conflictos. No saben abordar situaciones complicadas y en ocasiones lo hacen de formas donde "la realidad supera la ficción". Son familias sufrientes.

Ha acudido al Servicio, está muy triste , se hecha a llorar, parece disgustada. Me dice que no sabe lo que le pasa. Ayer se debió desmayar en el baño. Se queja de dolor de espalda, de barriga y de una tristeza infinita(Exp.3).

Es una persona que se suele mostrar escéptica. No centra fácilmente la atención. (Exp.4).

Cuando hace referencia a su pasado lo hace con resentimiento. (Exp.7).

En lo personal son núcleos de convivencia en los cuales uno o varios miembros de la unidad convivencial sufren de déficits en su autonomía personal y emocional y precisan de apoyos continuados para desenvolverse adecuadamente en situaciones de la vida cotidiana.

La familia carece de los recursos personales necesarios para llevar a cabo una vida normalizada. La minusvalía psíquica de él y la carencia de hábitos básicos que vienen arrastrando, dificultan enormemente su desenvolvimiento de manera autónoma en la vida cotidiana. (Exp.9).

En ocasiones nos encontramos con personas que se descuidan física y estéticamente y cuya imagen resulta devolver al exterior y a ellas mismas una pregunta sobre su situación de exclusión y marginación.

A su vez, en ocasiones reconocemos en estos núcleos una alegría sencilla, una algarabía y sonrisas propias de sociedades donde lo societario, lo comunitario parecía solventar y resolver muchas de las trabas diarias del sustento familiar y la convivencia. En este caso suelen ser los niños y niñas quienes con sus juegos

y risas transmiten una sensación de alegría fugaz y que poco tiene que ver con la realidad.

Salud.

Los problemas de salud física y salud mental son otra de las dificultades añadidas en estas familias que además se incrementan por el uso incorrecto (abusivo o nulo) que se hace de los recursos sanitarios. Además, en ocasiones se da una respuesta poco adecuada en cuanto que adaptada a las necesidades y conocimiento de este tipo de pacientes. Son personas que presentan problemas de salud física y o mental, con consumos abusivos y con discapacidades sensoriales no siempre diagnosticados. En los casos con problemas de salud mental son fundamentales valoraciones y diagnósticos contrastados antes de plantear cualquier tipo de intervención.

Es probable que padezca algún tipo de trastorno de salud mental, posiblemente algún problema depresivo. Ella por su parte tiene una personalidad bastante inestable. Los niños no parecen tener ningún problema de salud reseñable.(Exp.2).

Sorprende la alta frecuencia de la coaparición de patología social y psíquica, así como el fuerte conflicto generacional que dificulta la atención a los más pequeños sin prestar atención a sus progenitores.(Hernández,J.; Olza,M. 1998). Se presentan conductas desadaptadas y disfuncionales que acumuladas a las otras situaciones de precariedad o dificultad, hace que estas familias acaben dependiendo de sistemas como el de servicios sociales para sobrevivir.

Antonia me dice que el psiquiatra ha hecho un informe con un montón de enfermedades y que ella se ha asustado al leerlo. No obstante la veo más estable y capaz. En Salud Mental informaron de un posible trastorno límite de la personalidad. (Exp.5).

A lo largo de esta semana la he visto descompensada a pesar de tomar la medicación. Hay que retomar la coordinación con Salud Mental y volver a insistir con Hospital de Día. No me gusta como la veo, creo que está consumiendo y no lo reconoce. Creo que no es realista y no asume su grado de dependencia. (Exp.4).

Todavía se está reubicando en este mundo, como dice ella. Hace tan solo año y medio que se encuentra fuera de las drogas y refiere que el cambio ha sido muy brusco. Siempre ha manejado dinero, no sabía cocinar, cuidar de la casa y de sus hijos. (Exp.3).

La falta de hábitos básicos influye de forma decisiva en el estado de salud de todos los miembros, no hay rutinas horarias ni alimenticias y no hay ninguna cultura de hábitos saludables con los menores.

Los menores desayunaban todos los días Coca-Cola con bollería industrial. (Prof.17).

6.2-Nivel FAMILIAR

De forma genérica podemos afirmar que con respecto a la estructura familiar hay una gran inestabilidad y sobre todo una adaptación a los cambios poco adecuada. Encontramos situaciones de gran confusión de roles y la inadecuación de los límites en las relaciones entre sus miembros roza o se sumerge en lo patológico. La dinámica familiar suele adolecer de relaciones positivas y esto se vislumbra con gran claridad en el inadecuado manejo de las crisis que sufren en su interior.

Estas familias están formadas por hombres y mujeres, por personas que ejercen roles de madres, padres, hijos e hijas, abuelas y abuelos, tíos y tías, sobrinos y sobrinas, etc. A su vez estas personas forman parejas estables o no, conforman matrimonios recientes o de larga trayectoria. Dentro de estos núcleos hay personas dependientes que generalmente son menores, son hijos e hijas (en distintas edades y por lo tanto con diversas necesidades y capacidades) de padres o madres que ejercen de diferentes formas sus responsabilidades parentales.

Desde que era muy niña ha convivido con sus abuelos ya que sus padres no tenían domicilio fijo ni situación económica que les permitiera mantener a todos los hijos. (Exp.10).

Pueden ser familias nucleares cuya composición todavía hoy en día se entiende como el modelo de convivencia más característico. Se caracteriza por la biparentalidad y por la heteroparentalidad. Se compone por un hombre, una mujer y su descendencia. En general son familias plurinucleares y están encabezadas por mujeres.

Muchas veces responden a un modelo de familias denominadas extensas, en el cual conviven un matrimonio mayor, alguno de los hijos adultos, los cónyuges de estos hijos y su descendencia de la tercera generación. La presencia de numerosos hijos se suele explicar con la conformidad con el modelo social tradicional que continua valorando la procreación y la identidad parental. Hay trabajadoras sociales que refieren haber conocido hasta cuatro generaciones bajo un mismo techo.

Su madre tuvo 9 hijos con su marido. Luego una de las hermanas mayores se hizo cargo de dos de sus hermanos pequeños ante la imposibilidad de cuidar de tantos menores. La familia se encuentra dispersa por toda la geografía navarra y de comunidades limítrofes. (Exp.2).

Él pertenece a una familia de 8 hermanos en la que ocupa el cuarto lugar. Durante tiempo vivió con su familia en carromatos. A los 21 años se casó. (Exp.2).

También puede ser que estas familias respondan a los nuevos modelos de familia, estamos hablando de familias reconstituidas, de familias formadas por madres solas divorciadas o separadas o familias monoparentales.

Relaciones familiares.

Las relaciones que se dan dentro del grupo familiar están muy deterioradas. Las relaciones sociales que tienen estas personas y familias se suelen caracterizar por el aislamiento social y ser muy endogámicas.

Viene muy triste, me dice que su matrimonio se está acabando. Su mujer se fue el viernes y no volvió hasta el lunes, se volvió a Logroño. Hoy todavía no ha vuelto. (Exp.7).

La situación de la madre es poco clara, no asume sus responsabilidades parentales. Acude a un bar de alterne, dice que fue allí a recoger sus cosas. Vuelve con los brazos marcados. Dice que ahora no puede abandonar ese trabajo. (Exp.5).

Además la composición familiar en ocasiones es rápidamente cambiante puesto que los familiares se desplazan habitualmente entre los hogares de sus familiares.

El papel de la mujer en las relaciones familiares produce en ocasiones un choque cultural muy grande con la población mayoritaria. Suelen ser relaciones de gran sumisión y dependencia frente al varón.

Respecto al marido, éste se encuentra en la cárcel cumpliendo condena y esporádicamente, en alguno de los permisos la visita. No obstante, él tiene una relación con otra personas con la que tiene un hijo.(Exp.8.)

Los jóvenes con alto riesgo de exclusión social que generalmente se encuentran desempleados presentan frecuentes trastornos psicosociales, aparentemente relacionados con el deterioro de las relaciones sociales con la familia y con el círculo de amistades. Ello genera la aparición de sentimientos de soledad y relaciones vacías de contenido en el entorno social. Algunos de estos jóvenes muestran sentirse continuamente cansados, agotados, una continua irritación y mal humor, así como una permanente preocupación por las dificultades para resolver crecientes problemas cotidianos.(Espulga,J.; Baltiérrez, J.; Lemkow,L. 2004. 57).

La violencia es causa y efecto de un sin fin de situaciones que se pueden identificar o no según sea el relato de la familia o su propia vivencia. A pesar de que en ocasiones se las pueda vislumbrar como familias unidas suelen ser núcleos realmente divididos, en los que sus miembros deben tomar de continuo partido entre ellos. Se generan dinámicas de fuerte autodestrucción.

Antonia me dice que ayer se peleó con su madre y que ha pasado la noche en una pensión, me cuenta que ayer durmió con un amigo que vive en la calle Mayor y que este tiene una escopeta. Me pide que si a ella le pasará algo, el servicio saque todo a la luz. La invito a tranquilizarse y resituar sus percepciones. Tiene muchas dificultades de relación. (Exp.5).

Antonia parece estar tranquila, relajada y consciente a pesar de referir que el día 3 de este mes su pareja la agredió a martillazos, refiere que no la denunció pero que tiene un informe médico de una semana más tarde (no lo trae). Tiene un diente roto y numerosas magulladuras. Parece que ha tenido consumos de coca aunque refiere haberlos parado a tiempo. (Exp.5).

Mujer separada desde abril de 1999. Malos tratos por alcoholismo del marido. Amenazas constantes. Ha estado mucho tiempo en casa. (Exp.8).

Infancia.

La situación de los menores pertenecientes a estas familias constituye una fuente de constante preocupación por parte de los trabajadores sociales. Los menores sufren alteraciones en el proceso de escolarización: absentismo, desescolarización, fracaso escolar. En ocasiones este absentismo va en dependencia del estado anímico del grupo familiar y del cabeza de familia. Problemas asociados al comportamiento, baja autoestima, escasa tolerancia a la frustración, escasas habilidades sociales, no aceptación de normas y límites, problemas relacionados con trastornos de alimentación e imagen corporal.

Viene para comentar que tiene un nuevo trabajo, de pasada me dice que ayer llevó a la niña al pediatra porque se le había salido un "huesecillo" del brazo, me dice que en Urgencias de Virgen del Camino se lo metieron. Le digo que hablaré con la trabajadora social de salud. (Exp.6).

Estoy con María, me dice que el niño tiene el esternón roto, parece no darle importancia. No me aclaró. Le digo que me parece muy importante este tema. (Exp.8).

En relación a la parentalidad los padres y madres tienen serios y graves problemas en la crianza de los menores. Esta se caracteriza por relaciones y vínculos afectivos desajustados, alteración de las funciones maternas y paternas, influencia de un sistema de valores y actitudes marginales, ausencia e incoherencia en la definición de los límites, desorientación, desmotivación. Son familias que no marcan los límites y por ello limitan seriamente la trayectoria vital de los menores.

Golombok constata basándose en estudios clínicos de G.S. Wilson que entre los hijos de los padres alcohólicos o drogadictos existe un elevado índice de niños que han sufrido desatención o malos tratos. No es inusual que estos niños crezcan en un ambiente de amenaza y violencia. Además de la experiencias vitales que sitúan a estos niños en una posición de riesgo de tener problemas psicológicos, pueden heredar una vulnerabilidad a sufrir ellos mismos dependencia de alcohol o drogas.

Son familias que no cumplen con los deberes propios inherentes a la patria potestad de alimentos y cuidados de sus hijos, no les proporcionan una

formación integral existiendo en numerosas ocasiones una constancia de su incapacidad para asumir un cambio de vida y una cierta estabilidad en el domicilio o en algún trabajo, tanto por parte de la madre como del padre. Se puede acreditar que no son siquiera conscientes de que es imprescindible y necesaria la ayuda que se les brinda a través de los distintos dispositivos de atención y por ello las respuestas se presentan en forma de rechazo, no colaboración o de compromiso ficticio con la intervención que se oferte.

En las familias de delincuentes es frecuente que los padres premien o castiguen en función de su estado de ánimo y no tanto en función de las acciones del niño. Este tipo de actuaciones dificulta el aprendizaje y, según se ha demostrado, provoca en el niño una incapacidad grave para adaptarse en el futuro a otros ambientes en los que se aplica una disciplina coherente. Si, además no existe una tutela adecuada muchos comportamientos indeseables permanecerán ignorados y, por lo tanto, no podrán ser corregidos. (Espina,A y De Paul, J. 1999).

Ella está dispuesta a no separarse de sus hijos pero las orientadoras ven que no cubre las mínimas responsabilidades: desayunos, pediatra, dentista,...incluso miente para encubrir a los menores. No acude a las citas del colegio entre marzo y junio. Los críos están en la calle de 8 a 20,00 horas. En ocasiones les ayudaba en las tareas escolares. Seguir así es muy grave. No hay ninguna estabilidad. Han percibido olor a alcohol en ella en alguna ocasión. Ella trabaja de noche. El colegio está supliendo a la madre. A partir de enero se contó con una voluntaria pero ella la rechazó. (Exp.8).

Algunas familias se encuentran en situación de privación de la patria potestad de uno o varios menores por conveniencia, beneficio e interés de los menores. El problema se agrava cuando se ve que los padres o adultos que, al menos formalmente asumen la tarea parental, no es que no quieran ejercerla, sino que no pueden porque son los menores hechos adultos, menores que en su momento tuvieron carencias fundamentales en relación al sostén necesario para ser autónomos. Es una reproducción transgeneracional de situaciones de vulnerabilidad social. (Molleda,2003: 239)³⁰

6.3-Nivel SOCIAL

Con respecto a este nivel las condiciones socioeconómicas y culturales están en clara desventaja con respecto a la población mayoritaria. Se da en general una carencia de redes naturales de apoyo y las “comunidades” en las que conviven se encuentran desorganizadas. Los distintos sistemas de protección social son entendidos con claves de incoherencia y no complementariedad y por ello se dan unos saltos y ausencias tan graves en algunos de ellos por parte de los miembros de la familia. En este punto podemos incluir la ausencia,

inaccesibilidad, inadecuación o ineficacia de algunos de los servicios y dispositivos con los que contamos los profesionales para intervenir con ellas.

Relaciones sociocomunitarias.

La situación puede ser muy variable pero en general se caracterizan por problemas de desajuste social: aislamiento familiar y no participación. Hay una dificultad real para acceder a los recursos comunitarios y para compartir espacios de ocio con la población general. Hay dificultades reales de relación y convivencia que reflejan el rechazo social hacia éstas por parte de otros grupos: vecindario, padres y madres en el ámbito escolar. En ocasiones se reconocen comportamientos chulescos y prepotentes por ambas partes.

En el plan de cuidado de los espacios comunitarios y del entorno trabajaremos distintas actividades: 1- Informar de las normas básicas de convivencia. 2- Informar a todos los miembros de la familias sobre las obligaciones y derechos que deben respetar con sus vecinos y realizar un seguimiento de su cumplimiento. 3-Mediar en la resolución de conflictos que puedan surgir en la comunidad de vecinos. 4- Orientar sobre pautas de higiene en los espacios compartidos. (Exp.2)

Cuando hablamos de marginación nos estamos refiriendo a procesos en los que aparece una reacción repulsiva por parte de la mayoría de la sociedad: la estigmatización, la criminalización, la segregación espacial. (Laparra M., 2002).

Ella dice que tuvieron un problema con los vecinos porque se derramó un tonel de gasoil, sin embargo parece que tras una juerga nocturna tiraron varios bidones por el balcón. (Exp.6).

Son núcleos convivenciales a los que se unen relaciones de refugio, de intercambio interesado o no. Aparecen personas ajenas a la familia, gente "extraña" que conociendo o no la dinámica familiar se involucra en ella, creyendo aportar soluciones y en la mayoría de los casos resultando no facilitar o entorpecer parte de la dinámica "sana" que parecía haber. Las soluciones se buscan fuera, no se quiere mirar en el interior de la familia.

Me llama la trabajadora social de Cáritas para decir que en esa casa hay mucho jaleo y que la comunidad de vecinos quiere hablar con ella. Parece que el cuñado y el cabeza de familia le dan mucho a la bebida. (Exp.6)

En definitiva, familias muy solas y desamparadas y que en ese aislamiento recrean y amparan otras historias de gente igual de sola y aislada que ellas.

A su vez, al encontrarse en esta situación y en ocasiones tener conductas que podemos denominar antisociales, algunas familias son ampliamente conocidas en el barrio o localidad por su situación. Las conocen los servicios sociales, la parroquia, el centro de salud, la escuela,...

Son familias a las que los ayuntamientos facilitan todo tipo de prestaciones indiscriminadamente de manera que el caso desaparezca.(Prof.9).

Vivienda.

La falta de acceso real a una vivienda o la ocupación de la llamada infravivienda es un punto que impide el normal desenvolvimiento de estas familias en unos parámetros de incorporación social. Muchas de ellas son familias que proceden de núcleos chabolistas o de zonas de realojo. Podemos generalizar diciendo que ocupan zonas de domiciliación desfavorecidas.

La verdad es que una vez hayan accedido a una vivienda es cuando se puede trabajar con la familia todos los aspectos orientados a una mayor integración social, ¡no antes!. Antes poco se les puede "pedir" puesto que todo son dificultades: empezando por la higiene que ya estigmatiza y excluye tanto en el colegio como en trabajos. Las familias se buscan la vida justo para comer, no se plantean trabajar para pagar una casa porque no la tienen y la ven como algo lejano o imposible, viven aislados y no se relacionan, ellos mismos se "excluyen" porque "se viven diferentes" y esto lo viven con dolor y vergüenza. (Prof.11)

Un gran número de estas familias tiene serias dificultades para optar a viviendas de protección oficial. También tienen dificultades a la hora de poder hacer frente a lo monetario: al pago de alquileres e hipotecas en el mercado libre.

En ocasiones, no se conocen las condiciones en relación al alojamiento, tanto si viven en una casa en propiedad o en alquiler. También puede que estén en una vivienda cedida, estén acogidas institucionalmente, acogidas por la familia de origen, que vivan en pensión, que ocupen un camión, una caravana, una cueva o que estén realojados.

En ocasiones son familias que pueden expresar necesidad de vivienda aunque hay otras que no tienen vivencias o puntos de contraste para reconocer las situaciones en las que sobreviven. Pocas familias expresan suficientemente las situaciones de insalubridad, pauperidad y de infravivienda en las que están. Con respecto a las condiciones de la vivienda no conviene dar nada por sentado o hecho.

La vivienda en la que residen se encuentra en un estado ruinoso, la estructura del edificio es muy precaria, y en varios pisos del edificio el techo y los suelos están cediendo. Debido al mal estado del edificio y del entorno de la vivienda hay mucha insalubridad ya que la suciedad propicia la existencia de ratas y todo tipo de bichos.(Exp.4).

El inmueble sólo tiene una habitación, además la estructura es totalmente interior y no hay ventilación ni luz. El cuarto de baño carece de ducha y lavabo, sólo tiene un

retrete ya que el reducido espacio no permite realizar obra para instalar ni tan siquiera una ducha. (Exp.1).

El número de personas que las ocupan es en ocasiones un problema añadido, se dan situaciones de hacinamiento en las habitaciones y espacios comunes de las casas. En situaciones muy concretas se hacinan en una misma habitación dos o mas unidades familiares.

Tampoco es fácil entrenar habilidades como deshacerse de lo inservible. Por el contrario se suelen acumular en las casas objetos y enseres recogidos y donados que van poco a poco incapacitando al continente y a la familia para habitar el espacio. En ocasiones restos orgánicos o basuras en general se encuentran en los alrededores de los domicilios argumentándose con razón o sin ella que los contenedores se encuentran lejos y que dichos contenedores no son recogidos por los servicios de limpieza.

Hemos hablado con la familia de la organización en el hogar, estamos hablando de que individualmente se comprometan a: hacer la cama, ducharse tres días a la semana, limpieza del cuarto y colectivamente: comprar los fines de semana, poner la lavadora, tender y descolgar la ropa, barrer el comedor, fregar el baño, hacer el portal. Queda ir trabajando los compromisos en próximas semanas. (Exp.7)

Acudo al domicilio la casa está muy cerrada, muy cargada de olor. (Exp.8)

Haber vivido itinerantes hace que se mantengan costumbres que sólo se pueden entender íntimamente unidas a la supervivencia, estamos hablando de tener una vivienda con calefacción en cada habitación y estufas de butano o eléctricas y cuando hace frío salir a la "campa" a hacer fuego.

Conocemos familias que teniendo una casa con salón, cocina, tres habitaciones y dos baños (VPO de alquiler entregada en año 2005 completamente nueva), no utilizan de forma "convencional" los espacios manteniendo cerrada una de ellas porque ahí falleció la cabeza de familia, utilizando el aseo como trastero y dando al salón la utilidad de cuarto de estar, dormitorio, comedor y discoteca sin par. Los menores y adultos duermen juntos, no se asegura una higiene suficiente puesto que también animales como perros y gatos se hacinan en la sala "multiusos". (Prof.17).

En ocasiones aunque se haya conseguido una vivienda no siempre van a valorar lo conseguido. Hay que saber de antemano, que a veces se quieren marchar porque el esfuerzo que hacen se les hace excesivo y prefieren "vivir peor pero sin tantos gastos". Se asustan por no poder mantener la vivienda o se bloquean por el cambio, se dan situaciones de abandono, impagos, etc.

Algunas familias se sienten atadas, viviendo de aquí para allá eran más libres...; se quejan de que allí no pueden acceder a un empleo, sobre todo si es han marchado a un pueblo, donde efectivamente las oportunidades de "buscarse la vida" son menores. Esto es un reajuste, a veces se entra a apoyarles para que se sientan más liberadas y con un

empujón pueden seguir adelante . Otras veces directamente se van, no están preparadas para el cambio. Es una integración lenta y a muy largo plazo.(Prof.11).

Aspectos legales y jurídicos.

Estas familias en la mayoría de ocasiones arrastran un cúmulo de cuestiones judiciales, legales y administrativas sin resolver que entorpecen o impiden cualquier tipo de intervención a medio o largo plazo que se quiera plantear. Algunos son asuntos de “poca envergadura” como impagos, multas, carecer de documentación (DNI, carné de conducir, partidas de nacimiento, libro de familia, etc.)

Acompaño a María a la Recaudación Ejecutiva Municipal, abren a las 9,00. Consigue que le quiten la multa pero debe pagar la contribución del vehículo. Ha pactado unos 30 euros al mes. (Exp.5).

El 14 de noviembre tiene un juicio, según ella por el tema de conducir sin permiso de circulación, sin seguro y sin ITV pasada. Estos temas no quedan muy claros (Exp.4).

Hay que tener en cuenta que no haber inscrito a una persona en el Registro Civil conlleva no haberle dado nombre a nivel administrativo con lo que nos encontramos con la imposibilidad de solicitar DNI, Libro de Familia y con ello no existe la posibilidad de empadronar a la persona y por lo tanto no es posible solicitar ningún tipo de prestación o ayuda véase: Renta Básica, Pensión de Orfandad, Carné de Familia Numerosa,... También se presentan muchas dificultades a la hora de aclarar las identidades, es decir, personas con dos nombres distintos que se han ido utilizando indistintamente en instituciones públicas, privadas y en la vida corriente en general. Otro apartado se puede dedicar a los seguros, al no tener contratada ningún tipo de cobertura para los escasos bienes que se tengan, en caso de accidente o de siniestro la familia vuelve a quedarse sin nada y con deudas por la Responsabilidad Civil.

En ocasiones se encuentran en situaciones de separación o divorcio, generalmente hay menores implicados y esto hace que se deban dictar unas medidas para el cuidado y manutención de estos. Se suelen presentar dificultades en cuanto al cobro de las pensiones.

Desde el Servicio hemos presentado un escrito para que se ejecute la sentencia hasta que salga la vista ya que no cumple la medida del pago de los 400 euros. Se realiza el escrito para proceder al embargo. Mientras la abogada del exmarido ha dejado el caso y está a la espera de que le asignen otra abogada de oficio o el juez diga que continúe la misma. Esto va a llevar su tiempo. (Ref.2).

Pero también se presentan cuestiones de “mayor envergadura” como estar pendientes de juicio, sentencias o de ingresos en prisión.

Me comenta que tiene otro juicio pendiente por hurto en un supermercado por valor de 50 euros. No tiene abogado. (Exp.4).

Ayer atendí a María. Me dice que ha estado con la juez y que ahora debe hablar con el fiscal, parece que no quiere hablar ¿total para qué?. Los hijos fueron a hablar con la juez pero no los recibió. Querían decirle que su padre había cambiado. (Exp.8).

Varios de los hijos han comenzado a tener conflictos callejeros por lo que la presencia de la policía municipal ha sido requerida varias veces. (Exp.2).

A continuación se presenta una síntesis ilustrativa de un expediente con indicación de fechas y hechos en relación al ámbito jurídico-administrativo:

Octubre 2004: Agresión y lesiones. Falta de insultos y amenazas.

Febrero 2005: Discusiones en ámbito familiar y falta de insultos y amenazas.

Abril 2005: Hurto junto con un menor de un generador en Santander.

Mayo 2005: Agresión a la mujer no denunciada.

Agosto 2005: Multas y embargos.

Febrero 2006: Embargo. Sanción de tráfico: 2.960 euros.

Junio 2006: Condena de seis meses de prisión por lesiones en el ámbito familiar.

Octubre 2006: Solicitud de orden de protección.

Noviembre 2006: Retirada la denuncia para "dar nueva oportunidad" (él le ha dicho que no va a volver a ocurrir y que van a convivir juntos).

Diciembre 2006: Solicitud de orden de protección por amenazas, malos tratos y quebrantamiento de medidas cautelares.(Exp.1).

Existe también la tendencia de asociar a las minorías y a los miembros de éstas con todo tipo de desgracias o hechos delictivos. (Checa,F.; Arjona,A.; Checa,JC. 2003).

Ocupación laboral.

Estas familias presentan una serie de déficits o handicaps en torno a un eje de integración en nuestra sociedad como es el empleo. Se habla más de desempleo crónico o coyuntural. En general, casi todos los miembros de la unidad de convivencia se encuentran ocupados pero no de formas convencionales. En estas familias la frontera entre la economía formal e informal³¹ es muy difusa. En ocasiones se trata de ocupaciones dentro del empleo sumergido, de ocupaciones marginales como: recogida de chatarra, mendicidad, etc. Algunas

³¹ El sociólogo italiano Carlo Trigilia distingue entre: economía doméstica o comunitaria, el trabajo negro y la economía criminal.

familias han asumido una dependencia permanente del mercado laboral secundario e informal y de las prestaciones sociales.

El cabeza de familia comenzó a trabajar a la edad de doce años en el campo, ayudando a sus padres en la recolección, desde entonces ha estado empleado en todo tipo de recolecciones agrícolas excepto cuando ha participado en el programa de Empleo Social Protegido de la localidad.(Exp.2).

La entrada en el mercado laboral normalizado es muy dificultosa pues predomina la idea entre la propia población destinataria y los profesionales de que es muy compleja la modificación de esa relación con el trabajo no normalizado y de que su adaptación al mismo es muy amplia.

Nunca ha tenido un empleo estable o de larga duración ya que según parece carece de los recursos adecuados para llevar a cabo una actividad laboral normalizada. Desde el Servicio Social de Base ha sido derivado a varios programas de empleo pero no ha respondido de forma satisfactoria. (Exp.10).

La situación de estas familias se puede también visionar desde la denominada “penuria de capacidades”³², es decir, el problema de fondo de estos grupos es la incapacidad real de no tener acceso a unos mínimos niveles de consumo e ingresos y no tanto la dramática situación diaria que viven de sufrir una gran pauperidad y miseria. Tienen problemas en cuanto a niveles de consumo e ingresos en general pero el problema de fondo es la capacidad de tener acceso a ellos.

Viene con cara triste, como desmoronado y fumando. Le planteo que hablemos. Se pone a llorar agarrándome las manos y me comenta que la situación en su trabajo está muy mal. (Exp.7).

Tiene una actitud positiva pero limitaciones personales en cuanto a carácter, así como dificultades en lo personal y familiar de cara a una inserción. (Exp.6)

Se dan ocasiones en las que tras una búsqueda activa de empleo y haber dispuesto de apoyos para encontrar un trabajo éste se consigue. El problema llega cuando no se puede o se sabe mantener, en ocasiones confluyen muchos factores: no tener ningún hábito en cuanto a horarios, a rendimiento, a motivación, ... y entonces casi no se da una incorporación laboral, en ocasiones no se llega a cumplir el tiempo de prueba.

Economía doméstica.

El alto riesgo de desempleo y marginación del mercado laboral conlleva privaciones materiales y de ingresos y con ello una frecuente y repetida dependencia a largo plazo de prestaciones sociales. Algunas son familias

³² Terminología acuñada por el premio Nobel Amartya Sen.

conocidas en los servicios por su demanda de prestaciones económicas como la renta básica. Los gastos, así como las deudas pendientes o acumuladas pueden en un momento dado paralizar cualquier planteamiento de itinerario de incorporación. Se presentan dificultades en la planificación de ingresos y gastos.

Acude muy agobiada por el tema económico. Deben 3 meses al banco y les ha llegado una notificación de embargo. (Exp.8).

Hemos comenzado a trabajar la organización económica. Gastos en euros: 38,25 gafas; 25 cena; 36,65 móvil contrato, 30 de varios, 12 del anuncio. Ingresos en euros: 305 del SNE, 150 beca taller. Deudas pendientes: 254 de compañía de telefonía móvil y 100 de gafas. Quedo en solicitar una ayuda económica de 60 euros. (Exp.9).

Han pedido dinero en Cáritas: 520 euros para el dentista, 125 para devolver a su madre, 105 para pagar en el juicio. (Exp.4).

Sus ingresos por el ESP son de 103.000 ptas. Sus Gastos: guardería: 10.400, comedor: 11.600, préstamo piso: 45.000 ptas, préstamo personal (de 1 millón y medio): 30.000 ptas, más los gastos de manutención y de vivienda. No tiene dinero para llegar a fin de mes. (Exp.10).

Con respecto a la vivienda, puede haber momentos de mayor esfuerzo económico como: entrada de alquiler, altas consumos, nuevos muebles. En ocasiones no se tienen en cuenta los gastos de consumos, el mantenimiento y posibles rehabilitaciones o arreglos de la vivienda.

El empleo proporciona más independencia de las prestaciones sociales, y más autonomía para decidir cómo utilizar sus ingresos. También les proporciona algún alivio de la privación social derivada de la estigmatización que proviene de la sociedad mayoritaria y sus instituciones. (Sirovátka, 2005).

Formación.

La preparación para un puesto de trabajo tiene mucho que ver con experiencia y también con formación, ésta tiene su base en la educación y en la permanencia en el sistema educativo. Pero estas familias sabias en su capacidad de supervivencia encontramos que son familias que podríamos llamar iletradas. Son familias con niveles culturales muy bajos, sus miembros poseen distintos niveles en cuanto a la formación básica: analfabetismo, analfabetismo funcional, lee y escribe, primaria incompleta, primaria completa y graduado escolar.

Ella casi no fue a la escuela, ya que a la edad de 9 años, tuvo que comenzar a ayudar a sus padres en trabajos agrícolas y en el cuidado de sus hermanos pequeños. No sabe leer ni escribir. (Exp.2).

Es preciso reconocer los niveles de exclusión en este ámbito y las razones de la desmotivación hacia este otro pilar de la socialización y normalización de la ciudadanía que es la educación.

Las familias con un bajo nivel de capital cultural y educativo transmiten menos capacidades cognitivas a sus hijos, en comparación con las familias de una dote cultural importante. Esto significa que los niños ya se están desarrollando de manera desigual antes de llegar a la escuela, estableciéndose una espiral viciosa.

Los hijos están escolarizados, excepto el pequeño, pero su asistencia es irregular. Los menores padecen múltiples problemas en el colegio debido a una carencia de normas y hábitos, lo que unido a unas deficientes condiciones en la higiene y aseo personal, dificulta la integración. (Exp.1).

Los tres hijos menores asisten regularmente al colegio. Las dos mayores presentan un notable retraso en sus estudios por lo que se está valorando la posibilidad de que padezcan alguna minusvalía psíquica. El pequeño tiene problemas de comportamiento y en ocasiones se muestra muy agresivo. Recibe apoyo especializado y visita a una logopeda puesto que tiene problemas de dicción. (Exp.7).

El sistema educativo es muy exigente, ya no vale con asistir a clase, ahora hay que apoyar en casa con las tareas y no hay nadie capaz ni dispuesto a hacerlo.(Prof.10).

Por tanto, tarde o temprano llega el descuelgue del sistema educativo y con él, el comienzo del fracaso escolar.

Mitología y Creencias.

Son familias con alto contenido mítico en su explicación de la vida y de las relaciones, con creencias irracionales, familias altamente ritualizadas en lo que se refiere a determinadas tareas o, por el contrario con pocos rituales que proporcionen a sus miembros identidad como grupo y sentimiento de pertenencia.³³

En ocasiones la religión constituye un medio de resistencia a la pobreza y exclusión. Algunas familias han encontrado en las creencias religiosas y en la mística que esta lleva aparejada la razón de ser de su situación y desde ahí refieren dar razón a su existencia. También se identifican conductas poco convencionales relacionadas con costumbres o mitos dentro del grupo étnico al que se pertenezca.

Voy todos los días al cementerio, pero cuando llueve voy con los hijos para que me ayuden a tapar la tumba con plástico porque a él no le gustaba mojarse.(Exp.11)

Acuden al culto, donde se da una concentración de hombres, mujeres y niños, cantando,... (Exp.8).

³³ Punto trabajado a partir del artículo “Familias multiproblemáticas y servicios sociales” de M^a José Escarpín Caparrós.

Así mismo y con respecto al hábitat es necesario tener en cuenta sus creencias y mitos relacionadas en ocasiones con vivencias o con fallecimiento de personas o familiares conocidos. Estas creencias pueden responder a razones culturales pero también a patologías mentales.

Yo nunca viviré en este pueblo. Hay unas moscas malditas que mataron a mi tío.(Exp.6).

- DESDE UNA FAMILIA.

A continuación se presenta la transcripción de un discurso que pretende poner de relieve como las familias adaptan sus experiencias a las situaciones de pobreza y exclusión en las que se encuentran inmersas, desarrollando estrategias, aprendizajes y comportamientos que les sirven para moldearse de la mejor manera posible a ella. Utilizan distintos recursos que les son ofrecidos y tratan de hacer su situación lo más soportable posible huyendo de razonamientos y comprensiones.

Al contrario que en el apartado anterior, la argumentación generada no se puede utilizar para caracterizar ni generalizar pero con su elección se quiere incidir en la visión individual, íntima y nada discrecional que las personas y familias tenemos. Se ha elegido un discurso recogido de forma literal a una mujer gitana casada, con tres hijos y capacitada como mediadora cultural, que sufre una situación que los profesionales denominamos en exclusión social extrema. Lo que dice y la construcción de su significado queda arriesgadamente³⁴ a expensas del resto de la investigación en el sentido que es ella la que debe dar luz y lograr un cuestionamiento integral de las medidas y líneas de acción dedicadas en la actualidad a intervenir con las familias en exclusión social extrema.

Ella se ofreció desde sus percepciones y sentimientos subjetivos y guiándose por algunas preguntas que se le hicieron a referirse a lo que entendía eran recursos con los cuales de una forma u otra, ella y su familia habían entrado en relación.

Todo ello no es óbice para animar una interpretación de su lectura analizando el discurso desde las dos perspectivas más trabajadas en referencia a la vivencia de la pobreza y exclusión social por parte de las personas como son:

- La perspectiva circunstancialista: Se refleja en argumentos del tipo “estar en” o “pasar por”. Se podría entender como un discurso de “mala racha”.

³⁴ Tomo como referencia la interesante y sugestiva visión de Rafael Aliena en “Adelaida Martínez y el honor de la pobreza” sobre estados anímicos concretos para la interpretación o no del relato.

- La perspectiva esencialista: “ser algo” en una sociedad determinada. Se asumen etiquetas y argumentos victimistas y fatalistas.

Otra clave es la referencia a las distintas formas de reaccionar de las personas ante el etiquetaje social estigmatizante:

- Interiorización del estigma y asunción de forma pasiva de pertenecer a un grupo diferenciado, comportándose de forma coherente con los atributos etiquetados. Esto tiene consecuencias intrapsíquicas como: reducción de la autoestima, inseguridad, fatalismo y consecuencias psicosociales como: conformismo, renuncia a la participación social,...Este tipo de respuesta es el preferido por cualquier entorno social.
- Rebelión contra las dinámicas estigmatizantes, con la doble respuesta de proponer o no cambios sobre los atributos estigmatizados. Si se intenta cambiar es con el objetivo de resultar aceptables en su entorno social. Estas respuestas generalmente refuerzan el estigma en el sentido de que continúan corroborando a las familias y sujetos como diferentes y desacreditables.

Un último apunte tiene que permitir vislumbrar interpretaciones de la estigmatización en la cual se reconozca la incapacidad de la sociedad de dar respuestas positivas a la diversidad y pluralidad humanas, y de reconocer los derechos de toda persona y familia a ser dignas de respeto.

Cristina, una mujer muy esforzada.

Lo primero que te voy a contar es la profesión que van a tener mis hijos. La niña va a ser pediatra o maestra, el mayor será notario o policía y el pequeño todavía no sabemos. Notario porque pagan un buen sueldo y no hacen nada y policía para que no abuse de su autoridad porque eso no está bien.

Mi vida ha sido un esfuerzo. Me casé muy joven y tuve niños muy pronto. No he tenido a nadie, la familia no me ha apoyado nunca, ni en la boda ni en la mejora de la casa. Tuve un parto en el que casi me muero con la niña. Mi padre nos abandonó cuando éramos pequeños y con mi madre casi no mantengo relación, a veces nos tomamos un café. Ahora tengo un techo para mis hijos.

El pertenecer a una cultura distinta y llevar una ropa, una melena y pintarme de una forma distinta hace que yo me tenga que esforzar más que tú por conseguir un trabajo. Entre los gitanos hay de todo, yo conozco a gente que se levanta a las cuatro de la mañana para ir a vender fruta, pero la sociedad nos ha cargado con esa cruz.

Los Servicios Sociales.

Cada vez que he empezado a contactar con los Servicios Sociales siempre ha sido una lucha. Tuve una lucha con la Asistente Social para demostrar que yo quería trabajar. Si tengo que pedir una ayuda es por necesidad, poco a poco fue entendiendo que yo era distinta a las demás y me ayudaron a hacer un curso de mediadora. Los Servicios Sociales son como protocolo, es todo como fríamente. Lo que hay que hacer es conocer realmente que le pasa a la familia, no espantarlos.

Por ejemplo, conocí a una chica que tenía cinco hijos, no llevaba a los niños al colegio. Decían de ella que no tenía higiene y que era una desatendida. Y yo fui allí con mi carpetita amarilla de mediadora, me fui no sólo para que me hablase ella, sino para que me “hablasen” sus cosas y su casa. Yo me preguntaba: ¿por qué no llega esta mujer?. Y ya lo pude ver: estaban ella, sus cinco hijos y su marido. ¡no tenían lavadora ni baño!. No se podía organizar. Entonces yo le dije: ¡Yo te entiendo! pero hay que tratar de organizar las cosas. Se tenía que preparar la ropa por la noche para vestirlos por la mañana, llevarlos al colegio y así tendría más tiempo para lavar a mano hasta buscar una solución. Esta era su realidad.

Con esto te quiero explicar que no vale decir: ¡Tú tienes que hacer!. Los Servicios Sociales tienen que mejorar el contacto. El contacto humano es lo que vale. Puede ser que en un principio se necesite ayuda para salir hacia delante, yo cuando no he tenido trabajo he estado muy baja de ánimo.

Del trato del tú a tú y humanamente queda mucho. Hay gente que te entiende y otra que no. Por ejemplo, yo quiero encontrar trabajo pero no puedo ir todos los días a la puerta de la fábrica, ¡no tengo dinero para gasoil!. Ojala pudiese estar allí todos los días hasta que me cojan por pelma. Algunas trabajadoras sociales no ven que se acumulan las cosas en las familias. Aunque si yo me pongo en su vida, en su lugar, pienso que todo habrá sido en positivo para ella y esto va de herencia en herencia. Ella no puede tener la visión de mis problemas, no los ha vivido. No sabe lo que es pasar frío, buscar trabajo y que siempre te rechacen. Como no lo ha vivido, no lo entiende. Ella ofrece lo que tiene, pero haría falta comprender la situación de cada uno. Es mucho duelo que voyas a un sitio y te juzguen sin conocerte.

Problemas económicos.

El mayor problema que yo he tenido es no tener un plato de comida para los niños. Eso ha sido lo peor. ¡Qué no falte para mis hijos!. El único futuro son los niños, pero el presente no se puede olvidar.

La Renta Básica me ayuda, gracias a ella los niños tienen zapatos. Es cierto que no te ayuda como un trabajo pero, es una ayuda. Mi marido quiere aprender a leer y escribir. Yo no puedo decir que gasto mucho. Antes con 100 euros me llevaba el carretillo lleno para la semana, ahora ya no llevo nada. Tendrían que hacer un estudio de la alimentación porque con las subidas está muy difícil.

La Escuela.

Yo a veces la entiendo como un muro transparente que no puedo traspasar. A mi me pasó que la niña se quejaba de que la pegaban y cuando fui a preguntar, la tutora se me puso histérica. Yo quería conocer la verdad y también conocer a las personas que pasaban tantas horas con mi hija. Cuando fui me decían: ¡Todos sois igual! y mi marido que no tiene paciencia se puso a su nivel y yo me pregunté, ¿aquí van a tener paciencia con los niños?. Te diré que tras varias reuniones conseguimos congeniar. Además la carga de los niños se la tiene que llevar la familia y no la escuela.

El Sistema de Salud.

Te voy a poner un ejemplo, el día siete fuimos a Urgencias en Salud Mental y me dijeron que necesitaba un volante de urgencias. Mi marido llevaba días sin dormir, le habían dado medicación y estaba mal. Yo creo que: ¡eso era una urgencia!, además se le cambia la personalidad y esto es muy delicado. ¿Qué es una urgencia si después de darle unas gotitas estas le sientan tan mal?. Yo siempre pienso que es mejor el remedio que la enfermedad.

También me ha tocado ir con mi cuñada y dicen que: ¡se lo hace ella!.

La Policía.

Ya te lo hemos dicho, queremos que el hijo sea policía para que no abuse de su autoridad. ¿A ti te paran por la calle cuando estas paseando con tus hijos y te cachean?. Una vez tuve un accidente y antes de llamar a la ambulancia me pidieron la documentación y me pusieron una denuncia.

Una vez tuve un juicio, no me acuerdo de qué, y yo no tenía recursos económicos para estar presente en el juicio y me enteré que me podían subvencionar el viaje. Fui a hablar con la secretaria y me dijo: ¡Yo no te creo que no tengas dinero por la forma en que vas vestida!. Yo la quise denunciar pero el policía que recogía las denuncias me dijo que eso no tenía "fuerza". Pero yo me empeñe, no para que una gitana denuncie a una paya sino ¡por dignidad!, y al final, ella me llamó para pedirme disculpas. Este mundo esta lleno de egoísmo y racismo.

Otro ejemplo: Estábamos en una basura recogiendo chatarra, íbamos a coger una bañera y entonces vino un hombre y dijo que era suya, yo le dije que estaba en la basura y él me dijo: ¡a ti te voy a cortar la lengua! y entonces encontramos el cuartel de la Guardia Civil, yo quería poner una denuncia pero ellos no querían recogerla, primero salieron "los normales" y luego el inspector. Al final la puse y apareció un testigo de todas las burradas que me dijo y estuvo en arresto domiciliario.

A mí ya me parece bastante desgracia estar en la basura como para que encima me insulten y quieran pegarnos.

Vivienda.

¡Nosotros tenemos la misma ilusión que todo el mundo de tener una casa y una vida!. Nosotros vivíamos en una cueva con una habitación y cuando apareció la

oportunidad de esta casa nos vinimos para aquí. De todas formas si no tienes dinero no te dan un préstamo y tampoco una vivienda.

Aquí nos ves, en una casa sin cristales ni puertas, con las paredes cayéndose, sin "célula" de habitabilidad. Dormimos los tres niños y nosotros en la misma habitación porque es la única que parece no caerse. Llevamos un mes sin baño, ¿qué te voy a contar? y no sé como se va a solucionar esto. Hay una tubería rota a la entrada. La verdad, la casa está en muy malas condiciones.

A nosotros siempre nos han tocado las generalizaciones, y así es imposible tener ilusiones. Si yo tuviese esa forma de pensar diría: ¡Hijos mío no os juntéis con los payos!. ¿Tú te das cuenta todo lo que sale por la televisión? Pederastas, putas, asesinos. Casos espeluznantes. ¡Pero yo no generalizo!.

A mí lo que me parece más importante es que cambien el "chip" de los niños y niñas payos. Los gitanos no somos los raros. La solución está en los niños, los padres ya no van a cambiar.

Otra cosa, yo sola no podría con todo pero la fuerza me viene de lo alto. Gracias por haber venido llevaba mucho tiempo esperando esto. Aquí tienes mi casa para cuando quieras.

2.- Instituciones Públicas y Entidades pertenecientes al Tercer Sector que intervienen con las familias en exclusión social extrema.

Como se va viendo en el desarrollo del trabajo existen diferentes dispositivos de trabajo con estas familias insertos a su vez en determinadas estructuras y respondiendo a lógicas no tanto divergentes pero si difícilmente convergentes en ocasiones. Los Sistemas de Protección intervienen, pero lo hacen desde distintas ópticas y desde una gran variedad metodológica. Además hay que tener en cuenta que la lógica del acceso a recursos se suele traducir generalmente en: intervenciones burocráticas y en intervenciones individualizadas³⁵. Estas familias como vamos a ver, son beneficiarias de estos dos tipos de intervenciones, desde la lógica de relación de asistencia en la que nos encontramos inmersos, la intervención individualizada con un alto nivel de seguimiento por parte de los profesionales de lo social es el modelo extendido y defendido para abordar las situaciones de dificultad de estos núcleos, aunque aparece el problema de que no todas las familias son intervenidas de esta forma

³⁵ Refiriéndonos de manera amplia a intervenciones que buscan una implicación real en el acompañamiento y evaluación del caso. No sólo hace referencia al nivel personal, sino que abarca el familiar, grupal y comunitario.

y de hecho hay una multitud de factores distintos que hacen que este trabajo no se aborde pertinentemente.

Otra cuestión clave en estos procesos es la del acompañamiento social que hasta ahora y más en la Comunidad Foral ha ido unido a un planteamiento teórico y en algunos programas o recursos concretos a una aplicación práctica. Un planteamiento de incorporación que sólo pase por la lógica de la inserción laboral parece difícilmente defendible con muchos de los miembros que componen las familias en exclusión social extrema. Conviene tener en cuenta que cada dificultad que encuentran estas familias puede corresponder a una forma específica de acompañamiento social y referencia.

Recordar que una de las premisas con la que comenzábamos el trabajo era que los distintos sistemas de Protección Social y en especial los Servicios Sociales en general (Atención Primaria, Programas especializados, Entidades de Iniciativa Social) habían implementado e implementaban con las familias en exclusión social extrema, una serie de recursos de forma puntual o continuada que finalmente no resolvían o aliviaban *de manera definitiva* la situación que se planteaban resolver.

Para identificar y desgranar estas dificultades vamos a presentar las instituciones y entidades que intervienen con ellas así como los recursos que implementan. Pueden ser servicios³⁶ dependientes de las Instituciones Públicas tanto autonómicas, locales y estatales o Entidades sociales pertenecientes al Tercer Sector con o sin ánimo de lucro que trabajan al margen de financiaciones públicas o concertadas con la Administración Pública. La variedad de todos estos dispositivos es muy grande y rica en matices por lo que las intervenciones y acciones que desde ellas se propician van impregnadas de ello.

2.1- Instituciones Públicas.

Es preciso referirnos a los servicios, entidades o instituciones desde los que se implementan recursos para apoyar los itinerarios de estas familias. No se pretende insistir en este punto en el número de entidades sino en su origen y trabajo desempeñado.

Las Instituciones Públicas, con gran responsabilidad sobre el bienestar de sus ciudadanos, son las que han llevado a cabo la puesta en marcha y posterior consolidación de los distintos sistemas de protección social a partir de la puesta en marcha del actual “Estado de Bienestar” en los años 90 en España.

En la actualidad, la Comunidad Foral de Navarra cuenta con 52 Zonas Básicas de Servicios Sociales de las cuales 11 se corresponden con Unidades de

³⁶ Con la denominación: Servicios nos vamos a referir también a Planes, Programas, Recursos, Instituciones,...

Barrio del Ayuntamiento de Pamplona y 41 al resto de Navarra³⁷. Existen un total de 54 Servicios Sociales de Base que se corresponden con cada una de las zonas básicas³⁸.

En todas las Zonas Básicas se encuentra implantado el Programa de Acogida y Orientación Social y el Programa de Atención Comunitaria a Personas con Dificultades de Autovalimiento, pero la implantación del resto de programas (Programa de Incorporación Social y Programa de Atención a la Infancia y Familia) es desigual al estar condicionada por el tamaño de las zonas y las necesidades detectadas en ellas.

La gestión de las actividades llevadas a cabo por la Dirección General de Asuntos Sociales y Cooperación al Desarrollo con los Servicios Sociales de Base Municipales está a cargo de la Sección de Atención Primaria. La finalidad de estos Servicios es el desarrollo del bienestar social de una determinada población delimitada territorialmente y dotada de una cierta homogeneidad social.

En 2006 se extendió a toda Navarra la financiación mediante la firma de Convenios de Colaboración entre las Entidades Locales y el Gobierno de Navarra. Se firmaron 42 convenios teniendo en cuenta el desarrollo alcanzado por cada Servicio Social de Base, en concreto relacionándolo con el número de programas implantados y la composición de su equipo profesional.

Los Programas que actualmente guardan más relación con las dificultades que plantean estas familias son los de Incorporación Social y los de Menores, aunque el papel que actualmente desempeña el Programa de Acogida y orientación social viene a ser el principal sostén de su atención en la mayor parte de la Comunidad Foral.

El Programa de Incorporación Social en Atención Primaria tiene como finalidad favorecer la incorporación social de personas en riesgo o en situación de exclusión social en cualquiera de sus ámbitos, mediante:

- La prevención de las situaciones de exclusión social, en el marco de los Planes de Inclusión Social vigentes.
- La garantía en el acceso a los recursos propios del Sistema de Servicios Sociales, principalmente relacionados con el derecho a la percepción de ingresos mínimos, la formación y capacitación personal y la inserción laboral, facilitando asimismo el acceso a los recursos de los restantes sistemas de protección.

³⁷ Con relación a la población navarra, a fecha 1 de enero de 2006, (601.874 h) existe un Servicio Social de Base por cada 11.146 habitantes.

³⁸ Excepto la zona básica de Huarte/Uharte que está formada por tres Servicios Sociales de Base: Huarte/Uharte y Esteribar, Egüés y Aranguren.

- El diseño de estrategias de incorporación, consensuadas entre las partes y personalizadas en cada caso, orientado a lograr el mayor grado de promoción personal, que permita el máximo nivel de autonomía dentro de la comunidad.
- El acompañamiento profesional en los itinerarios personalizados de incorporación.
- La promoción de las diversas formas de apoyo social y la colaboración con los dispositivos comunitarios que favorezcan la integración social de todos los ciudadanos.

En el año 2006 el programa estaba implantado en doce Zonas Básicas.

El Programa de Atención a la Infancia y Familia en Atención Primaria tiene por objeto asegurar a los menores de edad un entorno que permita su desarrollo personal, mediante mecanismos de protección, apoyo personal, familiar y social, a través de actuaciones encaminadas a la sensibilización de la comunidad acerca de las necesidades de niños y niñas; detección y valoración de las situaciones de desprotección o de riesgo de que ésta se produzca; programas de prevención primaria dirigidos al conjunto de niños y niñas de un territorio; programas de prevención secundaria y de intervención familiar cuando se evidencien situaciones de desprotección leve y moderada; coordinación con otros servicios primarios (salud, educación, policía municipal) en la detección, valoración y atención a los menores en dificultad social; colaboración de manera coordinada con los servicios de nivel más especializado en aquellos casos de separación del menor de su familia, con el fin de lograr la reunificación familiar cuando ésta sea posible.

En relación al anterior programa este se ejecutó en casi el triple de Zonas Básicas (32 de las 52) aunque queda casi un 40% de Zonas Básicas sin cubrir.

Una lectura rápida de lo expuesto es que la Administración Pública no está asegurando de forma real y oportuna un trabajo con las familias en exclusión social extrema en toda la Comunidad Foral.

A los Servicios Sociales va quien tiene capacidad de demanda y esto no siempre coincide con familias que tienen necesidad.(Ent.3).

Todos los programas de la Atención Primaria de Servicios Sociales todavía no se han instaurado en la totalidad de zonas básicas. En este punto cabe reseñar que estamos refiriéndonos a familias que no saben o pueden acudir a pedir ayuda. Y como la actual estructura no se caracteriza por la flexibilidad y la atención personalizada, todo apunta a decir que con su total implantación tampoco tendríamos asegurado el oportuno tratamiento e intervención hacia estas familias. Puesto que tenemos unos Servicios Sociales que responden a una gran disparidad de criterios a la hora de abordar o no la intervención de familias en exclusión social extrema y a mucha improvisación que se traduce en

“buenas voluntades” o en intereses tan legítimos como evitar la alarma social y los problemas con el vecindario, sin primar o tener como primer objetivo el bienestar de estas familias y todos y cada uno de sus miembros.

Hasta ahora, los dispositivos que se han desarrollado estratégicamente para responder a este tipo de familias desde lo público han venido en función de la demanda de unos pocos ayuntamientos quienes por distintas razones (amortiguar conflictos, cubrir necesidades de intervención,...) han solicitado al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte recursos para abordar la intervención y trabajo con estas familias. Esto se ha hecho pidiendo el apoyo de Entidades Sociales especializadas en el trabajo con minoría étnica y también a través de la solicitud de financiación para poner en marcha dispositivos de intervención familiar en las Zonas Básicas. Este tipo de dispositivos se traducen en contrataciones temporales de personal que dependiendo de la cantidad presupuestaria obtenida se enmarcan en uno u otro programa (inmigración, atención a la infancia y adolescencia en dificultad social, incorporación social,...) .

2.2- Entidades Tercer Sector.

La contribución de las Entidades de Iniciativa Social en el abordaje de las situaciones de las familias en exclusión social extrema es indudable. La experiencia y conocimientos acumulados en su labor las convierte en interlocutores básicos a la hora del análisis de la situación y del diseño e implementación de mejoras en los programas o propuestas.

Hemos recogido valoraciones y claves de trabajo de entidades que llevan años trabajando con este colectivo de familias en Navarra. Refieren con gran claridad y precisión la dificultad real de encuadrar e intervenir con algunas familias pertenecientes al colectivo que hemos denominado en exclusión social extrema.

De las familias que denominamos crónicas acabamos todos los profesionales y servicios muy cansados. Esto es porque no aceptamos que hay algunas familias que precisan de un trabajo paliativo. (Ent.1).

Tal vez, si partiésemos de la aceptación de la situación esta comenzaría a cambiar. Las familias que “se lo saben todo” y que “ven y oyen todo” responden desde ese saber hacer aprehendido a las ofertas de intervención que de forma intermitente los servicios nos vemos obligados a hacer. Es como pedir peras al olmo tanto a las familias como a los servicios o instituciones.(Ent.2).

En cuanto a Acogida indican que estas familias suelen acudir a la entidad solicitando “algo material” (algo para pagar la luz, la comida, el agua,...) y pocas veces solicitan poder hablar de su situación.

De alguna forma da la impresión que dicen: "Dame y olvídate", son familias que se han mimetizado con las instituciones, que de una forma u otra también dicen: "Te doy y me olvidas". (Ent.2).

Además refieren que en un gran número de ocasiones se vuelve a intervenir con el caso cuando "saltan todas las alarmas" y hay episodios de violencia física notoria. Indican que no se tienen criterios claros y que suele primar la cantidad frente a la calidad.

Las Entidades animan a enfrentar y a hacerse cargo a las Instituciones Públicas de estas situaciones donde de nuevo se vuelve a incidir en las situaciones de privación, carestía, estigmatización, soledad y aislamiento. Se plantea que no se está garantizando la inclusión como ciudadanos de pleno derecho a estas familias no apoyando con recursos suficientes y específicos para trabajar su real incorporación.

En cuanto a Diagnóstico se apunta como imprescindible tener como punto de referencia la capacitación para conseguir que sean más autónomas desde sus situaciones. Además indican que si se trabajase realmente con ellas habría elementos que se podrían prever e ir abordándolos con tiempo. Este trabajo preventivo no se suele hacer a pesar de la evidencia de su reproducción generacional.

Con estas familias se suele trabajar sobre los menores y sobre los ingresos, pero no sobre la capacitación y los roles.(Ent.1)

Se propone hacer diagnósticos de forma integral e interdisciplinariamente y perder el miedo a preguntar a las familias.

En cuanto a Intervención, se entiende que en general hay intentos reales y operativos de coordinación entre recursos y programas pero se indica que hace falta incidir más en este tema de cara a mejorarla. En cuanto a metodología todas las entidades de iniciativa social valoran el acompañamiento social y la gestión de casos, se refieren a éstas como básicas a la hora de abordar las situaciones de exclusión social extrema. Indican que habría puntos a mejorar como:

- Unificar mensajes entre profesionales.
- Seguir trabajando coordinadamente y mejorar esa coordinación.
- Seguir tratando de implementar recursos de acompañamiento social.
- Conseguir identificar las referencias válidas para las personas y apoyar su trabajo desde la Red.
- Trabajar de forma sistemática y transversal todo lo que tiene que ver con lo comunitario.

- Llevar a cabo evaluaciones y controles que revisen lo que se está haciendo y validen o refuten prácticas y programas que no por llevar mucho tiempo parecen ser eficaces.
- Trabajar la intervención sociofamiliar con el objetivo de conseguir mejoras en el bienestar de la infancia.

En cuanto a Recursos refieren que hace falta recursos intermedios en el eje de la integración laboral y ocupacional. Pensar en talleres que trabajen tanto lo ocupacional como lo relacional, puesto que hay personas que no quieren ir a los Centros Especiales de Empleo porque “no se ven”, “no se encuentran” entre el perfil más generalizado en estos centros que son personas con alguna discapacidad intelectual y sensorial reconocida.

Estas personas sufren una discapacidad social. (Prof.10).

Se incide en que lo más importante es no trabajar partiendo de los recursos existentes sino partir de la situación de exclusión de cada familia y desde ahí comenzar a hablar de los recursos.

3.- Presentación de recursos de intervención habitualmente utilizados para la activación.

A continuación se presentan de forma genérica los distintos tipos de dispositivos de intervención que desde los Sistemas de Protección se utilizan en la actualidad en la Comunidad Foral a la hora de intervenir con estas familias.

3.1-INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL.

Es aquella dirigida a la mejora de las situaciones personales, familiares y sociales de las familias. Se trata de abordar las dificultades con las que se encuentran los miembros de la unidad convivencial posibilitando nuevas herramientas para vivir su vida mejorando diversos aspectos. Esta intervención puede darse de forma individual o grupal.

El abordaje individual o familiar se trabaja generalmente desde una concepción multidisciplinar. Se contemplan las intervenciones de apoyo psicológico y educativo dentro de un planteamiento de itinerarios de incorporación pautados y consensuados entre la persona o familia y el servicio o recurso en el que se encuentra inserto.

A la hora de trabajar con grupos se utilizan y plantean diferentes talleres o grupos de apoyo que suponen avances en los procesos de aprendizaje de estas familias:

- **Talleres de Acogida:** son la puerta de entrada a los distintos procesos que se planteen. Son actividades grupales variadas que tratan por un lado de animar a que las personas se hagan con su proceso vital y por otro facilita a los profesionales o gestores del grupo el conocimiento de las personas que lo forman.
- **Talleres de Activación y Participación Social:** se trata de grupos que buscan sacar del aislamiento y la soledad a las personas, se busca un reconocimiento de ciudadanía por parte de la persona y del grupo de iguales. En ocasiones se combina una formación específica y básica en habilidades interpersonales y en hábitos saludables. Se pueden trabajar aspectos como: organización personal, economía doméstica, alimentación equilibrada,...
- **Talleres de Proyectos Sociopersonales:** son actividades grupales que buscan a través de una estructura de pequeño proyecto: con sus objetivos, su comienzo y con un “resultado o producto final” trabajar diferentes contenidos como: habilidades interpersonales, profundizar en el autoconocimiento, avanzar en la capacitación personal. Todo ello con el objetivo final de formar grupo y resolver las dificultades en equipo.

3.2 -INTERVENCIÓN OCUPACIONAL-FORMATIVA

- **Talleres de Capacitación Prelaboral:** Trabajan la motivación con actividades formativas que refuerzan la competencia social, permiten la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos orientados tanto al mundo laboral como al espacio doméstico. Facilitan la adquisición de destrezas para un desarrollando autónomo. En definitiva, son experiencias que combinan la capacitación para una ocupación laboral y la formación sociopersonal, siendo proyectos educativos de medio-largo plazo.
- **Talleres de Formación Ocupacional Adaptada:** son proyectos formativos que contemplan una formación teórica en el aula y una experiencia y aprendizaje prácticos en un puesto de trabajo. Es una acción formativa intermedia entre la capacitación sociopersonal y la laboral.
- **Talleres de Formación Ocupacional:** se trata de experiencias cuyo objetivo fundamental es capacitar profesionalmente a las y los participantes.

3.3 -INTERVENCIÓN REHABILITADORA.

Este tipo de intervención se oferta sobre todo desde el ámbito de la Atención Primaria de Salud y Salud Mental:

- **Grupos Socioterapéuticos y Socioeducativo:** las personas se implican en un proceso donde reflexionan sobre su momento actual, se retoman vivencias y aprendizajes previos para así reaprender nuevas pautas y estrategias y lograr una mayor autonomía personal. Se trata de reconocer las carencias convirtiéndolas en nuevos aprendizajes.
- **Grupos de Habilidades Sociales:** se asemejan a los contenidos trabajados en una parte concreta de la intervención psicosocial, pero estos van orientados a una capacitación mucho más concreta en intereses y delimitada por las capacidades y características del grupo.
- **Grupos de Apoyo Personal o de Ayuda Mutua:** se organizan entorno a la solidaridad vecinal, intergeneracional,... pero sobre todo se distinguen por compartir un objetivo común.
- **Grupos de Acción Social:** Estos grupos están basados en una acción enfocada a la denuncia y a la reivindicación.

3.4 -INTERVENCIÓN para la CAPACITACIÓN LABORAL.

Con estas intervenciones y recursos se posibilita la capacitación profesional de las personas para su inserción en un puesto de trabajo. Este tipología de acciones se ofrecen en su mayoría desde los Servicios Sociales vinculados a Programas de Incorporación Sociolaboral.

- **Prácticas en Empresas:** se trata de facilitar a los participantes experiencias individuales en las que “se aprende a trabajar” en el puesto de trabajo. Este tipo de experiencias deben ir acordes con las posibilidades reales de posterior inserción laboral que tenga la persona. Es decir, hay que enfocar desde un primer momento la colocación en el mercado laboral de forma realista en cuanto a expectativas tanto de la persona como de la empresa, horarios, ubicación,...
- **Bolsas de Empleo:** La utilización de estos recursos se da una vez se haya realizado la valoración en cuanto a capacidades personales y profesionales de la persona. Es necesario establecer las necesidades y las prioridades de cara a tratar de conseguir un trabajo.

- **Escuelas Taller y Talleres de Empleo:** Estos recursos se proponen a personas jóvenes como experiencia formativo-laboral. Conlleva un aprendizaje que les capacita profesionalmente y ofrece posibilidades a la hora de acceder a un puesto de trabajo.
- **Empleo Social Protegido:** Programa cuyo objetivo es facilitar a las personas en situación de exclusión social la adquisición de hábitos y habilidades que mejoren sus posibilidades de incorporación. Se apoyan proyectos de interés colectivo y no lucrativos promovidos por entidades locales o de iniciativa social que impliquen la contratación temporal de personas en exclusión social. Duración del contrato suele ser entre 6 y 12 meses y con jornada variable.
- **Intervenciones orientadas al Apoyo al Empleo:** son acciones de orientación, candidaturas en bolsas de empleo, selección de ofertas laborales, participación en proyectos laborales de entidades concretas.
- **CIS : Centros de Inserción Sociolaboral** para personas que se considera aptas para en un período máximo de tres años salir al mercado laboral convencional con un bagaje específico a nivel laboral y personal adquirido en el Centro de Inserción.
- **CEE:** Los **Centros Especiales de Empleo**, dirigidos a personas que por sus características personales no son empleables en el mercado laboral.

3.5- ALGUNAS PRESTACIONES.

Los profesionales utilizan en su práctica cotidiana recursos distintos a la prestación económica, muchos de los cuales proceden del propio entorno, de la vida cotidiana y de las relaciones sociales de la propia familia (Serrano y Arriba, 1998). Por una parte la propia familia, y por otra, las relaciones sociales más próximas son una fuente importante de herramientas que las profesionales utilizan para intentar solucionar problemas o apoyar itinerarios de inserción de los miembros “activos” de la familia. Aunque no se tiende a considerar un recurso, la propia familia y su entorno más inmediato son el principal sostén y dispositivo de ayuda, después los profesionales en cuanto elementos que pueden y deben activar procesos de cambio y generar expectativas ajustadas. Finalmente los entendidos como tal, los recursos, los servicios, las prestaciones que se generan en función de multitud de factores pero donde la ideología y los presupuestos tienen un peso específico.

Desde una aplicación práctica, se presentan las prestaciones que según los profesionales se suelen utilizar más a menudo con esta tipología de familias. Se han utilizado algunos de los expedientes estudiados para ilustrar este apartado. Es preciso decir que *no están todas las que son pero si son todas las que están*. El listado que a continuación se despliega refleja la capacidad de respuesta desde el elemento recurso que tienen los distintos sistemas de protección social, en especial los Servicios Sociales. Muchas de ellas se encuentran recogidas en los distintos Planes, en la Ley Foral de Servicios Sociales y en la estrenada Cartera de Servicios Sociales.

La forma de clasificación de recursos y prestaciones resulta muy aleatoria según se estudian guías³⁹ o compilaciones de Servicios Sociales, unas se presentan con un esquema fundamentado en las áreas o ámbitos a los que va dirigido el recurso o prestación, por ejemplo: Infancia, Juventud, Población en general, Mujer, Familia, Mayores, Exclusión Social... Otras por el origen del recurso o prestación, por ejemplo: algunos dependen directamente de la Dirección General de Asuntos Sociales y Cooperación al Desarrollo, otros de la Dirección General de Familia, Infancia y Consumo, otros de los propios Ayuntamientos de las localidades donde el tamaño de la población incide en las políticas sociales implementadas.

A continuación se presenta una tabla ilustrativa⁴⁰ que combina recursos y prestaciones con algunos de los expedientes que se han estudiado y presentado a lo largo de la investigación.

La tabla de doble entrada permite leer la utilización del tipo y número de recursos y prestaciones utilizados en cada expediente que han sido estudiados siguiendo las anotaciones de los profesionales en las hojas de seguimiento y en los registros administrativos habilitados para registrar estas intervenciones.

	Ex p. 1	Ex p. 2	Ex p. 3	Ex p. 4	Ex p. 5	Ex p. 6	Ex p. 7	Ex p. 8	Ex p. 9	Ex p. 10	
--	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------------	--

³⁹ Actualmente no existe una Guía completa y actualizada de los recursos y prestaciones sociales en la Comunidad Foral. Algunas instituciones públicas y entidades sociales llevan un tiempo realizando un esfuerzo de recopilación y síntesis. A continuación se indican algunas páginas web donde poder encontrar parte de esta información:

- http://www.gaztelan.org/guianavarra/lista_contenidos.php?num=1134.
- <http://www.cfnavarra.es/INBS/INDAREAS.htm>
- http://www.navarra.es/home_es/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Los+departamentos/Asuntos+ Sociales+Familia+Juventud+y+Deporte/Acciones/Planes+especificos/Servicios+Sociales/Servicios+Programas+y+otros+de+Infancia+y+Familia.htm#header1
- <http://www.caritaspamplona.org/portal/documentos.asp?id=61>
- <http://www.pamplona.net/VerPagina.asp?IdPag=637&Idioma=1>
- <http://www.tudela.es/cas/ayuntamiento/01060101ayudasdelgobierno.asp>

⁴⁰ Tabla realizada en base a “La ficha de recursos” que es parte del valioso y rico material documental creado por los profesionales del PISOL (Ayuntamiento de Pamplona) entre los años 1997 y 2004.

RECURSOS.APOYO. SALUD.											
Progr. Atenc. Dental Infantil (PADI).	X	X		X		X	X	X		X	7
Atención Primaria Salud	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10
Atención Espec. Salud.		X			X			X			3
Salud Mental.	X	X	X		X	X	X	X	X		8
Programas desintoxicación.	X	X			X		X				4
Atención Logopédica.											
RECURSOS APOYO VIVIENDA.											
Oficin. rehabilita. municipal.				X						X	2
Progr. Vivien Integrac. Social					X	X					2
Progr./Ayudas pago- compra-alquiler.		X						X			2
Viviendas para realojos.	X										1
Acog. alojamien. protegidos					X						1
TOTAL RECURSOS UTILIZADOS.	27	28	25	12	26	31	26	30	34	14	

En referencia a recursos, la realidad es que existen un número importante de ellos. Además podemos inferir que se utilizan y que se aplican, pero son precisos análisis más en detalle para poder corroborar las intuiciones de familias y profesionales. Un estudio exhaustivo sobre recursos y prestaciones a familias en exclusión social extrema requeriría tener presentes entre otras variables de flexibilidad, idoneidad, tiempo, secuencia, oportunidad y eficacia en cuanto a la aplicación y al resultado. Otro apunte iría en la línea de tener en cuenta los recursos necesarios y los realmente implementados. Esto tiene que ver con que en ocasiones no es encuentran inventados, financiados, innovados o disponibles.

4.- Balance de dificultades desde el abordaje profesional.

Desde el punto de vista de los recursos y de los profesionales que trabajan en ellos, existen una serie de dificultades a la hora de apoyar a estas familias desde los Servicios:

Les ofrecemos ayuda. Les ofrecemos recursos.

En algunas ocasiones, las familias no buscan ayuda, sin embargo les ofrecemos ayuda.

Pero, ¿las familias son conscientes del cúmulo de problemas que tienen? Yo creo que hay algunas que no saben que pueden hacer cosas por cambiar. Cada una vive desde su propia dificultad. ¡Viven lo que les ha tocado!. Cuando en ocasiones ofertas y propones imaginar un cambio, es muy difícil, casi imposible. Cada uno vive donde puede y desde su dificultad. (Prof.2).

La familia multiproblemática en general no entra en contacto con los servicios demandando ayuda por un sufrimiento relacional, siempre son “los otros”(el sistema judicial, sanitario, enseñanza) quienes designan el caso, las más de las veces tras detectar una insuficiencia de cuidados de los recursos propios o de los que ofrece la comunidad. (Rodríguez,A. 1994).

Y cuando solicitan una apoyo o una ayuda directamente se les ofrece un recurso.

Nadie se ha parado a entenderlos y atenderlos, son personas que además por sus formas y modos en ocasiones poco convencionales: lloros, cierta agresividad, urgencias,..hacen que no sepamos decir: ¡espera vamos a pensar a más largo plazo! y entonces aplicamos el binomio Problema-Recurso y por fin se van. Lo digo porque son familias molestas, gritonas, demandantes que te piden soluciones y cuanto mas rápido des soluciones antes se van. (Prof.4).

Hemos creado a nuestra imagen y semejanza a estas familias. Cuando realmente te paras con ellas y las conoces son gente con capacidad (no todos pero es posible trabajar) sin embargo las hemos anulado con actitudes paternalista y comodonas por nuestra parte. (Prof.4).

En ocasiones las profesionales no tienen la oportunidad de primeramente reflexionar y posteriormente transmitir el fin último del recurso que se está implementando a la familia o caso objeto de la ayuda, recurso o prestación.

Los profesionales refieren la impotencia en la que se encuentran al señalar que los ratios, los tiempos, las cargas y los ritmos hacen que no sea posible tomarse el tiempo de pensar realmente en clave de itinerario y de objetivos a medio y largo plazo.

Estamos en un punto de intervención en el que no sabemos que hacer y volvemos a intervenir año tras año de la misma forma. (Prof.7).

Las profesionales, tendríamos que ser más valientes, durante mucho tiempo hemos pecamos de discreción y de mantener los espacios. Decimos: ¡que la persona decida!. Pero, hay situaciones y familias que no tienen capacidad de ver ni decidir y los servicios tendríamos que tutelar.(Prof.2)

En ocasiones, la aplicación del recurso resulta ser una acción incompleta y no compartida. Los seguimientos o acompañamientos que se llevan a cabo son

parciales y poco efectivos generalmente por la falta de programas que plantean referencias únicas.

Pasan por muchos servicios, conocen hasta donde pueden llegar o pasarse con unos y otros, manejan los recursos y a los profesionales.(Prof.4).

Parece que esto tiene que ver con la inmediatez de algunas de las cuestiones que solicitan y con la escasa capacidad de respuesta real que tienen los servicios a los que se va.

¿Cómo damos la ayuda?, ¡No respetamos los “tempos de la familia”!. Les exigimos que se exhiban impúdicamente, intervenimos un montón de profesionales, les decimos y les prescribimos: ¡Yo sé lo que a tí te pasa y no es lo que tú me traes y tengo la solución! Que alguien que no te conoce te diga que tiene las claves para cambiar tu vida...Yo creo que el cambio tiene que sobrevenir de dentro y acompañarle en el proceso. (Prof.3).

El recurso que se aplica no suele responder al verdadero problema.

Además el recurso se suele convertir en un fin en si mismo y no se ve como un apoyo en el proceso.En ocasiones, las familias demandan algunas prestaciones mayoritariamente económicas, y la primera y en ocasiones única valoración que se lleva a cabo es si cumplen o no los requisitos. Lógicamente añadiremos que la parte burocrática es básica a la hora de poder delimitar el derecho a tener acceso a una serie de recursos desde la Administración, pero queda pendiente posibilitar los medios y los tiempos para llevar a cabo valoraciones más completas de las situaciones que presentan algunas familias.

En la gran mayoría de los casos a la demanda social subyace una demanda de apoyo o rehabilitación psicológica de la persona. Esto bloquea numerosos recursos en la medida que no responden al verdadero problema. La demanda suele llegar con intermitencia pero la respuesta en muchas ocasiones también y una clave de trabajo con estas familias es la continuidad, con distintos grados de intensidad. El planteamiento temporal de la implementación de recursos así como la continuidad de una referencia profesional en este tiempo son claves.

Aconsejable ofrecerle un poco más adelante algo en lo que ella esté dispuesta a participar. (Exp.8).

Lo más fácil para abordar por los profesionales es lo económico: Renta Básica. En ocasiones se abordan cosas que la familia no te demanda puesto que la intervención para que entiendan un cambio de pautas es mucho más compleja. Subyacen muchos problemas afectivos que son el origen de la desestructuración. (Prof.5).

Con frecuencia, algunos profesionales y dispositivos de atención a las personas tienden a planificar las respuestas, las acciones, los servicios a prestar definiendo previamente una categoría de sujetos que atender, delimitando de cuáles se harán cargo y de cuáles no. (Funes, 2008).

Los recursos son muy rígidos.

La relación de ayuda es radicalmente distinta dependiendo de que las instituciones y los profesionales de la intervención social tengan autonomía de decisión respecto al marco normativo en el que se encuentren “encuadrados” y desde el cual tengan que llevar a cabo sus responsabilidades de intervención.

Se pide que en Base no trabajemos en compartimentos estanco sin embargo desde arriba las secciones no se coordinan ni facilitan el trabajo.(Ref.2)

La incidencia del trabajo social en la adecuación puntual de la normativa vigente a las situaciones cambiantes de los beneficiarios es una variable de la máxima importancia en limitación del “efecto Mateo”⁴¹. Sin embargo su capacidad de maniobra está maniatada por una rigidez burocrática que dificulta el acceso de los más necesitados a los programas diseñados selectivamente para ellos, y los de acceso sin restricciones que requieren procesos de comprobación de medios y recursos.(Moreno, 2000).

Entre lo que hacemos y nuestro ideal profesional hay un gran trecho, y no precisamente por la dureza de las historias personales o por las injusticias que presenciamos, sino por la dureza de los protocolos, los papeles, las gestiones y los enredos administrativos⁴².

Escasez o inexistencia de recursos adecuados a las necesidades objetivadas.

Existen recursos pero no son lo suficientemente flexibles y adaptados para responder a las necesidades. Los recursos deberían “adaptarse como un guante” a la familia de forma que los vivencie como algo bueno, que responde a su demanda y a su dificultad y que una vez aplicado y probado no desaparece sin haber hecho el ejercicio de no necesitarlo. Además el abordaje del caso o familia se suele realizar en compartimentos estanco que no permiten : una visión global y un abordaje integral y continuado en el tiempo.

Los recursos son limitados en el tiempo. Al final, utilizamos muchos recursos pero que no tienen una lógica: uno falla y pones otro.(Prof.5).

En referencia a este punto (Aliena, R. 2007) habla de que los sistemas, dan cuanto quitan. Son útiles mientras sus organizaciones y los profesionales mismos no se concentren en la innovación de las soluciones a nuevos problemas, sino en la aplicación de programas-tipo a problemas bien definidos.

⁴¹ Es un fenómeno de apropiación característico de la denominada “cultura de la satisfacción” que hace posible que las clases acomodadas obtengan una mayor calidad de vida generados por el Estado de Bienestar y por el acceso a políticas sociales pensadas para los menos favorecidos.

⁴² Testimonio recogido en el libro de Rafael Aliena, “Descenso a Periferia”.

La duración de la intervención nunca es suficiente ni adecuada.

En relación a estas familias su atención se suele llevar a cabo con un esquema general de tipo universalista, pero tal vez sean precisas intervenciones y cuidados concretos así como una mayor especialización.

Además se lleva a cabo un seguimiento o control de la ayuda “sólo” en los casos en los que se contempla ese seguimiento⁴³.

Para trabajar con estas familias hacen falta referencias temporales. Es necesario no seguir “jugando” con las personas, en el sentido de que se les pide unos esfuerzos muy grandes de vinculación y confianza en los profesionales para después decirles que el recurso se acaba, que ya no hay más presupuesto o simplemente, que el profesional cambia de trabajo. Es en este momento donde llega de nuevo el duelo de la desvinculación y los sentimientos de abandono por parte de la familia.

Trabajo sin itinerario.

El planteamiento de itinerario de incorporación resulta complejo a la hora de identificar objetivos, medios, secuencias y recursos. Se requiere una correcta acogida desde un primer momento y posteriormente una intervención articulada y contractual. Sin embargo, los diseños de la intervención no son visibles e incluso, a veces, parecen inexistentes. En ocasiones los objetivos a alcanzar no se verbalizan ni recogen puesto que son acciones puntuales sin visión a medio o largo plazo.

Cuando se puede dar de verdad el acompañamiento social, las familias aprenden de verdad. Es cuando puedes devolver a la familia y haces el recorrido con ella. Puede tomar conciencia, darse cuenta y se generan cambios. Empiezan a ser conscientes de que pueden hacer cosas por ellas mismas.(Prof.6).

En ocasiones puede parecer que las mayores dificultades no las tienen estas familias sino los servicios que se muestran incapaces de entender, diagnosticar, intervenir y evaluar todas las necesidades, dificultades y potencialidades de estos grupos convivenciales. Pero, sin relación de referencia es improbable llevar a cabo correctos abordajes de los casos. Se hace hincapié por parte de los profesionales en no trabajar tan parceladamente, considerando idónea la división en áreas o ámbitos pero siempre tratando de vincularlos y no separarlos.

⁴³ Por ejemplo un recurso como la Renta Básica lleva implícita la prestación económica y la técnica para su seguimiento sin embargo en las denominadas Ayudas Extraordinarias que son ayudas no periódicas y puntuales no hay explicitado un seguimiento y basta con la presentación de facturas más el informe social para su valoración.

Los procesos largos en algunas familias son necesarios. La relación de ayuda se tiene que mantener. Son procesos necesarios. Primero es el contacto, luego se consolida la relación de ayuda. Hay que estar.(Prof.2).

En ocasiones a la hora de valorar o implementar alguna ayuda, si hay menores en el domicilio estos se utilizan para poder trabajar la excepcionalidad del caso pero luego no se da una intervención concreta o dispositivo que ponga en marcha una evaluación real de la situación de los menores.

No sirve seguir haciendo las cosas difíciles. Hacen falta recursos de prevención y paliativos. Hay que actuar de forma contundente y trabajar con garantías para romper cuartas generaciones de maltrato. Lo único que rompe es la educación y maduración personal.(Prof.5).

La voluntariedad y disposición no siempre están aseguradas.

La motivación es parte fundamental de cualquier posibilidad de cambio, tanto de las familias como del profesional o institución. Las familias en exclusión social extrema suelen sentirse atrapadas entre la necesidad de cambiar y la de proteger sus patrones habituales de conducta y su organización familiar⁴⁴.

En referencia a esto podemos hablar de la información que proporciona la familia a los profesionales, en ocasiones esta no es completa y hay reticencias a la hora de plantear las “situaciones problema”.

Creo que ella no quiere voluntariamente seguir y éste es un requisito fundamental para poder trabajar. Siento que no haya aprovechado esta oportunidad.(Exp.6).

Voy a las 13,00 horas a la puerta del colegio, no veo a los menores y tampoco a ella, insisto en casa y no hay nadie. Vuelvo a las 14,15 horas y me contesta un desconocido, me dice: ¡si ahora le digo...eh...ha salido con los críos! Y me cuelga.(Exp.5)

Es preciso ponerse en la piel de estas personas y familias, la resistencia al cambio es lógica en el sentido de que cualquier movimiento implica riesgos como pueden ser: perder la identidad, sentimientos de fracaso y pérdida, bloqueos familiares alrededor de las nuevas posibilidades de cambio.

Un entendimiento muy discutido sobre lo contractual.

El cumplimiento o no de los objetivos planteados de forma contractual (versus Acuerdos de Incorporación) no se elabora de forma similar por los profesionales intervinientes. Y sobre todo, el mayor problema es que en muchas

⁴⁴ Una lectura desde la teoría sistémica de este punto llevaría a decir que a la familia le interesa mantener el síntoma (un hijo toxicómano, el cabeza de familia en prisión,...) para así continuar funcionando sin cambiar.

ocasiones los Acuerdos o pactos no se entienden como instrumentos de trabajo. No se utilizan habitualmente para:

- Ordenar la propia confusión.
- Planificar o parcelar etapas.
- Ordenar pretensiones.
- Dejar constancia.
- Revisar, actualizar y modificar el proceso.
- Instrumento para nuevos pactos. (Corera e Iribarren, 1998).

En numerosas ocasiones no se utilizan como pactos en los que se basan los itinerarios, se redactan de forma estandar y sin personalizar compromisos o acciones, se redactan y se envían para realmente poner en marcha un cumplimiento refrendado en primera instancia por la institución, servicio y profesional.

En un gran número de ocasiones la intervención se pacta con un solo miembro de la familia pero hay ocasiones en los que se involucra a toda ella. Resulta complicado, al ser unidades convivenciales con dos o más núcleos familiares plantear una intervención en términos contractuales. A continuación se presenta un ejemplo de Acuerdo de Incorporación con el fin de ilustrar el tipo de acciones a los que se comprometen tanto la familia como el Servicio:

<i>Cabeza de familia.</i>	<i>Buscar y mantener un empleo, Inscribirse en el INEM, Organización económica: 20 euros, Dar un paseo diario de una hora, leer cuentos a los hijos</i>
<i>Madre.</i>	<i>Hacer comidas, cenas y limpieza de la casa. Meter a los niños en la cama a las 21,00 horas. Despertarse y llevar a los niños puntuales al colegio. Aprender a leer y escribir.</i>
<i>Novia del Hijo.</i>	<i>Visita ginecológica. Ayudar en la organización doméstica. Inscribirse en el SNE (antiguo INEM).</i>
<i>Otro Hijo.</i>	<i>Acudir al trabajo. Aprender castellano. Sacar carné de conducir.</i>
<i>SSB.</i>	<i>Facilitar profesorado de castellano. Ayudar en la búsqueda activa de empleo y vivienda. Revisión semanal de compromisos.(EXP.1).</i>

Derivación sobre derivación.

Estas familias se relacionan y han relacionado de forma significativa y significativa con un gran número de recursos y servicios y por lo tanto con los profesionales y personas que trabajan en ellos. Se dan relaciones de gran dependencia pero a su vez esta se traduce en intermitente o escasa continuidad de intervención.

En ocasiones los distintos sistemas de protección social se hacen demandas entre ellos de forma muy discrecional, en ocasiones estas son asumibles pero en otras no. Por ejemplo, desde algunos colegios se piden propuestas de intervención psicopedagógica (modificaciones de conducta que vayan trabajando serios déficits en aspectos conductuales) a los Servicios Sociales de Base sin embargo estos estiman que debiera ser el sistema sanitario en concreto Salud Mental quien asumiese la mayor parte de los casos. No hay lógica en los sistemas y protocolarizaciones previamente establecidas para derivación de casos. Por ejemplo, desde Educación se puede derivar directamente a un recurso concreto dependiente del Departamento de Asuntos Sociales y no desde un Servicios Social de Base.

La puesta en marcha de recursos debe tener sentido, a veces los procesos de espera son contraproducentes. Una vez pactada el tipo de intervención hay que llevarla a cabo, no dejar pasar el tiempo y hacer un planteamiento coherente.(Prof.2).

Definitivamente, no todo vale, y todavía no sabemos cuales son los efectos de las numerosas derivaciones que nos hacemos de unos servicios a otros de estas familias. No conocemos los resultados del tipo y forma de respuesta que damos a sus necesidades y vivencias. Actuamos, pero no nos paramos a pensar cómo lo hacemos. En ocasiones esto se denomina “maltrato institucional”, pero en realidad son auténticos dramas de atención y sin sentidos burocráticos.

La profecía autocumplida.

Hay familias que no logran sobrepasar un estado de victimización. Esto puede tener una doble explicación. Primeramente diríamos que es ella misma quien con su actitud y decisión va construyendo su presente y futuro pero también que con demasiada frecuencia la mirada de los profesionales siempre apunta a ello y no varía para devolverle una lectura de sus logros como supervivientes y hacedores de su resistencia diaria ante tanta adversidad⁴⁵.

A veces lo ves desde fuera, pero luego las dinámicas de esas familias son muy caóticas y desorganizadas te engullen. Las profesionales entramos a la intervención y perdemos la objetividad y la familia te arrastra, vives el caos de la familia y lo mantienes. (Prof.2).

⁴⁵ En 1996, Gaviria, Laparra y Aguilar escribían en el cap.13. en “Sociología para el trabajo social”: A pesar de lo que dicen las leyes de servicios sociales en las diversas comunidades autónomas, a pesar de lo que dicen los manuales de trabajo social y servicios sociales, a pesar de lo que se enseña en las escuelas de trabajo social, lo cierto es que las personas y familias en situación de pobreza severa y máxima exclusión, ante la escasez de recursos económicos, se convierten en un serio problema para los servicios sociales generales. La gente en situación de pobreza severa, cada vez que se presenta en los servicios sociales, es percibida por los trabajadores sociales como una invasión, una agresión que les recuerda su falta de medios y que les genera frustración. Ello tiene como consecuencia el rechazo en la mayoría de los casos y el clientelismo en otros.

Aquí hay distintos autores que desde el enfoque sistémico plantear devolver el empoderamiento a las familias frente a la multitud de instituciones, recursos y profesionales que la conocen e intervienen.

La misma denominación de familias multiproblemáticas evoca la de servicios multiproblemáticos y que parece sugerir intervenciones sectoriales y separadas.(Coletti y Linares,2001).

Intervenciones urgentes.

Los recursos, programas, ayudas se suelen activar con este tipo de familias respondiendo a demandas explícitas y urgentes planteadas de forma intermitente o cíclica por un desencadenante que generalmente los profesionales hemos detectado y que consideramos y denominamos de gravedad y que a veces coincide con la percepción de la familia.

Yo estas familias las asocio con la urgencia. Vienen de repente y te transmiten de forma desordenada un cúmulo imposible de problemas, que deben solucionarse al instante: los acaban de echar del piso, no tienen para comer, han perdido los papeles,...(Prof.8).

Este tipo de demanda va indefectiblemente unida a una reacción de estrés en el profesional abordado.

Manejan muy bien todo lo afectivo, son estrategias en este sentido y acabas rindiéndote a su situación. Si puedes y lo tienes, les das lo que te están pidiendo sin realmente pararte a pesar a medio o largo plazo en la intervención.(Prof.4).

La implementación de este recurso-programa-ayuda se considera por tanto correctamente impulsado así como su posterior activación o puesta en marcha sin embargo aparecen dificultades que tienen que ver con la no posibilidad de respuesta inmediata por parte de los profesionales y servicios y con una cultura de lo inmediato y de la premura que posteriormente se refleja en resultados que pueden resultar visibles en momentos concretos pero que a medio y largo plazo no se sostienen en fondo ni en forma.

María llama alarmada al Servicio, con mucha urgencia. Me localizan y la llamo. Sólo me quería decir que no la han ingresado la ayuda por Hijo a Cargo. Cuando nos despedimos me dice: Mi exmarido se encuentra muy mal y mis hijos están muy pendientes de él.(Exp.8).

Profesionales quemados.

Estamos hablando de profesionales agotados y escépticos. Con sentimientos de frustración y desesperanza. En este caso la mitología y creencias de los

profesionales se traducen en desaliento, impotencia o sentimiento catastrofistas. No sólo es un malestar profesional, también es institucional.

Esto se une a la falta o inadecuación de recursos, al sentimiento de desajuste entre las condiciones ofrecidas y las exigidas y el resultado suele ser de un trabajo ineficaz, sin perspectiva y que genera gran ansiedad. Hay desencanto con el trabajo hecho y con el que queda por hacer con muchas de las familias en exclusión social extrema.

Fundamentalmente hace falta gente que crea que las personas pueden cambiar. Da igual el perfil profesional. Y personas que no se frustren si nunca llega el cambio. Personas que tengan tiempo y tranquilidad. Gente con calidad y calidez humana. (Prof.6).

Los profesionales no cuentan con suficientes apoyos, uno de ellos es la posibilidad de tener supervisiones del trabajo realizado. Estas profesiones que trabajan desde y para la persona precisan un esfuerzo por parte de las instituciones en las que se desarrolla dicha labor de implementar dispositivos que complementen y motiven la acción social. Realmente con estos casos, en muy pocas ocasiones se puede dar realmente una actuación reflexiva que desarrolle la capacidad de autoconocimiento y que posibilite trabajar dentro de un proceso metodológico.

El recurso de la supervisión bien entendida me parece fundamental. No vale la supervisión de correpasillos. Ya basta de preguntar a tu compañera en el pasillo: ¿tú que harías?.(Prof.7).

A modo de síntesis, decir que a lo largo del capítulo se han dado una serie de constataciones que han tratado de ser corroboradas a través del método de investigación-acción planteado en el capítulo de metodología.

La primera constatación se refiere a las concepciones y a las vivencias de los distintos actores que se dan cita en los difíciles contextos en los que anida la exclusión y la marginación social. Existe una imagen socialmente construida de las familias en exclusión social extrema, que parece responder a una relación de dependencia y descalificadora que finalmente conlleva la no erradicación de estas situaciones puesto que no se ejerce ninguna presión para conseguirlo. Más bien al contrario, se da una inercia y en ocasiones dejación por parte de las instituciones responsables de su erradicación.

La imagen de la situación de las familias en exclusión social extrema da la impresión de responder a otras épocas y momentos relacionados con la inexistencia de un Estado de Bienestar. Estamos hablando de constataciones reales de privación y de falta de lo más básico para vivir: un espacio o vivienda,

luz, agua, comida. Y de una gran diversidad e intensidad de problemas: dificultades sociales severas, discriminación racial, dificultades de acomodación a los sistemas educativo y sanitario.

Constatar también que el trabajo con las familias en exclusión social se trata de abordar desde distintos dispositivos, pero se hace de formas muy distintas y dispersas. Se da una multiplicación de objetivos y una superposición de instituciones tanto públicas como privadas que intervienen con estas familias. Estas utilizan los recursos y la amplia y consolidada red de sistemas de protección que existen en la Comunidad Foral pero, a pesar de la existencia de la red, esta no responde de forma acertada a las necesidades de estas familias. Hay problemas de accesibilidad relacionados con una desigual distribución de los recursos en el ámbito geográfico y dificultades para la utilización de los recursos existentes.

Las respuestas operativas a la situación de estas familias no vienen inspiradas por un entendimiento de la multidimensionalidad de su situación, es decir, las líneas de trabajo no responden a un enfoque integral donde se aborden de forma combinada las dificultades de educación, vivienda, trabajo, salud,... Además nos encontramos con programas y profesionales con ratios y tiempos de trabajo sobresaturados y en condiciones poco óptimas para desarrollar un trabajo personalizado y de calidad.

Y una última constatación es que no se ha puesto en cuestión la atención a favor de los menores y de futuras generaciones. Las acciones llevadas a cabo con los adultos no se fundamentan en el bienestar de los menores⁴⁶. El núcleo de las actuaciones presentes o futuras, no está centrado en los menores y las consecuencias más graves recaen y recaerán en ellos, los miembros más débiles.

Tolerar la vida de un niño o niña en condiciones de pobreza y marginación es una vulneración delictiva de derechos fundamentales. Entre los derechos básicos del presente está la posibilidad de tener futuro. (Funes, 2008).

⁴⁶ En este sentido (Coletti y Linares 2001) refieren que “el momento del ciclo vital más fructífero para una intervención preventiva con estas familias es también aquel que los servicios consideran el mejor para incidir sobre los individuos en evolución, por lo cual es oportuno un modelo que engarce a los niños en su medio natural y que preconice que la más efectiva prevención infantil se realiza en general estimulando los recursos de los adultos que conviven con ellos”.

Capítulo IV. CASUÍSTICA. Dos familias en exclusión social extrema.

El objetivo de este capítulo es incidir en las percepciones tanto de las familias como de los profesionales, de forma que se puedan analizar las formas de supervivencia y comportamiento de unas, y las estrategias de intervención de otros. Se han seleccionado estratégicamente dos casos por su adecuación a las diferentes tipologías que se han trabajado en la parte marco del trabajo. Se pretende objetivar las situaciones denominadas coyunturales de las estructurales. Se trata de reflejar oportunamente como se dan situaciones en las que va a ser preciso un apoyo continuado y podríamos decir que atemporal con algunos grupos de familias en exclusión social extrema y sin embargo otros, van a precisar del mismo esfuerzo por parte de todas las partes implicadas pero la idiosincrasia del propio núcleo familiar tiene en su base la capacidad de regenerarse ante la adversidad y con la inyección o implementación de recursos y profesionales adecuados en tiempo y lugar es posible y factible salir definitivamente de situaciones de gran dificultad.

Estos casos no se plantean tanto como modelos de intervención o como buenas prácticas, aunque de esta forma también se puedan entender, sino por las situaciones de partida y de llegada con las que se nos presentan. El desarrollo de toda la intervención quiere hacer hincapié en la visión de tratamiento integral con la que se abordan los casos y las distintas trayectorias que se avistan a medio y largo plazo. En la primera parte de los casos se ha dejado integro el discurso de la familia, de forma que refleje la crudeza del relato y posibilite una lectura y análisis del resto del texto.

1.- De la costa occidental centroafricana a la Comarca de Pamplona.

Yo nací en Costa de Marfil, en la segunda capital del país. Fui la primogénita de ocho hermanos y ahora sólo quedamos cinco. Tengo cuatro hijos y un sobrino del que me he hecho cargo porque mi hermana falleció hace dos años cuando estaba visitándome, tenía otros 3 hijos y dos de ellos viven en Estados Unidos y otro en mi país. El nene cada día está mejor, antes lloraba hasta cansar.

Mi hijo mayor tiene 22 años y vive con la abuela. Juan, el segundo vino aquí con 14 años y ahora tiene 21 años, es muy majo y educado. Nadia llegó con 3 años y ahora tiene 10, mi sobrino también tiene 10 años y el pequeño que tiene una minusvalía reconocida de un 82% tiene 4.

En el año 2009 me van a entregar una vivienda de VINSA. Actualmente pago 450 euros por dos habitaciones en alquiler.

Económicamente ¡no llego!, pero yo les digo a mis hijos que soy una luchadora y que mientras viva voy a luchar por ellos. Tengo deudas en dos entidades bancarias porque he pedido préstamos. Uno de 2000 euros para pagar la Seguridad Social de mi hijo durante tres meses y el otro de más dinero para pagar el traslado del cadáver de mi hermana. La tutora de mi hija ha intentado ayudarme porque cuando el resto de niños iban de excursión la mía no podía. Yo me traje toda la ropa de Costa de Marfil para no gastar.

Ahora tengo un trabajo fijo como cuidadora en una Residencia. La Renta Básica me ayudó porque yo no tenía otra cosa. Pero las cosas tienen un límite. Lo mejor fue el trabajo que me dieron, la Renta Básica ayuda a comer pero el trabajo depende de ti. El Empleo Social te facilita el trabajar y cuidar de los niños. Yo, con el trabajo de ahora a veces estoy trabajando y no estoy tranquila, tengo el corazón con los niños que están solos y, solos se tienen que levantar, vestir, desayunar e ir al colegio. Yo quiero dar cariño a los hijos pero con los horarios que tengo es muy difícil.

A mí, en los Servicios me han atendido bien. Primeramente es su trabajo, luego depende de la situación en la que se está. A mí me ayudaron, apoyaron y dieron ideas, yo estaba casi perdida. Hace falta tener voluntad de ayudar. ¡Hay que ver que situación tenía yo!

Si, en ocasiones en algún sitio no me han atendido bien, será porque hay veces que no pueden hacer otra cosa o porque hay otra gente delante. Pienso que no depende de ellos.

Yo no conocía los Servicios Sociales y cuando fui, el trabajador social me dijo: ¡Te voy a dar cita! y me dijo: ¡Ahora tú eres la Madre!, para mí eso fue muy importante porque a mi hijo pequeño lo trajo a España una familiar mía para que lo atendieran aquí y se curara. Tenía dos meses cuando llegó a Pamplona, pero lo abandonaron en el Hospital y entonces yo vine desde Costa de Marfil porque pensé que algo malo pasaba y tuve que demostrar que yo era su madre. El trabajador social me hizo los papeles, los trámites, ¡me ayudó!. Ahora el pequeño está muy bien atendido y yo voy a darle la cena y a sacarlo a pasear. Además, algunos fines de semana los pasa en la habitación con nosotros. Cuando tengamos el piso nuevo vivirá con nosotros.

Yo me empadroné y luego me apunté al Centro de Salud. Ahora me he apuntado a una nueva Asociación de mi país y quieren que me haga de un sindicato. Pienso que las cosas se tienen que hablar con interés, que tienes que saber, saber a dónde vas. Primero ver y luego rechazar o no, es algo de confianza.

Algunas entidades me han ayudado y otras no funcionan bien, además en una de ellas, cuando yo hablaba no me escuchaban y me mandaron a un lugar equivocado. En algunos sitios hay poco cariño hacia la gente pero hay que aguantar. Yo tengo creencias: ¡El que nos manda, nos lleva!. Todos somos inmigrantes en esta tierra, nadie puede decir que la tierra sea suya. Estamos de paseo.

¿Alguna pregunta? Si tengo una. ¿Por qué se cortan los cursos en los Servicios Sociales a pesar de que son tan interesantes?.

Presentación del caso.

Familia inmigrante proveniente de Costa de Marfil. Beatriz de 44 años y sus hijos de 21, 10, 11 y 4 años de edad conforman un núcleo convivencial estable. El menor discapacitado se encuentra acogido por la Dirección General de Familia, Infancia y Consumo de Gobierno de Navarra en un Centro Residencial.

Beatriz se muestra como una mujer fuerte, valiente y dispuesta. Sabe leer y escribir.

La familia cuenta con pasaportes, empadronamientos, tarjeta sanitaria y escolarización. Beatriz, en un primer momento de la intervención, no tenía permiso de trabajo, posteriormente consiguió también el de residencia. El mayor de los hijos cursa un ciclo medio de comercio en un IES y la hija y sobrino cursan educación primaria en un colegio de la comarca de Pamplona.

Han estado años sin ingresos propios y dependiendo de prestaciones y ayudas sociales. Los ingresos económicos procedían de Renta Básica. El apoyo económico ha sido fundamental para que los menores continuaran con los estudios y favorecer la mejor integración familiar y social.

Tiene alquiladas dos habitaciones para los cuatro en un piso compartido por las que paga 450 euros al mes.

El mayor es un joven de 21 años. Está buscando trabajo y ha tenido contactos con distintas entidades sociales que apoyan la incorporación laboral, en concreto trabajan con población inmigrante. Tiene necesidad de apoyo para llevar a cabo un búsqueda activa de empleo (BAE): Currículo Vitae, llamadas telefónicas, etc. Actualmente tiene un permiso de trabajo puesto que ha conseguido un contrato y cotiza a la Seguridad Social, pero no tiene carné de conducir ni coche.

Los menores se encuentran escolarizados y con un buen rendimiento a nivel académico. Cuentan con el apoyo de un programa que atiende el ocio y tiempo libre de los menores y adolescentes en su entorno comunitario.

Trayectoria en el servicio.

Los Servicios Sociales de Base se plantean en un primer momento:

- Que dispongan de los mínimos vitales.
- Favorecer la mejor integración social de la familia en el medio.
- Facilitar el seguimiento del proceso educativo de los menores.

Las acciones que se han llevado a cabo a lo largo de todo el proceso:

- Continuar con los trámites necesarios para la renovación de permisos.
- Continuar la búsqueda de trabajo, en este caso como empleada de hogar aunque se plantea como dificultad añadida la todavía real discriminación de la que son víctimas algunas personas por el color de la piel a la hora de buscar trabajo.
- Mantenimiento de escolarización y de estudios de los menores.
- Estrechar la relación con el menor acogido.

Dificultades relevantes a lo largo del proceso:

- La mayor dificultad mayor ha sido encontrar un trabajo compatible con la atención a los hijos.
- Al no tener permisos de trabajo, la búsqueda de trabajo sumergido ha resultado dificultosa.
- Luego la dificultad ha venido con la renovación de los permisos de trabajo y residencia.
- Clarificar y diferenciar las dificultades de la población inmigrante.

Recursos aplicados.

Identificación de Servicios que han intervenido con la familia:

- Unidad de Barrio de un barrio de Pamplona.
- Servicio Social de Base de una localidad de la Comarca de Pamplona.
- Diferentes de Departamentos de Gobierno de Navarra:
 - Asuntos Sociales: llevándose a cabo un acogimiento residencial a través del Equipo de menores en Dificultad Social y haciendo un reconocimiento de minusvalía a través del Centro Base.
 - Educación.

- Vivienda.
- Colegio de Abogados.
- Anafe
- Cáritas
- Cruz Roja
- UGT

En total han intervenido 11 servicios con la familia aunque de manera formal o informal se ha contactado con un número mayor. Puntualmente han apoyado en la intervención otras entidades.

Identificación de Programas y Recursos implementados:

- Renta Básica.
- Ayudas extraordinarias.
- Ayudas económicas y de alimentos.
- Becas de comedor del Ayuntamiento de la localidad.
- Bonos de piscinas del Ayuntamiento de la localidad.
- Empleo Social Protegido.
- Justicia gratuita.
- Servicio de orientación para la regularización.
- Diferentes cursos de formación.
- Apoyo psicosocial a través de psicóloga Servicio Social de Base de la localidad.
- Apoyo en el ocio y tiempo libre de los menores a través del Programa Preventivo y los grupos de ocio del Servicio Social de Base de la localidad.
- Apoyo en la incorporación sociolaboral a través del Programa de Incorporación Sociolaboral del Servicio Social de Base de la localidad.

Análisis de las situaciones abordadas y recursos implementados.

Precariedad económica.

A continuación se pasa a detallar las distintas cantidades económicas que han sido concedidas a lo largo de estos años para apoyar el trabajo de intervención y para lograr la incorporación sociolaboral de este núcleo familiar.

Renta Básica.

Con el cumplimiento regular de todas las acciones recogidas en el acuerdo de incorporación.

2001	Agosto a Diciembre.	2.412,18
2002	Enero a Diciembre.	3.550,52
2003	Enero a Diciembre.	5.926,78
2004	Enero a Diciembre.	5.821,9
2005	Enero a Abril.	1.934,12
Total		19.192,81 euros.

Empleo Social Protegido.

2005-2006	Marzo a Febrero (a $\frac{3}{4}$ jornada)	10.059,24 euros.
-----------	---	------------------

Cobro de Prestación por Desempleo.

2006	Marzo	841,68 euros.
------	-------	---------------

Otras prestaciones familiares:

2007. Ayuda Familia Numerosa. 595,81 euros

Comedor escolar de la hija subvencionada al 100% por el Ayuntamiento de la localidad.

Estas cantidades han sido complementadas de forma intermitente con ingresos derivados de trabajo doméstico en economía sumergida necesarios para la mínima supervivencia de la familia.

Situación irregular.

En el ámbito jurídico-administrativo y en referencia a la documentación y normalización la entidad que más le ha ayudado y asesorado ha sido Anafe. También tras la denegación de un permiso para su hijo, se intervino oportunamente coordinando recursos. Se le orienta y se solicita Justicia Gratuita, consiguiendo al final el permiso requerido.

Baja cualificación profesional.

Beatriz ha llevado a cabo diferentes cursos de formación con muy buen aprovechamiento. Todos ellos estaban encaminados a conseguir su inserción en el mercado laboral.

- Curso de Ayudante de Cocina a través de un sindicato.
- Apoyo para la incorporación laboral: presentación de documentación como vida laboral y tarjeta de mejora de empleo sellada, realización del Currículo Vitae, acudir a bolsas de empleo y justificarlo, acudir a las citas con el Servicio Social de Base (SSB) y mostrar interés, acudir y aprovechar la formación del programa.
- Contrato como Ayudante de cocina en Residencia Geriátrica. (5 meses).

Desde su llegada a Navarra siempre manifestó interés por formarse como Cuidadora de personas mayores. La conciliación de la vida familiar con los periodos formativos y también con los laborales (en economía sumergida en empleo doméstico) ha sido muy dificultosa y dolorosa en cuanto a la imposibilidad de compatibilizarla. Los menores han quedado a cargo de personas ajenas a la familia y a su entorno y en ocasiones han estado solos. Estas situaciones han generado un gran sufrimiento tanto en los menores como a la cabeza de familia.

Trayectoria laboral.

Durante los primeros años de estancia en Navarra (años 2001-2004) Beatriz tuvo serias dificultades para incorporarse al mercado laboral. En primer lugar, por no tener permiso de trabajo y de residencia, y en segundo lugar y tal como ella ha manifestado porque para trabajar en empleo doméstico que era el sector donde ella podía incorporarse, su origen y su color, lo hacían más difícil.

Cuando consiguió el primer permiso de trabajo en el sector del servicio doméstico, su primo le dio de alta en la seguridad social, y aunque no es exacto que trabajase para él, esta circunstancia le permitió conseguir el permiso de trabajo para cualquier actividad y fue contratada en el Empleo Social Protegido del Ayuntamiento de la localidad en tareas de limpieza durante un año.

Éste es uno de los casos en los que el recurso de Empleo Social Protegido ha sido muy eficaz puesto que ayudó a aumentar la autoestima de Beatriz y éste fue el primer trabajo normalizado para ella. Con él, amplió su currículum y ganó en seguridad mejorando su situación económica. Antes de terminar en el Empleo Social Protegido consiguió un trabajo de media jornada en una residencia pudiendo compatibilizar ambos trabajos. La evaluación de su paso por el Programa fue satisfactoria en cuanto al cumplimiento de deberes (fichar

entrada y salida), no faltó al trabajo sin motivo justificado, avisó de las posibles ausencias y justificó motivos de bajas y de salidas médicas.

Posteriormente consiguió un trabajo como auxiliar de clínica en otra residencia. Este trabajo lo continúa realizando en la actualidad con un contrato indefinido.

Su hijo mayor vino a Navarra con 17 años y ha finalizado sus estudios. Ha conseguido también el permiso de trabajo y residencia, trabajando actualmente con un contrato temporal. La madre vivencia esta trayectoria de forma muy satisfactoria a pesar del mucho sacrificio que le ha supuesto. Todavía se refiere al joven con preocupación.

Responsabilidad en la atención de los menores.

Los menores se han incorporado normalmente a la enseñanza obligatoria, acudiendo con regularidad y normalidad a los centros educativos y con un aprovechamiento óptimo. Su hijo mayor, que vino a Navarra con la formación obligatoria cursada y terminada ha realizado estudios de Grado Medio.

El ámbito comunitario.

El trabajo comunitario con esta familia se ha centrado en los menores que hacen deporte (juegan a balonmano) y acuden a grupos de ocio y tiempo libre. Beatriz se relaciona sobre todo con su propia familia (primos, etc.) y con personas de su país, aunque también con compañeras de trabajo españolas.

Este trabajo de inserción en la comunidad se ha facilitado gracias al Programa de Prevención y los grupos de ocio y tiempo libre que existen en la localidad en la que viven. Con ellos se intervino de forma muy oportuna para apoyar en el proceso de duelo que tuvo que llevar a cabo el sobrino tras el fallecimiento de su madre y quedarse a cargo de la tía. Así mismo, han cubierto tiempos en los que Beatriz no los ha podido atender desde una perspectiva educativa y de ocio.

Alojamiento precario e inadecuado.

En un primer momento la familia fue acogida en un piso propiedad de un familiar, disponiendo en la actualidad de dos habitaciones por las que paga un alquiler. En el momento en que se pudo solicitar vivienda de protección oficial tanto de alquiler como de compra se hizo. El reunir todas las condiciones necesarias para su solicitud ha sido igualmente resultado de un proceso de intervención pautado y continuado en el tiempo, siendo actualmente adjudicataria de una vivienda de protección oficial (V.P.O) de compra de régimen especial que se está construyendo en San Jorge.

Análisis del modelo de intervención.

Detección y Acogida.

Se conocen intervenciones con ésta familia desde el año 2001, año en el que Beatriz se instala en Navarra, pero las actuaciones desde el Servicio Social de Base informante comienzan en el año 2002.

Un diagnóstico previo a la intervención.

Desde un principio al acercarse al caso se puede observar que el diagnóstico fue fundamental a la hora de abordarlo. Las profesionales refieren entre líneas haber realizado lecturas de las razones que llevaron a la familia a iniciar el proceso migratorio. Se ha visto como imprescindible conocer el periodo de tiempo que llevaban en el país y en la Comunidad Foral.

Un punto clave y fundamental es la situación legal y documental.

Con respecto a las familias inmigrantes se añaden cuestiones más concretas muy relacionadas con la irregularidad, algunas son: dilatación en los procesos, ordenes de expulsión, tener antecedentes penales, perdidas de documentación,...(Prof.8)

La edad en que inició el proceso migratorio cada miembro de la unidad familiar se tuvo en cuenta puesto que las vivencias en cuanto a la integración en la nueva comunidad y entorno podían ser muy distintas. También se piden referencias en cuanto a idioma y contexto del que proceden. Esta familia mantenía un estatus medio en su país no pasando privaciones y contando con apoyos familiares y comunitarios muy sólidos.

En relación a este caso la salud y las creencias relativas a ella y a la enfermedad han influido decisivamente en todo el itinerario. Beatriz tenía la esperanza de sanación de su hijo pequeño y por ello lo envió a nuestro país, esta expectativa no ha sido cubierta por la patología del menor pero si al menos oportunamente sostenida.

Beatriz hace puntualmente referencia a su estado de vida, refiere ser viuda, parece que sobre todo su experiencia vital viene marcada por su estado de monomarentalidad que le ha hecho hacerse cargo sola de cuatro menores en un medio que en un corto y medio plazo se ha manifestado muy hostil.

La intervención.

La intensidad del trabajo con la familia ha sido elevada, de una forma integral abordando cuestiones económicas, de documentación, de educación, de vivienda, etc. Los servicios y recursos implementados han sido numerosos pero utilizados de forma eficaz. La familia ha sido la que ha solicitado la

intervención y ha decidido sobre el proceso y programa de intervención a realizar.

Toda la intervención ha estado marcada por los valores y creencias que la cabeza de familia ha ido manifestando acerca de la familia, la educación y el trabajo. En estos valores, muy coincidentes con los aceptados mayoritariamente por la sociedad acogedora son en los que de forma objetiva o subjetiva se han asentado los esfuerzos de ella misma y de las profesionales para la buena consecución del caso.

Resultado de las intervenciones.

La trayectoria se puede considerar exitosa. Desde la perspectiva temporal se observa como la cabeza de familia, llega de un país ajeno a la cultura y costumbres de la sociedad mayoritaria, se encuentra sin medios de subsistencia, sin formación, sin papeles y por lo tanto sin posibilidad de trabajar legalmente y a lo largo de unos años se observa una inserción en el mundo laboral y social de la localidad en la que actualmente reside refiriendo un nivel de bienestar que se podría denominar adecuado.

La cabeza de familia refiere que viene a trabajar y a conseguir un futuro mejor para toda la familia, pero la situación de Beatriz en un primer momento es de irregularidad, sin permiso de trabajo ni residencia y con dificultades para conseguir empleo. Más tarde y para ampliar sus estudios llega su hijo mayor y en el año 2006 , Beatriz acoge a su sobrino, después del fallecimiento de su hermana.

En los años 2002, 2003 y 2004 Beatriz ha necesitado de la Renta Básica y de las ayudas concedida por Cáritas para subsistir. En el año 2003 consigue el permiso de residencia , en el 2004 el de residencia y trabajo para servicio doméstico por cuenta ajena, y en el 2005 el permiso de trabajo para trabajar en cualquier sector. (REF.2)

Este caso podríamos encuadrarlo en las denominadas familias dependientes. Esta familia presentaba serias dificultades en cuanto a ámbitos relacionales, educacionales, formativos, laborales, legal-administrativo y económico. El ámbito sanitario requiere una mención especial porque el pequeño con un grado de dependencia muy alto no ha permanecido en el hogar de forma continuada. Su situación ha sido un resorte importantísimo que ha servido de base a la motivación de Beatriz de continuar apostando por su proceso vital. Ella en momentos puntuales ha precisado del apoyo psicológico de profesionales y con ellos ha solventado situaciones de crisis que como planteábamos a la hora de las tipologías responde a crisis puntuales por acumulación y gravedad de situaciones problemáticas. Son situaciones que a medio y largo plazo tienen un buen pronóstico, una vez implementados los medios necesarios para la superación de ese momento de crisis.

Este caso ilustra una primera tipología de casos en exclusión social extrema que responden a situaciones coyunturales y advenidas. Presentan momentos de crisis y situaciones de fuerte desamparo y necesidad, pero que siendo apoyados con dispositivos oportunos y eficaces, las situaciones problemáticas de origen tienden a remitir y resituar a la familia en un estado de mayor confortabilidad y armonía que facilita retomar itinerarios vitales normalizados y elegidos. En estas familias la posibilidad de cambio es clara y manifiesta.

2.- La familia que paró en el tren.

Yo nací en el Poblado de Santa Lucia, mis padres se llamaban Manuel y Angustias, allí estuve hasta los 12 años. Luego nos fuimos a Portugal, yo tenía 13 años y 9 hermanos, (ahora 3 viven en Galicia y 5 en Portugal). Cuando llegamos a Portugal mi padre se marchó y yo con 14 años me fui a vivir con mi abuela paterna a San Jorge en un antiguo colegio abandonado. Luego viví en Madrid en el barrio de San Blas con mi padre y con su otra mujer que tenía 3 hijos. También vivimos en la Cruz de los Caídos.

Mi marido tiene 13 hermanos y nació en Santa Lucia. Él y yo nos conocimos porque éramos primos.

Me quedé embarazada de mi primer hijo pero mi marido no lo pudo conocer hasta que tuvo 5 meses. Él vivía en Pamplona aunque se fue a Galicia y antes de tener al niño me llamaba por teléfono a Madrid y me decía que me montase en un tren y que a las 8 de la mañana estaría en Galicia. El niño nació en el Hospital de Santa Marta, allí estuvo 5 meses pero la policía y la trabajadora social del hospital me ayudaron y nos llevaron al tren. Desde entonces siempre estuvimos juntos y fuimos al río y a jugar.

Nuestra familia nunca quiso nuestra unión por eso tuvimos que escondernos. Estuvimos 3 o 4 años escondidos en el coche, dormíamos en hoteles baratos y cuando se acababa el dinero pedíamos o robábamos. Nuestra familia nos buscaba pero nosotros fuimos a Zaragoza, a Barcelona y también a Sevilla. Un día que eran las fiestas de Tudela un hermano de mi marido nos vio y dio orden a otra hermana de venir. Yo lloraba y estaba muy asustada porque pensaba que vendrían a pegarnos pero, nos perdonaron. Luego ya hubo confianza y yo ya no miraba con miedo.

En Pamplona nació mi segundo hijo, vivíamos en unos barracones donde el Pamplonica, al lado de la perrera municipal. Luego en Portugal, nació mi tercer hijo que tiene 16 años y vive con mi madre en Portugal. Volví a Santa Lucia y nació mi cuarto hijo pero estuve 1 mes o 15 días y me fui a Portugal. Luego nació mi quinto hijo. Vivíamos en Portugal de pedir, pero a mi marido lo metieron preso y me fui a vivir donde la cárcel, en Soria. Vivíamos en la puerta de la cárcel y Cáritas nos traía alimentos y ropa. Los niños aparcaban los coches en la plaza.

Cuando mi marido salió de la cárcel mi cuarto hijo tenía cuatro años y nos fuimos a Salamanca. Compramos una caravana y una furgoneta de esas pequeñas pero como no teníamos un seguro, sólo tuvimos la caravana 4 o 5 meses porque nos la quitaron. ¡Lo mejor es tener un seguro!. Trabajábamos en las patatas pero se gastó el dinero y además la policía nos quitaba el coche. Yo estaba con 4 o 5 niños pero mi marido sólo quería andar y andar. Mi marido ES muy celoso.

Luego nació mi sexto hijo en Pamplona, otra vez nos asentamos donde el Pamplonica pero luego estuvimos debajo del puente de San Jorge. Me conocían todos: la policía, las carnicerías, las tiendas. Yo quería una casa pero no me ayudaron en la Asociación. Mi

marido se encontraba mal y bebía y robaba. A mí, lo que más me ha gustado siempre es Pamplona, ¡me tenían que haber dado una casa en Pamplona. Con mi marido y mis hijos trabajando!.

Mi segundo hijo se quedó en Sevilla viviendo con un tío mío y el mayor que vivía en Galicia también se fue 6 meses a vivir a Sevilla. Los niños estuvieron en un colegio en Zamora y estaban muy contentos, pero mi marido se marchó y yo tenía que ir con él. En Sevilla podía haberme quedado con mi tío.

Mi marido a veces se enfada. Una vez que se enfadó se fue a Sevilla y se “trujo” a los 2 hijos a fiestas de Tudela. Llegaron a medianoche y tenían hambre, yo les preparé la comida. Mi marido no paraba: para Galicia, para Soria, para Barcelona, para Zaragoza.

En Tafalla estuvimos en un barracón muy calentito al lado de la estación y en Olite debajo del puente.

Para mí, lo más importante son mis hijos y mi marido. Él no tiene cabeza: ¡tanto andar, tanto andar!. Pero él es mi marido y padre de mis hijos. Yo me canso y siempre discutimos. Todo es por la droga, por la aspirina. ¿Yo? Nada, la única cosa el café con leche y alguna manzanilla.

Este es el único pueblo que nos ha ayudado, la mejor ayuda ha sido la escuela, los alimentos, el trabajo y la casa. Hay asistentes que no sé para que están y para qué trabajan. A mí me ha gustado la formación, además me llevaban en un taxi de aquí para allá. Me gustaría aprender de cocinera para hacer pasta.

Trayectoria en el servicio.

Planteamiento del Servicio.

Se conoce a la familia desde el año 2004. Vienen en tren y ocupan una caseta de un solo habitáculo de 18 metros cuadrados junto a las vías del tren en la localidad. No tiene agua corriente ni luz y presenta un altísimo grado de humedad con las ventanas y paredes completamente deterioradas. Es una zona mas o menos céntrica y muy transitada por lo que el conocimiento por parte del Servicio Social de Base de que la familia se ha asentado allí es muy rápido. Llevaban unos días mendigando dinero y comida. El caso es abordado de forma inmediata una vez es detectado por los profesionales.

Dadas las circunstancias de la familia en lo relativo a los menores, la inhabitabilidad de la caseta y los “rumores” que se están produciendo en la localidad se decide abordar el caso con la mayor inmediatez posible. (REF.1).

El núcleo familiar presenta una serie de dificultades:

- A nivel de salud: consumo de alcohol y de estupefacientes por parte del padre, así como una patología mental (en ese momento sin diagnosticar), los menores sin seguimiento pediátrico.
- A nivel relacional: aislamiento social, malas relaciones entre pareja y supuestas malas relaciones con familia de ambos (destierro por “juntarse” miembros de una misma familia), malos tratos de él hacia ella (sentencia pendiente).
- A nivel jurídico- legal: falta de documentación de gran parte de la familia, varios delitos de robos y hurtos sin sentencia.
- A nivel educativo: menores sin escolarizar, analfabetismo de la madre
- A nivel de vivienda: su estado era la itinerancia.
- A nivel económico: sin trabajo y ejerciendo la mendicidad tanto menores como adultos.

Los recursos personales o comunitarios con los que cuentan en un primer momento son muy escasos. Los dos adultos manifiestan voluntad de cambio en sus vidas y dicen estar dispuestos a implicarse ante un itinerario de inserción socio laboral. La familia lleva varios años sin mantener contacto con su grupo familiar de origen que se encuentra en diversos lugares de España. No tienen ningún apoyo y además las relaciones entre la pareja están muy deterioradas. Los menores los han seguido en toda su trayectoria y aunque se ejercen “cierta protección” hacia ellos en cuanto a la satisfacción de las necesidades más básicas o primarias como es el afecto, la comida y el “cobijo”, la pareja desconoce los derechos de los menores así como sus obligaciones de protección y son incapaces de ofrecer a esos menores una vida más digna.

Recursos aplicados.

Identificación de Servicios que han intervenido con la familia:

- Unidad de Barrio de un barrio de Pamplona.
- Servicios Sociales de Base de varias localidades navarras.
- Servicios Sociales de otras comunidades autónomas (Galicia, Madrid, Zamora)
- Diferentes de Departamentos de Gobierno de Navarra:
 - Asuntos Sociales.
 - Educación: Atención a minorías, equipo de orientación del centro educativo.
 - Vivienda.

- Salud: Servicio Social de Salud, Salud Mental, Drogodependencias, Centros Salud, Hospital.
- Ámbito Jurídico: Colegio de Abogados, Atención jurídica a la mujer, Juzgado de Paz, Juzgado penal, Registro Civil, Consulados español en el país de origen de la familia y el correspondiente en España, Policía Foral Judicial.
- Servicio Navarro de Empleo (SNE)
- Cáritas
- Cruz Roja
- UGT

Identificación de Programas y Recursos implementados:

- Renta Básica.
- Ayudas extraordinarias.
- Ayudas económicas.
- Banco de alimentos.
- Entidades bancarias.
- Empleo Social Protegido.
- Escuela Taller.
- Justicia gratuita.
- Diferentes cursos de formación.
- Apoyo en el ocio y tiempo libre de los menores a través del Programa Preventivo y los grupos de ocio del Servicio Social de Base de la localidad.
- Apoyo en la incorporación sociolaboral a través del Programa de Incorporación Sociolaboral del Servicio Social de Base de la localidad.(EISOL)

Esta familia pertenece a la minoría étnica gitana o comunidad romaní, se hace necesario justificar la presencia de esta minoría en el trabajo. Los gitanos son un colectivo objetivo prioritario de algunas políticas sociales por su idiosincrasia y por las dificultades de integración en la población mayoritaria en las que se han visto envueltos.⁴⁷

Algunos colectivos de gitanos han sido caracterizados por una serie de atributos que, además de estereotiparlos como una familia tradicional gitana,

⁴⁷ Laparra, Miguel (2001), en 1997, para el caso de Navarra se estimaba que el 89% de los hogares gitanos se encontraban afectados por algún factor de exclusión social y que la intensidad de la exclusión social en los gitanos era casi el doble que la de una familia biparental de la etnia mayoritaria.

han incidido en la discriminación hacia esta minoría étnica. Nos estamos refiriendo a grupos que viven en condiciones muy marginales y segregados. Se les caracteriza por:

- Vida en familia extensa, por lo que carecen de la noción de familia nuclear.
- Un estilo de vida orientado hacia la comunidad.
- Ausencia de fronteras entre lo que es privado y lo que es público (la privacidad no existe debido a su estilo de vida, pero también por su relación con la propiedad).
- Consideran el alojamiento actual como temporal y provisional.
- Orientación en el presente.
- Una clara división de los roles de género en la familia gitana, siendo el hombre el proveedor y la mujer la encargada del mantenimiento del hogar.
- Son familias numerosas.

La familia siempre ha tenido un lugar muy importante en la vida de un gitano, el cabeza de familia era siempre el padre, cuando hay que criar a los hijos en general se le presta atención al mayor, que a su vez cuida de los pequeños. Los niños gitanos son muy reacios a abandonar a los padres, aún cuando alcanzan la madurez o crean sus propias familias. En general se puede afirmar que la familia gitana representa el tipo tradicional de familia multigeneracional.

Como vemos la familia que hemos presentado como caso de estudio responde a los distintos parámetros planteados pero sin embargo la situación que se ha expuesto responde a una gran exclusión y segregación.

En el relato tanto de la propia familia como en la descripción del caso se reconocen todos los signos de pobreza reproducida: sentimientos de marginalidad, de estar en peligro, de fatalismo, desesperación, pasividad, agresión, impulsividad, ausencia de planificación y ahorro, desconfianza hacia cualquier tipo de autoridad, incluidos los y las profesionales implicados en el caso.

Análisis de las situaciones abordadas y recursos implementados.

La no escolarización de los menores.

La discriminación en el sistema educativo de los menores gitanos es una realidad también en este caso. Las dificultades o cortapisas de acceso al sistema educativo quedaron palpables en una primera admisión de los menores en el centro educativo, hubo padres de la localidad que pusieron en cuestión esta escolarización.

A pesar del esfuerzo de escolarización, tras dos años de intenso trabajo se ha dado el abandono escolar de la menor de trece años, esto parece responder a valores patriarcales que ponen énfasis en el la necesidad de atender la casa y las necesidades del resto de la familia. El trabajo de retomar esta escolarización no parece socialmente rentable y se hace un mayor hincapié en tratar de incorporar laboralmente a los miembros “activables” de la familia.

Una precaria situación económica.

Una característica que ha acompañado hasta ahora a una parte de esta minoría étnica en torno a lo laboral es un desempleo de larga duración, además de una historia laboral discontinua. Estas características se cumplían en el cabeza de familia y en Juana que refiere haber trabajado “sólo” en el campo recogiendo patatas. Una clave de la situación económica es la dependencia de las ayudas sociales y de actividades relativas a economías sumergidas.

Claves en el mantenimiento y manutención de la familia han sido una serie de prestaciones económicas que a continuación se detallan.

Ayudas Extraordinarias.

2005. Mayo	Ayuda Extraordinaria para la Integración. Pago fianza piso alquiler	1.200 euros
2006. Marzo	Ayuda Extraordinaria para la Integración. Electrodomésticos	591 euros
Total		1.791 euros

Renta Básica.

2005. Junio a Septiembre	Renta Básica	275,56 (60 euros complementos)
-----------------------------	--------------	--------------------------------

Empleo Social Protegido.

2005. Marzo a Noviembre.	Empleo Social Protegido. (cabeza de familia)	598,50*9= 4.807,95 euros
2005. Junio a Julio.	Empleo Social Protegido. (hijo).	628,43*2 euros.(1/2 jornada
2006. Marzo	Empleo Social Protegido	757,26 euros.(jornada

	(hijo).	completa).
Total		6.193,64 euros.

Además se han beneficiado de: Becas para libros, Renta Básica de Inserción, Programa Odontológico.

Violencia doméstica.

El ambiente reinante en la familia siempre ha sido de una resignación general. Y esta vivencia se ha visto traducida también en relación a los abusos físicos de los que ha sido víctima Juana. Las relaciones de la pareja se enmarcan en los términos patriarcales que valoran la sumisión femenina y la protección del varón. Los mecanismos de combate a esa violencia de género como son la denuncia y el hacerla pública han sido utilizados de forma intermitente y a expensas de la mentalidad mayoritaria sin valorar la consideración de tema tabú que para una mujer de este origen tiene.

Las situaciones conflictivas con respecto a la ley.

El cabeza de familia muestra poco respeto a las autoridades y un bajo nivel de autocontrol social, así como por la escasa ética profesional⁴⁸ que bien podía traducirse esta en las repetidas faltas en el puesto de trabajo, las impuntualidades.

La falta de una red de apoyo social o familiar.

Para lograr una serie de contactos sociales es necesario contar con tiempo, pero esta familia ha vivido bajo la presión de lograr conseguir unos mínimos de seguridad material. Además la falta de ayuda mutua entre la familia viene determinada por el fondo cultural e histórico y por las condiciones de vida de ésta. En cuanto a los orígenes, los dos provienen de un “poblado”. Algunos expertos opinan que cuanto más homogéneo es el poblado, más pequeña es la posibilidad de efectividad de las redes familiares, en poblados segregados estas estrategias de vida no tienen ninguna efectividad. Algunas ONGs⁴⁹ están intentando reemplazar la ausencia de redes de apoyo familiar y ayuda mutua por otras actividades mediante la creación de centros comunitarios. (Vasecka, Michal. 2005).

⁴⁸ Vasecka, Michal (2005) *Problemas de exclusión social y doble marginación de la población gitana en Eslovaquia después de 1989* en La Europa de los Gitanos. Laparra,M; Fresno,J.M. en Documentación Social nº 137. Madrid.

⁴⁹ Véase capítulos 5 y 6. Cano, F.(1987) *El reto de los marginados. Una alternativa social y cultural con nómadas y chabolistas*. Centro de Promoción de minorías étnicas. ADSIS. Pamplona.

Se encontraban en una situación personal muy crítica, buscaban ayuda pero hasta el momento no la habían pedido, nadie se la había brindado desde Santa Lucía. Desde el comienzo se han mostrado muy receptivos ante nuestros planteamientos. Siempre han estado dispuestos a colaborar. (REF.1).

La ausencia de alojamiento.

Que se podría traducir en otros términos, es decir, no ser ésta la causa sino la consecuencia. La estrategia de supervivencia siempre fue unida a soluciones rápidas y a corto plazo, sin ninguna perspectiva de mejora en condiciones de vida a largo plazo. De continuo el cabeza de familia se trasladaba y con él toda la familia.⁵⁰

La falta de salud.

La salud de esta familia se encontraba condicionada por factores socioeconómicos. Además al carecer de los requisitos administrativos no podían acceder a la TIS (Tarjeta Universal Sanitaria) con la que se les asignaba médico de familia y pediatra. La familia también arguyó en algún momento haber vivenciado prácticas discriminatorias por parte de algunos profesionales de la salud, aunque es de recibo recordar las facilidades y la flexibilidad con la que algunos profesionales de salud abordan esta tipología de familias respondiendo de manera flexible y real a las verdaderas necesidades y demandas del paciente. Aunque, no se puede pensar que a través de estas prácticas, igual de atípicas que la familia, se dé un cambio de la estructura o formas de la organización sanitaria (indistintamente nos estaríamos refiriendo al ámbito de la Atención Primaria como al hospitalario).

Por su orientación hacia el presente puede explicarse el rechazo hacia la atención sanitaria preventiva. Costó trabajar con la familia la vacunación de los menores y el correcto acceso a la Atención Primaria y urgencias hospitalarias.

La ausencia continuada de seguridad material.

Todos los miembros de la familia han vivido en la pobreza más absoluta, no tenían cubiertos los mínimos vitales de disponibilidad de alimentos, bebida, ropa, casa y calor. La ausencia de esta seguridad vital y su carencia a largo plazo no ha permitido desarrollar la satisfacción de necesidades denominadas secundarias, dicese: identidad propia, autoafirmación, educación, cultura,...

⁵⁰ Reflexiónese sobre las diferencias con la estrategia que llevaría a cabo la población mayoritaria. Primeramente viajaría el cabeza de familia y posteriormente y en función de las condiciones de vida se trasladaría el resto de la familia.

La experiencia del cabeza de familia en cuanto a empleo remunerado se refiere comienza con el Empleo Social Protegido de la localidad. Esto lleva a pensar que el desempleo de largo plazo o permanente que sufría el cabeza de familia perpetuaba el ciclo de pobreza y exclusión. Este caso refleja un número importante de familias en exclusión social extrema, en las que la experiencia del desempleo se perpetua de padres a hijos y se refuerza una subcultura de juventud carente de empleo.

Análisis del modelo de intervención.

Detección del caso y Acogida.

Los Servicios Sociales tienen conocimiento del caso a través de las denuncias de algunos vecinos de la localidad que ven con preocupación como desde hace unos días hay menores por la calles pidiendo dinero y alimentos. Además refieren que han ocupado una caseta al lado de la vía del tren.

Como se aprecia no es la familia la que en un primer momento acude al servicio demandando ayuda, sino que es a partir de una “visita domiciliaria” de los trabajadores sociales de Servicios Sociales y Salud, cuando se inicia una relación de ayuda que en la actualidad continua.

La lectura que se hace es que la familia estaba buscando ayuda pero sin saber donde acudir. Cuando se pide a la familia que explicita su demanda, ésta hace un somero análisis de su trayectoria vital y manifiesta interés por cambiar su vida en aspectos como: salud, empleo, acceso a vivienda, escolarización de los menores, abandono de la mendicidad.

En un primer contacto con la familia se le pregunta “qué están dispuestos a ofrecer y que quieren a cambio a modo de ayuda”. La familia responde que quiere colegio para sus hijos, una casa, un trabajo, etc. (REF.1).

En este caso la situación de la familia es abordada por el Servicio Social de Base que cuenta entre sus profesionales con las figuras de Trabajadora Social y Técnico en Intervención Social, el caso se asigna a la figura de Técnico en Intervención Social. Esta persona además tiene formación de Trabajadora Social pero sobre todo tiene una disposición y receptividad hacia personas que sufren estas situaciones. Ella se encuentra apoyada por el resto del Equipo el cual en ocasiones puntuales: vacaciones, bajas,... asume la gestión del caso. También se dan situaciones en las que es precisa la figura de la díada profesional y son dos los profesionales que ocasionalmente pueden estar llevando el seguimiento. Ejemplos donde se vio imprescindible el apoyo de dos profesionales son:

cuando se vivió una situación de crisis por la aparición repentina de uno de los hijos y su novia en la familia o tras varios episodios de violencia familiar.

Conviene tener en cuenta la idoneidad del sexo y edad de los profesionales intervinientes.

Es muy importante que alguien asuma en gran parte la responsabilidad en la gestión del caso. Independientemente de la planificación de la intervención, que se puede desarrollar en equipo, la intervención propiamente dicha, es conveniente que la lleve solo un profesional, que sea quien coordine, y lleve a cabo todas las actividades planteadas porque de esta forma la visión es mas global, se evitan duplicidades, y se hace un mejor control de todo el proceso. Para la familia es muy importante que haya un solo referente aunque debe saber que esta persona tiene detrás a todo un equipo que le apoya. (REF.1)

Un diagnóstico previo a la intervención.

En un primer momento el caso presenta una situación de gran dramatismo y pauperidad. Es preciso el abordaje inmediato puesto que es preciso cubrir las áreas del alojamiento, la manutención (hasta entonces resuelta a través de la mendicidad y de pequeños hurtos), la escolarización de los menores, la salud de todos los miembros de la unidad familiar.

Cabría decir que en un principio se hace mayor hincapié en el pronóstico (que pasará si no se hace nada...) que en el diagnóstico propiamente dicho, ya que el análisis de la situación de la familia y valoración del estado de los menores nos lleva a intervenir de forma inmediata en algunos ámbitos como salud e higiene, colegio, empleo. (REF.1).

El diagnóstico de partida es muy sencillo y está basado en necesidades observables, expresadas por la familia y muy evidentes como: alimentos, ropa, escolarización, salud y trámites administrativos muy básicos. Conforme se va estableciendo mayor contacto con la familia se empiezan a detectar más áreas de intervención como la vivienda, servicios especializados, jurídico, formación y empleo. A partir de aquí se realiza una intervención más estructurada a través de un plan de caso.(REF.1).

Una intervención compartida con la familia.

Desde un principio se planteó una intervención conjunta entre familia y profesionales, hay una serie de compromisos que tanto la familia como los Servicios Sociales de Base adquieren conjuntamente que son los que constituyen el eje de la intervención.

La propuesta fue trabajar con la familia siempre que colaborara en los ámbitos y carencias detectadas: búsqueda de vivienda, escolarización de los menores, búsqueda de empleo, seguimiento salud (pediatría, salud mental), aspecto jurídico (multas, juicios pendientes), administración económica. (REF.1)

Esta intervención se plantea a través de áreas de necesidad detectadas conjuntamente con la familia.

Aceptaron todas las propuestas de intervención. Parece que hasta ese momento nadie les había ofrecido nada y son relativamente conscientes de que necesitan ser apoyados. No rechazaron ninguna, más tarde si que aparecen reticencias a colaborar en algunos aspectos. Por ejemplo; cuando se le propone al marido que participe en un proceso de desintoxicación. (REF.1).

La intervención también a conllevado avances y retrocesos a lo largo de todo el proceso, los momentos de recaídas son importantes de cara a poder releer las intervenciones en otras claves y dar nuevos impulsos a lo propuesto.

Las tareas que han tenido más dificultad son las que tienen que ver con la promoción personal, el mantenimiento de hábitos adquiridos (economía doméstica, laborales, higiene). En definitiva aquellas tareas socio educativas que implicaban la adquisición de unos hábitos mínimos para que la familia funcionara de manera autónoma.(REF.1).

Una intervención articulada y contractual.

Se ha realizado constantemente una revisión de compromisos y pactos. No ha habido unos periodos previamente establecidos para la mayoría de los objetivos a alcanzar, pero esta revisión ha sido constante a lo largo de la intervención, se ha realizado de forma verbal y a través de documentos que dejan constancia de esos compromisos y de la forma de llevarlos a cabo.

Además la evaluación del caso se realiza en las reuniones de equipo constituidas principalmente para tal fin, en ellas se lleva a cabo una valoración general de los objetivos cumplidos, de las estrategias utilizadas ante situaciones conflictivas y de la situación actual de la familia en los ámbitos de intervención.

Con la familia se ha trabajado en sesiones de valoración de su situación actual con respecto a la anterior para que sean ellos quienes reflexionen sobre las experiencias vividas a lo largo de este tiempo. En este sentido esto es lo que se denominaría evaluación conjunta, aunque la capacidad de percepción de la realidad que viven suele no responder a los modelos de evaluación utilizados desde los recursos.

Resultado de las intervenciones. Valoración general.

En la valoración de este caso se vislumbra esa parte de “luces y sombras” de la intervención con estas familias. La cronicidad, la disfuncionalidad, el estar fuera de las reglas sociales y haber vivido una vida marginada y estigmatizante han imposibilitado e imposibilitan avances en clave de itinerario.

Las intervenciones han podido ser y de hecho han sido oportunas y han favorecido cubrir los espacios de manutención, cuidado, higiene de todos los miembros de la familia. A su vez han permitido una cobertura económica y una escolarización de los menores. Pero esta familia tiene un pronóstico muy complicado en cuanto a incorporación social y laboral.

Las intervenciones que han funcionado son las que la familia percibe como necesidad vital, son aquellas actividades en las que la familia se ha implicado mas. Yo pienso que hay muchas que han funcionado porque la familia tiene una mejor calidad de vida que antes de la intervención. Lo que ocurre es que en cuanto a hábitos adquiridos y autonomía se refiere la intervención no ha tenido mucho éxito (REF.1).

También ocurre que hay intervenciones que en un principio han funcionado y que luego más tarde no. Esto es porque la familia durante todo este tiempo ha pasado por muchos estados de ánimo y situaciones diferentes. En estos momentos es muy difícil hacer esta valoración porque hay mucho objetivos cumplidos por nuestra parte y áreas de necesidad que se han ido cubriendo pero con una implicación muy baja (REF.1).

Se ha trabajado en coordinación con recursos y servicios, poniéndose en contacto con todos en mayor o menor medida. El hecho de esta coordinación es claro que ha permitido una mayor agilidad en la resolución de las situaciones.

El trabajo de acompañamiento intensivo y de interés real por parte de la profesional de referencia y del servicio ha sido clave a la hora de su consecución.

Esta ha sido la primera familia con una intervención tan intensa y estructurada con la que se ha trabajado en nuestro Servicio y nos ha aportado:

- Nueva visión sobre la intervención con este tipo de familias.
- Adopción de estrategias de trabajo con familias.
- Necesidad de diseñar plan de acción.(REF.1).

Así mismo se ha logrado trabajar de forma empática con la familia.

Además nos ha aportado mucho a nivel metodológico, porque aunque todas las familias ni sus dinámicas no sean iguales, la necesidad de trabajar con ellas por áreas de necesidad y estructurar el trabajo es la mejor manera de hacerlo.

También ha cambiado mucho el concepto que se tenía de relación de ayuda. Se ha comprobado que muchas veces los profesionales trabajamos con las familias para conseguir los objetivos que hemos puesto nosotros para ellos y que muchas veces son nuestras expectativas de cambio y no la de ellos. Hemos aprendido a no frustrarnos por los objetivos no alcanzados porque no solo dependen de nuestra intervención sino de la asunción de responsabilidad que principalmente tiene la familia (REF.1).

Este caso ilustra una caracterización de las familias que hemos denominado Familias en situación de ruptura con el vínculo social. Situaciones reproducibles

y con vocación de permanencia. Requieren de un trabajo como el que se ha expuesto cuyos denominadores comunes serían la dedicación, la intensidad, el coraje, el esfuerzo, la esperanza y la constancia. Pero, se hace evidente esto no basta, la situación de pobreza estructural de la que son herederos toda esta familia va a requerir de más dosis de todo lo anterior y de otras miradas. Éstas posiblemente no tan centradas en la incorporación laboral de los miembros adultos sino en la educación y bienestar de los menores. Así mismo, tendrá que darse una labor de contención y sostén de continuo para desde ahí promocionar a las futuras generaciones.

Capítulo V. PROPUESTAS. Acciones, dispositivos, metodologías y programas concretos para trabajar con las familias en exclusión social extrema.

1.- Redefiniendo los servicios para poder ayudar.

En este capítulo se ha tratado de proponer y establecer mejoras en la aplicación y desarrollo de las estrategias de intervención con estas familias, bien corrigiendo “desviaciones” o mejorando ejecuciones y planteando el adaptarse a nuevas necesidades. A continuación se recogen y sistematizan.

Llegados a este punto es fundamental tener en cuenta la experiencia previa del conocimiento pormenorizado de las intervenciones llevadas a cabo anteriormente, de los recursos aplicados, de las ofertas realizadas y de las que se rechazaron o no se desarrollaron finalmente. Es preciso analizar la oferta y la demanda, el recurso o ayuda ofertada y el realmente demandado y querido por estas familias con respecto a las ayudas brindadas por las distintas Administraciones, Entidades y personas que han ido recogiendo el testigo de trabajar la salida de la exclusión de esa persona o familia.

Los procesos llevados por estas familias en exclusión social extrema y sus miembros son muy complejos, diríamos que muy poco lineales y con muchos altibajos. En este sentido es preciso que cualquier planteamiento que hagamos de intervención tenga como premisas la continuidad, flexibilidad, agilidad (no tanto rapidez) y la claridad. Parece oportuno buscar desde un primer momento la asunción de responsabilidades por parte de la familia o de sus miembros más significantes. Estas indicaciones que se entienden como un oportuno planteamiento de intervención social resulta que en más de una ocasión no es posible desarrollarlas y llevarlas a cabo en la práctica cotidiana. La sobresaturación de los servicios, el tiempo de atención a las personas usuarias gestionado en maratónicos “días de atención”, los ratios de las profesionales y una larga y dispar lista de sinsentidos burocráticos, llevan a que en más ocasiones de las deseadas no tengamos disposición y tiempo para desarrollar las intervenciones. No es posible realizar una acogida, un diagnóstico y una intervención articulada y contractual,⁵¹ que se apunta tienen un claro sentido,

⁵¹. Begoña Pérez plantea que es preciso reconocer que en la práctica actual de los servicios sociales públicos y en las entidades sociales hay experiencias de aplicación de estos conceptos. No se trata, pues, de introducir desde fuera un diseño completamente nuevo, sino de generalizar de forma sistemática y

frente a una implementación de recursos de forma urgente y en la que algunos casos son atendidos en función de una demanda explícita y justificada pero no reflexionada sobre una situación de gran sufrimiento de las personas o familias que nos ocupan.

Algunas premisas básicas del trabajo de intervención con estos colectivos tan fuertemente excluidos, son indicaciones aplicables a cualquier otra tipología de usuarios de los Servicios Sociales en general, pero que sumándoles una acertada referencia profesional y de recursos tendríamos un primer paso andado en relación a la respuesta que desde las distintas Instituciones y Entidades podemos dar a estas realidades de fuerte exclusión y marginación.

2.- Estrategias de trabajo con estas familias. Desde lo profesional y lo personal.

2.1- LAS Y LOS PROFESIONALES. *De los buenos, los mejores.*

Sin duda alguna uno de los pilares fundamentales de esta apuesta por las familias en exclusión social extrema son las y los profesionales que en su papel de interventores sociales tienen la oportunidad de hacerse conscientes de este reto e ir reconociendo los logros que a medio y largo plazo se vayan vislumbrando a la vez que aceptando los límites de una intervención cotidiana con las familias.

Las profesiones relacionadas con “lo social” se encuentran involucradas en una tarea profesional de gran dificultad, una tarea en la que tal vez lo fundamental sea replantearse valientemente las dificultades de esa práctica profesional.

Los profesionales y sobre todo la persona que ejerce la figura de gestor del caso tiene el deber de conocerse y de saber quién es. Debe conocer su capacidad de comunicación, el estilo de discurso que la caracteriza y saber manejar de manera fluida cuestiones como la persuasión, la capacidad de escucha, los ambientes⁵²,...

Recogemos el fracaso y la desesperanza de muchas personas y eso nos obliga a ser adultos. Hay que tener una carga vital y mucha experiencia en la vida. Saber, por

normativa las mejores prácticas de trabajo con población excluida que se vienen desarrollando de manera parcial en la actualidad.

⁵² (Gorri, 2004) refiere en el apartado dedicado a los Programa de intervención psicosocial en el contexto educativo y siguiendo las afirmaciones de J. Mondragón que lo realmente importante para el educador es saber crear las condiciones adecuadas para que el potencial de los jóvenes se pueda manifestar. Algunas categorías serían: responsabilidad, confianza, autoestima, participación, motivación, autonomía.

ejemplo, controlar las emociones, ni dejarlas salir de un modo salvaje, desordenado o violento, ni negarlas⁵³.

Las profesionales deben ser capaces de transmitir confianza, seguridad y poder manejar los momentos de frustración, no solo de las familias, sino de ellas mismas. Deben tener pensamientos útiles y creer en la posibilidad de cambio de las personas. La gestora del caso es la responsable de la intervención y por lo tanto define el marco y encuadre de la acción, esto conlleva la capacidad de generar espacios donde las personas pueden expresarse para ser entendidas en su dificultad y partir de ahí, marcar posibles vías de solución.

Los profesionales necesitamos formación específica para intervenir con este tipo de familias en cuanto a metodología y estrategias de intervención, que considero muy necesarias. También todo lo relacionado con habilidades y técnicas de comunicación y de relación con la familia. Este último aspecto es muy importante porque tienen una gran incidencia en el encuadre de la intervención y su posible éxito o fracaso. Requisitos para una buena intervención:

- Comprensión hacia los problemas de la familia.*
- Empatía.*
- Paciencia.*
- Capacidad de análisis realidad. (REF.1)*

Los profesionales tenemos una serie de funciones innegables con respecto a las familias que atendemos. La primera y básica es crear una relación con la familia, esa relación no se debe basar en una primera demanda sino que debe ir más allá ampliando el foco y conociendo la situación real de esa familia y sus miembros. La segunda clave es definir la corresponsabilidad de esa familia y de los servicios que la atienden, pactando y clarificando la metodología de trabajo y los derechos y deberes que le asisten como ente ciudadano que ha entrado en contacto con ese servicio.

A través de la técnica de lluvia de ideas en referencia a esta cuestión se recogían entre distintos profesionales dificultades como:

- Ajustes en los diagnósticos,
- Tener presentes los objetivos de la intervención a lo largo de todo el proceso,
- Retomar las intervenciones tras incumplimientos en distintas acciones,
- La coordinación con otros profesionales,
- Promoción de prácticas de intervención flexibles y adaptadas a los contextos locales,

⁵³ Testimonio recogido en el libro de Rafael Aliena, “Descenso a Periferia”.

- Sistematización y utilización de los sistemas de registro,
- Trabajo con algunas tipologías concretas: personas con consumos, personas de origen étnico distinto al mayoritario.

Así mismo se recogieron interrogantes⁵⁴ en cuanto al abordaje de estas familias:

- ¿Cuáles son las primeras necesidades que nos planteamos cubrir con estos casos?.
- ¿Cuándo conocemos un caso nos planteamos una calendarización del trabajo a llevar a cabo?.
- ¿Podemos detectar desde un primer momento que “ese caso” requiere de una intervención más individualizada?
- ¿Nos podríamos preparar y prepararlo para comenzar y sobrellevar una verdadera relación entre Servicio y familia? ¿Esto realmente nos interesa? ¿Nos da miedo?.
- ¿Seríamos nosotras como profesionales o el Servicio quién se prepararía para esta relación? Si tuviésemos esto claro, ¿los Servicios no serían mucho más acogedores?.
- ¿Esto favorecería un trabajo de Equipo y en Equipo y no una relación familia-profesional que en ocasiones puede no verse refrendada por el Servicio ni por los recursos a aplicar en su momento?.

Algunas conclusiones sobre el desarrollo de un trabajo social satisfactorio para los profesionales se sintetizaron en varios puntos:

- Es necesario trabajar en Equipo,
- Los sistemas estables de coordinación entre profesionales como las redes son básicos.
- Los Servicios o instituciones donde se desarrolla el trabajo deben respaldar la labor de los profesionales.
- La experiencia es fundamental a la hora de trabajar con estas familias en situación de exclusión social extrema.

⁵⁴ “La gran carga de sufrimientos, incongruencias, violencias y miserias que la mayoría de las familias multiproblemáticas ofrece a quien se presta a trabajar con ellas, produce normalmente, una cantidad importante de reacciones emocionales. Estas vivencias emocionales son parte integrante de la orientación del profesional y pueden facilitar o bloquear la evolución de una intervención”(Coletti y Linares, 2001).

Se presentaron algunas claves de estas funciones en relación con estas familias:

- Tener paciencia, “buen trato”, capacidad de escucha y claridad.
- Reaccionar rápida y oportunamente ante las situaciones de riesgo.
- Establecer redes.
- Intercambiar experiencias.
- Formarse.
- Unir la intervención y la investigación.
- Divulgar el conocimiento.⁵⁵

2.2- CAPACITACIÓN PROFESIONAL.

Como se va vislumbrando a lo largo del trabajo, la formación tanto humana como profesional de las personas que atienden a familias en exclusión social extrema es imprescindible.

La calidad de los servicios sociales depende preferentemente de la cualificación de los profesionales y de su implicación en el trabajo, sorprende que en un sistema como éste, que se define como de responsabilidad pública, se desatiendan tan notablemente aspectos como la clarificación de categorías profesionales y funciones, la exigencia de una formación de base, la formación continua de los trabajadores o la salud laboral (Laparra, 2006).

Inciendo en la resolución de parte de dichas desatenciones se plantea de forma concreta y en clave de competencias una serie de indicaciones en cuanto a la capacitación de los profesionales que trabajan con estas familias. Se recogen en distintos apartados de forma que la sistematización ayude a promover prácticas formativas que avancen en un buen trabajo de intervención.

⁵⁵ No se puede por más que terminar este apartado con los “consejos técnicos” de Mary Richmond (1861-1928) que como indica Mario Gaviria, por evidentes y aparentemente simples, a veces son olvidados:

1. *Poner el énfasis en lo normal, no en lo patológico.*
2. *Evitar la rigidez mental del profesional.*
3. *Ir con la verdad por delante.*
4. *Hablar mucho e intensamente y amistosamente a intervalos frecuentes con los clientes.*
5. *No considerarse infalible.*
6. *Buscar los aspectos positivos de la relación del Trabajo de Casos.*
7. *Estar disponible a las llamadas de emergencia.*
8. *Estimular el cambio de aires del cliente alejándolo de sus tensiones y conflictos.*
9. *Saber ver los avances por escondidos y pequeños que sean, en el caso de que éstos se produzcan.*
10. *Confiar en los clientes, lo que ayuda al éxito.*
11. *Emplear el acompañamiento y la paciencia, y, sobre todo,*
12. *Considerar a las personas desde la honestidad, el efecto, la simpatía, la pulcritud, la puntualidad, la responsabilidad y la estabilidad.*

1- En cuanto a la **Acogida**:

- Capacidad para aplicar los principales conceptos y modelos teóricos utilizados en la intervención familiar así como llevar a cabo un análisis del contexto familiar a partir de estos.
- Adoptar una perspectiva amplia de la persona y familia con las orientaciones metodológicas que sirvan de marco en su lugar de trabajo.
- Analizar y evaluar las necesidades familiares de una manera crítica y reflexiva. Identificar las dificultades del núcleo convivencial relacionadas con la diversidad cultural.
- Identificar las familias en situación exclusión social extrema y formular objetivos y metas de intervención orientadas a mejorar su calidad de vida y bienestar social.
- Identificar los principales recursos personales y sociales con los que dispone la comunidad y saber utilizarlos en el marco de un plan de intervención familiar.

2- En cuanto al **Diagnóstico**:

- Conocimiento y capacidad de aplicar instrumentos de detección de necesidades y situaciones de riesgo en el contexto familiar.
- Diseñar, adaptar y validar instrumentos de evaluación en el ámbito de la intervención familiar.
- Diagnosticar los factores del contexto familiar relacionados con el ajuste de la persona en las distintas etapas evolutivas.
- Identificar y evaluar los factores de riesgo y protección de los problemas de las familias estableciendo los indicadores oportunos.

3- En cuanto a los **Medios o Recursos**:

- Conocimiento de las técnicas de intervención familiar.
- Capacidad de seleccionar y aplicar los instrumentos de evaluación más eficaces para identificar los problemas de las familias y sus miembros.
- Elegir y utilizar diferentes recursos y servicios dirigidos a la familia en exclusión social extrema.
- Analizar el alcance de los recursos familiares y sociales disponibles en los distintos contextos y las poblaciones que acceden a ellos.
- Desarrollar nuevos recursos o alternativas a la situación de las familias que así lo requieran.

4- En cuanto a la **Intervención: prevención, tratamiento y rehabilitación.**

- Realizar actuaciones de protección a los menores, adolescentes, adultos y mayores teniendo en cuenta el contexto familiar y social en el que están inmersos.
- Implicar activamente a las personas y a los grupos destinatarios en la elaboración, desarrollo y evaluación de las estrategias de intervención familiar.
- Diseñar e implementar la evaluación de programas de intervención sobre las familias en exclusión social extrema.
- Analizar reflexiva y críticamente los efectos positivos y negativos derivados de la implantación de programas de intervención familiar.
- Sistematizar la práctica profesional e identificar “buenas prácticas” de intervención.
- Implementar la evaluación de programas para la mejora continua de la calidad de la intervención sobre estas familias.

5- En cuanto a **Comunicación:**

- Saber y querer divulgar los resultados de la intervención.
- Capacidad para informar, sensibilizar e implicar a los actores sociales en la aplicación del conocimiento científico en la gestión de los problemas familiares.
- Promover cambios sociales tendentes a mejorar la calidad de vida y el bienestar social a partir de los resultados de los dispositivos de recuperación social para familias en exclusión social extrema.
- Asesorar y formar a otras profesiones y profesionales implicados en la intervención social.

6- En cuanto a los **Compromisos éticos y de la profesión:**

- Conocer y traducir los principios éticos y morales en el ámbito de la intervención sobre las familias y sus miembros.
- Ajustarse a los principios de participación democrática, control comunitario, justicia distributiva y sensibilidad por la diversidad de individuos, familias y grupos en el desarrollo de las intervenciones.
- Conocer y traducir los derechos humanos fundamentales en materia de respeto, tolerancia, justicia, libertad e igualdad de todas las personas y grupos sociales.
- Adquirir un compromiso deontológico en relación con las familias en exclusión social extrema.

2.3- REGISTRO de la INTERVENCIÓN con las FAMILIAS.

El registro del trabajo de intervención es fundamental a la hora de plantear procesos de mejora en las condiciones de vida de estas familias. Es necesario recoger de manera uniforme y sistemática la valoración que los profesionales y la propia familia realizan sobre la trayectoria planteada y recorrida.

No obstante nos encontramos que en ocasiones hay grandes dificultades a la hora de entender la trayectoria seguida por la familia en el servicio al no existir esa sistematización del expediente. La primera dificultad se presenta con la localización del expediente o de parte de él. En ocasiones resulta complejo puesto que se encuentran guardados por partes y además en armarios o archivadores distintos, además no existen registros concretos de fechas de apertura y luego el registro de la intervención puede resultar en ocasiones disperso. Estos inconvenientes son reales, pero bien es cierto que ya han sido prácticamente solventados con el esfuerzo de informatización que se ha llevado a cabo desde hace unos años en la práctica totalidad de servicios y entidades tanto públicas como privadas que trabajan en Servicios Sociales de la Comunidad Foral. De cualquier forma queda trabajo pendiente en cuanto a unificar criterios de registro y sistematización.

Para la actividad profesional cotidiana se utilizan distintos instrumentos cuya tradición en la profesión del Trabajo Social es innegable. Nos estamos refiriendo a la Ficha Social, la Historia Social y el Informe Social. No obstante es necesario tener en cuenta la importancia de otros soportes más específicos y que tratan de concretar la recogida de la información ya sea informativa, diagnóstica, valorativa o evaluativa. Estos soportes implementados al colectivo que nos ocupa tienen una importancia singular, nos estamos refiriendo a:

- Informes de prederivación.
- Informes de derivación.
- Planes de caso individuales.
- Fichas de seguimiento.
- Evaluaciones intermedias (mensuales, bimensuales, trimestrales, semestrales, anuales,...).
- Informes de finalización.
- Seguimientos y evaluaciones tras el cierre del caso.

Así como a instrumentos que apoyan el diseño de los planes individuales de caso como son los genogramas, ecomapas, los diagramas de flujo y los mapas biográficos y el culturagrama:

- El **Genograma** es una modelización gráfica del sistema relacional familiar, asimilable a un árbol genealógico que incluye al menos tres generaciones. Facilita el trazado de la estructura familiar, el registro de la información sobre la familia (tanto fechas importantes como lecturas sobre el funcionamiento familiar y sus acontecimientos) y posibilita comprender el trazado de las relaciones entre los miembros de la familia.(Lázaro,S.; Rubio,E.; Juárez,A; Martín,J; Paniagua,R. 2007).
- También el **Ecomapa** que pone de manifiesto las relaciones de la familia con su entorno subrayando el nivel de equilibrio entre ella y los recursos de su medio.
- Los **Diagramas de Flujo y los Mapas Biográficos** permiten conocer la cronología de los acontecimientos más relevantes en la vida de la familia y personas que la componen, dan una visión del pasado, del recorrido vital y de los acontecimientos fundamentales en la vida de las personas y apoyan la elaboración de las historias de vida.
- Y finalmente el **Culturagrama** que como instrumento todavía no se encuentra extendido en nuestras prácticas de registro pero que como señalan algunos autores⁵⁶ el incremento de las migraciones y la creciente multiculturalidad de las sociedades occidentales hace surgir la preocupación por desarrollar una práctica del Trabajo Social sensible a estas nuevas situaciones y vivencias que trae consigo la población inmigrante. Es la propia familia o sujeto quien aporta la información y es el sujeto activo de su biografía.

Finalmente añadir que los registros nos tienen que dar los datos suficientes para llevar a cabo una evaluación continua de la intervención. En este sentido es del todo imprescindible:

- Conocer la situación que denominaríamos inicial del caso para poder reconocer los avances y retrocesos en la intervención.
- Saber el grado de capacitación que los profesionales y la propia familia o persona se han propuesto alcanzar.
- Proponer una evaluación creativa a la vez que ajustada a la realidad.

3.- Propuestas concretas que ayuden.

3.1- ALGUNAS CLAVES DE TRABAJO .

⁵⁶ Parker,J. y Bradley,G (2004). Social Work Practice:Assessment, Planning, Intervention and Review. Exeter:Learning Matters Ltd.

- **No culpabilizar.**

Hay que entender determinadas conductas y actitudes de las familias en exclusión social extrema como manifestación de una dificultad. La lectura de la orientación sistémica refiere que no se trata de trabajar sobre los síntomas, sino con las necesidades y capacidades⁵⁷.

Parece oportuno ofrecer a estas familias la posibilidad de participar en una relación educativa desde las oportunidades que ofrece la vida cotidiana trabajando la adquisición de habilidades y destrezas que permitan un “normal” desenvolvimiento. Esto no hay que confundirlo con la exculpación de la que también son víctimas estas familias. Esta es otra forma de no darles nombre ni reconocerles capacidades. Este tipo de lecturas suelen ir unidas a modelos asistencialistas y poco promocionales.

- **Plantear un trabajo a medio y/o largo plazo.**

Estas familias presentan una acumulación de déficits y dificultades sobre los cuales las intervenciones y recursos no pueden tener un efecto inmediato. La intervención se debe entender en ocasiones como atemporal y como mínimo pensando en una generación. No sirven las actuaciones urgentes y sin una reflexión cualificada, además estas intervenciones deberán facilitar con el tiempo instrumentos contrastados para realizar el trabajo y contribuir a la continua reformulación de las políticas dentro de la entidad o institución en la que se esté inserto.

Todo ello no se encuentra reñido con llevar a cabo numerosas evaluaciones o “cierres virtuales” de los casos. Esto se llevaría a cabo de forma trimestral, semestral o anual a través de los instrumentos que se considerasen oportunos de forma que se recojan las valoraciones que sobre la intervención tienen la familia y los servicios. Es necesario valorar:

1. Grado de cumplimiento de los objetivos previstos.
2. Nivel de implicación de la familia y sus miembros.
3. Nivel de implicación de los recursos.
4. Resultados obtenidos.
5. Niveles de satisfacción de todos los agentes implicados.

⁵⁷ La letra de una canción de muy reciente aparición en el panorama musical dice: “*Se que soy mucho más guapo cuando no me siento feo*”. No vamos a volver a incidir en la importancia que tiene para cualquier persona y especial en estos colectivos de personas excluidas el incidir en mensajes positivos, constructivos y capacitadores.

- **Elaborar un marco de intervención de mínimos.**

No se trata de renunciar a los máximos pero si de facilitar el cumplimiento de objetivos concretos que permitirán reconocer los avances y valorar siguientes oportunidades. En ocasiones esto conllevará reconocer que los resultados desborden las expectativas iniciales. En definitiva se trata de tener expectativas más realistas sobre las familias con las que intervenimos.

Algunas experiencias animan a llevar a cabo relecturas sistemáticas de la biografía de la familia. Esto se puede llevar a cabo en los servicios junto con las profesionales que han trabajado el caso anteriormente. Se trata de facilitar una confrontación por parte de las partes implicadas con las reales expectativas de cambio que pueda tener la familia y que el servicio ofrezca propuestas de manera real y coherente.

- **La familia debe participar. Información compartida.**

Participación en los procesos de definición y en la toma de decisiones. La información con la que trabajamos debe corresponder a la que ha brindado la familia de forma directa o a la que haya dado su permiso para recabar. No sirve tener información de terceros que luego no podremos manejar. Es decir, la información debe estar validada y confirmada por la propia familia. Con ello la familia o persona se siente protagonista de su propio proceso, en el sentido de que entiende mejor los pasos que se van dando, se facilita un contexto de colaboración y además la información es clara, poco farragosa, más completa y contrastada.

Los documentos de derivación deben recoger datos referidos a las intervenciones llevadas a cabo con la familia, el momento actual y la previsión de trabajo a corto y medio plazo, es interesante adjuntar también junto al protocolo, documentación relativa a la actuación o al trabajo realizado por otros servicios con los diferentes miembros de la unidad convivencial. Cuando un nuevo profesional va a comenzar o va a retomar la intervención con un caso es preciso poder verbalizar en un primer encuentro la situación actual y hablar también de las intervenciones llevadas hasta el momento, para ello deben estar presentes la persona o familia usuaria de Servicios Sociales siendo oportuno que estén presentes todas las personas que en ese momento o posteriormente se entienda que son importantes en la intervención.

Ámbitos que se considera fundamental abordar en la mayoría de los casos son: el personal, familiar, de participación social, formativo, laboral, de salud, de temas legales-administrativos, de vivienda, de ingresos y gastos.

Además es necesario incorporar en nuestro hacer diario prácticas participativas como: redactar conjuntamente con la familia informes o indicaciones sobre su trayectoria e intervención, trabajar conjuntamente los

encuentros o entrevistas tanto individuales como familiares, contrastar informaciones de terceros cuando así se considere pertinente. En ocasiones, no se llevan a cabo estas actuaciones por: falta de tiempo, falta de espacios,... falta de ... pero es necesario, como plantea la teoría sistémica, ampliar el foco y releer la intervención en clave de inversión e inmersión de la familia en su propio proceso.

- **Conocimiento cercano y directo.**

Para plantearnos una intervención y proponer un trabajo en clave de itinerario es necesario conocer de primera mano y no dar nada por hecho o sentado. Habrá distintos indicadores que nos darán una foto más o menos fija de la situación actual de la familia en exclusión social extrema aunque necesariamente ésta nos llevará a un pasado cercano y en la gran mayoría de los casos a una lectura tristemente generacional. De cualquier forma, es necesario diferenciar el seguimiento de la familia en sí y el acompañamiento e intervención con cada uno de sus miembros. Los niveles y gradaciones en cuanto a la intensidad del acompañamiento o la intervención con los distintos miembros del hogar no va pareja a la consecución de objetivos en el seno del núcleo convivencial.

- **Huir del etnocentrismo⁵⁸.**

Es necesario un conocimiento en profundidad por parte de los profesionales de los dispositivos de la cultura de la familia, de sus representaciones, de los imperativos de conducta dentro del grupo, de las potencialidades y limitaciones que como grupo étnico o de origen cultural distinto aportan. Este conocimiento se deberá llevar a cabo previo a cualquier contacto con la familia, se sugiere utilizar los numerosos y valiosos materiales que sobre estas materias se han ido publicando y contar con el apoyo de figuras profesionales que trabajan la mediación así como las figuras de agente comunitario que podrían aportar claves de trabajo concretas y ayudar a dar nuevas lecturas a estas realidades.

Con este conocimiento previo se podrían: evitar falsas expectativas sobre el grupo familiar, se acertaría más concretamente en las propuestas y actuaciones sobre los miembros del grupo. Además, la intervención se presenta de forma más respetuosa y esto generalmente conlleva una mayor confianza de la familia en el planteamiento viviéndolo de forma más cercana y realista. Conocer y comprender ese conjunto de creencias y rituales por parte de los profesionales que trabajan con familias en exclusión social extrema es fundamental para no caer en reduccionismos simplistas y en errores de juicio.

⁵⁸ *Etnocentrismo: Actitud diferenciadora y con un contenido de dominación que considera a la propia étnia o grupo al que se pertenece superior a los otros distintos.* (Almaraz, Gaviria, Maestre; 1996).

3.2-PAUTAS de DESARROLLO de ESTRATEGIAS con estas familias.

1-Ganar Salud	Una de las claves de la mejora, rehabilitación, promoción y “sanación” de estas familias pasa necesariamente por Tener Salud, entendiendo esto como ausencia de enfermedad, como un recurso para la vida diaria y como un derecho humano fundamental.
2- Capacitación y Empoderamiento.	Animar a las familias y sus miembros a comprender su situación y a asumir una responsabilidad.
3- Acción estratégica.	Valorar las intervenciones y sus consecuencias. Permitir unir de manera positiva las dimensiones biológica, psicológica y social.
4- Actitud flexible.	Desarrollo de nuevas habilidades tanto institucionales como profesionales, adaptando el conocimiento a las nuevas situaciones.
5- Diferenciar a los diferentes.	Distinguir en qué cuestiones se ha de preservar la igualdad básica y en qué cuestiones se ha de tratar a los diferentes de forma diferenciada.
6- Gestionar la Diversidad e idiosincrasia.	Valorar a las familias como identidades que ayudan a la sociedad a no encerrarse y ser más dinámica. Trabajar en una sociedad cambiante dentro y fuera de las propias organizaciones.

4.- El abordaje del caso.

Hay muy distintos modelos de referencia en Intervención social, todos y cada uno de ellos aportan elementos valiosos y oportunos a la acción con estas familias. A continuación se recogen una serie de conclusiones con respecto a los modelos en Trabajo Social:

- Las miradas, sistemáticas o no, son formas diferentes de reflejar el caleidoscopio de la realidad.
- Los modelos y teorías son intentos incompletos de comprender la realidad compleja. Son medios que pueden ser, en alguna ocasión complementarios o no excluyentes.

- La combinación armoniosa de esos modelos es un arte y enriquece la mirada, amplía la comprensión y la acción de las personas y de los profesionales.
- Conocer las diferentes claves de observación, hacerlas explícitas (y no invisibles) y perfeccionarlas es bueno, inteligente y ético.
- Esas herramientas no deben ser apropiadas por ningún colectivo, se deben explicar, con claridad y sencillez, difundir, socializar y democratizar, para que todas las personas las puedan utilizar sabiamente y todos seamos más autosuficientes y felices. (Fernández (Coord.),2005).

En definitiva, diremos que el modelo conforma un esquema referencial para aplicar a la práctica. Este tiene una forma concreta de contemplar la realidad y por lo tanto de conformarla a partir de la intervención social.

Ya hemos ido refiriendo a lo largo del texto que generalmente trabajamos con las familias en exclusión social extrema desde contextos asistenciales y los resultados, en general, no están siendo esperanzadores en el sentido de no resolver definitivamente las situaciones problemáticas que se proponían abordar. Hemos hablado y analizado las distintas dificultades presentadas tanto desde el punto de vista de las familias como de los profesionales, hemos hablado de los contextos adversos y de gran conflictividad que rodean a estas familias, de la cronicidad de sus situaciones y de la dependencia que tienen de los distintos sistemas de protección social. También hemos expuesto el punto de vista de los profesionales que se encuentran bloqueados, desmotivados, con sentimientos de impotencia y lo más importante de “no posibilidad de cambio” de estas familias.

Podemos decir que el sistema de Servicios Sociales, así como el resto de sistemas de protección social no han sido capaces de dar una respuesta integral al sufrimiento de estas familias. El sistema se plantea fragmentado y con falta de respuestas ante el reto conocido de estas realidades.

A pesar de todo ello, y con el objetivo constructivo y esperanzador de lograr una mejora en el bienestar de estas familias y en el ánimo de las y los profesionales que trabajan con ellas, vamos a elaborar indicaciones que faciliten la intervención a la hora de abordar el trabajo con ellas.

UN ABORDAJE INTEGRADOR.

La propuesta de intervención que se haga debe garantizar la asistencia, rehabilitación e integración en la comunidad de estas familias. Debe garantizar el continuo de cuidados a lo largo de las distintas etapas de la intervención familiar, respondiendo de forma flexible y adaptada a los distintos recursos que sean capaces de generar tanto la familia y sus miembros como el entorno social que la rodea.

Para hacer factible este tipo de referencia los distintos sistemas de protección social deben responder de forma unida y fehaciente teniendo en cuenta los diferentes espacios del trabajo familiar⁵⁹.

Esto tiene relación con el verdadero trabajo en red que conlleva: un conocimiento mutuo entre los profesionales, compartir una misma cultura y lectura de la realidad de las familias en exclusión social extrema, sus formas de trabajo encajan y no son contradictorias entre si, las derivaciones se hacen en tiempo y forma adecuadas a las necesidades de la familia (no de los profesionales o servicios donde se trabaja), hay una referencia principal en la gestión del caso que facilita la intervención e integración de las acciones.

UN ABORDAJE PROGRAMADO y PERMANENTE.

Debe haber una voluntad común de dar sentido a la intervención y programar⁶⁰, es decir, hay que saber qué se quiere hacer y qué se va a hacer. Esto conlleva varias fases aunque sólo se va a incidir en las que se considera esenciales para el trabajo con estas tipologías de familias. En un primer momento hay que identificar las necesidades y problemas, el llamado análisis de situaciones, posteriormente es necesaria la priorización de problemas, con lo que se podrán fijar objetivos y metas. Las actividades, organización del trabajo, la calendarización y evaluación son los siguientes pasos que sólo cobran sentido

⁵⁹ Desde la psiquiatría y desde la visión del modelo sistémico Juan Luis Linares responde a la pregunta de qué hacer con estas familias. Plantea que el trabajo a nivel familiar debe tener en cuenta que los espacios emocional, cognitivo y pragmático presentan diferencias sustanciales respecto del individual:

1. *Será muy útil trabajar para ampliar el espacio en el que se comparten emociones, de manera que en él converjan los más variados efectos.*
2. *Sin confrontar directamente los valores y creencias familiares, convendrá apuntar su relativización para que tengan cabida otros nuevos.*
3. *Se procurará el desarrollo de ritos familiares que reúnan a los distintos miembros en actuaciones conjuntas.*

Con todo ello se piensa que se estará propiciando una transformación de la familia en la que, probablemente, la organización se hará menos caótica y la mitología crecerá, rica y variada, en beneficio del común patrimonio relacional.

⁶⁰Trabajado a partir de los Apuntes sobre Programación de Concepción Corera para la Asignatura del Prácticum de Trabajo Social en la UPNA.

Programar es la acción consistente en utilizar un conjunto de procedimientos y técnicas mediante las cuales se introduce una mayor racionalización y organización en un conjunto de acciones y actividades, previstas de antemano, con las que se pretende alcanzar determinados objetivos y metas por medio de la utilización de los instrumentos-recursos adecuados. La programación se apoya en los resultados del diagnóstico y tiene como referencia la situación definida como meta-ideal. Es un instrumento útil tanto a niveles de vida cotidiana como de la práctica social. Sustituye el azar y la improvisación por la organización y racionalización. En lo relativo a la práctica social un programa es un método de trabajo en el que se plantea qué se quiere conseguir y cual es la mejor organización del trabajo para lograrlo el trabajo por programas obedece a que existen unas necesidades-problemas que atender y unos recursos limitados para atenderlos.

cuando las intervenciones y propuestas a estas familias se hagan en un horizonte temporal amplio, en el que se pueda mantener en cierta forma la “tensión” del trabajo tanto por parte de los profesionales como de la propia familia.

Con respecto al Plan de Caso, se dice en el Documento Base para un Plan de Atención Comunitaria de Servicios Sociales: *“Es necesario generalizar un modelo de intervención más continuada en el tiempo, más sistemático y con referencias temporales claras. Se trata de planificar conjuntamente con la persona usuaria una intervención a medio plazo que sea posible en cada caso...Así, el sistema de intervención planificada, negociada y con plazos de revisión es un modelo aplicable”*.

UN ABORDAJE REHABILITADOR.

En este caso, el sistema sanitario y el de servicios sociales son una buena muestra de cómo se debería trabajar desde sus ámbitos un enfoque rehabilitador. Para ello las consultas de atención primaria y de urgencias deberían responder a una lógica de protección generalizada y multidisciplinar, trabajando la identificación de factores de vulnerabilidad médica y social de los casos atendidos. Por ahora en el ámbito sanitario y en parte de lo social se privilegia lo experimental sobre la observación y desde esta lógica no es posible trabajar oportunamente e individualizadamente con estas familias. En definitiva, estaríamos haciendo referencia al anhelado y poco conocido espacio: sociosanitario.

UN ABORDAJE MULTIDIMENSIONAL.

Que propicie un trabajo en red. Es preciso establecer entre distintos Departamentos un interés real por estas familias en exclusión social extrema y comenzar a animar una coordinación entre ellos, de forma que se base en un compromiso político y operativo de cada institución y no en la voluntariedad de los técnicos que en un momento u otro se puedan encontrar al frente de este trabajo. Esto conlleva una perspectiva integral y transversal.

Funes (2008) plantea los siguientes criterios con respecto a los actores que intervienen en la intervención:

- Conocimiento mutuo, todos saben lo que hacen los otros y cómo lo hacen. Se comparte la información y se valoran las posibles acciones.
- Se comparte una lectura de la realidad de estas familias, unas preocupaciones y prioridades y desde ahí se da una distribución de responsabilidades.

- Los estilos y formas de trabajo profesional no son contradictorias entre ellos.
- Se comparten criterios sobre intervención global e integradora, es decir, sobre la gestión de casos.

UN ABORDAJE EN EQUIPO.

Se trata de armonizar las actuaciones. El trabajo en equipo en la gestión de casos es fundamental, los profesionales deben trabajar con una misma lectura del caso y trabajar cada uno con su propio instrumento o rol. Es preceptivo tratar de facilitar el abordaje del caso o familia desde la complementariedad con el resto de recursos y definir bien el contexto de la intervención.

El modelo debe ser cooperativo y activador de todos los recursos existentes, debe ser integrativo, operativo, debe abrir horizontes y propuestas de intervención. Es necesario ayudar a pensar y organizar contextos de intervención al resto de profesionales involucrados y esto conlleva implicación y compartir una estrategia común, respondiendo con intervenciones.

5.- La gestión de casos. Un modelo contrastado.

5.1- Una mirada desde la Ley Foral de Servicios Sociales.

A la hora de poder responder desde la intervención es importante que el marco legislativo nos acompañe en la labor, en este sentido se ha llevado a cabo una revisión del actual marco legislativo en Navarra cuya referencia de estratégica de intervención e incorporación es la denominada Gestión de Casos y el Acompañamiento Social. Así, ciñéndonos al marco legislativo revisamos la idoneidad de un instrumento básico a la hora de luchar contra la exclusión de estas familias en exclusión social extrema y objeto preferente de los Servicios Sociales.

La actual Ley Foral de Servicios Sociales⁶¹ plantea los objetivos de las políticas de Servicios Sociales:

- a) *Mejorar la calidad de vida y promover la normalización, participación e integración social, política, económica, laboral, cultural y educativa de todas las personas.*
- b) *Promover la autonomía personal, familiar y de los grupos.*
- c) *Favorecer la convivencia de las personas y de los colectivos.*

⁶¹ Ley Foral de Servicios Sociales 15/2006 de 14 de diciembre de Servicios Sociales, artículo 2.

- d) Fomentar la cohesión social y la solidaridad.*
- e) Prevenir y atender las situaciones de exclusión de las personas y de los grupos.*
- f) Atender las necesidades derivadas de la dependencia y de la carencia de recursos básicos.*
- g) Promover la participación de la comunidad en la resolución de las necesidades sociales y en particular de las entidades representativas de los colectivos más desfavorecidos.*
- h) Eliminar las diferencias existentes en el ámbito del bienestar social entre hombres y mujeres, para lo que se incorporará la perspectiva de género en el diseño y ejecución de los planes y programas.*
- i) Velar por el respeto a los principios éticos de la intervención social recogidos en los códigos de ética de las distintas profesiones implicadas en los servicios sociales.*

Todos estos objetivos recogen el espíritu de la gestión casos en cuanto que resulta ser una metodología que trata de incorporar toda esta serie de principios. Sobre el sistema de Servicios Sociales el artículo 3 de la Ley Foral recoge en su primer punto que el Sistema de Servicios Sociales estará constituido por todas las prestaciones técnicas y económicas, planes, programas y equipos técnicos de titularidad pública y privada. Y en su segundo punto dice que el Sistema de Servicios Sociales funcionará de forma integrada y coordinada en red, de acuerdo con el marco normativo establecido en esta Ley Foral y sus disposiciones de desarrollo.

Es preciso resaltar la importancia del artículo 5 que versa sobre los Principios rectores Servicios Sociales, en el aparecen reflejados en los puntos:

- e) Proximidad y descentralización: los servicios sociales deberán prestarse, teniendo en cuenta su naturaleza y características, en el ámbito más próximo posible a las personas.*
- g) Atención personalizada e integral: el sistema de servicios sociales deberá atender de forma integral las necesidades sociales, ofreciendo una atención personalizada que permita conocer esas necesidades.*
- h) Prevención: el sistema de servicios sociales orientará principalmente las actuaciones y los servicios a evitar el riesgo de que se produzcan situaciones de necesidad social.*
- i) Normalización: el sistema de servicios sociales tendrá como prioridad el mantenimiento de las personas en su entorno social, familiar y personal garantizándoles la participación en la vida de su comunidad siempre que sea posible.*
- j) Promoción de la autonomía personal: el sistema de servicios sociales favorecerá que las personas consigan la capacidad necesaria para tomar decisiones personales*

acerca de cómo vivir y elegir sobre sus propias preferencias, así como para participar y desenvolverse en los distintos ámbitos sociales, políticos, económicos, laborales, culturales y educativos.

El Artículo 6 se refiere a los Derechos de los destinatarios de los Servicios Sociales. Todas estas referencias legislativas vienen a refrendar un planteamiento teórico que recoge el espíritu de una metodología que trata de implementar una gestión ágil, eficaz y eficiente en los Servicios Sociales Personales y que correctamente implementada habría asentado las bases para una pronta recuperación de las familias en exclusión social extrema en Navarra.

5.2- La Gestión de Casos.

Para llevar a cabo una real gestión de casos es preciso que se establezca una relación de referencia entre la familia y el profesional, esta relación se basa en la voluntariedad de las personas, en la confianza y el intercambio. Además debe darse un entendimiento mutuo que traducido de continuo en términos de autonomía y responsabilidad compartida va trabajando la posibilidad de crear y reconstruir redes de integración primaria, es decir, de poner en relación la persona y entorno.

El profesional de referencia es el responsable último del acompañamiento, al que la persona o familia recurre en momentos de crisis o incertidumbre, que hace de puente entre las distintas actuaciones y ayuda a comprender, integrar, aceptar, rentabilizar las acciones tanto de la familia como de otros profesionales. Lo importante es que las actuaciones no se parcelen puesto que esto no es eficaz y además genera mucha incertidumbre y sufrimiento en todos los actores implicados, en especial la familia.

Anteriormente se evidenciaba un modelo cuya característica principal era lo asistencial basado en lo paliativo, en la escasa capacidad de anticipación ante los problemas, prefiriendo las intervenciones individuales y dando sólo respuestas a demandas expresadas. Actualmente se defiende un modelo mucho más promocional basado en una definición de intervenciones de base comunitaria que serán el sustento del resto de acciones llevadas a cabo desde la metodología del acompañamiento social y que fundamentalmente están basadas en un diagnóstico previo y en una intervención diseñada de forma articulada con el resto de recursos o servicios y cuya base sea contractual y trabaje en función de pactos entre las partes.

Pero la apuesta por la Gestión de Casos⁶² se da puesto que:

⁶² Este método tiene su origen en el Trabajo Social Individual cuya principal valedora es Mary Richmond. Ella comprendió el dinamismo de las relaciones humanas, y la importancia dada al conjunto de fenómenos y necesidades sociales ubicados en el contexto de relaciones formales e informales de la estructura social. (Rubi, 1991).

- Supera modelos anteriores.
- Tiene sentido en el nuevo escenario legislativo: estatal y autonómico.
- Los dispositivos y recursos más adecuados para cada caso dependen de muchos factores y circunstancias.
- El tipo de necesidades y su respuesta se modifican a lo largo del tiempo.
- Cada recurso o dispositivo tiene sus propias características que puede que “case o encaje” mejor con una u otra persona o familia.

La gestión de casos conlleva tener en cuenta diversos aspectos, por un lado estructurales como es el número de casos que cada profesional puede abarcar, también el trabajo en equipo y la necesaria coordinación con otros profesionales y por otro aspectos organizativos que son de gran calado a la hora de implantar y crear un servicio basado en la gestión de casos. Finalmente, los contenidos, el qué hacer y cómo llevar a cabo la intervención son básicas a la hora de responder oportunamente a las necesidades de estas familias fuertemente excluidas.

5.3- El Acompañamiento Social, una forma de hacer.

La metodología del Acompañamiento Social responde a esta lógica legislativa y lo hace desde :

- Una acogida real en los servicios y recursos.
- Una referencia que puede ser un profesional o un “miniequipo” estable-formado y motivado.
- Una cierta motivación por parte de algún miembro significativo de la familia.
- Un codiagnóstico.
- Un acuerdo de incorporación-pacto-contrato.
- Un itinerario de incorporación. Hoja de ruta que conviene entender como proceso con carácter pedagógico y con vistas al cambio.
- Una oferta de recursos varios. Que planteen sinergias e integración de acciones, que sean flexibles y que se adapten a las necesidades de la familia.
- Una coordinación real de los profesionales implicados en cada “momento” del caso.
- Una evaluación del trabajo realizado⁶³.

⁶³ Véase: CORERA, Concepción.; IRIBARREN, Patricia. (1998) *Memoria evaluativa del proyecto: Centro Piloto de Incorporación sociolaboral*. Iniciativa comunitaria HORIZON. Programa CREINET.

La implementación de esta metodología es posible gracias a la gestión de casos como forma de intervenir en Trabajo Social donde se procura que la relación de ayuda abarque todos los campos posibles de intervención que la familia o sus miembros requieran como enlace entre profesionales y recursos.

6.- Dispositivos de recuperación social para familias en exclusión extrema.

Hemos ido nombrando que los servicios, dispositivos, entidades, en definitiva, las organizaciones tienen problemas o dificultades que deben ir solventado. La Reordenación de la Atención Primaria⁶⁴ identificaba temas pendientes como eran: la indefinición del territorio profesional de los profesionales (figuras profesionales relacionadas con el trabajo social, la psicología, la educación social), la indefinición de objetivos con respecto a este proceso y desacuerdos no explícitos. En algunas ocasiones, una cierta ambigüedad en los roles entrando en actitudes e intervenciones contradictorias o paradójicas y también diferencias en cuanto al entendimiento de qué es la coordinación y en qué contexto debe darse. En todas estas dificultades se ven involucrados los diferentes niveles de gestión y responsabilidad dentro de un mismo proceso.

De recibo se presenta la necesidad de potenciar estrategias e instrumentos para mejorar la capacidad de detectar situaciones de riesgo de exclusión para así establecer líneas de prevención y asistencia más adecuadas. Es preciso trabajar junto con el resto de sistemas de protección evitando reduccionismos así como debates estériles y abordajes unidimensionales. Estamos hablando de realizar diagnósticos, planes de intervención y evaluaciones de forma compartida entre los diferentes agentes responsables del abordaje del caso o familia. Las miradas transversales en cuanto a los distintos ámbitos a trabajar son no sólo oportunas sino necesarias.

La realidad es que los servicios, en concreto la Atención Primaria de Servicios Sociales no puede asegurar, en las actuales condiciones, un trabajo específico con estas familias en exclusión social extrema. Se detecta la necesidad de implementar dispositivos específicos para estas realidades familiares.

Al igual que la Atención Primaria de Salud atiende a un paciente porque tiene un padecimiento que le produce gran sufrimiento y detecta por un

Pamplona. Y Colegio Oficial Trabajadores Sociales de Madrid (2003): *Manual para el Trabajo Social de Acompañamiento en los Itinerarios de Inserción*.

⁶⁴ NAVARRRA, Gobierno de (1999a), *Documento Base para un plan de atención comunitaria de servicios sociales*. Pamplona, Gobierno de Navarra.

diagnóstico que precisa de ser tratado en un nivel especializado y con un seguimiento continuado mientras dure la sanación o paliación de ese sufrimiento. Igualmente deben plantearse los Servicios Sociales de Atención Primaria, “no dejar salir” del despacho al “paciente” que ha solicitado un tratamiento para su dolencia y se encuentra muy mal.

Lógicamente este símil no puede reflejar el número de “diagnósticos”, “derivaciones” y “operaciones” que han sufrido estas familias. No permite entender como salen de los servicios con “la herida abierta en canal” por falta de tiempo, por cambio de programa, por haber confundido el día,...Y tampoco permite cuantificar el número de familias que un día se llevaron “una aspirina”, al día siguiente otra y al siguiente ya no volvieron. De la misma forma que desde los servicios sanitarios no se permite que un paciente acuda a recibir un tratamiento y salga del hospital sangrando a borbotones tampoco se puede permitir que los Servicios Sociales no trabajen para lograr el bienestar de las familias en exclusión social extrema.

A continuación se presenta un propuesta esquemática de cómo abordar el trabajo con estas familias. Se ve necesario trabajar tanto con ellas como con los profesionales y servicios que las atienden. Se plantea implementar distintos dispositivos que ayuden a contener, paliar y mejorar las condiciones de vida que tienen.

6.1-PARA LAS FAMILIAS.

Proyectos de apoyo para familias en exclusión social extrema.

- Se ofertaría la posibilidad de ser atendidas por profesionales dependientes de la Atención Primaria de Servicios Sociales. La ubicación de estos sería motivo de un debate que debería centrarse en la mayor flexibilidad, accesibilidad y continuidad posible con la familia. Decidiendo si vincularlos con el Programa de Incorporación Sociolaboral o con el Programa de Menores, Infancia y Adolescencia en dificultad social, insertos estos en los Servicios Sociales de Base o Unidades de Barrio. Habría que trabajar en coordinación con el Programa de Acogida y Orientación. Y sobre todo trabajar coordinadamente las Direcciones Generales de Asuntos Sociales y Cooperación al Desarrollo y de Familia, Infancia y Consumo.
- Se incidiría en procurar intervenciones:
 - Integrales.
 - Rehabilitadoras.
 - Personalizadas.

- Flexibles.
- Que incidan dónde más se necesita.
- Sin tiempo limitado.

Las áreas de ayuda en las que se centrarían abarcarían los ámbitos de las actividades diarias, la vida familiar, la salud, las oportunidades laborales, el mantenimiento de la vivienda y su hábitat, la administración financiera del domicilio y todos aquellos que se consideren pertinentes según la familia y su planteamiento de itinerario.

- Se trabajaría con todos los miembros de la unidad familiar para facilitar una intervención integradora. En este punto se comenta la importancia que tendría el fortalecimiento de lo comunitario, así podríamos rescatar algunos elementos de las experiencias de Países Bajos y algo de metodología de las experiencias escandinavas en los Acuerdos de Desarrollo Local y tratar de incorporarlos a la actual y consolidada red que existe en algunos municipios de los Equipos de atención comunitaria o programas preventivos que en ocasiones no llegan a alcanzar a personas pertenecientes a estos colectivos tan fuertemente marginalizados y estigmatizados.
- Esto conllevaría contar con personal especializado y experimentado que trabajase con garantías de continuidad con la familia y sus miembros tanto fuera como dentro del hogar.
- Las acciones llevadas a cabo tendrían una mirada específica sobre los menores, siendo las futuras generaciones la clave de todas las intervenciones. Temas claves a trabajar serían: la crianza de los menores y el absentismo escolar vinculado este con la falta de conocimientos y con la falta de participación social que conlleva. En este punto se entiende de vital importancia el compromiso de trabajo conjunto entre los Departamentos de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte y el de Educación.
- Algunos recursos o prestaciones serían implementadas de forma flexible, ágil, oportuna y en función de la situación de la familia. Es decir, podría intervenir no sólo en función del cumplimiento de requisitos, sino en función de la necesidad, oportunidad y pertinencia del recurso dentro de un itinerario de incorporación previamente pactado que pueda recoger y evaluar como herramienta metodológica: los cambios esperados, los apoyos prestados y las sanciones impuestas.
- Se ofrecería una tutela activa y activadora a la familia en un tiempo determinado. Este pautaje temporal vendría dado por la situación y

características de cada grupo familiar. Puede ser de corto, medio, largo o de un recorrido atemporal o indefinido.

- Se priorizarían aquellas familias que se encuentran en peores condiciones y que llevan más tiempo en dicha situación⁶⁵.

6.2-PARA LOS PROFESIONALES.

Instrumentos de trabajo con familias en exclusión social extrema.

- Se ofertaría un *Protocolo de actuación* con estas familias que debería ser pactado y redactado con el resto de sistemas de protección social.
- Se indicarían unas pautas metodológicas concretas a modo de *Manual de Intervención de familias en exclusión social extrema*.
- Se ofrecería la posibilidad de contar con una *Supervisión* que animase y trabajase sobre todo el trabajo en Equipo y generase junto con los profesionales un trabajo en red continuado y constante alrededor de los casos.

A continuación se pasa a desarrollar en formato de borrador algunas de las anteriores propuestas que irían orientadas hacia los profesionales.

6.2.1- PROPUESTA de CONTENIDOS para un MANUAL de INTERVENCIÓN. Un Plan de Trabajo con Múltiples Retos.

A continuación se presenta una sistematización de algunos ámbitos o áreas básicas a tener en cuenta a la hora de trabajar con familias que acumulan un gran número de dificultades tanto en el ámbito personal como en el resto.

Existen distintos servicios y recursos en la Comunidad Foral que trabajan con estas familias. Estos servicios lo hacen a través de la intervención personal, familiar, grupal, comunitaria y a través de grupos y de las distintas acciones de trabajo protegido que ofrecen. También por medio del trabajo de grupos de intervención sociocomunitaria o de los equipos de intervención familiar.

⁶⁵ La Fundación Luis Vives.(2008) Informe de aprendizajes y propuestas de futuro Proyecto “A favor de la inclusión social: sensibilización, movilización y debate”. www.fundacionluisvives.org. refiere que son las personas y grupos de población que sufren la pobreza extrema, en quienes lógicamente han de centrarse los planes de inclusión social y las medidas que desde los mismos se emprenden.

La apuesta de recogerlos y sistematizarlos no es otra que reconocer el trabajo realizado y darle sentido en un continuo que puede animar a repasar que espacios o ámbitos de intervención no se tocan o como se están trabajando. Pretende ser una Guía que nos permita reconocernos en este trabajo de intervención y valorar los procesos llevados a cabo hasta ahora y servir de revisión o de punto de salida para otros por venir.

Dentro de cada apartado se marca un plan de actividades:

NOS CONOCEMOS

ACOGIDA

Dentro del Sistema de los Servicios Sociales un tema clave es el que hace referencia a la recepción, acogida y valoración aunque no hay que perder de vista el contexto de la derivación de las personas y familias. Es decir, en un primer momento es importante recepcionar y dar una acogida cálida a las personas y familias, que en numerosas ocasiones, vienen derivadas de otros servicios.

A los profesionales e instituciones dónde trabajamos, nos corresponde mantener y alimentar espacios de colaboración donde se establezcan relaciones de igualdad entre profesionales y donde la responsabilidad sobre el éxito o fracaso de la intervención global sea compartida. Es preciso trabajar sobre los objetivos comunes planteados y entender y facilitar otros objetivos más específicos según los casos y momentos personales.

En esta relación entre profesionales o Programas debe primar la actitud de acogida positiva del caso, esto comporta inicialmente una vinculación profesional con la persona o familia entera, no simplemente con uno u otro de los problemas. Presupone evitar reinterpretaciones de lo demandado que acaban fácil y rápidamente en derivaciones, sin que se haya producido una acogida real, se trata de entender lo que viene de la otra persona, descubrir que las familias suelen estar mucho más dispuestas a hacer cambios de lo que imaginamos, se trata de darles un tiempo y un espacio para que descubran el sentido de lo que les proponemos.

En este periodo de acogida y valoración del caso deben ser frecuentes las comunicaciones entre la profesional que se dedique a Acogida y la profesional responsable de una segunda fase o subprograma especializado. Estas comunicaciones deben ser entre ellas pero es preciso incluir a la persona o familia, esto se puede hacer a través de una o varias entrevistas en las que

ambas profesionales contrasten la situación del caso y valoren a priori las distintas posibilidades de intervención.

Es necesario impulsar el contacto y la involucración de la persona en su proceso de cambio puesto que en la mayoría de las situaciones de marginación y exclusión no basta con facilitar prestaciones y recursos sino que es preciso potencial y movilizar todos los recursos personales, familiares y sociales.

¿ESTAMOS BIEN?

DIAGNÓSTICO-CODIAGNÓSTICO

En este momento, se hace un recorrido de toda la información recogida para situar el momento personal, se explicitan las potencialidades y dificultades que se han identificado y posteriormente se le hace a la familia o persona una oferta de intervención que puede recoger actuaciones a diferentes niveles, en distintos momentos, y con diferente graduación o implicación por parte de las instancias involucradas en el plan de caso.

En el denominado codiagnóstico se trata de clarificar y acordar con la familia y sus miembros el plan de trabajo a realizar.

Este plan de caso se consensúa entre todas las partes. Éste se puede reflejar en algún tipo de instrumento del tipo Contrato Social o Acuerdo y recogería las cuestiones planteadas y retomaría contenidos y planteamientos de intervenciones pasadas.

El Documento Base para un Plan de Atención Comunitaria de Servicios Sociales, dice de los Acuerdos: *...este instrumento plasma la colaboración entre profesional y usuario/a en el diseño y en el acompañamiento, permitiendo los ajustes a lo largo de éste. Dado que el primer profesional de referencia se sitúa en el Servicio Social de Base, el recurso es común a éste y al equipo del Centro (Incorporación) y en la medida de lo posible, debe ser suscrito por ambos...*

Los Acuerdos o Contratos Sociales son básicos de cara a establecer una relación contractual entre la profesional o referente y la familia o sus miembros. Es un instrumento que permite explicitar y negociar conjuntamente ambas partes, las elecciones que se van llevando a cabo de forma que las acciones planteadas respondan a un cambio deseado y prevean la forma, duración y calendarización de la tarea a llevar a cabo. Esto facilita el proceso evaluativo y valorativo del caso, tanto a corto, medio como largo plazo.

PARA VIVIR HAY QUE...

FORMACIÓN en HÁBITOS BÁSICOS.

Se trata de lograr una mejora en el aprendizaje de unos hábitos básicos para la vida diaria:

- Salud e higiene.
- Aumento paulatino del grado de responsabilidad personal y familiar con respecto a la salud.
- Acceso “normalizado” a los recursos de salud. Por ejemplo: acceso a Tarjeta Individual Sanitaria (TIS).
- Utilización adecuada de los recursos de salud.
- Detección de problemáticas de salud.
- Derivación a recursos adecuados.
- Mejora en hábitos de vida saludables. Por ejemplo, con respecto al hábitat o vivienda: acompañar y enseñar como llevar a cabo una limpieza extraordinaria y ordinaria del domicilio.
- Reparto “equitativo”, según capacidades y capacitaciones, de las tareas domésticas.
- Prevención de riesgos en el hogar. Por ejemplo, planificando el uso de los distintos espacios de la vivienda: dormitorios para dormir, salón para el ocio de sus miembros, etc.
- Reducción del stress.
- Mantenimiento y seguimiento de los tratamientos médicos prescritos.

Alimentación y consumo.

- Aprendizaje de menús equilibrados.
- Consumo racional de los alimentos: en cuanto a cantidades y nutrientes según la edad y características de cada uno de los miembros de la unidad convivencial. Alimentación sana y equilibrada. Elaboración basado en los “usos y costumbres” de la familia de un repertorio de platos básicos.
- Estudio de los artículos de consumo.

Comunicación oral y escrita.

La importancia de este apartado dedicado a la comunicación se sobreentiende en cuanto que la base de cualquier relación se encuentra fundamentada en la comunicación y con ella la lengua en sus distintas vertientes tanto oral como escrita. Muchas de las personas que componen estos

núcleos familiares se encuentran con graves dificultades de comprensión. Se trataría por lo tanto de asegurar:

- La comprensión de una información global y de los datos relevantes de mensajes sencillos orales y escritos en lengua mayoritaria.
- Utilización correcta de la lengua en situaciones orales para lograr una comunicación satisfactoria entre emisor y receptor. Aprendiendo a utilizar competencias estratégicas como: pedir que se repita un mensaje, deletrear, ...
- Leer y comprender documentos escritos adecuados a sus capacidades e intereses.
- Producir textos escritos de utilidad en la vida diaria relacionados con sus necesidades e intereses.

Administración financiera del domicilio.

Estamos refiriéndonos a la adquisición de recursos instrumentales para el manejo de la economía familiar:

- Organizar la economía familiar con una previsión de ingresos y gastos que podrá ser diaria, semanal, mensual, anual.
- Control del gasto: pautas de actuación.
- Identificación de necesidades en el hogar.
- Garantizar ingresos mínimos.
- Acceso a prestaciones económicas.
- Resolución de deudas pendientes. Por ejemplo: llevar a cabo devoluciones planificadas de dichas deudas pactando con Recaudación Ejecutiva la devolución fija de una cantidad mensual ajustada a las posibilidades económicas.
- Trabajar la planificación de la economía doméstica: discriminando gastos básicos y superfluos, llevando a cabo una correcta organización de la cesta de la compra aprendiendo a comprar los denominados “productos blancos” y no los más publicitados en la TV. Seguimiento de los planes de ahorro a través del control periódico (diario, semanal, quincenal, mensual) de la cartilla previamente pactado con la persona.
- Reducción paulatina de la “dependencia” de las ayudas económicas.

ME SENTIRÉ MEJOR.

Este proceso se debe realizar de forma flexible, continuada y progresiva adaptándose a las características de cada persona de la unidad convivencial. Se trata de trabajar cuestiones de ajuste personal.

- Desarrollo y fortalecimiento de la autonomía personal.
- Reconocimiento del propio esfuerzo.
- Fomento de la iniciativa.
- Apoyo y autocontrol emocional.
- Fomentar la Escucha Activa.
- Actividades de la vida diaria como: desenvolvimiento en la vivienda, hábitos domésticos, uso de transportes, manejo del dinero, realización de gestiones,...
- Organización y planificación del tiempo.
- Facilitar la estructuración de la vida cotidiana a través de actividades de apoyo durante el día y de soporte social: culturales, sociales, deportivas, ocupacionales, de ocio, etc.
- Capacidad de hacer frente a situaciones de dificultad con pautas adecuadas.
- Reflexión sobre las expectativas vitales y su ajuste a la realidad.
- Superación de situaciones coyunturales de tipo emocional y familiar.
- Reconocer el propio cuerpo como medio de comunicación y relación.
- Facilitar pautas de autocuidado como la relajación, la higiene personal, el vestido, el ejercicio físico.
- Mejorar la imagen corporal de acuerdo a las expectativas de cada persona.

¡VIVO EN UNA CASA!

HABITAT, ALOJAMIENTO y VIVIENDA

- No dar nada por sentado o conocido si no se ha visto “in situ”. Acudir a las casas y lugares donde se vive para ver: dónde y cómo.
- Posibilitar a las personas conocer cuáles son unas condiciones mínimas de habitabilidad.

- Facilitar el acceso a convocatorias de VPO (Viviendas de Protección Oficial en Régimen Especial), Programas de subsidiación de alquileres,...
- Trabajar el tema de documentación necesaria para las campañas de VPO, basándose en el baremo vigente. Es decir, declaraciones de la renta o ingresos de economía sumergida, empadronamientos, certificados de minusvalías, justificaciones de las "excepciones" que contempla la Ley (ya que suelen encontrarse siempre en situaciones excepcionales), búsqueda de empleo y pagos de deudas con las entidades bancarias para poder obtener posteriormente el aval necesario.
- Buscar viviendas que posteriormente puedan ser sostenidas económicamente por la familia con su nivel de ingresos y gastos. Tener en cuenta préstamos y gastos corrientes de la vivienda y comunidad.
- Utilización de recursos de rehabilitación y reforma de la vivienda.
- Incidir en un reparto y uso de espacios convencional. Dando pautas sobre horarios diurnos y nocturnos, sobre la conveniencia de que cada miembro de la familia pueda disponer de un espacio de intimidad.
- Plantear un seguimiento una vez se tiene vivienda para asegurar unos cuidados básicos de mantenimiento y un correcto comportamiento en espacios comunes.

NIÑOS Y NIÑAS BIENQUERIDOS

LA CONCILIACION FAMILIAR. INTERVENCIÓN FAMILIAR. CUIDADOS PARENTALES.

- Asunción de responsabilidades en la educación y atención de menores. Por ejemplo: inscripciones en ciclo de 0 a 3 años: guarderías públicas o privadas, inscripciones para escolarización,...
- Actuaciones de prevención con los miembros dependientes del núcleo familiar. Por ejemplo: Equipos preventivos en los barrios de Pamplona o Programas de prevención en las localidades. Inscripción en Colonias de verano, utilización de Servicio de Atención Domiciliaria,...
- Disminución de situaciones de riesgo en los menores.
- Conocer las repercusiones del sistema de género en la vida diaria: relaciones personales, de pareja, familiares, trabajo,...

- Elaboración de un plan para la mejora de la convivencia.
- Mejora de las relaciones en la pareja.
- Pautas para la negociación con la pareja.
- Establecimiento de límites en las relaciones: posicionamiento ante la pareja y ante la familia extensa.
- Organización y participación en las cargas de trabajo. Posible reasignación de los roles y funciones desarrolladas en el ámbito de la vida cotidiana.
- Pautas para el reparto de responsabilidades.
- Manejo de conflictos.
- Incidir en la construcción de un proyecto común de pareja basado en intereses comunes.

YO TAMBIÉN ME OCUPO.

INCORPORACION OCUPACIONAL y/o LABORAL DE ELLAS Y ELLOS.

- Reconocimiento de habilidades y capacidades.
- Evaluación funcional, vocacional y laboral.
- Orientación vocacional.
- Adquisición y entrenamiento en hábitos y habilidades prelaborales y laborales.
- Apoyo a la formación profesional.
- Entrenamiento y habilidades en la búsqueda de empleo.
- Inserción e integración laboral y seguimiento.
- Coordinación y colaboración con empresariado, instituciones y asociaciones.
- Situar a la persona de forma realista ante el mercado laboral.
- Metas acordes a sus capacidades y expectativas. Se trata de ajustar lo más posible una definición del objetivo profesional.
- Diagnóstico de empleabilidad.
- Apoyo en procesos de búsqueda activa de empleo. Por ejemplo: conocer la disponibilidad real de la persona a través de valorar una actitud proactiva o pasiva.
- Apoyo en el mantenimiento de la motivación.

- Procesos de capacitación para acceso a un empleo: preparación entrevistas laborales, presentación a candidaturas, revisión de contratos,...
- Organización del tiempo y búsqueda de alternativas a la hora de conciliar vida laboral y familiar. Por ejemplo: compatibilización de dobles jornadas.
- Acompañamiento en el puesto de trabajo para su mantenimiento (hábitos, organización de horarios, planificación de tareas , higiene e imagen personal adecuadas).
- Contacto y/o intermediación con recursos laborales. Por ejemplo: Planteamiento y seguimiento semitutorizado o tutorizado de planes individualizados de prácticas en el puesto de trabajo.

YO TAMBIÉN PUEDO. YO TAMBIÉN DEBO.

INTERVENCIÓN SOCIOCOMUNITARIA

Dando una especial relevancia en este apartado a la protección y defensa de sus derechos y a los deberes de ciudadanía.

En el **área de relaciones** se trata de motivar, orientar y acompañar a los miembros de la unidad convivencial para que acudan a actividades donde se creen nuevos espacios de relación. Se trata de aumentar las relaciones sociales y la interacción con otras personas de forma que en nuevos espacios de aprendizaje se desarrollen: la capacitación en habilidades sociales, los mecanismos de autoayuda trabajando la iniciativa y la responsabilidad personal.

- Análisis de las condiciones particulares: cantidad y calidad de las relaciones, valor cualitativo de la actividad social.
- Posibilitar el conocimiento y posterior utilización de los recursos comunitarios del barrio o localidad. Institucionales: Servicios públicos locales, autonómicos, estatales. No Institucionales: ONGs, Organizaciones benéficas, movimientos asociativos, grupos culturales y de ocio.
- Identificar los intereses personales y del grupo familiar.
- Seleccionar alternativas.
- Trabajar la identificación con estos espacios sociales facilitando el conocimiento de su naturaleza, su organización, sus objetivos, los requisitos de admisión,...

- Apoyar en la inserción e inmersión en dichas redes, grupos o acciones a través de la concertación de visitas y el acompañamiento primero y de posterior seguimiento a dichos espacios.
- Facilitación de las tomas de contacto inicial y la adquisición de autonomía y relaciones espontáneas.

El área que tiene que ver con todo lo **jurídico, judicial y administrativo** cobra un importante protagonismo como hemos visto a lo largo del trabajo.

- Puesta en contacto con unidades sociales dependientes de los distintos cuerpos de seguridad del Estado (UPAS, Forales,...)
- Seguimiento de trámites legales y administrativos pendientes. Por ejemplo: Facilitar el contacto con servicios especializados como Servicios de Atención a la Mujer, Colegio de Abogados para Justicia Gratuita,...
- Información, orientación y acompañamiento a recursos especializados.

6.2.2- PROYECTO DE SUPERVISIÓN. *Volver a empezar. Un apoyo para los servicios.*

Se trata de romper con la dinámica perversa que ha quedado suficientemente clara a lo largo del trabajo, de cómo los distintos dispositivos de la red asistencial: servicios sociales, salud, educación, vivienda,... han ido respondiendo a las dificultades que estas familias fuertemente excluidas pero sin embargo no han podido resolver de forma más o menos definitiva las dificultades de importante gravedad que atraviesan la vida de estos núcleos convivenciales.

Como hemos visto a lo largo del texto, en las intervenciones con estas familias es fundamental un trabajo en red pero en la mayoría de los casos no se trabaja así. En otras ocasiones cuando todos los actores intervinientes se reúnen lo hacen puntualmente y en función de determinados episodios graves o difíciles para la familia. Y en los casos en los que hay una coordinación real y continua, que en la mayoría de las ocasiones lleva a un exitoso cierre del caso, está clara la figura de un referente o profesional que se haya encargado de dinamizar la red.

Aún así hemos detectado en el contacto con servicios y profesionales que no se trata sólo de trabajar en red sino de trabajar “bien” en red. Nos referimos a

plantear diagnósticos oportunos y acertados que vayan cambiando en función de la situación de la familia, nos referimos a Acuerdos de Incorporación que sean instrumentos reales en la trayectoria del caso tanto para reconocer logros como retrocesos. Se trata de incorporar intervenciones con objetivos a medio y largo plazo que prioricen realmente a las futuras generaciones y no actuaciones que digan priorizar pero sin embargo luego no vayan encaminadas a tales fines.

Además se ha detectado que los profesionales piden referencias, piden apoyos y en ocasiones orientaciones que recreen nuevas miradas sobre las familias y sus miembros.

Por último, decir que es necesario comenzar por “los últimos de la fila”, los que ya se saben ahí y desde esa posición sobreviven sin esperar nada más que alguna prestación económica y un poco más de tranquilidad en esa anomia. Al replantearnos el papel de los sistemas de protección social, en especial el de Servicios Sociales aparece como propuesta un recurso que: pare los tiempos de algunos recursos y prestaciones, acelere las disposiciones y disponibilidades, lidere parte de un nuevo empoderamiento de estas familias, repiense junto con todas las partes integrantes la oportunidad, idoneidad y eficacia de numerosas medidas que actualmente se implementan y apoye en la discusión y consecución de nuevas formas de hacer para y con estas familias.

Definición.

Se trataría de un mecanismo de supervisión⁶⁶ y apoyo para los profesionales que intervienen con las familias. Sería un referente para la red de profesionales y entidades que intervengan conjuntamente en el caso.

La lógica de la supervisión debe ir intrínseca a cualquier trabajo de intervención con familias y se debería plantear en la propia dinámica del trabajo de los servicios.

Se debería asegurar una continuidad de trabajo en el tiempo de al menos dos años con una periodicidad trimestral pero con un apoyo y seguimiento mensual para los profesionales de los Servicios.

Se valoraría la idoneidad o no de que esta figura de supervisión conociese a la familia y viceversa.

Objetivos Generales.

- Potenciar habilidades y apoyar en la formación a los profesionales que intervienen con familias en exclusión social extrema y de dilatada trayectoria en los servicios.

⁶⁶ “La supervisión es una reflexión cualificada en el aquí y el ahora del pasado profesional para mejorar y anticipar el futuro”. Jesús Hernández Aristu.

- Trabajar la eficacia y la calidad en el trabajo, llevando a cabo una supervisión que anime a las profesionales a facilitar a las personas una toma de conciencia de sus necesidades y potencialidades, respetando la particularidad de cada unidad convivencial.
- Colaboración en la lectura y posible redefinición de los objetivos de trabajo que desde los Servicios Sociales de Base y Unidades de Barrio se plantean con referencia de las familias en exclusión social extrema.
- Apoyar en el avance de estrategias de coordinación y trabajo en red entre los distintos dispositivos implicados en la intervención con las familias.

Objetivos Específicos.

- Conocimiento profundo de la intervención llevada a cabo por los Servicios y ampliación del foco con respecto a la familia en el Servicio o Unidad de Referencia.
- Apoyar en la valoración y redefinición de diagnósticos y de intervenciones con las familias.
- Ayudar en la operativa de la corresponsabilidad de la intervención de la familia y de los servicios sociales.
- Clarificar y pactar la metodología de trabajo para con el servicio y para con la familia.
- Explicar y aclarar los derechos y deberes que asisten tanto a la familia como a los profesionales.
- Animar a objetivar los límites tanto de la familia, como del servicio y los profesionales que los atienden.
- Acompañar a las profesionales en su trabajo de intervención, retomando actuaciones pendientes aunque previstas.
- Ofertar un espacio de aprendizaje y formación basado en el intercambio de experiencias.
- Facilitar el ensayar e investigar nuevas prácticas en función de las necesidades reales de intervención con las familias.
- Ser instrumento científico asegurando la transferibilidad de las estrategias de intervención.
- Mejorar las actuaciones de incorporación social y o sociolaboral con las familias de larga trayectoria en los servicios sociales.

Familias susceptibles de participar.

Como regla general:

- Familias que tengan expediente abierto en el Servicio Social de Base o Unidad de Barrio desde hace 5 o más años y que se considere han sido intervenidas de forma continuada o intermitente a lo largo de todos los años. Siendo especialmente susceptibles las intervenidas de forma intensiva en los últimos 3 años.
- Familias cuyo objetivo por parte de las y los profesionales sea redefinir las líneas y los objetivos de trabajo planteados llevando a cabo un estudio exhaustivo de la trayectoria vital y de recorrido por los recursos. Se trata de profundizar en el conocimiento de su situación y de elaborar un “diagnóstico” previo a volver a plantear intervenciones desde los distintos Programas.
- Familias o personas de larga trayectoria en el Servicio que previo a cualquier posible planteamiento de incorporación, requieren primeramente valorar su predisposición y su situación personal, sanitaria y social a través de un trabajo de acompañamiento con el objetivo de conocerla.
- Estas familias pueden estar participando o beneficiándose en este momento de programas y prestaciones, tanto técnicas como profesionales, en este caso se trataría de revisar si es necesario completar el diagnóstico y elaborarlo de nuevo o por el contrario no es necesario incorporar ningún otro elemento.
- Familias que requieren de un trabajo de intervención intensiva en varios ámbitos de su vida.

Actividades.

- Reuniones periódicas con los profesionales y servicios.
- Desarrollo de sesiones de supervisión.
- Puesta en marcha de experiencias formativas y de refuerzo para profesionales y programas.

6.2.3- APUNTES PARA OTRAS PROPUESTAS.

Proyecto INFANCIA FELIZ . *Posibilitando ser persona.*

Como se ha traslucido a lo largo del trabajo se constata un abandono colectivo de una preocupación razonable por la infancia inserta en las familias

en exclusión social extrema. En la Comunidad Foral existen una serie de recursos y dispositivos en referencia a la infancia y adolescencia en dificultad social que quedan recogidos en la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y la adolescencia y en sus posteriores desarrollos legislativos. Pero los derechos de la infancia recogidos en numerosos documentos no son reales, están vulnerados para los menores no escolarizados en la Comunidad Foral, para los que sufren absentismo, para los no estimulados, para los desnutridos, para los nunca sanos, para los violentados, en definitiva los que junto con sus padres y familia sufren la anomia y el rechazo de una sociedad que no toma de forma efectiva partido por estas situaciones.

Estas realidades parecen responder a la inercia de una ciudadanía que ha decidido no ver ni afrontar esas situaciones tan sangrantes y a una situación donde familias, profesionales, Entidades y Administración parecen corroborar el primer planteamiento hecho "Son familias que mantienen una relación de dependencia y esa relación está construida socialmente y además es una relación descalificadora".

Con estas familias no se da un tratamiento integral.

A continuación se toma como referencia a Funes (2008) y se indican cuatro niveles de atención que deberían funcionar para que se dé una atención protectora de la infancia:

- 1º Profesionales de la atención primaria social que tengan como encargo ocuparse de la infancia. Deben cubrir la preocupación preactiva de conocer permanentemente su situación, por hacer un seguimiento próximo de las situaciones de dificultad y riesgo.
- 2º Debe haber recursos y profesionales que posibiliten y generen entornos estimuladores y protectores para la infancia. Recursos y profesionales que presten apoyo a las familias, que ayuden en la adquisición de capacidades parentales, que estimulen la incorporación de los menores a actividades educativas complementarias o sus accesos a recursos complementarios (centros de día, estimulación precoz,...).
- 3º Hacen falta recursos y profesionales singularmente protectores y acompañamiento protector personalizado a los menores que viven en situaciones de riesgo, críticas o inestables. Hacen seguimiento y pactan con las familias propuestas para mejorar la situación.
- 4º Finalmente recursos y profesionales que impongan controles, con capacidad legal para modificar el ejercicio de la tutela por parte de los padres, y que puedan imponer medidas protectoras, con o sin separación del núcleo familiar.

Estos planteamientos quedan reforzados por las indicaciones de otro conocido autor Esping-Andersen⁶⁷, del que cogemos como referencia su primer ingrediente para establecer un paquete de medidas para el bienestar en el S.XXI y proponemos hacer hincapié en implementar inversiones para la igualdad de oportunidades y para el desarrollo cognitivo de los menores. Parece claro que las respuestas que hace más de 30 años comenzaron a dar países como Dinamarca y Suecia a la hora de desarrollar un cuidado y un sistema de pedagogía preescolar han tenido un gran éxito puesto que existen muy pocos niños en estos países que se queden atrás en términos de rendimiento cognitivo.

Así mismo, la tercera medida que habla de combatir el impacto de la clase de origen en las posibilidades y oportunidades de los niños, quiere recuperar el esfuerzo que se debe pedir a toda la sociedad en general y en especial a Educación por igualar, por posibilitar de verdad que todos y cada unos de los infantes desarrollen sus capacidades no poniendo cortapisas externas a la excelsa labor de la educación. En este sentido cabe pedir mayores medios y recursos así como un interés real por facilitar que los menores en situación de exclusión social extrema acudan a la escuela y decidan continuar con los ciclos educativos igual que la gran mayoría de compañeros. Es necesaria una lucha sin cuartel contra el absentismo y abandono escolar.

Algunas propuestas concretas en este sentido son:

- Incorporación de trabajadores sociales en el sector educativo.
- Refuerzo del trabajo de grupos preventivos en los barrios y localidades navarras.
- Trabajo conjunto entre Atención Primaria de Salud (Pediatría y Trabajo Social) y los Servicios Sociales para elaborar acciones orientadas a la crianza y cuidado de los menores.

⁶⁷ El gran desafío es establecer un paquete de políticas coherentes para un Estado de bienestar del siglo XXI. ¿Cómo sería este paquete de medidas? Tengo cinco ingredientes básicos que estoy especialmente convencido de que constituyen la clave para el comienzo de un proyecto de reparación política y de construcción de una nueva arquitectura de bienestar.

1. Primer ingrediente: lo llamaré invertir en los niños y las niñas, cuanto antes mejor. Es una estrategia basada en la inversión. Tenemos que invertir nuestros recursos en las primeras etapas de su infancia. Esta inversión también significa un cambio del sesgo tradicional de transferir ingresos para los pobres y especialmente un cambio hacia los servicios proporcionados a las familias.
2. El segundo ingrediente sería invertir en las mujeres o, si quisiera ser popular entre las feministas, hacer que las mujeres se conviertan en las heroínas de la sociedad postindustrial. Las mujeres son la clave de un nuevo equilibrio de bienestar.
3. El tercer ingrediente, y esto quizá les sorprenda: hemos de combatir el impacto de la clase de origen en las posibilidades y oportunidades de los niños.
4. Otro ingrediente: necesitamos un nuevo sistema de evaluación del riesgo, una nueva solidaridad, un nuevo contrato social (si tenemos que utilizar el término de Rousseau).
5. Y quinto; necesitamos, y esto les pondrá a todos a dormir, un nuevo sistema de contabilidad social.

- Redefinir algunas de las funciones de la denominada policía de barrio de forma que puedan llevar a cabo labores de control, contención y acompañamiento de familias que precisen de apoyos intensivos para asegurar la asistencia al sistema educativo y mantener buenas relaciones con el entorno.
- Estudiar el actual sistema de becas revisando de que forma podrían acceder a ellas menores y adolescentes procedentes de graves situaciones de privación.
- Revisar si las medidas destinadas al bienestar de los menores realmente llegan a su destino final y no quedan en cubrir otras necesidades básicas que la familia se vea obligada a solventar.
- Conocer experiencias de tutelaje de menores en familias con múltiples problemas por parte de jóvenes o estudiantes que muestren interés en este tipo de experiencias.

Pero todas ellas deben ir insertas en un verdadero trabajo en red que posibilite ponerse a trabajar conjuntamente, compartir metas y programas, diseñar actuaciones conjuntas, compartir recursos y resultados.

CONCLUSIONES.

Como se habrá podido apreciar todo el texto está impregnado de un empeño: dar a conocer (o volver a re-conocer) a las familias que denominamos en exclusión social extrema o severa, recordar que existen y que conviene tenerlas en cuenta cuando decimos que queremos ocuparnos de ellas.

El trabajo ha tratado de centrarse en saber “qué les ocurre a las familias, a los profesionales y a las instituciones” moviéndose entre la lógica de la interpretación y de la acción con el único fin de tratar de aportar un modelo que guíe la cultura de la intervención de forma que la acción tenga sus claves para la práctica. Se han trabajado algunos análisis, valoraciones y argumentos de diferentes aspectos de las familias en exclusión social extrema, que se encuentran y viven dentro del conjunto social y en relación con los procesos que recorren toda la sociedad y que inciden a todas las personas en cuanto a sujetos de ciudadanía aunque no de forma similar.

Hemos ido refiriendo que generalmente trabajamos con las familias en exclusión social extrema desde contextos asistenciales o promocionales pero los resultados en general no están siendo esperanzadores en el sentido de no resolver definitivamente las situaciones problemáticas que se proponen abordar. Podemos decir que el sistema de Servicios Sociales, así como el resto de sistemas de protección social no están siendo capaces de dar una respuesta integral al sufrimiento de estas familias. El sistema se plantea fragmentado y con falta de respuestas ante el reto conocido de estas realidades.

Hemos estudiado y analizado las distintas dificultades presentadas tanto desde el punto de vista de las familias como de los profesionales, hablando de los contextos adversos y de la gran conflictividad que rodea a estas familias. Se ha constatado la cronicidad de algunas de sus situaciones y la dependencia que tienen de los distintos sistemas de protección social. Son familias que en muchos casos no aseguran de forma estable y predecible la atención de las necesidades básicas de sus miembros. En definitiva, la balanza entre los factores de riesgo y de protección para todos los miembros de la familia y en concreto para los más dependientes en las familias en exclusión social extrema nunca ha ganado activos sino que los ha perdido.

Así mismo, se ha expuesto el punto de vista de los profesionales o instituciones que en su trabajo cotidiano sufren la ambivalencia de encontrarse queriendo plantear un trabajo oportuno y certero para lograr la erradicación de estas situaciones y a la vez el día a día se lee bajo calificativos de: bloqueo, desmotivación, sentimientos de impotencia y lo más serio de “imposibilidad de cambio” de estas familias.

Se ha constatado que son familias que pocas veces dejan indiferente a nadie cuando se visibilizan puesto que generan problemas que la mayoría de ocasiones recaen sobre ellos mismos pero en ocasiones recaen en la comunidad, en su vecindario o en su localidad. Podemos defender que estas familias sufren aislamiento social traducido éste en la no presencia en recursos o en la no participación en entornos sociales y físicos comunitarios.

Como hemos visto, la deconstrucción del conocimiento de las familias en exclusión social extrema tiene que ver con mirar su situación desde la multicausalidad y multidimensionalidad. Con ello nos estamos refiriendo a la idoneidad y oportunidad de dar respuestas que actúen sobre el conjunto de carencias y dificultades que presentan. Puede parecer a primera vista que la respuesta pasa por actuaciones que denominamos: micro, sectoriales y concretas reflejadas estas en programas, proyectos y servicios. Pero esto sólo paliaría algunos efectos inmediatos y urgentes, hay que replantearse el papel de ciudadanía con los derechos y deberes inherentes a esta categoría de las familias en exclusión social extrema y volver a entender su situación en clave de proceso. Un proceso centrado en la transversalidad que requieren todas y cada una de las acciones encaminadas a mejorar su bienestar.

Es preciso un trabajo conjunto de todos los sistemas de protección social y en concreto y en el caso que nos ocupa en la Comunidad Foral, es necesario un trabajo de sinergia y coordinación entre distintos Departamentos y sus distintas secciones dedicadas a la planificación y a la operativa. Esta relación de cooperación es imprescindible que continúe dándose con las entidades del Tercer Sector asentadas en la sociedad civil navarra, así como la imprescindible participación de todos los profesionales que trabajan en relación con las familias en exclusión social extrema.

En el último capítulo se han recogido una serie de propuestas que tienen que ver con acercar de forma proactiva los servicios y programas a las familias, con facilitar estilos de trabajo cada vez más humanos y cercanos, con organizar los dispositivos de trabajo tanto a nivel de estructura como de acción desde las premisas de la inclusividad, la activación y la participación de las familias en exclusión social extrema. También se ha incidido a lo largo de todo el trabajo en la necesidad de primar un trabajo con los niños y niñas que componen estos núcleos convivenciales de forma que sean parte fundante de cualquier acción que se lleve a cabo, todo ello con el objetivo de frenar la reproducción generacional de la exclusión y de promover el bienestar de todos los miembros de la familia. Las medidas refuerzan tanto a las familias como a los profesionales e instituciones desde las que se interviene.

Esto necesariamente hay que comenzar (o continuar) entendiéndolo como un reto y desafío en el sentido de que es preciso plantear alternativas de trabajo e intervención cada vez más acertadas, acotadas e individualizadas pero a su vez

medidas transversales que vayan modificando la estructura en la que se encuentran retenidas las familias en exclusión social extrema.

BIBLIOGRAFIA.

AGUILAR,M; LAPARRA,M; GAVIRIA,M. (1995). *La caña y el pez. Informe sobre los salarios sociales en las Comunidades Autónomas 1989-1994*. Madrid, Fundación FOESSA.

ALIENA, Rafael. (2007). *Las esferas de la calidad. El mundo voluntario, la acción social y la búsqueda del sistema*. Madrid, Cáritas. Fundación Foessa.

ALIENA, Rafael. (2005). *Descenso a Periferia. Asistencia y condición humana en el territorio de lo social*. Valencia, Nau Llibres.

ALIENA, Rafael. (1999). *Adelaida Martínez y el honor de la pobreza*. Barcelona, Fundación "La Caixa".

ALMARAZ,J; GAVIRIA,M; MAESTRE,J. (1996). *Sociología para el trabajo social*. Madrid, Editorial Universitas.

BARUDY, G. (1998). *El dolor invisible de la infancia. Una lectura ecosistémica del maltrato infantil*. Barcelona, Paídos.

CASAS, F. (1998). *Infancia: perspectivas psicosociales*. Barcelona, Paidós.

CIRILLO, S. (1994). *El cambio en los contextos no terapéuticos*. Barcelona, Paidós Terapia Familiar.

COLEGIO OFICIAL TRABAJADORES SOCIALES de MADRID (2003):*Manual para el Trabajo Social de Acompañamiento en los Itinerarios de Inserción*.

COLETTI, M. y LINARES, J.L (comp.). (1997). *La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática*. Barcelona, Paídos.

CONSEJO de la UNIÓN EUROPEA,(2006) Asunto: *Informe conjunto sobre protección social e inclusión social*. Bruselas. <http://www.fundacionluisvives.org>

CORERA,Concepción.; IRIBARREN,Patricia. (1998). *Memoria evaluativa del proyecto: Centro Piloto de Incorporación sociolaboral*. Iniciativa comunitaria HORIZON. Programa CREINET. Pamplona.

CHECA,F.; ARJONA,A.; CHECA,J.C.(2003). *La integración social de los inmigrantes. Modelos y experiencias*. Barcelona, Icaria.

ESCARTIN, M^aJ. (1992). *Manual de Trabajo Social (Modelos de práctica profesional)*. Valencia, Editorial Aguaclara.

ESPINA,A.(Dir); DE PAUL, J. (Coord.) (1999). *Las relaciones familiares y sus problemáticas*. Cuadernos de Extensión Universitaria nº 33. Bilbao, Servicio Editorial UPV.

ESPING-ANDERSEN, G. (2003) Ponencia desarrollada por el autor en el encuentro "La participación de la sociedad en el Estado de bienestar del siglo XXI", organizado por el "Forum Europa". Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona (CCCB) y patrocinado por la Diputación de Barcelona.

ESPULGA, J.; BALTIÉRREZ, J.; LEMKOW, L. (2004). *Relación entre la salud, el desempleo de larga duración y la exclusión social de los jóvenes en España*. Cuadernos de Trabajo Social. Vol.17:45-62.

FERNÁNDEZ, Tomas.(Coord.)(2005). *El trabajo social con casos*. Madrid, Alianza Editorial.

FUNES, J. (2008). *El lugar de la infancia. Criterios para ocuparse de los niños y niñas de hoy*. Barcelona, Editorial Grao.

FUNES, J. Y RAYA, E. (2001). *El acompañamiento y los procesos de incorporación social. Guía para su práctica*. SARTU. Gobierno Vasco.

FUNES, J. y otros/as (1996). *La incorporación social de las personas con problemas de drogas. Una revisión conceptual y metodológica pensando en la atención primaria*. Gobierno Vasco. Gobierno de Navarra. Vitoria.

GENERALITAT de CATALUNYA. Direcció General de Serveis Socials. (1984). *Identificació de les llacunes en els Serveis Socials*. nº 12. Barcelona.

GETAFE, AYUNTAMIENTO de (2000). *Itinerarios de inserción sociolaboral en la Red de Servicios Sociales*. Equipo IMI. Programa de prevención e inserción.

GOLOMBOK, S.(2006). *Modelos de familia. ¿Qué es lo que de verdad cuenta?*. Barcelona, Editorial Graó.

GORRI, Antonio (2004). *La Educación como Sistema de Bienestar Social. Un enfoque interdisciplinar desde el Trabajo Social. Análisis social de la Educación en/de la Comunidad Foral de Navarra*. Pamplona, Universidad Pública de Navarra. Gobierno de Navarra.

GORRI, Antonio.(Coord.) (2003). *Sistemas de Bienestar Social en Navarra (1990-1999). Servicios Sociales, Salud, Trabajo, Vivienda y Justicia*. Pamplona, Universidad Pública de Navarra. Gobierno de Navarra.

HERNANDEZ, J.(2006). *Más allá de la exclusión y de la inclusión: la cohesión social. Más allá de la ayuda, la reciprocidad*, en REDsi nº6. Revista especializada en formación y empleo de los colectivos en riesgo de exclusión.

HERNANDEZ, J. (2004). *Trabajo Social en la Postmodernidad*. Editorial Certeza.

HERNANDEZ, J. y OLZA, M.(1998). *La exclusión social. Reflexión y acción desde el trabajo social*. Ediciones Eunete.

KISNERMAN, N. y DE GOMEZ, M. (1987). *El método: Investigación*. Buenos Aires, Humanitas.

LAPARRA, Miguel. (2006). *La construcción del empleo precario. Dimensiones, causas, tendencias de la precariedad laboral*. Madrid, Cáritas. Fundación Foessa.

LAPARRA, Miguel (2003). *Espacio local: escenario para la integración social de los inmigrantes*. Barcelona, Bellaterra.

LAPARRA, Miguel. (2002). *Una perspectiva de conjunto sobre el espacio social de la exclusión*. Moreno, Luis. (ed.) *Pobreza y Exclusión: la última red de protección social*. CSIC-IESA, Madrid, Colección Politeya.

LÁZARO,S.;RUBIO,E.;JUÁREZ,A;MARTÍN,J;PANIAGUA,R.(2007). *Aprendiendo la práctica del Trabajo Social. Guía de Supervisión para estudiantes*. Madrid: Ciencias Sociales. Comillas.

MACÍAS, A. (2005) *La población romaní en el flujo migratorio del Este hacia Europa occidental: el caso de Rumanía* en La Europa de los Gitanos. Laparra,M; Fresno,J.M. (Coord.) en *Documentación Social* nº 137. Madrid.

MARTINEZ, N. y RAYA, E.(2001). *El acompañamiento y los procesos de incorporación social. Herramientas profesionales*. SARTU. Gobierno Vasco.

MINUCHIN, S. y FISHMAN, C. (1984). *Técnicas de Terapia Familiar*. Buenos Aires, Paídos.

MOLLEDA, Esperanza. (2003).*Algunas reflexiones acerca de los menores cadenciados y sus familias*. Cuadernos de Trabajo Social. Vol. 16 (237-248).

MORENO, Luis (2000). *Ciudadanos precarios. La última red de protección social*. Barcelona, Ariel.

NAVARRA, Gobierno de (2006). *Memoria del Instituto Navarro de Bienestar Social*. Pamplona.

NAVARRRA, Gobierno de (1999a). *Documento Base para un plan de atención comunitaria de servicios sociales*. Pamplona, Gobierno de Navarra.

NAVARRRA, Gobierno de (1999b). *Plan de Lucha contra la exclusión en Navarra 1998-2005. Una respuesta a las situaciones de pobreza y marginación*. Pamplona, Gobierno de Navarra.

NOGUÉS,L. y RODRÍGUEZ, A.(2007) *El acompañamiento social de familias gitanas con trayectorias de marginación y exclusión residencial* en Re-pensar la intervención social. *Documentación Social. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada*. Madrid.

PACHON, Carme (1998). *Manual de pedagogía de la inadaptación social*. Barcelona, Edicions Dulac.

PAUGAM, Serge (2007). *Las formas elementales de la pobreza*. Madrid, Alianza Editorial.

PEREZ, Begoña (2005). *Políticas de Activación y Rentas Mínimas*. Madrid, Cáritas. Fundación Foessa.

PÉREZ, Begoña.(2003). *El acompañamiento social como herramienta de lucha contra la exclusión*. Separata del número 135 de la revista. Documentación Social. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada. Madrid.

PISOL (Programa de Incorporación Sociolaboral). Ayuntamiento de Pamplona. Memorias, Años: 2002,2002, 2003.

RAMÍREZ DE MINGO, Isabel. (1992). *El Trabajo Social en los Servicios Sociales de Salud Mental*. Madrid, Editorial Eudema.

RED Navarra de Lucha contra la Exclusión. Pobreziarenkontrako Sarea Arza,J.(Coord). (2005). *Diagnóstico sobre el Plan de Lucha contra la exclusión en Navarra 1998-2005*.

RENES,Victor. (2000). *Factores que dificultan la conexión entre conocimiento y acción pública en materia de desigualdad y pobreza*. Cuadernos de Gobierno y Administración nº2.

RICHMOND, Mary E. (1995). *El caso social individual. El diagnóstico social*. Editorial Talasa.

ROBERTIS, C. (1992). *Metodología de la intervención en Trabajo Social*. Barcelona, Editorial El Ateneo.

RODRÍGUEZ, Alfonsa. (1994). *La intervención familiar desde el modelo sistémico*. Revista de Servicios Sociales y Política Social, nº33,17-28. Consejo General de Colegios Oficiales de Trabajos Social y Asistentes Sociales. Madrid.

RODRÍGUEZ, Jesús (1997). *Familia y pobreza. Desafíos y realizaciones*. Madrid, Universidad Pontificia de Comillas.

RUBÍ, Carmen (1991). *Introducción al Trabajo Social*. Barcelona, Euge.

SALEM, G. (1990). *Abordaje terapéutico de la familia*. Barcelona, Masson.

SERRANO, Araceli; ARRIBA, Ana. (1998). *¿Pobres o excluidos?. El ingreso madrileño de integración en perspectiva comparada*. Madrid, Fundación Argentaria.

SIRIVÁTKA, Tomás. (2005). *Exclusión de las comunidades romaníes del mercado laboral en los antiguos países comunistas ¿Es posible su inclusión?* en La Europa de los Gitanos Documentación Social. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada. Re-pensar la intervención social. Madrid.

TAYLOR, S.J y BOGDAN R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona, Paidós.

TOMILLO, Fundación. (2003). *Orientación Sociolaboral basada en Itinerarios. Una propuesta metodológica para la intervención con personas en riesgo de exclusión*. Centro Integral de Formación y Empleo.

TOMILLO, Fundación. (2002). *Programa de Apoyo a Entidades Sociales*.

URIZ, M^a Jesús; BALLESTERO, Alberto; VISCARRET, Juan Jesús; URSUA, Nicanor. (2006). *Metodología para la investigación*. Navarra, Ediciones Eunate.

VALLES,S. (2007). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid, Editorial Síntesis.

VASECKA, Michal (2005). *Problemas de exclusión social y doble marginación de la población gitana en Eslovaquia después de 1989 en La Europa de los Gitanos*. Laparra,M; Fresno,J.M. en Documentación Social nº 137. Madrid.

VISCARRET, Juan Jesús. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid, Alianza Editorial.

VVAA. (1995). *El sistema de servicios sociales de Navarra*. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Pamplona.

VVAA. *Código Deontológico de la Profesión de Diplomados en Trabajo Social*. Texto aprobado el 29 de mayo de 1999. Consejo General. Diplomados en Trabajo Social.

ZAMANILLO, T. y GAITAN, L. (1991) *Para comprender el Trabajo Social*. Estella, Editorial Verbo Divino.

Otras referencias:

- Boletín periódico sobre política social Europea e información y documentos sobre temas europeos.

<http://www.fundacionluisvives.org/upload/48/68/Informe%20Conjunto%20Inclusion20Social.pdf>

- Método abierto de coordinación.

http://europa.eu.int/comm/employment_social/social_inclusion/index_en.htm

- Estudios sobre exclusión e inclusión social financiados por la Comisión Europea.

http://europa.eu.int/comm/employment_social/social_inclusion/studies_en.htm

- Textos de todos los Planes Nacionales de Inclusión de España.

http://europa.eu.int/comm/employment_social/social_inclusion/naps_en.htm

- Consejo de la Unión Europea, n^odoc. prec.:12189/00 SOC 333 "Asunto: Lucha contra la pobreza y la exclusión social=Definición de los objetivos adecuados".

europa.eu.int/comm/employment_social/social_inclusion/docs/a
pprob_es.pdf

- www.peer-review-social-inclusi3n.net.
- www.siiis.net