

Revista de  
Servicios Sociales  
y Política Social

Coordinadora de la Revista:

M<sup>a</sup> Luisa Fuertes Cervantes

Comité Editorial:

Ana I. Lima Fernández  
Montserrat Bacardit i Busquet  
M<sup>a</sup> Jesús Brezmes Nieto  
Montserrat Castanyer Vila  
Natividad de la Red Vega  
Gustavo García Herrero  
Trinitat Gregori Monzó

El Comité Editorial no se identifica necesariamente con el contenido de los artículos publicados.

Edita:

Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados  
en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Junta de Gobierno:

Presidenta: Julia A. García Álvarez  
Vicepresidenta: Patricia Bezunartea Barrio  
Secretaria: Ana I. Lima Fernández  
Tesorera: Amparo Varela Ramos  
Vocales: Concepción Barjau Capdevila, Esperanza Calderero Rodríguez,  
Antonio García Domínguez, Gabriela Mateos-Aparicio Díaz,  
Beatriz Morilla Valera, Jorge Sánchez Bellido.

Administración, Redacción,  
Suscripción y Venta:

c/ Campomanes 10,1<sup>º</sup>. 28013 Madrid.  
Tel: 91 541 57 76/77. Fax: 91 559 02 77.  
E-mail: consejo@cgtrabajosocial.es  
www.cgtrabajosocial.es  
Horario: de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00.

Imprime:

C&M Artes Gráficas.

4<sup>º</sup> trimestre 1999

ISBN: 1130-7633  
Dep. Legal M-16020-1984

# Sumario

## Editorial

**Dossier:** Imagen, comunicación e intervención social

Comunicación social y formación para el trabajo social. *M<sup>a</sup> José Aguilar Idáñez* ..... 9

La solidaridad asociada al progreso. (Estrategia de imagen de los Servicios Sociales en Calatayud)  
*Irene Gallego Monge, Gustavo García Herrero.* 25

Entrevista a Ignasi Rubio. Raquel ¿encuentra su sitio? *Gustavo García* ..... 31

Vender, vender, vender y también vender.  
*Mercè Martínez i Llopis* ..... 43

Bibliografía selectiva sobre "comunicación". *M. Carme Sans* ..... 49

## Sección Libre

Menores no acompañados.  
*M<sup>a</sup> Jesús Pérez* ..... 55

Evolución del certificado de minusvalía.  
*Carmen Barranco Expósito* ..... 63

Vivir la discapacidad (Campaña de sensibilización y cambio de actitudes sobre la discapacidad en edad escolar)  
*Rufina Durán Cáceres, José Ignacio Giner Martínez* ..... 75

## De interés profesional

Las intervenciones sociales a nivel internacional, un proceso de mediación  
*M<sup>a</sup> Jesús Pérez* ..... 85

Metodología para la investigación: las Bibliotecas como infomediadoras.  
*M. Carme Sans Moyà* ..... 87

## Comentario de libros

Nota del Comité Editorial. .... 99

El sexo de la noticia. Reflexiones sobre el género de la información y recomendaciones de estilo.  
*Montserrat Puig* ..... 101

Diario de una buena vecina.  
*M<sup>a</sup> Jesús Brezmes* ..... 105

Comentario de la película "Solás".  
*Dolors Colom* ..... 109

Comentario de la película "Ça comence aujourd'hui". "Hoy empieza todo".  
*Dr. Jordi Vila-Abadal* ..... 115



## Editorial

La imagen. En todas sus vertientes; la propia ante los demás, la propia ante uno mismo y la que los otros nos proyectan, determinan cada vez más las relaciones y las posiciones que ocupamos y, por si esto fuera poco, cada vez son más complejos los elementos que intervienen en los procesos de su configuración y, cada vez, están más saturados los espacios comunes disponibles para el desarrollo de las imágenes de sus elementos, ya sean personas o colectivos.

La imagen, la que nuestros usuarios tengan de nosotros, como personas y como profesionales, la que tengan del centro en el que desarrollamos nuestra labor profesional como espacio físico o como institución, determinan en buena medida su actitud y las circunstancias en las que se desenvuelve la relación profesional.

La imagen, la que nosotros como individuos, tengamos de nosotros mismos, de nuestros compañeros y de los propios usuarios.

La imagen, la que como colectivo de Diplomados en Trabajo Social estemos siendo capaces de construir, en tanto que suma de todas y cada una de las imágenes

de todos nosotros, de nuestros compañeros de trabajo, de nuestros usuarios, de los responsables políticos con los que nos relacionamos y, por supuesto, del conjunto de la sociedad.

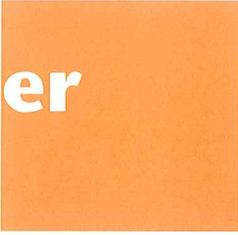
Y la comunicación, como acto y vehículo mediante el que nos proyectamos unos a otros nuestras respectivas imágenes.

Imagen y comunicación y las importantísimas influencias y repercusiones que ambas tienen en la Intervención Social, conforman el foco temático del presente número, en el que se desarrollan algunos de los planos de esta interrelación.

Y, entre todo este maremagnum de imágenes, construcciones y proyecciones, conviene no olvidar nunca en lo personal y como colectivo, una idea básica: la necesaria coherencia entre lo que se proyecta y lo que realmente hay dentro. Sí es bueno utilizar las mejores y más modernas técnicas y habilidades, pero lo verdaderamente bueno, es conseguir que el núcleo de donde emana esa imagen responda realmente a lo proyectado hacia el exterior.



**Dossier**



**Imagen,  
comunicación e  
intervención  
social**



# Comunicación social y formación para el trabajo social

**M<sup>a</sup> José Aguilar Idáñez<sup>1</sup>**. Asistente Social y Doctora en sociología.

*En el campo de la intervención social en general, y del trabajo social en particular, es preciso conocer, comprender y saber actuar de acuerdo a las nuevas situaciones sociales que la "sociedad mediática" nos plantea. No sólo nuevos problemas, también nuevas posibilidades, y junto a ellas, nuevas formas de entender la acción profesional, así como la formación de los futuros profesionales.*

La comunicación es una palabra a la vez mágica e inquietante. Mágica, porque sugiere, por su etimología misma (del latín *communicare*, "entrar en relación con", "poner en común") la idea de un encuentro entre las personas. Comunicar es crear puentes entre los mundos, los pueblos, los grupos, los individuos... Comunicar es también transmitir informaciones, y además ayudar a la difusión de conocimientos, al despertar de los espíritus<sup>2</sup>.

Pero la comunicación es también perversa, pues ella toma igualmente el rostro de una "sociedad mediática" avasalladora y manipuladora. Avasalladora cuando se introduce en los espacios más privados de nuestras vidas. Manipuladora a veces, con ciertas formas de comunicación política o de publicidad... Pero antes de estremecerse o de maravillarse frente a un fenómeno, es importante examinarlo en su exacta medida.

Hemos entrado en la era de la comunicación por la confluencia de diversos fenómenos: El auge considerable de los medios audiovisuales (radio y televisión,

y el desarrollo paralelo de la publicidad y el marketing), la proliferación de instrumentos de comunicación como el teléfono, el fax, las redes electrónicas y, más recientemente, las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (Internet, multimedia...). Como consecuencia y a la par de todo ello, la comunicación interpersonal también se inscribe en el marco de una mutación de las costumbres: la del declive de la autoridad tradicional (en la pareja, en la familia, en la escuela, en la empresa) en beneficio de prácticas que dejan lugar a la escucha, la negociación, la discusión, el intercambio, es decir, a la "comunicación".

Las prácticas sociales cambian y se modifican, y también como consecuencia de la existencia de los mass media, ciertos problemas sociales antaño ocultos, salen a la luz y permiten una cierta toma de conciencia sobre los mismos por parte de la ciudadanía (como ejemplo de este fenómeno podemos mencionar el problema de la violencia doméstica y el maltrato dentro de la propia familia). Es decir, los medios masivos de comunicación pueden contribuir a que una conducta antes socialmente aceptada, sea rechazada, e incluso motiven la adopción de ciertas medidas de política social. En otros casos, permiten dar a conocer las dimensiones mundiales de ciertos problemas sociales, pudiendo contribuir al surgimiento de sentimientos y relaciones de solidaridad internacional (la explotación infantil en los

## notas

<sup>1</sup> Asistente social y doctora en sociología. Profesora titular de trabajo social de la UCLM.

<sup>2</sup> J-F. Dortier y J. Wemaere. "Editorial", en *Sciences Humaines*, hors série n° 16, 1997.

## Comunicación social y formación para el trabajo social

países del llamado Tercer Mundo, o los riesgos de una catástrofe ecológica a escala planetaria, se convierten así en asuntos conocidos por la mayoría de la población). Sin embargo, al mismo tiempo, surgen nuevos problemas sociales derivados de los efectos, a veces no totalmente positivos para la socialización, de estos nuevos medios.

Por ello, y desde el punto de vista de la intervención social, es necesario conocer los procesos y efectos de los diferentes medios de comunicación social, sobre todo de aquellos que inciden en el proceso de socialización, a la vez que es necesario disponer de herramientas de análisis crítico de la realidad y de destrezas y habilidades en el uso y producción de diversos medios de comunicación en los procesos de intervención social.

### 1. Los efectos de los medios de comunicación social

Analizar la totalidad de los medios excedería el espacio limitado de este trabajo, sin embargo, podemos tomar como ejemplo del análisis que proponemos uno de ellos, y que se considera paradigmático de la "sociedad mediática"; me refiero a la televisión<sup>3</sup>. Sin duda alguna la televisión constituye el medio de comunicación por excelencia: existe en la casi totalidad de los hogares y su influencia es mayor que cualquier otro (prensa, radio, etc.), por otra parte, es el de más fácil acceso ya que para ver televisión sólo basta apretar un botón. "No cabe duda que la televisión influye en todos los ámbitos de la existencia humana. Pocos inventos humanos, en tan breve plazo, han transformado tanto la vida de

los seres humanos. Sus resultados, en lo que se refiere a la captación de público son impactantes y espectaculares como jamás ningún medio lo lograra. Está claro que el modo de vivir no es el mismo con o sin televisión"<sup>4</sup>.

Como acertadamente ha dicho Enrique Guinsberg, "actualmente es ya un lugar común señalar que los medios de comunicación son un poderoso aparato educativo, no en el limitado sentido de suministro de conocimientos e información, sino en el mucho más importante y profundo de orientación y formación hacia una forma de vida: transmitiendo una ideología y educando para la creación y mantenimiento del tipo de hombre necesario para la estructura dominante"<sup>5</sup>.

Desde el punto de vista del trabajo y la educación social, podemos afirmar que la televisión constituye un poderoso medio de educación no formal, más allá de la bondad o adecuación de sus contenidos y formas de transmisión. Dicho en otras palabras, la televisión puede divulgar por sí misma, pero, sobre todo, puede educar dependiendo de lo que se haga con ella y cómo se enseñe a verla. Esta afirmación que resume nuestro planteamiento sobre el tema, puede aplicarse al resto de los medios de comunicación social existentes.

### Algunas claves para analizar los efectos de la televisión

De acuerdo a los aportes más recientes de las ciencias sociales vinculadas a esta problemática, no podemos seguir realizando un planteamiento que ha sido clásico durante los años 60 y 70: pensar que la

televisión produce efectos por sí misma, con tal de que emita determinados mensajes. Este "modelo de aguja hipodérmica" en el fondo supone un planteamiento erróneo, como lo es pensar que el mensaje es el agente activo y los receptores las víctimas pasivas. Otro de los errores de esta perspectiva fue ignorar al público como realidad heterogénea. Dicho en otras palabras, la televisión (como otros medios) produce efectos, pero no de forma mecánica como en un principio se pensó. El problema de los efectos es sin duda más complejo, y hoy pocos sostendrían una tesis como la precedente.

Los mensajes se "filtran" por los televidentes, al margen de sus "contenidos" manifiestos o encubiertos: existen diversas formas de descodificar los mensajes y hay predisposiciones y mediaciones que condicionan los efectos, a la vez que se producen distintos tipos de efectos. Por otra parte, lo más difícil no es estudiar lo que pasa en los telespectadores, sino identificar lo que de ello es atribuible directamente a la televisión.

El mundo perceptivo de cada persona está modelado según la biografía, necesidades, interés y preocupaciones en un momento dado. Esto es lo que se denominan **predisposiciones** que, como ya dijimos, condicionan la posibilidad de recibir mensajes a la vez que modifican los mensajes recibidos. Existen tres tipos principales de predisposiciones: en primer lugar, existe una predisposición a la *exposición selectiva*, ya que cada persona tiene tendencias a elegir determinados mensajes (ya sea en la televisión, la prensa o la radio) según sus centros de interés, gustos, ideología, preocupaciones, etc. En

segundo lugar, tenemos una *percepción selectiva*, ya que frecuentemente percibimos los que deseamos percibir y vemos lo que deseamos ver. Esto supone una selección en la captación y una reconstrucción del mensaje por el propio sujeto, o, lo que es lo mismo, los mensajes operan condicionados por la subjetividad de los perceptores. Consecuentemente con las predisposiciones anteriores, identificamos una tercera: la *retención selectiva*. De acuerdo a necesidades y expectativas el sujeto retiene y olvida, lo que condiciona la influencia de los medios de comunicación.

Por otra parte, no existe el televidente como individuo aislado, sin contexto y anclaje en la realidad. Toda persona está inserta en un tejido sociocultural en el que vive y desde el cual se abre a la realidad. Es a partir de estos lugares de las **mediaciones** desde donde toma significado y expresividad lo que se ve en televisión. En este sentido, las investigaciones realizadas en este ámbito, ponen de relieve que, en la reacción frente a los mensajes

notas

<sup>3</sup> El análisis que presento a continuación es una adaptación de otro trabajo publicado: M.J. Aguilar, "Detrás de la imagen. Un examen preliminar acerca de los medios de comunicación y estrategias posibles de educación social", en *El desafío de la educación social*, Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha, Cuenca, 1996; así como de los originales y ciertas fuentes documentales utilizadas luego en el libro de E. Ander-Egg. *Teleadictos y vidiotas en la era planetaria: ¿Qué hace la televisión con nosotros?* (vol.1), Magisterio-Lumen, Buenos Aires, 1998, que en 1995 me facilitó la documentación primaria pertinente para el primer trabajo citado.

<sup>4</sup> E. Ander-Egg. *Op. Cit.*

<sup>5</sup> E. Guinsberg, *Control de los medios control del hombre. Medios masivos de formación psicosocial*, Nuevomar, México, 1985.

repcionados, inciden fuertemente los *grupos de referencia* y los *grupos de pertenencia* donde el sujeto vive su cotidianeidad. Estos grupos pueden facilitar o reforzar, dificultar o impedir, la recepción de un mensaje determinado (la cotidianeidad familiar es un buen ejemplo de mediación).

Por último, queremos mencionar los **diferentes tipos de efectos** que puede producir la televisión. Siguiendo a R. Gubern<sup>6</sup>, conviene distinguir:

- \* *Efecto impacto del mensaje* (es lo mismo que el de aguja hipodérmica). Se consigue generar ciertas conductas y apreciaciones de la realidad de acuerdo a la intencionalidad del mensaje.
- \* *Efecto boomerang* (se produce una descodificación aberrante del mensaje con relación al propósito del emisor). Se producen conductas y apreciaciones de la realidad contrarias e incluso opuestas a los propósitos del emisor.
- \* *Efectos imprevistos o indeseables* (no esperados). La imprenta y la publicación posterior de la Biblia, con sus consecuencias sobre la Iglesia y la Reforma, o la introducción del color en televisión y la protesta contra la guerra de Vietnam son los ejemplos más típicos de esta clase de efectos.

Por otro lado, tampoco debemos olvidar la existencia de distintos tipos de espectadores. Atendiendo al criterio de las compensaciones buscada en la televisión, podemos clasificar los televidentes en dos grandes tipos: los que buscan compensaciones no relacionadas con el contenido (descanso, distracción, relajación,

evasión, etc.) y los que lo hacen relacionadas con el contenido (información, noticias, entretenimiento, interés científico-cultural, etc.). Según los diferentes propósitos funcionales de la televisión en la vida de las personas, encontraremos unos efectos u otros.

Examinando la bibliografía más reciente y las principales investigaciones sobre el tema de los efectos de la televisión<sup>7</sup>, se pueden identificar los siguientes:

- \* efectos mentales como consecuencia de la forma neurofisiológica de percepción.
- \* efectos derivados de la especificidad del medio, es decir, efectos que produce el hecho mismo de tener televisión.
- \* efectos que se derivan de su propio contenido: básicamente de carácter socio-psicológico, así como de orden ideológico-cultural.

Como es obvio, en el límite de este artículo nos limitaremos a examinar muy brevemente sólo los efectos relacionados con la educación social. Pero antes, quizás convenga recordar algunos datos recientes con relación al tiempo y lo que los niños y adolescentes ven en televisión: de acuerdo a los últimos datos de la Asociación de Telespectadores y Radioyentes (ATR), los niños españoles en edad escolar ven un promedio semanal de: 670 homicidios, 15 secuestros, 848 peleas, 420 tiroteos, 8 suicidios, 20 emisiones eróticas, 30 casos de torturas y 18 casos de drogas. Además, los niños españoles –como el resto de los europeos– son teleadictos: dedican prácticamente un tercio de su tiempo despierto a ver televisión (3 a 4 horas

diarias). Según el informe de la UNESCO de 1991, ver la televisión es la primera actividad de ocio de los escolares españoles (25 horas semanales de exposición en los niños de entre 2 y 5 años).

## Efectos socio-psicológicos de la televisión

Uno de los efectos más conocidos de la televisión es su acción como **agente de socialización**. Hasta los años 60 y 70 del siglo XX los principales agentes de socialización del niño eran: la familia, la convivencia con otros niños y adultos, los juegos, los grupos de amigos, la escuela y la iglesia. Se trataba de una socialización agorofílica. Pero ahora, con la televisión nos encontramos con un hecho novedoso: la socialización también es claustrofílica.

Se trata de una socialización a domicilio, pero que se diferencia de otros agentes por: ser un medio impersonal de socialización; el sujeto está en situación pasiva, casi hipnótica; es un proceso de socialización paralelo al mundo real; tiende a unificar el mundo infantil; sus contenidos son atractivos; socializa a los que la educación formal no ha socializado; socializa de forma directa (cuando el niño la ve) e indirecta (al influenciar en su familia, amigos, etc.). En definitiva, la televisión es un agente de socialización claramente diferente de otros agentes con quienes compite y a los cuales a veces reemplaza, a la vez que socializa de diversas formas.

La televisión **incide significativamente en la configuración de la personalidad de niños y adolescentes**, aunque de manera múltiple y variada de forma mediatizada como ya advertimos. Como incidencia

básica debemos considerar el hecho de que la personalidad de un niño no se configura lo mismo viendo o no televisión. Ahora bien, habida cuenta de la multiplicidad de agentes de socialización existentes, metodológicamente es complejo determinar con precisión lo que es atribuible a los impactos de la televisión. De una forma muy esquemática, los efectos más estudiados en el terreno psicológico podemos resumirlos en lo siguiente: la televisión hace a los niños y adolescentes

- **Más pasivos.** Ver la televisión no requiere ningún esfuerzo e impone la inmovilidad corporal. Pasar de 3 a 4 horas diarias inmóviles frente al televisor, junto a otras actividades tendentes a la pasividad, reduce el tiempo disponible para el deporte, las relaciones humanas, la lectura o cualquier otra actividad que requiera de cierta iniciativa. Esta inmovilidad corporal tiene repercusiones psicomotoras, además de que la pasividad y el sedentarismo propios del consumo televisivo provocan una ingesta excesiva de alimentos<sup>8</sup>. Como

### notas

6. R. Gubern, *El simio informatizado*, Fundesco, Madrid, 1988.

7. Un actual y pormenorizado examen de los diferentes tipos de efectos que produce la televisión puede consultarse en el libro de E. Ander-Egg, *¿Qué hace la televisión con nosotros?: Teleadictos y viciotas en la era planetaria*, Lumen-Humanitas, Buenos Aires, 1998.

8. La excesiva visión de la TV entre niños y adolescentes se asocia a conductas y hábitos no saludables, generalmente implicados en la propensión a enfermedades cardiovasculares, y específicamente a unos niveles elevados de colesterol sérico (N. D. Wong et al, "Televisión e hipercolesterolemia pediátrica", en *Pediatrics* (ed. esp.), 34(1): 15-20, 1992.

bien señalaron Himmelweit, Oppenheim y Vince, el simple hecho de mirar televisión "conlleva una actitud mental pasiva; el niño sentado, estático y con la boca abierta, consume todo lo que aparece y absorbe como una esponja el contenido de la programación"... "propicia en el niño una preferencia por la vida ya hecha, en detrimento de su propia experiencia. Le basta con apretar un botón para que lleguen hasta él espectáculos, personas y acontecimientos. Esto le habitúa el gusto por aprender de segunda mano las cosas, sin verse obligado a realizar un esfuerzo de ver y actuar por su propia cuenta"... la televisión "provoca una actitud de espectador y una pérdida de iniciativa"<sup>9</sup>.

- **Menos comunicativos.** La televisión que es el mayor medio de comunicación social existente es, a su vez, el mayor medio de comunicación interpersonal. Esto es así porque la televisión hace que la familia esté "junta", pero no ayuda que ésta se "comunique": no se crea un ambiente adecuado para la conversación ni favorece el desarrollo verbal. Es más, en los niños con tendencia a la timidez, el retraimiento etc. la televisión refuerza estas tendencias. Para decirlo en palabras de Vázquez Montalbán, "nunca el hombre ha estado tanto y tan rápidamente informado como en la actualidad. Pero nunca ha estado tan incomunicado como ahora de sus compañeros de ciudadanía"<sup>10</sup>.

- **Menos sensibles.** Quizá uno de los efectos menos evidentes de los cuatro que estamos mencionando sea precisamente éste: la televisión atrofia la sensibilidad, e incide negativamente en la capacidad de relaciones interpersonales cargadas de afectividad y sensibilidad hacia el otro. De alguna manera, la televisión mutila la experiencia sensorial, apoderándose progresivamente de determinadas parcelas. La teleadicción produce una especie de indiferencia afectiva y embotellamiento mental. Además de que sustituye muchas veces al padre, madre o amigo, llenando el vacío de la soledad. Relacionado con esto, algunos estudios recientes sobre la asociación entre programas violentos y conductas agresivas, ponen de manifiesto una correlación positiva entre el tiempo que los niños pasan frente al televisor y este tipo de conductas: los que prefieren programas violentos tienden a ser más agresivos, además, la violencia televisiva produce cada vez menos rechazo en los niños y permanecen más pasivos ante peleas verdaderas. Dicho en otras palabras, "la televisión, además de aumentar la agresividad en los niños y/o jóvenes, también les hace más indiferentes ante la violencia"<sup>11</sup>.
- **Más consumistas.** "El poder de seducción de la publicidad televisiva destinada a los niños es inmenso. Su hechizo y atracción capta la atención, provoca el deseo y culmina, muchas veces, en la compra. Y si el acto de compra no ocurre, la propensión al consumo se ha inducido e incitado. El aprendizaje de una cultura del consumo es, sin lugar a dudas, uno de los

mayores logros de la televisión<sup>12</sup>. Utilizando la expresión de David Riesman, podemos afirmar que los niños son "seres amaestrados para el consumo", gracias sobre todo, a la televisión. Como hace décadas advirtiera Vance Packard la televisión tiene una gran potencia "para condicionar a la infancia de modo que llegue a ser leal y entusiasta de un producto, tenga o no la edad necesaria para consumirlo"... y los niños no sólo son tratados "como futuros consumidores, sino también como acicates para incitar u obligar a sus padres a entrar en los salones de venta"<sup>13</sup>. Por otra parte, determinadas prácticas publicitarias desarrolladas en gran escala son manifiestamente abusivas y manipuladoras. Excitación del consumo y creación de necesidades ficticias: todo está permitido e incluso se fomenta, en aras de la salud de la economía, que –para el sistema– es mucho más importante que la salud de las personas<sup>14</sup>.

Mencionamos estos efectos, sin entrar en otras consideraciones específicas acerca de los impactos relativos a la violencia, sexo, etc. que no consideramos aquí al estar más condicionados por las mediaciones.

Flórez Lozano se expresa de manera semejante cuando afirma: "la televisión ocupa demasiado lugar en la vida del niño y existe el peligro de que se produzca una sobrecarga que bloquee su desarrollo. Asimismo, puede imponer al niño una inmovilidad psíquica que impide actuar a su imaginación y vivir activamente sus experiencias a su propio ritmo. Por otra parte, el exceso de informaciones y de imágenes de la televisión puede llegar a

sobrepasar el poder de absorción o de comprensión del niño y llegar a crearle una verdadera necesidad pasiva de imágenes. Por otra parte, la televisión se presenta a menudo como una huida ante la realidad de tal suerte que los niños no saben ya ni siquiera hablar de lo que han visto y oído. Igualmente, la televisión puede no ser mas que una 'máscara' tras la que se ocultan la indisponibilidad de los padres y la soledad de los niños"<sup>15</sup>.

notas

9. H. Himmelweit, A. Oppenheim y P. Vince, *Television on the Child: an Empirical Study of the Effects of Television on the Young*, Oxford University Press, 1958.

10. M. Vazquez Montalbán, *El libro de la Televisión Española*, Ediciones 99, Madrid, 1973.

11. J. A. Flórez Lozano, "Medios de comunicación y psicopatología infantil", en *Medicina Integral*, 25(6): 273-279, 1995.

12. E. Ander-Egg, *Op. cit.*

13. V. Packard, *Las formas ocultas de la propaganda*, Sudamericana, Buenos Aires, 1964.

14. No entramos a mencionar en este artículo algunos de los aspectos patológicos relacionados con la televisión. Existen numerosos estudios acerca de estas psicopatologías, tales como: la conducta agresiva, los terrores nocturnos, retraso del lenguaje y dificultades escolares, potenciación de ciertos rasgos del carácter (la apatía, la búsqueda incesante de estimulaciones internas, la pasividad, la disminución de la actividad lúdica o la irritabilidad), además de incidir sobre el equilibrio afectivo y dinámico de la estructura familiar, trastornos alimentarios, conductas toxicofílicas, nerviosismo, concentración defectuosa, etc. (Vid. B. Rothenberg, "Effect of television vidence and children and youth", en *American Medical Association* 1975:1043-1046; C. Cobo Medina, *Paidopsiquiatría dinámica*, Roche, Madrid, 1983; J.A. Flórez Lozano, "Medios de comunicación y psicopatología infantil", en *Medicina Integral*, 25(6): 273-279.

15. J.A. Flórez Lozano, *Op. cit.*

## Efectos derivados de la especificidad del medio

Como cualquier innovación tecnológica que se aplica, la televisión ha provocado transformaciones más o menos profundas en la sociedad. Es decir, por el sólo hecho de existir, e independientemente de sus contenidos, la televisión tiene repercusiones de diferente índole. Una descripción bastante completa y acertada de los impactos más significativos que se derivan de la especificidad del medio es la que realiza Ander-Egg<sup>16</sup>:

- \* es la forma más importante (por las horas que le dedicamos) de llenar el tiempo libre y ocupar el ocio
- \* incide en las relaciones familiares: convoca e incomunica a la familia
- \* mediatiza la percepción y la experiencia y abre un horizonte planetario
- \* crea las condiciones para que exista una aldea planetaria, al tiempo que pone en peligro la diversidad y el pluralismo cultural
- \* nos aliena en la evasión y nos distiende de las tensiones de la vida cotidiana
- \* produce el ermitaño del masa y crea las condiciones para que estemos informados de lo que acontece en el mundo
- \* es un instrumento de difusión cultural y de divulgación científica, al mismo tiempo que de vulgarización y banalización

- \* impacta sobre las formas clásicas de educación, debido a tres efectos:
  - incide en que cada vez se lea menos, aunque en ocasiones estimula a realizar determinadas lecturas
  - empobrece el lenguaje y proporciona alguna terminología ajena al lenguaje coloquial
  - afecta el rendimiento escolar y a la vez es un modo de información/formación.

Y, para completar este cuadro, debemos tener en cuenta que la televisión se ha convertido en la niñera electrónica, que con frecuencia se utiliza para aplacar a los niños. Además, –como decía Werner Rings–, "crea la ilusión más valiosa: la ilusión de no sentirse nunca más sólo"<sup>17</sup>.

## Efectos ideológico-culturales

Inseparables pero diferenciables, lo ideológico y lo cultural son dos aspectos/efectos de la televisión. Bien podríamos decir que la televisión es un electrodoméstico ideológico/cultural: sus mensajes siempre tienen una carga ideológica (independientemente de la intensidad con se proclame su neutralidad), y tiene, asimismo, implicaciones culturales, intencionadas o no. Estos dos aspectos, por otra parte, son comunes a cualquier otro medio de comunicación social.

En los medios de comunicación hay **ideología** en un doble sentido: según el uso sustantivo del término que sirve como representación mental para hacer una

imagen de la realidad que nos proporciona una determinada forma de ver el mundo, y según el uso adjetivo con el que se designa un modo de representación mental o forma de conciencia (de falsa conciencia), que racionaliza los valores dominantes u ocultan su significado a través de los mecanismos fetichizadores. Algunos llaman ideologización a esta forma de ocultamiento o reflejo deformado de la realidad: se trata de decir que no hay ideología (sino que es la realidad objetiva); ello permite crear un manto ideológico para encubrir aquellos aspectos de la realidad que interesa mantener.

Los programas de televisión están, pues, cargados de ideología: la televisión difunde un modo de ser, de pensar y de actuar; transmite ideología, normas sociales y formas de vida, y en definitiva, una determinada visión del mundo. Esto, en sí mismo, no es ni bueno, ni malo, pero tampoco es neutro. Es algo que se deriva de su propia naturaleza. Lo malo, o mejor dicho, lo peligroso, es la ignorancia, la ingenuidad o la manipulación expresa de hacer creer en la neutralidad o asepsia de los mensajes, cuando esto no es posible. Precisamente, cuando se quiere manipular de manera más sutil, se insiste en la objetividad. De este modo, los mensajes quedan ocultos o latentes: se dice claramente lo que se quiere que sea aceptado, y no se dice, o se oculta, aquello que, de conocerse, provocaría una actitud crítica o llevaría a acciones de cambio. La televisión es por tanto, un arma ideológica/cultural de determinados grupos detentadores del poder de los medios, y que sirve para inculcar determinados símbolos en la conciencia de los telespectadores. No es criticable pues, el

hecho de que la televisión sea un electrodoméstico ideológico; lo preocupante es la "venta clandestina" de ideología y la manipulación de las conciencias, a través de mecanismos fetichizadores, de mixtificación y ocultamiento que, con tanta eficacia, puede manejar la televisión. Es más, a mayor ignorancia, mejores resultados de estos mecanismos.

En lo referente a la **dimensión cultural** de la televisión, y entendiendo lo "cultural" en el sentido antropológico del término (como modo de ser, pensar y actuar), la tecnología de la televisión ha producido un verdadero sismo cultural, o más bien, es una forma de expresión cultural. Sin embargo, muchas veces cuando se habla de lo "cultural" en televisión se suele aludir a lo estético y los valores que transmiten los programas. No existe, por tanto, acuerdo sobre el alcance de esta dimensión. Como ejemplo, podemos citar las palabras del sociólogo norteamericano Neil Postman, cuando afirma que no se trata de que la televisión refleje o no nuestra cultura: ella es nuestra cultura. "La televisión tiene una influencia nociva cuando aspira a dar cultura... está condenada a quedarse en la futilidad, ya que el medio en sí sólo puede hablar por el camino de la diversión... La televisión es, por naturaleza, un arte de diversión; todo lo transforma en espectáculo, incluso cuando pretende ser seria"<sup>18</sup>. Del mismo modo se

notas

16. *Idem.*

17. W. Rings, *Historia de la televisión*, Zeus, Barcelona, 1964.

18. Entrevista a Neil Postman, en diario *El Independiente*, Madrid, 13-V-1990.

expresó Manuel Piedrahita en julio de 1990 (*El Independiente*): "se dice también que es un vehículo de formación, pero el listón cultural se acerca más a menudo al suelo que al cielo".

Son tres las grandes cuestiones que determinan la dimensión cultural de la televisión:

- \* los fenómenos de cultura de masas que lleva asociados
- \* la transnacionalización de la cultura por medio de la televisión
- \* las industrias culturales y la televisión como la más importante de ellas

Debemos mencionar también, aunque no lo tratemos en este artículo, que entre los efectos ideológico-culturales de la televisión se encuentran<sup>19</sup>:

- la transmisión del "american way of life"
- el problema de la identidad cultural
- la alienación cultural
- la publicidad en televisión
- la creación de una sociedad del espectáculo y la trivialización de la existencia
- la cosificación de la mujer y la pornografía
- la manipulación, persuasión y seducción televisivas
- la producción de telebasura
- la violencia en televisión
- la política como telecracia

En resumen, nadie puede escapar de la influencia de los medios de comunicación que se han constituido en nuestra sociedad como instrumentos mediatizadores de la

mayor parte de la información que se recibe. Y si la gente pasa mucho tiempo frente al televisor, como dice Rebecca Allen "ésta es su percepción de la realidad, mucho más importante tal vez que lo que percibe mirando por sus propios ojos".

## **2. Formación para el trabajo social en procesos y técnicas de comunicación social**

### **¿Por qué, qué y cómo?**

Un trabajador social del siglo XXI, no puede desconocer la sociología de los medios de comunicación de masas, la etnografía de la comunicación, el análisis conversacional, la semiología o el análisis de la comunicación no verbal... Éstas son herramientas teóricas y prácticas imprescindibles si se pretende actuar con eficacia en el campo de la intervención social, ya sea interviniendo en procesos de comunicación interpersonal, grupal, institucional o social. Asimismo, las estrategias de intervención profesional deben considerar la utilización de todos estos medios y nuevas tecnologías de la información y la comunicación, si queremos influir verdaderamente en los procesos sociales (tanto a nivel micro como a nivel macrosocial).

**Para ello, la formación de los trabajadores sociales debería contemplar como uno de sus ejes teóricos, metodológicos y prácticos, el conocimiento, la comprensión y la utilización de los diferentes lenguajes y medios de comunicación social. Y todo**

ello, sin perder de vista que no se trata de formar a pseudo-comunicadores o pequeños periodistas, sino de **formar trabajadores sociales que –con sentido crítico– sean capaces de identificar y analizar los diferentes medios y sus complejos efectos, comprender los fenómenos y problemas sociales que presentan y producen, y sepan actuar con eficacia, desarrollando estrategias de comunicación social sobre la base del conocimiento técnico de estos procesos y formas de acción/comunicación.**

Hemos visto cómo la civilización de la imagen nos cerca y es un hecho que forma parte de nuestro habitual sistema comunicativo. Esto constituye un auténtico reto para todos aquellos que quieren propiciar el surgimiento de jóvenes y profesionales más conscientes y menos dominados. Sin embargo, y a modo de ejemplo, sólo un 6.2% de las actividades de expresión realizadas en la escuela tiene algún tipo de relación con la imagen. Y si nos centramos sólo en el ámbito universitario, el porcentaje es todavía más bajo. Es decir, los jóvenes de hoy crecen en el absurdo –como decía McLuhan– porque viven en dos mundos y ninguno de ellos les ayuda a crecer. Dicho en otras palabras, los niños, adolescentes, jóvenes y futuros profesionales viven entre dos culturas: la que transmite la escuela<sup>20</sup> y la familia, y la que llega a través de los medios de comunicación de forma mucho más sugestiva.

Es necesario, pues, tener capacidad para captar plenamente lo que una imagen dice o sugiere, y, para ello, como bien señala Luis Matilla, es preciso "poseer fluidez ideativa, flexibilidad, originalidad y un

acusado desarrollo de las cualidades perceptivas"... "Es preciso vincular la educación de la imagen a la escuela desde una concepción distinta a la empleada para impartir las asignaturas tradicionales". Se trata de integrar lo audiovisual en la educación tanto como materia de estudio como recurso para el proceso de enseñanza/aprendizaje, porque –como dice Joan Ferrés–, "en la sociedad de los noventa (hoy ya diríamos del año 2000), una escuela que no educa a ver televisión es una escuela que no educa"<sup>21</sup>. Hay que educar en lo audiovisual (conocer el funcionamiento de la TV, la publicidad o el cine y además conocerlos para que sepan aplicarlos en su didáctica) y con lo audiovisual (saber integrar técnicas y recursos audiovisuales en todas las áreas y niveles educativos, incluyendo la universidad).

Es preciso desarrollar la lectura de imágenes como una estrategia educativa: "leer imágenes es una destreza sintácticosemántica y una actividad cognoscitiva cuyo objetivo desde una perspectiva educativa es capacitar a los alumnos y alumnas para establecer relaciones entre un contenido y su expresión y presupone una competencia textual del lector entendida como dominio de las reglas de uso que rigen los mensajes visuales en cuanto sistemas de representación inscritos en contextos

notas

19. Un interesante análisis e ilustración de estos efectos puede consultarse en E. Ander-Egg, *Op. cit.*

20. En adelante, siempre que se utilice el vocablo "escuela" debe asimilarse a "sistema educativo" salvo que se indique un nivel específico de formación.

21. J. Ferrés, *Televisión y educación*, Paidós, Barcelona, 1994.

culturales muy precisos"... De lo que se trata es de generar desde el aula "un aprendizaje significativo en el campo de la lectura de imágenes"<sup>22</sup>. No debemos olvidar que el 80% de las informaciones que recibe un habitante de una ciudad desarrollada se reciben y procesan a través de mecanismos de percepción visual<sup>23</sup>. La escuela y el sistema educativo, deben alfabetizar no sólo en el sentido tradicional del término, también existe una alfabetidad visual que supone una "cualificación para observar los signos mínimos que configuran una imagen así como las relaciones establecidas entre ellos y en consecuencia una clara conciencia de las estrategias discursivas puestas en juego"<sup>24</sup>. Es aquí donde la educación y el trabajo social puede constituirse como un espacio propicio para desarrollar estas habilidades que conduzcan a un ciudadano más consciente y por tanto más libre.

Las estrategias de trabajo social y de formación para el trabajo social en este campo, deben estar orientadas básicamente a lograr dos objetivos:

- capacitar para una lectura crítica de la televisión y otros medios de comunicación social,
- formar en el manejo y creación cultural con los propios medios.

Algunas de las posibles acciones de intervención socio-cultural y educativa que pueden llevarse a cabo tanto con niños y jóvenes, como con adultos y ancianos, de cara a la consecución de estos objetivos podrían ser las siguientes<sup>25</sup> (los ejercicios y trabajos que aparecen subrayados son las que yo suelo enseñar y las que con más

frecuencia utilizo con mis alumnos de trabajo social en la universidad):

- lectura de imágenes
  - lectura crítica de spots publicitarios
  - analizar y componer un cartel publicitario
  - análisis de las imágenes de un texto
  - comparación de imágenes
  - fotolenguaje
  - comparación de documentos verboicónicos
  - contraste icónico-verbal
  - relaciones verbo-icónicas
  - llenar los globos de un cómic
  - traducir un texto escrito a imágenes
  - componer música para fotos
  - hacer un montaje audiovisual
  - filmar una película en vídeo o super-8
  - reconstruir un espacio filmico
  - asistir a un rodaje
  - cine-forum
  - análisis de películas, series y filmes
  - análisis crítico de informativos
  - lectura crítica de un periódico
  - realización de un periódico popular
  - realización de una campaña publicitaria
  - confección de folletos, carteles, trípticos, panfletos y comunicados
  - realización de periódico mural
  - realización de un boletín informativo
  - hacer un programa de televisión
  - maquetar y grabar un programa de radio
  - identificar géneros periodísticos
  - comparar la misma noticia en diversos medios y analizar la ideología subyacente
  - redactar noticias y comunicados
- etc.

## Contenidos y metodología

En el aspecto **teórico-conceptual**, la formación de trabajadores sociales en procesos y técnicas de comunicación social<sup>26</sup>, debería incluir lo siguiente:

- Procesos y medios de comunicación en la intervención social. Importancia y significados. Posibles aplicaciones en el campo del trabajo social. Los diversos territorios de la comunicación.
- La comunicación humana. El proceso de comunicación y sus elementos constitutivos. La sociología de la comunicación. Diferencias entre la comunicación de masas y la comunicación interpersonal y en los grupos. La cultura como comunicación.
- Las grandes referencias teóricas en la comunicación de masas desde 1930, con referencia a los principales autores (Laswell, Lazarsfeld, Katz, Merton, Hovland y McLuhan) y los tres grandes períodos:  
(1930-1945) *La influencia inmediata y masiva*: el modelo de aguja hipodérmica de Laswell y; la dominación ideológica de las industrias culturales en la Escuela de Francfort.  
(1945-1960) *Los efectos limitados*: el modelo "a dos tiempos" de Katz y Lazarsfeld; usos y gratificaciones del modelo funcionalista de Berelson, Wright y Blumler; y la tesis culturalista de Hoggart y Hall.  
(1965-1990) *Los efectos complejos*: el peso de las tecnologías de Innis y McLuhan; la teoría de la "cultura" de Gerbner; la "espiral del silencio" de Noelle-Neuman; la función de agenda de

McCombs y Shaw; y los efectos de la recepción de Katz y Liebes.

- Los diferentes medios masivos de comunicación: ¿quién?, ¿dice qué?, ¿cómo?, ¿a quién? y ¿con qué efectos? (se trata de un análisis general de todos los mass media basado en el esquema del estudio de Laswell, y que por mi experiencia considero que puede ser muy útil y didáctico).
- Análisis crítico de los efectos de los medios de comunicación. Predisposiciones y mediaciones. Efectos

22. C. Lomas, "Imagen: instrucciones de uso para un itinerario de la mirada", en *Signos*, 1:14-27, 1992.

23. Por ejemplo, un habitante de Nueva York recibe semanalmente unos 16.000 impactos icónicos.

24. C. Lomas, *Op. cit.*

25. Para la realización de todas estas actividades recomendamos la consulta de las siguientes obras, en las que se facilitan detalladamente todas las informaciones y ejemplos necesarios, metodología y técnicas específicas para realizar cada una de ellas: M.A. Santos Guerra, *Imagen y educación*, Anaya/2, Madrid, 1984; J. Ferrés, *Televisión y educación*, Paidós, Barcelona, 1994; E. Ander-Egg, *Periodismo popular*, ICESA, Buenos Aires, 1993; E. Ander-Egg, *Técnicas de comunicación social al servicio del trabajo social*, El Ateneo, México, 1995.

26. Con frecuencia, en las Escuelas de Trabajo Social, las teorías, procesos y técnicas de comunicación interpersonal se suelen estudiar en las asignaturas de psicología social, quedando reservado el análisis más sociológico de los mass media a las asignaturas de sociología aplicada. Por ello, sólo menciono como posibles contenidos teóricos, aquellos relacionados más directamente con la comunicación de masas, excluyendo deliberadamente todo lo relacionado con la comunicación interpersonal y la lingüística, no porque carezcan de importancia, sino en aras de una mayor claridad y concreción de la propuesta pedagógica.

en la percepción. Efectos socio-psicológicos, efectos derivados de la especificidad del medio, efectos ideológico/culturales (algunos aspectos más detallados sobre esta cuestión aparecen reflejados en la primera parte de este artículo).

- Política y comunicación. Los líderes de opinión.
- La violencia en los mass media. Correlaciones entre violencia televisada y violencia real.
- Nuevos medios y tecnologías de la información y la comunicación: Internet, multimedia, redes y autopistas de la información, etc.

En el ámbito **metodológico y técnico**, para el desarrollo de un mínimo de destrezas y habilidades en el campo de la comunicación de masas, un estudiante de trabajo social debería conocer y saber aplicar:

- Nociones básicas de periodismo popular: identificar géneros periodísticos, conocer las técnicas de redacción y estructuración de las noticias. Elaborar comunicados de prensa.
- Técnicas de comunicación escrita y gráfica: diagramación y composición, uso del color y las imágenes. Elaboración de folletos, carteles y campañas de información-sensibilización social.
- Técnicas para el uso y la producción de materiales audiovisuales: radio, televisión, vídeo y montajes

audiovisuales. Diseño de campañas integrales de comunicación de masas.

- La relación con los medios de comunicación social en el trabajo social. Cómo difundir y acreditar un proyecto social: límites y fronteras de las relaciones públicas, las relaciones con la prensa: conocer *todos* los medios existentes (comerciales, asociativos, periódicos, revistas, boletines, canales y emisoras, etc.), saber utilizar los métodos e instrumentos de contacto con la prensa (el contacto escrito, la conferencia de prensa, etc.), conocer a los periodistas y saber informarles.

Por lo que se refiere a la **metodología didáctica**, las posibilidades son muy amplias y cada formador deberá ensayar y utilizar las que le resulten más apropiadas y adaptadas al contexto y las condiciones del proceso de enseñanza-aprendizaje. Yo, personalmente, he optado por una combinación de diferentes métodos de formación articulados entre sí, y aplicados cada uno de ellos a las diferentes partes del programa. Así, por ejemplo, combino las clases y exposiciones sistemáticas (sobre todo para los temas teórico-conceptuales y las explicaciones técnicas), con la recensión de textos<sup>27</sup> por parte de los alumnos (2 ó 3 obras cada alumno), y el sistema de taller (para los temas técnico-metodológicos). En el ámbito de la tutoría, oriento y superviso todos los trabajos prácticos de los alumnos que por su complejidad no pueden hacerse en el ámbito habitual de las clases (diseño de campañas, producción de audiovisuales, etc.). Todo el proceso de aplicación de los conocimientos y de desarrollo de destrezas y habilidades (que en el apartado práctico difiere de unos estudiantes a otros

–dependiendo del trabajo elegido–) se socializa unos 20 días antes de finalizar el curso, mediante la exposición y comentarios técnicos de todos los trabajos presentados en público.

**Bibliografía facilitada a los alumnos** (no se incluyen artículos ni capítulos de libros, sino obras completas para su posible recensión):

ALONSO, M. y MATILLA, L. *Imágenes en acción. Análisis y práctica de la expresión audiovisual en la escuela activa*, Madrid, Akal, 1997.

ANDER-EGG, E. *Teledictos y viodiotas en la era planetaria I. ¿Qué hace la televisión con nosotros?*, Buenos Aires, Lumen-Humanitas, 1996.

– *Técnicas de comunicación al servicio del trabajo social*, México, El Ateneo, 1995.

– *Periodismo popular*, Buenos Aires, ICSA, 1993.

BRYANT, J. Y ZILLMANN, D. (Comp.). *Los efectos de los medios de comunicación. Investigaciones y teorías*, Madrid, Paidós, 1996.

CASTELLS, M. *La era de la información* (3 vol.), Madrid, Alianza.

CAZENUEVE, J. *El hombre telespectador*, Barcelona, Gustavo Gili, 1977.

CEBRIAN, J.L. *La red*, Madrid, Taurus, 1999.

COLOMBO, F. *Televisión: la realidad como espectáculo*, Barcelona, Gustavo Gili, 1976.

CONTRERAS, J, M, *Vida política y televisión*, Madrid, Espasa, 1990.

DURANDIN, G. *La mentira en la propaganda política y la publicidad*, Barcelona, Paidós, 1983.

ECO, U. *Apocalípticos e integrados*, Barcelona, Lumen, 1977.

ERAUSQUIN, M. et. al. *Los teleniños*, Barcelona, Laia, 1981.

FONT BLANCH, D. *El poder de la imagen*, Barcelona, Salva, 1983.

GREENFIELD, P. *El niño y los medios de comunicación*, Madrid, Morata, 1985.

GUBERN, R. *El simio informatizado*, Madrid, Fundesco, 1987.

HOLLARN, J. *Los efectos de la televisión*, Madrid, Editora Nacional, 1974.

IZQUIERDO, F. *La publicidad política*, Barcelona, Oikos-Tau, 1975.

JONES, E. *La magia de la televisión*, Barcelona, Plaza y Janés, 1981.

KLAPPER, J. *Efectos de las comunicaciones de masas*, Madrid, Aguilar, 1972.

LIEBRT, R. et. al. *Televisión y los niños*, Barcelona, Fontanella, 1973.

McGUINNIS, J. *Cómo se vende un presidente*, Barcelona, Península, 1973.

McQUAIL, D. *Sociología de los medios masivos de comunicación*, Buenos Aires, Paidós, 1988.

McLUHAN, M. *La galaxia Gutenberg*, Madrid, Aguilar, 1972.

– *El medio es el mensaje*, Barcelona, Paidós, 1987.

MORIN, E. *Para salir del siglo XX*, Barcelona, Kairós, 1981.

## Comunicación social y formación para el trabajo social

OTERO, E. y LOPEZ, R. *Televisión y violencia*, Santiago, Bravo y Allende, 1993.

PEYRÚ, G. *Papá, ¿puedo ver la tele?*, Buenos Aires, Paidós, 1993.

PIGNOTTI, L. *La supernada*, Valencia, Fernando Torres, 1976.

POSTMAN, N. *Divertirse hasta morir*, Barcelona, Tempstad, 1991.

RAMONET, I. *La golosina visual. Imágenes sobre el consumo*, Barcelona, Gustavo Gili, 1976.

- *Un mundo sin rumbo. Crisis de fin de siglo*, Madrid, Debate, 1997.
- *La tiranía de la comunicación*, Madrid, temas de Debate, 1998.

RODRIGUEZ, J.M. *Los teledictos*, Barcelona, Laia, 1973.

SANTOS GUERRA, M.A. *Imagen y educación*, Madrid, Anaya, 1984.

SCHILLER, H. *Los manipuladores de cerebros*, Barcelona, Gedisa, 1987.

SCHWERTZENBER, R. *El show político*, Barcelona, Dopesa, 1987.

TEZANOS, J.F. y SANCHEZ, R. (Eds.). *Tecnología y sociedad en el nuevo siglo. Segundo foro sobre tendencias sociales*, Madrid, Sistema, 1997.

VERON, E. *La semiosis social: fragmentos de una teoría de la discursividad*, Madrid, Gedisa.

VERON, E. Y ESCUDERO, L. (Comp.). *Telenovela. Ficción popular y mutaciones culturales*, Madrid, Gedisa.

VILCHES, L. *La televisión. Los efectos del bien y del mal*, Barcelona, Paidós, 1993.

Sin pretender hacer un análisis exhaustivo del tema –las limitaciones de espacio de un artículo me lo impiden– he querido señalar algunos de los aspectos que considero básicos y sustanciales con relación a la problemática de la formación para el trabajo social y los medios de comunicación. Asimismo, aprovecho este espacio para manifestar mi disponibilidad e interés en el intercambio y reflexión sobre estos temas:  
**[mariajoseagUILar@alehop.com](mailto:mariajoseagUILar@alehop.com)**

# La solidaridad asociada al progreso

## (Estrategia de imagen de los Servicios Sociales en Calatayud\*)

**Irene Gallego Monge.** Directora del Centro de Servicios Sociales de Calatayud.

**Gustavo García Herrero.** Trabajador Social.

Tras 12 años de experiencia de los Servicios Sociales en Calatayud, los profesionales que trabajamos en los mismos teníamos la sensación de que su labor y sus potencialidades no eran suficientemente entendidas ni valoradas. Constatábamos con preocupación que, a pesar de nuestros esfuerzos, para la mayoría de los habitantes de nuestra ciudad, e incluso para los responsables de nuestro Ayuntamiento, los Servicios Sociales continuaban siendo un espacio difuso, en buena medida todavía asociado a prácticas benéficas y asistenciales, a pobres y marginados, a voluntarismo.

Hemos tenido ocasión de comentar estas sensaciones con colegas de muy diversos lugares, que nos han transmitido similares dificultades y sensaciones cuando se trata de la imagen que tienen los Servicios Sociales en nuestros pueblos y ciudades y entre nuestros responsables políticos.

A todos nos desespera la sensación de impotencia cada vez que tenemos que andar justificando nuestra labor, y lamentamos la cantidad de energía que tenemos que consumir para desmontar viejos y peligrosos tópicos que tanto dificultan nuestro trabajo cotidiano.

Lo mismo que otros compañeros y compañeras, durante años hemos tratado de cambiar esta situación; hemos hecho carteles y folletos, artículos y entrevistas en la prensa, charlas, etc. Pero, a pesar de

nuestros esfuerzos, la sensación de impotencia continuaba, y los objetivos de imagen seguían sin lograrse, manteniendo las dificultades para nuestro trabajo.

Es entonces –año 1998–, cuando nos planteamos que era necesario abordar de otra manera lo relacionado con la imagen de los servicios sociales, conscientes de que si no se supera la situación actual, su labor estaría muy dificultada y su desarrollo amenazado.

### Una estrategia intencional y sostenida

Una cosa estaba clara: la experiencia demostraba que no podíamos seguir en nuestro empeño de cambiar la imagen de los servicios sociales con acciones aisladas, esporádicas, sin contenidos y criterios claros, que llegasen a la gente y que fueran compartidos por todos quienes tratamos de lograr estos cambios.

Es decir, **necesitábamos una estrategia de imagen** que nos permitiera disponer de referencias claras en cuanto al “qué” y al “cómo”:

- \* **Qué imagen** es la que queremos lograr de los Servicios Sociales (porque también pudiera ser que nosotros mismos no tuviéramos una imagen clara y compartida de lo que en este sentido pretendíamos lograr)

#### notas

\* Calatayud, con más de 17.000 habitantes, es la mayor población de la provincia de Zaragoza (después de la capital). Su Centro de Servicios Sociales cuenta con una plantilla de 8 trabajadores (6 técnicos y dos administrativos)

**La solidaridad asociada al progreso  
(Estrategia de imagen de los  
Servicios Sociales en Calatayud)**

\* **Cómo transmitir eficazmente esa imagen**, cómo lograr que llegue a la gente –y pensando también en nuestros políticos–, porque estaba claro que las acciones esporádicas y aisladas no habían sido suficientes.

Éstas son las dos cuestiones que nos planteábamos resolver, para una adecuada estrategia de imagen. Sabemos que en otros lugares, enfrentados a retos como éstos, decidieron resolverlos contratando a especialistas o empresas de publicidad, para diseñar su campaña de imagen.

A nosotros no nos importaba tanto una campaña de imagen, como contar con una estrategia que pudiéramos utilizar en todas nuestras intervenciones, y no sólo para verla plasmada en algún soporte publicitario. Por eso, antes de contratar a ninguna empresa, pensamos que nosotros mismos deberíamos concretar qué imagen queríamos transmitir. Al fin y al cabo, ninguna empresa de publicidad puede sustituirnos en ello a quienes trabajamos en servicios sociales.

Enfrentados a este reto, consideramos que sería bueno contar con otras perspectivas; por eso buscamos la ayuda de colegas ajenos a los servicios sociales de nuestra ciudad, con cuyas opiniones romper inercias y abrir nuevos horizontes. Y así comenzamos a plantearnos las siguientes cuestiones:

1º.- Parecía claro que las imágenes tradicionales asociadas a los servicios sociales –incluso las que consideramos positivas–, no eran suficientemente atractivas para la población en general ni para los responsables políticos.

2º.- La “solidaridad” con los más necesitados, siendo el referente fundamental de los servicios sociales, no expresaba el interés que los mismos tienen y pueden tener para la vida colectiva, para el conjunto de los habitantes de nuestra ciudad, y no sólo para algunos de sus habitantes.

3º.- Era necesario buscar nuevas referencias que permitieran vincular la idea de “solidaridad” con el interés colectivo y no sólo como un valor altruista en cuyo contexto unas y otras personas ocupan posiciones asimétricas como factores o perceptores, unos son “quienes dan”, renunciando a algo propio, y otros “quienes reciben”.

4º.- Nos preocupaba que las nuevas referencias pudieran ir en detrimento del componente humano y solidario de los servicios sociales, que en ningún momento se debería perder.

5º.- En cuanto a los aspectos que más interesaban a la vida colectiva de ese momento en nuestra ciudad, enseguida constatamos que la idea de progreso era la aspiración más sentida: progreso material, concretado en el desarrollo tecnológico, en el incremento de la riqueza y de puestos de trabajo.

Varias cuestiones reforzaban estas expectativas: diversas empresas apostaban por ubicarse en el polígono industrial; las obras del AVE y su futuro paso y parada en Calatayud; el impulso a la rehabilitación de su olvidado casco histórico; la reivindicación de escuelas universitarias... Todo ello era (y es) el sentir y la reivindicación colectiva de nuestra ciudad.

A esas aspiraciones era preciso vincular la aportación de los servicios sociales, mostrando que, lejos de ser una rémora para este progreso, podían contribuir al mismo eficazmente y hacer que sus efectos tuvieran un mayor alcance para todas las personas que viven en Calatayud.

### Con los Servicios Sociales, Calatayud Progresa

Este es un resumen de las reflexiones que llevamos a cabo para perfilar el que sería el “beneficio básico” que los servicios sociales pretendían mostrar como aportación a la vida colectiva: **asociar la solidaridad al progreso**. A partir de ahí llegamos al lema que expresaría dicho argumento: **“CON LOS SERVICIOS SOCIALES CALATAYUD PROGRESA”**. Y un lema complementario: **“con solidaridad generamos riqueza”**.

El siguiente reto era llenar de contenidos estos lemas, encontrar referencias concretas para fundamentar las ideas que expresan. Y esas referencias no podían estar en otra parte que en nuestra propia práctica. Se trataba así de buscar en la misma, aquellos servicios, actividades o proyectos que más contribuyesen al progreso colectivo, y sistematizarlos adecuadamente para que sirvieran de soporte estructural al beneficio colectivo que tales lemas expresaban.

En este sentido se ofrecían varias posibilidades que, básicamente se articulaban en torno a dos ideas: bien por los contenidos de los diversos servicios, actividades o proyectos, o por sus destinatarios. En nuestro caso optamos por los destinatarios. Nos pareció que llegaría mejor a la gente las utilidades de nuestra

práctica en los servicios sociales, si la vinculábamos a sus destinatarios.

Así identificamos cuatro grupos o colectivos, con los cuales la intervención y los resultados de los servicios sociales contribuía eficazmente al progreso colectivo de nuestra ciudad:

- \* **Personas mayores:** es de justicia que quienes han hecho posible en los años y décadas anteriores, el progreso de nuestra ciudad, ahora reciban sus beneficios; los servicios sociales lo hacen posible diseñando ayudas, servicios y actividades para la calidad de vida de las personas mayores de Calatayud, al tiempo que con estos servicios contribuyen a la creación de empleo y al desarrollo tecnológico. Ideas que se resumen en el lema específico: **“Progreso es experiencia. Con las personas mayores Calatayud progresa”**.
- \* **Mujeres:** su aportación a la actividad colectiva –por supuesto también a la económica–, está fuera de toda duda; pero todavía hay obstáculos que dificultan que las mujeres participen plenamente y aporten a la vida colectiva todo su potencial creativo: hay que remover mentalidades caducas, hay que informar y formar para superar situaciones tradicionales de discriminación, etc; es lo que los servicios sociales hacemos, y que expresamos diciendo: **“Sois la mitad de la población de nuestra ciudad. Con vosotras Calatayud progresa”**.
- \* **Jóvenes:** vitalidad, entusiasmo, savia nueva para la vida colectiva, que es necesario apreciar y apoyar para que

## La solidaridad asociada al progreso (Estrategia de imagen de los Servicios Sociales en Calatayud)

pueda aportar todas sus capacidades, y evitar que se frustren por falta de oportunidades o por los riesgos de marginación que amenazan intensamente a los más jóvenes. Los servicios sociales dedican una especial atención a los jóvenes, y lo expresa en su estrategia de imagen, el lema: **“Progreso es vitalidad. Con los jóvenes Calatayud progresa”**.

- \* **Niños y niñas:** son el futuro; y ningún progreso es posible sin perspectivas de futuro. Los niños y niñas son una constante prioridad en la intervención de los servicios sociales; no es difícil encontrar argumentos para vincular los servicios sociales a esta apuesta de futuro para la vida colectiva y para el progreso; el lema: **“Progreso es futuro: con los niños y niñas Calatayud progresa.”**

Estas son las referencias de contenidos que pensamos para el Centro de Servicios Sociales de Calatayud:

**Una idea:** asociar solidaridad a progreso, vincular la actividad de los Servicios Sociales al progreso de Calatayud.

**Un lema** y un sub-lema que expresan esta idea.

**Cuatro argumentos** que la apoyan, a partir de la actividad con cuatro sectores de la población, que repercuten en el interés de todos.

### Una campaña participativa

Sólo cuando estas ideas estuvieron claras, decidimos contratar los servicios de una empresa de publicidad. Su aportación fue

importante para perfilar el enunciado de los anteriores lemas y, por supuesto, para diseñar con ellos la imagen corporativa del Centro de Servicios Sociales de Calatayud; una imagen en la que quisimos transmitir un contenido progresista y humano, y que se ha concretado en un logotipo que recuerda mucho a un ojo.

La empresa también desarrolló la campaña inicial de publicidad, con la que lanzar esta innovadora estrategia de imagen, plasmándola en diversos soportes. **Una campaña que quisimos que, en su propio desarrollo, fuera coherente con los valores y prácticas que los servicios sociales estamos empeñados en transmitir; por eso quisimos que fuera una campaña participativa**, en la cual no sólo enviásemos mensajes a la gente, sino que se diera la oportunidad de que la gente también pudiera hacer llegar sus opiniones e iniciativas al Centro de Servicios Sociales.

Respondiendo a estos criterios, la campaña tuvo la forma de un concurso de iniciativas, que con el lema **“TOMA LA PALABRA”** se dirigió específicamente a cada uno de los cuatro sectores de población para los que habíamos diseñado los contenidos antes expresados. Para cada uno de ellos se elaboró un folleto a color; los cuatro folletos mantenían una misma estructura: una portada en la que destacaba la foto de una persona (niña, mujer, joven, persona mayor) con la mano levantada, junto a los lemas generales y específicos; en el interior, media página se ocupaba con un texto breve explicativo de este concurso de iniciativas, y la otra media se dejaba en blanco para que los destinatarios pudieran escribir sus propuestas e iniciativas, encabezándolas con sus datos personales. La

contraportada no incluía otra cosa que el logotipo y la dirección del Centro de Servicios Sociales.

El texto de cada uno de los folletos era muy similar, a excepción del que se dirigía a los niños y niñas que, por las características de sus destinatarios era más breve y coloquial que el resto. Éste es el texto de los folletos dirigidos a la población adulta (mujeres, jóvenes y personas mayores):

**“Calatayud tiene el prestigio, bien ganado, de ciudad amable y acogedora, del que todos nos sentimos orgullosos. Nuestro carácter abierto y comunicativo, que es parte de nuestra tradición más apreciada, constituye una de nuestras mayores riquezas colectivas.**

**“Desarrollar las grandes posibilidades de progreso y mejora que hoy tiene nuestra ciudad, exige movilizar estos rasgos positivos de nuestro carácter.**

**Por eso hemos puesto en marcha este PRIMER CONCURSO DE INICIATIVAS, que con el tema “TOMA LA PALABRA”, le invita a que exprese sus sugerencias para hacer que Calatayud sea cada día un lugar más justo, humano y agradable para vivir, en el que seamos capaces de hacer compatible la ayuda solidaria a quienes más la necesitan, con la generación de riqueza y bienestar para todos.**

**“En el Centro de Servicios Sociales nos ocuparemos de hacer llegar al Ayuntamiento todas las ideas que se presenten y de publicar las más novedosas y creativas para que las conozcan todos los bilbilitanos y bilbilitanas.**

**“Al fin y al cabo el progreso es una labor colectiva, y sus aportaciones pueden ser decisivas en este empeño.**

**“Por Calatayud: TOME LA PALABRA”.**

Acompañando al folleto, se buzoneó en todos los domicilios de Calatayud una carta del Alcalde, en la que refiriéndose a las mejoras que la ciudad estaba experimentando, afirmaba que el progreso se encuentra también en las formas de vida y convivencia de sus habitantes. Decía que el Centro de Servicios Sociales estaba siendo capaz de integrar la protección social a los más necesitados con el impulso al progreso económico y la generación de riqueza, movilizandando las capacidades de personas y grupos. La carta suponía un refuerzo para la campaña, al tiempo que comprometía en sus contenidos a los responsables políticos, en la figura de su máximo representante, el Alcalde.

El resultado superó todas nuestras previsiones: casi 900 personas nos enviaron personalmente, por escrito, sus iniciativas y sugerencias; más de uno de cada veinte habitantes de Calatayud. El mayor número de respuestas –casi la mitad–, correspondieron a niños y niñas; el resto a jóvenes, mujeres y personas mayores. Tan abrumadora respuesta sirvió también para interesar y sensibilizar a nuestros responsables institucionales.

Por supuesto, cumplimos con nuestro compromiso, y las tres iniciativas más repetidas en cada uno de los cuatro sectores de población, se plasmaron en un calendario de pared para el año 1999, en el que cada uno de los trimestres se acompañaba de la imagen, el lema y las tres

**La solidaridad asociada al progreso  
(Estrategia de imagen de los  
Servicios Sociales en Calatayud)**

propuestas más repetidas de cada uno de estos sectores. Un calendario –con los colores, imágenes y lemas de la campaña– que ha tenido una gran difusión y aceptación en todo Calatayud: colegios, asociaciones, comercios, particulares...

Todos los participantes en el concurso recibieron como obsequio un euroconvertidor con nuestro logotipo, que siendo un objeto de muy bajo coste, permitía asociar el Centro de Servicios Sociales a la nueva moneda europea y a las tecnologías, ambas símbolos de progreso.

En el momento actual estamos intentando un nuevo paso en el desarrollo de esta campaña, recogiendo una de las sugerencias más expresadas en el concurso “Toma la palabra”; en este sentido fueron muchos los vecinos y vecinas de nuestra ciudad que pidieron al Ayuntamiento, a través de su Centro de Servicios Sociales, que impulsara una campaña de “buenas relaciones ciudadanas”. La idea nos pareció especialmente útil y apropiada para las finalidades de los servicios sociales, siendo la convivencia positiva uno de nuestros referentes esenciales; así estamos tratando de continuar nuestra campaña en torno a promover el trato amable.

### **“Lluvia fina” para ir calando**

Con todo este detalle de nuestra experiencia en materia de comunicación e imagen de

los servicios sociales, queremos dejar la idea de que **es imprescindible definir, antes que nada, una estrategia intencional de imagen, que oriente el conjunto de las actuaciones; y en segundo lugar, que la comunicación no es sólo un momento o una campaña puntual, sino un esfuerzo sostenido y diverso, sin el cual no es posible llegar con eficacia a la población.**

**Lo importante de una estrategia de imagen es mantenerla en el tiempo, ser constante en sus contenidos e insistentes en sus formas,** que son los cauces que permiten identificarlos. Por eso la citada campaña de imagen no ha sido un hito aislado, cuyo inicio y final aquí relatamos; ni mucho menos. Además del desarrollo sostenido de la campaña durante estos dos años, todo un cúmulo de acciones comunicativas han sido y están siendo desarrolladas desde el Centro de Servicios Sociales: folletos específicos de difusión de nuevos servicios, charlas, apariciones en la prensa...; la diferencia del antes y el ahora residen, precisamente, en que **disponemos de esa estrategia intencionalmente definida, que facilita que todas las intervenciones apunten, con motivos distintos, en una misma dirección, de forma que vayan calando como una fina lluvia, en lugar de arrasar con el torrente de espectaculares acciones aisladas.**

## Entrevista a Ignasi Rubio Raquel ¿encuentra su sitio?

**Gustavo García.** Miembro del Comité Editorial de la Revista de Trabajo Social, Política Social y Servicios Sociales.

Casi 3 millones de personas siguen todos los lunes desde sus domicilios, las venturas y desventuras de Raquel, la otra Raquel, y sus compañeras y compañeros del centro de servicios sociales, con su concejal, sus usuarios, sus necesidades, sus intervenciones....

Nunca tantas personas se habían interesado por lo que ocurre en un centro de servicios sociales, por lo que hace un trabajador social; aunque sea de ficción, pero al fin y al cabo hablando y actuando como trabajadores sociales y como profesionales de los servicios sociales.

Una ficción en la que una de sus protagonistas tiene una gata a la que llama Mary Richmond, y que afirma tener en común con la otra protagonista su afición por esta emblemática antepasada y fundadora del trabajo social.

Quizás la serie “**RAQUEL BUSCA SU SITIO**”, que comenzó a emitirse el pasado mes de enero en TVE los lunes, en horario de máxima audiencia –21:30 horas–, certifique que los trabajadores sociales ya no somos profesionales exóticos, trabajando, abnegados, en ambientes marginales. Hemos entrado en la normalidad, por la vía más característica de esta sociedad mediática: a través de una serie de televisión. Ya estamos al mismo nivel que médicos y periodistas, que profesores y policías.

Nuestra figura se populariza, y también se vulgariza; nuestras referencias ya no las elaboraremos nosotros solos. Entramos en el ámbito de la cultura de masas a lomos del medio más poderoso y persuasivo, la televisión, adscribiéndonos símbolos y estereotipos, a veces agradables, a veces menos, con los que tendremos que acostumbrarnos a convivir.

El responsable de que esta serie haya llegado a la televisión, es un barcelonés afincado en Madrid desde 1996, que estudió Ingeniería Técnica de Obras Públicas, aficionado al teatro y guionista: Ignasi Rubio Jarque.

Le gusta decir que es de pueblo –“nacé en lo que entonces era todavía un pequeño pueblo de Barcelona”–, vivir en barrios antiguos –el de Gracia, en Barcelona, y el de Chamberí, en Madrid–; apasionado de la bicicleta –“he subido el Tourmalet...”–; fascinado por la figura de Mary Richmond y admirador de Floty<sup>1</sup>.

Pero sobre todo, Ignasi Rubio está seducido por nuestra profesión. Se nota cada vez que habla de nosotros, de nuestra labor.

Quisimos hablar con Ignasi, conocer de primera mano el origen de la serie, sus motivos, sus intenciones... La proximidad de un monográfico de esta revista dedicado

### notas

1. Floty es el flotador verde, con cara de patito amable, que protagonizó la campaña de imagen de los Trabajadores Sociales desarrollada por el Colegio de Valencia, en el año 1994, en folletos, carteles y en un encantador pin que muchos colegas, incluso de otros lugares, gustamos todavía llevar en la solapa

a la imagen de los temas sociales, era una ocasión extraordinaria que no podíamos dejar pasar. Por su parte se mostró muy interesado en esta colaboración.

- ¿Dónde podemos quedar?
- Si te parece, te paso a recoger por el Consejo...

Ignasi ya está familiarizado con la sede de nuestro Consejo General; para él es natural quedar allí, si se trata de hablar de trabajo social. Así, quedamos en Campomanes, y pasamos a una pequeña cafetería en la misma calle, donde se desarrolla la siguiente entrevista.

**G.G.- Cuéntanos cómo surge la idea de esta serie**

**I.R.-** Mi primer contacto con los servicios sociales fue cuando empecé a colaborar como voluntario en un Centro de Día para indigentes que se llamaba ARRELS –que quiere decir “raíces”–; pertenecía a una organización de la iglesia, con subvenciones; esta organización contaba, además del Centro de Día, con un refugio, para casos extremos de gente que encontraba la patrulla, para que pudieran pasar la noche, y también había apartamentos tutelados, y se estaba en contacto con empresas municipales de reinserción. La verdad es que había todo un programa, desde el momento en que se encuentra un indigente en la calle, hasta que puede llegar a trabajar en una empresa de reinserción. Bueno, como tu ya sabes, eso era algo que sólo se conseguía con uno de cada mil...

Yo acababa de llegar a la ciudad, desde el pueblo en el que había vivido hasta

entonces, y no conocía mucho las miserias de una gran ciudad; entonces, comencé a trabajar con esta gente y me di cuenta de que nos hablaban mucho del Tercer Mundo, de grandes causas, de grandes ONGs, pero que no mirábamos lo que pasaba a nuestro lado. Me empezó a entrar mucha curiosidad por qué pasa con nuestros conciudadanos, con los problemas cotidianos de convivencia y de desigualdades sociales. Entonces conocí a la trabajadora social, (que había una, solamente una, en el centro); me fijé bastante en su trabajo y me pareció que por primera vez veía un tipo de relación profesional que buscaba realmente el origen de los conflictos, que buscaba el porqué una persona en un momento dado pierde su lugar en la sociedad, que buscaba las causas y no sólo las consecuencias; no trataba sólo de saber como es una persona en ese momento sino como había llegado a estar así.

**G.G.- ¿De qué años estás hablando?**

**I.R.-** Estoy hablando del 93 al 95. Entonces me llamó mucho la atención la figura del trabajador social, y como yo en ese momento empezaba a trabajar como guionista y había la posibilidad de hacer series de ficción, se me ocurrió que sería interesante tocar estos temas. Además me llamó mucho la atención que la única imagen que tenía la gente de un trabajador social era la que nos daban las películas americanas, eso de que vienen y se llevan a los niños y todo eso; y yo no había conocido eso.

En esa época yo vivía en un barrio antiguo que se llama Gracia, y fui al Centro de Servicios Sociales, empecé a hablar con ellos

y les conté la idea; a título personal empezaron a ayudarme, a contarme cosas, hasta que no sé cómo llegó a oídos del Colegio. Entonces me llamaron del Colegio –de Cataluña–. Esperanza Esteve y Ana Abellá fueron con las personas con las que yo hablé, y que me ofrecieron toda la colaboración del mundo; incluso fui durante unos meses al centro del Besós para estar allí, ver como pasan las cosas, hablar con gente y bueno, empecé a trabajar en el proyecto. Pero no pude llevarlo a cabo en Cataluña en esos momentos.

En el año 1996 vine a Madrid y empecé a trabajar en otro tipo de series, como Médico de Familia y Periodistas, hasta que el año pasado tuve la oportunidad de que un productor quiso producir la serie; la presentamos a TVE, y les pareció un tema novedoso, sobre todo que tenía que ver con el servicio público que una cadena pública debe dar. A partir de ahí la serie se vendió y nos encargaron 13 capítulos; ahora nos han encargado 13 más, y en eso estamos.

**G.G.- ¿De dónde viene el título?**

**I.R.-** El título viene de lo que quiere contar la serie, para darle un sentido, algo que nunca me hiciera perder el rumbo. Es que para mí un trabajador social te ayuda, puede ayudarte a encontrar tu sitio. De ahí vino; y como me gustaba personalizarlo en seres humanos concretos, pues pensé: que “Raquel buscaba su sitio”

**G.G.- Danos algunos datos sobre costes, actores, el tiempo que se tarda en hacer cada capítulo...**

**I.R.-** Cada capítulo de esta serie puede llegar a costar en torno a 50 millones de pesetas.

Hay 13 ó 14 actores fijos, y podemos llegar a tener hasta uno 20 secundarios, más figuración.

En cuanto al tiempo necesario para hacer cada capítulo, hay varios procesos; primero el guión, que con documentación y todo eso, en condiciones ideales podemos hablar de tres semanas o un mes, quizás una semana más de preparación técnica, que se llama preproducción; otra semana más de grabación, y tres o cuatro días más de postproducción (arreglos, mezclas, músicas, etc.); o sea, que cada capítulo puede ser, que te diría, desde que se piensa hasta que el capítulo está acabado, mes y medio o dos meses, entre una cosa y otra.

**G.G.- ¿Con qué asesoramiento técnico habéis contado, una vez que se decidió producir la serie?**

**I.R.-** Yo tenía todavía documentación y bastantes cosas de las que había utilizado en Barcelona, pero claro, había pasado mucho tiempo y quería actualizarlo; entonces contacté con Cristina Vivancos, que es una trabajadora social que está en el Ayuntamiento; empecé a colaborar con ella, quien, a su vez, me recomendó a otra colega, Carmen Mormeneo, que trabaja en el Distrito de Chamberí, y que es una persona muy metida en el día a día; a partir de entonces mis reuniones eran habituales con ella en el centro Galileo, en el Distrito de Chamberí; bueno, básicamente así fue el origen. Y una vez que me puse otra vez al día, contactamos con Julia García, presidenta del Consejo, porque me gustaría que el Consejo, como está haciendo, se implicara en la serie, poder contar con su asesoramiento, su experiencia, y que la serie sirva en algún momento de tribuna, en la

medida que esto sea posible, de reivindicaciones útiles a la profesión.

Cuando contacté con el Consejo, la verdad es que yo tenía miedo; sobre todo la preocupación que tenía cuando hablé con Julia, es que yo tengo un respeto enorme por la profesión, porque si no, no hubiera hecho nunca la serie; y quisiera que la gente, que tus compañeros y compañeras, entendieran que en la serie no se van a hacer cosas que puedan molestar...

**G.G.- Cuando supe que debía entrevistar al guionista de esta serie de televisión cuyos protagonistas son los servicios sociales y los trabajadores sociales, inmediatamente pensé en preguntarte: ¿qué aspectos de los servicios sociales y del trabajo social consideras que son más comunicativos, sus fortalezas en comunicación, lo que mejor puede entender la gente?**

**I.R.-** La sensación que he tenido al meterme en este mundo es que, precisamente, no hay una imagen clara sobre servicios sociales, que es lo que más me ha costado y lo que más esfuerzos he hecho a la hora de diseñar la serie. Porque tu hablas de abogados, médicos, policías..., y todo el mundo tiene una imagen, saben qué hacen, más o menos, pero saben a qué atenerse. Yo la sensación que tengo es que necesitas mucho tiempo para contar qué hace un trabajador social. No hay una idea clara, creo que no se ha encontrado, en mi opinión, una idea clara que lo defina, que lo venda....

**G.G.- ¿Y eso porqué?**

**I.R.-** Quizás porque no se ha definido exactamente qué es. Porque todo el mundo

dice: un médico, cura; un policía detiene ladrones; un abogado defiende; pero un trabajador social no le puedes definir con una acción, con una palabra. La imagen muchas veces en el cine es, tu lo sabes, una imagen nada mas; conseguir con una imagen entender algo; entonces el esfuerzo es qué hace un trabajador social que se entienda rápidamente, como una acción. Yo creo que eso, no sé, por alguna razón no se ha conseguido; y quizás ahí está el porqué la gente lo percibe como algo lejano y sobre todo fácil de manipular. Por ejemplo, los americanos y los ingleses han construido una imagen del trabajador social en muchos casos negativa, que son los que llegan a la casa y se llevan el niño; pues mucha gente cree que es eso; entrar a llevarse niños a gente que lo hace mal; no es que crean que no tienen razón, pero lo ven solo como una acción negativa, en lugar de todo lo que la profesión puede abarcar.

A mi me da la impresión de que falta una imagen que se pueda entender claramente. Y me da mucha rabia, porque yo creo que es la profesión que más posibilidades tiene, que más relacionada está con el ser humano y con su lugar en el mundo. Creo que es la que más elementos tiene para interpretarla, porque otros profesionales tienen partes, pero no el todo; y yo creo que el trabajo social está en un lugar en el que puede aglutinar un montón de cosas que al final confluyen en el ser humano y las dificultades que tiene para entender el día a día. Esa es la impresión que tengo: que no hay una imagen clara, no se ha construido esa imagen que el público pueda ver como algo positivo.

**G.G.- ¿Con qué estereotipos o símbolos se asocia a los trabajadores sociales?**

**I.R.-** Yo diría que sobre todo desconocimiento; desconocimiento profundo, porque lo poco que saben también creo que es desconocimiento; lo poco que te pueden decir: "ah, si, son aquellos que atienden a los pobres..."; también es desconocimiento, porque es una cosa muy parcial. Te asocian a condiciones extremas, marginales, básicamente. Por eso una de las cosas que yo he intentado hacer en la serie es eliminar eso y universalizarla; es decir, convertir al trabajador social en un profesional no asociado a estratos determinados. Porque lo que hay ahora es desconocimiento. Y ese desconocimiento provoca no valorar correctamente su trabajo; al desconocer no valoras. Al trabajador social le falta la mítica que tiene un abogado, que tiene un médico, que tiene un policía...

**G.G.- Con estos comentarios aclaras una de las críticas que he escuchado de algunos colegas, en el sentido de que sólo presentáis situaciones muy de clases medias, y no casos tan dramáticos como los que tanto abundan en nuestro trabajo; ahora percibo que eso puede ser intencional, para transmitir una imagen más normalizada, ¿no es así?**

**I.R.-** Si, es intencional, es intencional; sobre todo porque lo otro ya lo saben; lo otro es lo poco que saben.

**G.G.- ¿Es compensar la imagen real con la imagen que da la ficción?**

**I.R.-** Exacto, y sobre todo qué posibilidades da el trabajador social o hasta dónde puede

llegar; entonces, no contar lo que todo el mundo ya asocia, sino decir: vale, esto lo sabíais, pero ¿a que no sabíais esto...? ¿a que no sabíais que tú puedes ser un usuario del trabajo social, si quieres, o si te decides a...? Desde luego, es intencional

**G.G.- Puede ser una buena estrategia, desde luego. Pero quisiera volver a la primera cuestión. Tu que conoces como voluntario y que ahora como guionista te has tenido que meter en el papel de los servicios sociales ¿qué aspectos de nuestra actividad crees que son más comunicativos, los que pueden llegar más a la gente?**

**I.R.-** Hombre, yo creo que en un mundo como el de hoy, tan brutal, me parece que es la atención, la atención personalizada, el escuchar, el considerarte un ser humano al margen de la locura colectiva... Alguien que te escuche, que de momento pare el tiempo y te diga: oye, estoy aquí; y te de esa cosa tan valiosa y tan extraña que es atención, el considerarte un ser humano. Existe la figura del psicólogo o del psiquiatra, pero que a veces es distante, que a lo mejor no necesitas tanto, necesitas muy poquito, muy poquito, pero ese poquito nadie te lo da; y a lo mejor hay gente que dice, "si yo no necesito ir a un psicólogo", si tienes un terapeuta social, como a veces Carmen me ha dicho que os gustaría a algunos llamaros; a mi me parece un término muy bueno; porque, sin duda, la mayoría tenemos enfermedades sociales: incomunicación, malhumor, poca educación, en fin, no escuchamos.

**G.G.- Esto que me estás diciendo me lleva a otro tema: destacas mucho el papel de los servicios sociales y del trabajador**

social como ese lugar donde se va a que te presten atención personal, ese lugar donde se para el tiempo, ese trato personal. La crítica que más he oído sobre esta serie, a quienes trabajamos en servicios sociales, es el excesivo coleguismo de los profesionales con los usuarios, que en la vida real no es así ¿Eso también es intencional?

I.R.- Bueno, quizás no es que sea intencional; es que a la hora de coger un caso y convertirlo en ficción, necesitas sintetizar mucho; es una historia que a lo mejor tendría un curso natural de uno, dos, tres meses o un año, si no te saltas algún paso o si no te saltas formalismos, no podríamos contarla en la duración del programa.

**G.G.- Pero ese trato excesivamente familiar, tantos besos y abrazos ¿es para destacar, aunque sea exagerándolo, ese aspecto positivo que tú dices que es el trato personal?**

I.R.- Supongo que si, supongo que es dar una confianza, porque los casos que planteamos, al no ser casos extremos de necesidad, son casos más psicológicos, más de que no sabes muy bien qué te pasa, y tú tienes que averiguar qué te pasa; entonces, si no das esa confianza, es muy difícil averiguar... Porque muchas veces alguien viene a pedir una cosa, pero no pide lo que necesita; entonces el trabajo de nuestra gente es averiguar qué necesitan, y la única manera es dar confianza. Yo sé que eso es muy poco real, pero es otra de las cosas que hemos tenido que...

**G.G.- Hombre, estás fantaseando y eso os permite exagerar las cosas y para verlas**

**mejor. Ortega y Gasset decía que quien no exagera no comunica, que comunicar es exagerar...**

I.R.- Claro, claro... Te das cuenta que a veces, si no fuerzas una situación nada saldría fuera.

**G.G.- Antes has dicho que lo más destacado, lo más comunicativo del trabajo social es la atención personal, la escucha... Pero yo echo en falta la dimensión comunitaria ¿No la tenéis un poco abandonada en la serie?**

I.R.- Si, si, si, estoy completamente de acuerdo. El diseño que hice de la serie tenía varias fase; al principio se trataba de invitar a la gente a entrar en este mundo poco conocido, y sobre todo conocer a los personajes, porque una de las cosas que tiene el hacer ficción es que todo se sostiene si los personajes interesan; si los personajes, antes que el trabajador social, no interesan, da igual lo que hagan. Entonces, digamos que una primera fase estaba orientada a que los personajes gustaran; si gustan vamos a entender qué hacen y nos va a interesar. Yo creo que todavía quedan algunos capítulos en los que vamos a trabajar más casos individuales, porque todavía quedan historias interesantes; y poco a poco vamos a abrir la serie a cosas más comunitarias. También me gustaría hablar de interrelación con otros profesionales, de justicia, hospitales, prisiones, etc. Pero yo creo que esto va a ser más adelante, y en lo que también cuento con vuestra ayuda, para darle otra dimensión a la serie. Pero vamos, todavía yo creo que durante los 26 primeros capítulos vamos a centrarlos más en acabar de cuajar los personajes y en conocer más

sus trabajos en el caso individual. Y si hacemos más capítulos, vamos a abrirlo, pero, como todo, es más fácil conocer casos pequeños que grandes.

Hay varios temas en lo que daría una historia, pero no los hemos podido utilizar por lo complicados que son; son cosas que yo he visto en los barrios, siempre he vivido en barrios viejos; ahora vivo en Chamberí, que es un barrio viejo, en el que muchas pequeñas tiendas, casi centenarias, se están cerrando; el barrio está cambiando, la gente ya no compra en pequeñas tiendas, los viejos clientes se mueren, los jóvenes van a centros comerciales..., y eso es una cosa en la que yo pensaba que el trabajo social tiene que interpretar qué está pasando.

**G.G.- En la serie vemos que el personal del centro inicia su jornada con una reunión breve e informal, tomando café, que recuerda mucho esas de las series americanas de las comisarías de policía. Esa parte, como elemento de organización del centro ¿es intencional?**

**I.R.-** Si, es intencional, sobre todo para verlos como grupo, porque yo siempre he tenido la idea de que era un equipo...

**G.G.- Y esa informalidad de la reunión es mejor que las reuniones formalizadas, ¿no?**

**I.R.-** Si, si, sobre todo dar esa sensación de que es un equipo y que están todos ahí por lo mismo ¿no?; osea, dar la impresión de que la directora del centro puede decir "éste es mi equipo y estamos aquí, nunca olvidemos porqué estamos".

**G.G.- La misión, como dicen ahora...**

**I.R.-** Si, sobre todo porque quería que la gente pensara: "es un equipo", es un equipo que lo hace como un ideal, que podría estar en otro sitio pero está allí, y les gusta.

**G.G.- Vamos, que para trabajar en temas tan flexibles, hace falta flexibilidad interna.**

**I.R.-** Y sobre todo porque a veces tocamos temas que en realidad son posturas personales, son dilemas; entonces nos viene muy bien que en una reunión se acabe de construir en grupo; si no, sería sólo una opinión personal.

**G.G.- Aparte de ese desconocimiento al que antes te referías, cual es la mayor dificultad que te encuentras para comunicar cosas en temas sociales**

**I.R.-** Lo más difícil es que, como te decía antes, casi todos los temas que tocamos son temas íntimos, son temas emocionales; entonces es muy difícil saber por qué alguien está deprimido, saber por qué alguien no se encuentra bien, saber por qué alguien, de repente, no le apetece nada o está completamente desubicado. Es difícil mostrar la angustia, la angustia interna, la ansiedad, el estar un poco perdido. ¿Qué significa estar perdido hoy día en tu ciudad, que al fin y al cabo es tu mundo, 'es tu planeta?; ¿qué significa levantarte y no saber muy bien por qué te levantas, hacia donde vas?. Y sobre todo reflejar optimismo, es decir que a pesar de todo, lo que intentamos decir es que la vida merece la pena, sobre todo cuando consigues entenderte un poco más. Pero es difícil, porque no son casos con una gran acción;

el problema que tenemos, es que no son casos de acción, no hay persecuciones, no hay tiros, no hay urgencias que lleguen con una camilla... Todo está dentro, todo está dentro.

**G.G.- Por eso teneis que meter elementos que den vidilla a la serie, como los amoríos entre colegas...**

**I.R.-** Claro, claro. Eso es lo de siempre, es la vidilla, y sobre todo hace que sea atractivo, que sea un mundo agradable, que sea un mundo positivo. Esa también es una idea que intento lograr en la serie: que este es un lugar donde hay optimismo, donde a pesar de todo hay una visión positiva; porque aguantar tantos casos complejos y tanto dolor es difícil ¿no?

**G.G. ¿Te has planteado abordar aspectos como la burocratización de la labor de los trabajadores sociales?**

**I.R.-** En una primera fase no es un aspecto que haya tratado mucho; porque, como ya te digo, mi estrategia era no complicar a la gente, ir poco a poco a poco. Bastante extraño resulta explicar qué hace esta gente, que hace ahí... Por eso lo he simplificado un poco, y he pasado bastante de la burocracia. A veces hemos hablado de cuestiones técnicas, como cuánto tiene que pagar alguien en función de sus ingresos por la asistencia domiciliaria, el IMI, todo eso; de vez en cuando damos detalles, cuestiones técnicas sobre acogimientos, tipos de acogimientos... Pero de la burocratización he intentado pasar, porque creo que no iba a ayudar demasiado a entender el fondo de los casos.

**G.G.- ¿Y las relaciones del trabajo social con los niveles políticos de las instituciones?**

**I.R.-** El tema político lo hemos simplificado, creando una figura de un concejal de distrito, en el que su única preocupación es la imagen, que nada haga que los servicios sociales queden mal parados, que no hagamos algo que no se puede hacer, que no perjudiquemos a nadie... Digamos que el inmovilismo, o los tópicos los hemos centrado en la figura del concejal, y la creatividad y la rebeldía en el trabajador social.

**G.G.- Probablemente la imagen que tienen muchos concejales es la misma, pero al revés...**

**I.R.-** Dá igual; como es una serie de trabajadores sociales... El día que hagamos una serie de concejales...

**G.G.- Crees que es positivo para los servicios sociales y para los trabajadores sociales, que su imagen llegue a través de una serie que trata de divertir, con el riesgo de vulgarización que ello conlleva**

**I.R.-** A mi me gustaría que lo fuera, porque como te he dicho antes, esta serie nace porque a mi me gusta mucho esta profesión y la tengo un gran respeto. Pero yo creo que sí es positivo, si pensamos que el trabajador social puede identificarse con esa función, digamos de guía o de elemento de referencia en la sociedad. Creo que es positivo si la gente va a entender que un trabajador social tiene esas funciones y si se identifica con algo tan sencillo como: si yo me siento perdido, tengo un referente; pero perdido globalmente, no hace falta que

alguien me diga que estoy loco o que me he roto una pierna; no. Si me siento perdido emocionalmente, anímicamente, espiritualmente, moralmente..., que tenga un punto de referencia. Si alguien va a entender por fin qué es un trabajador social y qué se le puede pedir a él, a mí me parece positivo. Que a partir de ahí sea un gancho para concretar más.

**G.G.- Pero no crees que puedan transmitir una imagen deformada, de color de rosa de cosas que no siempre lo son, el coleguismo, el besuqueo al usuario... ¿no crees que puede haber ese riesgo?**

**I.R.-** Yo creo que todo el mundo que ve la televisión está acostumbrado a series de grupos, en las que existe ese colegueo; y eso hace que sea una profesión humana, que no sea algo frío; y eso hace que sea apetecible que la gente te atienda. Digamos que hoy día la gente sabe, entiende, que va a un centro de servicios sociales y no va a ser eso exactamente; sabe que no va a ser eso. Pero creo que ayuda a ir. Y que a lo mejor lo que vea no sea exactamente eso, pero ya tiene una predisposición diferente. A no ser que vaya y se encuentre con un muro, o con todo lo contrario de lo que en la serie ha visto. Pero aunque no vea eso dirá: "bueno, seguro que en la trastienda son personas humanas, tienen sus problemas, sus cosas, y son seres humanos". Eso sí, ¿no?

**G.G.- ¿Estás de acuerdo con lo que dice Umberto Eco de que la cultura de la imagen (desde el románico hasta la TV y el cine) siempre ha sido y es una cultura paternalista y conservadora?**

**I.R.-** Es posible, porque creo que muchísima gente que hace imagen o comunica, en el

fondo es bastante conservadora. Yo tengo la impresión, por lo que veo de algunos colegas, que tienen un gran desconocimiento de las sociedad, o del mundo o de la calle; no pulsan realmente lo que ocurre en la calle. Entonces se aferran a lo que a ellos les gustaría que fuera; y en el fondo, esa imagen tan personal no deja de ser paternalista, porque es lo que ellos quieren y no hacia donde va la sociedad. Quizá ocurra eso. Y también puede ocurrir un poco que en el fondo nos gustaría que nada cambiase, que todo estuviera controlado, que no pasara nada, que el mundo fuera maravilloso. Supongo que de vez en cuando se te cuele esta sensación de que lo que es realmente duro, misterioso e inquietante es mejor no mirarlo, no verlo, no molestar a la gente, no crearle más traumas, que ya tienen bastantes durante el día...

**G.G.- Con toda la experiencia que ahora tienes, ¿cómo explicarías a alguien que no conoce los servicios sociales y el trabajo social, qué son o para qué sirven?**

**I.R.-** Una cosa es lo que a mí me gustaría o lo que yo pueda pensar, y otra la realidad. Yo creo que no conozco ni la mitad de lo que hay, pero teniendo en cuenta que yo leí el libro de Mary Richmond, que me gustó mucho, pues intentaría contarles, intentaría decirles, que soy una persona a la que pueden acudir. Me gustaría que pensarán en un trabajador social como un profesional que puede, que tiene, como, como..., no se como decirte; es que realmente es complicado, es muy complicado, precisamente por lo amplio que es el tema. Pero yo diría que podría ser alguien que tiene, que tiene... ¿es que cuesta, eh!

**G.G.-** Ya lo creo; no hay pregunta más complicada que puedan hacer a un trabajador social, que preguntarle qué es un trabajador social; un titular muy comentado en Aragón hace años fue uno que nos definía literalmente como "chicas para todo"; creo mucha polémica.

**I.R.-** Pues a mi me gusta. Claro que también es una imagen un poco frívola...

**G.G.-** Insisto, si tienes que convencer al Ayuntamiento de tu pueblo de que destine dinero para contratar a un asistente social y para poner en marcha servicios sociales, y te preguntan ¿pero eso para qué sirve o eso qué es? ¿Cómo se lo explicarías?

**I.R.-** Pues, vamos a ver: hay una cuestión, un asunto clave, que es para ayudar: Intentaría que la gente sacara mejor partido de si misma, es decir, que intentara entender mejor su papel en esa sociedad, e intentara sacar el mejor partido de si mismo en la sociedad, intentara conocerse un poco más, hacerle la vida un poco mejor. Entender cual es su vida actual, cuáles son sus carencias e intentar mejorarlas, siempre relacionado con su papel en esa sociedad, en ese pueblo; qué problemáticas tiene, qué insatisfacciones, qué carencias tiene, porqué se siente bien o mal... Yo básicamente haría una pregunta, llegaría y diría: "¿quién es feliz, quién de aquí es feliz?, Esa sería mi pregunta.

**G.G.-** Pero la clave para llegar a la gente sería eso que me decías antes, la atención personalizada, la escucha...

**I.R.-** Si, sobre todo de satisfacción, de satisfacción personal. Cualquier persona que

se sienta realmente insatisfecha, o que tenga un problema, por ejemplo: "verás me siento muy mal, y es que vivo en un pueblo en que a las 8 de la tarde es que se me viene el mundo encima..."

**G.G.-** ¿Necesidades de comunicación?

**I.R.-** Detectamos ese problema, qué pasa, por qué no hay ningún sitio donde ir de 8 a 9, por qué no hay un grupo de teatro, por qué no hay tal..., Interpretar porqué una persona no es feliz en su entorno; qué relación tiene la infelicidad con el entorno en el que viven. Creo que una de las claves sería el descubrir si esa infelicidad tiene algo que ver con el entorno. Por eso siempre llego a eso: interpretar el individuo en su entorno. Claro, tú no puedes decirles eso, porque de entrada te rechazan, te dicen ¡ostras!, esto suena muy complejo.

**G.G.-** ¿Quieres añadir algo más?

**I.R.-** Si, hay algo que me gustaría decir. Porque yo creo que ahora se habla de una gran preocupación o de una gran moda por la imagen sobre temas sociales en todas las series; a mí eso me parece que es muy falso, en el sentido de que la gente confunde temas sociales con grandes temas; la gente cree que por hablar en voz alta de tercer mundo, de niños soldados..., bueno, no sé, de grandes titulares, está hablando de verdaderos problemas sociales; me preocupa muchas veces que los medios hablen de temas sociales con tanta superficialidad. No me parece correcta y sincera esta moda.

**G.G.-** Osea, que no te gustan los telemaratones

**I.R.-** No me gustan los telemaratones, ni tampoco las series en la que se hablan de

grandes cosas, pero no de personas. Se evita, en la televisión se evita el tratar una persona, el profundizar, porque eso requiere un esfuerzo y te lleva a un terreno complicado, en el que se habla de miserias, de cosas que no venden. Se tiende a hablar de temas superficiales, que no hacen daño y que están, por supuesto, muy lejos.

**G.G.- Y que se arreglan con dinero.**

**I.R.-** Y que se arreglan con dinero, porque se vende mucho la idea de la solidaridad, pero no la verdadera solidaridad. Para mí la verdadera solidaridad es ser social en tu medio, y no solo ser solidariado con un mundo al que no tienes acceso; eso me fastidia personalmente.

**G.G.- Varios colegas me han dicho: si vas a hablar con el guionista de esa serie, dile que a ningún asistente social se le ocurriría leer a Mary Richmond por la noche.**

**I.R.-** ¡Ja-ja-ja...!

**G.G.- Y ninguna asistente social llamaría Mary Richmon a una gata...**

**I.R.-** ¡Ja-ja-ja...! Lo sé, lo sé; igual ahí me he pasado un poco, pero ¿sabes lo que pasa?, quería rendir un homenaje a una figura que, por lo que he leído de ella, ha tenido una importancia capital. Gracias a ella, lo que cuento en la serie lo he entendido, lo he podido simplificar gracias a ella, porque si no te pierdes en el laberinto de qué son los Servicios Sociales

**G.G.- Osea, que eres un admirador de Mary Richmond.**

**I.R.-** A mí me ha fascinado la figura de Mary Richmond, sobre todo por el hecho tan romántico que es una idea de los pioneros, el romanticismo de su oficio. Yo creo que una de las claves que tiene la serie es ese romanticismo, de luchar contra causas complejas, perdidas, que nadie lucha; volvemos a lo de antes: se lucha por grandes causas anónimas, pero nadie lucha por pequeñas causas, que en el fondo son personas. Una pequeña causa es una persona. Decir que vienes de Bosnia te convierte en una figura; decir que has ayudado a tu vecino, te convierte en nadie, en un tonto, que has perdido media hora, ¿sabes?

**G.G.** Pues muchas gracias por simbolizar en nuestra profesión ese romanticismo de quienes luchamos, día a día, por causas pequeñas, próximas y complejas; por simbolizar en los trabajadores sociales el paradigma de profesional humano, de trato personal, creativo y entusiasta. Gracias por intentar acercarnos a la mayoría de los ciudadanos y ciudadanas, tratando de romper tópicos marginales. Gracias por popularizar la labor de los centros de servicios sociales.

Muchas gracias por la amabilidad de responder a esta entrevista para nuestra revista.

Y nuestros mejores deseos de que sigas encontrando estímulos, ideas y motivación para que Raquel nunca deje de buscar su sitio.



# Vender, vender, vender y también vender

## Con la publicidad se comunica la imagen del/a trabajador/a social

Mercè Martínez i Llopis. Trabajadora Social\*

Cuando te imaginas un huevo, sabes perfectamente cómo es, qué forma tiene, qué tiene dentro, cómo huele, si es blanco, si es amarillo o anaranjado, si es blando o duro, qué sonido tiene cuando rompe... –craxx.– pero al hablar de una trabajadora social, ¡ eh *amigo!* ahí hay que pararse.

Pararse para pensar y reflexionar sobre nuestra figura, nuestro perfil. No huele, no se rompe, no hace ruido, no es blanco ni amarillo, ni tampoco es ovalado; además no se hierve, ni cuece. Y entonces, ¿cómo explicar con palabras e imágenes? ¿cómo llegar al público? ¿cómo explicar a través de una campaña de difusión y a través de la comunicación, qué son, qué hacen, en qué trabajan, qué soluciones aportan y, en definitiva, cómo “se comen” los *trabajadores sociales*

Parece fácil poder explicar: ¡que síiii, señora!, que soy trabajadora social y trabajo con..., claro, claro, yo trabajo en un despacho y en la calle, con papeles y con personas, también con recursos (y la señora me mira con cara de ocho), y sí, también con necesidades sociales (el ocho a estas alturas ya es dieciséis). Sí, señora, todo está confuso, difuso, nebuloso, espumoso...

Por mi experiencia, y en grupos de trabajo de ocho personas (el ideal), hemos tardado quince horas en consensuar una definición de trabajador social; las discusiones fueron reñidas y acaloradas hasta lograr ese consenso sobre lo que tenemos que transmitir.

Nuestro lenguaje sobre la profesión es típico y tópico: que si recurso, que si necesidad, que si usuario etc, etc, etc...; pero no todo el mundo en la calle comprende, entiende y atiende a nuestras formas gramaticales.

Cuando decidimos llevar a cabo en nuestro Colegio Profesional una campaña de comunicación relacionada con los *trabajadores sociales*, tuve la oportunidad de descubrir, a través del grupo de trabajo que constituimos, cosas tan elementales como qué se tiene que comunicar, que no es otra cosa que lo que los destinatarios desean escuchar, el mensaje que van a entender; no lo que yo quiero decir, que son cosas muy distintas.

Nos planteábamos cuestiones aparentemente tan sencillas y fáciles como:

*¿se vende?:* claro que se vende, todo se vende

*¿quién lo compra?:* todo el mundo es potencial comprador de nuestro trabajo: todos los sectores de la población, tu tía, tus amigos, tus vecinos y ese señor que pasa por ahí.

*¿y por qué no lo compran?:* simplemente, porque no se ha vendido

*¿qué falta entonces?:* lo más fácil y lo más complicado,

### notas

\* La autora fue presidenta del Colegio de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Valencia entre los años 92 al 95; en ese periodo se llevó a cabo la campaña de comunicación sobre la imagen de los trabajadores sociales, que ha sido la única específica en este sentido.

## La publicidad

Es en este aspecto donde los/las *trabajadore/as* sociales hemos patinado; ¡sí querida!, porque tanta solidaridad, tanto derecho, tanto de esto y tanto de aquello..., y en nuestra culturilla no entraba el vendernos a nosotras *mismas*, nuestro trabajo y profesión.

Por tanto hemos de saber que para ello un instrumento de trabajo esencial es *la publicidad, entendida como la comunicación de la empresa (de nosotros), que centrado en sus propios productos (lo que hacemos) llega a los consumidores (nuestros clientes) a través de unos espacios pagados en los medios de difusión (revistas, prensa, radio, tv, reclamos...)*.

A través de la publicidad debemos crear una actitud favorable hacia nosotros, para que se compren nuestros productos, servicios... mediante un mensaje que provoque interés o atracción hacia la compra.

Todo ello a través del proceso de la comunicación, que conocemos desde el segundo curso de la facultad y desde quinto de EGB; emisor, mensaje, medio de transmisión, receptor interpretación o decodificación del mensaje, efecto que produce y retroalimentación.

Volvemos al clásico quién, qué, cómo, con qué, para quién, donde y cuando.

Si somos capaces de tener respuesta a estas preguntas, somos capaces de comunicar. Pero para eso, y siguiendo ese esquema, debemos analizar: la figura o perfil del *Trabajador social* // los objetivos que pretendemos conseguir // qué mensaje voy a dar (¿incluyo los sectores de población,

uno, dos...?) // a través de ¿uno, de dos o de todos los medios publicitarios a mi alcance? // ¿quién es el público objetivo, mi blanco? // ¿cuál es la comprensión del mensaje según el código y valores de mis compradores? // ¿cuál es la actitud favorable creada a la compra? // y por fin, ¿voy a analizar el mercado?

Tengo que parir una bomba publicitaria, que motive e impulse, que yo misma me la crea, la sienta y la viva, capaz de conjugar el bagaje cultural de *los trabajadores sociales* con el bagaje del público objetivo, mediante el producto o servicio que crea satisfacción y cubre las necesidades, deseos, sueños latentes y, si puedo, que active los mejores potenciales.

Si utilizo adecuadamente la publicidad, a través de sus mecanismos lograré que se asimile la cultura, que se transmita. Se acultura con la dominación de un grupo frente a otro. Entre los componentes de esa cultura publicitaria encontramos los valores subyacentes e ideológicos que transformamos en normas y estereotipos, y finalmente los absorben las personas cristalizando en actitudes.

Tras la publicidad clásica de los bienes y servicios del mercado, se valora el lujo, el dinero, el cuerpo, el sexo, la vida fácil...; y todos estos valores no suelen acompañar, por mucho que nos pese, al trabajo social.

Todo lo contrario, nuestros valores son lo humano, lo natural, lo afectivo; "apreciamos" la vejez arrugada, la niñez, la juventud marginada, la prostitución, el maltrato, el emigrante no integrado, el enfermo, el... Trabajamos con la antítesis de la belleza, la salud, la fuerza, la

competitividad, las familias sonrientes y eternamente felices (que creo que no existen).

Como valores secundarios, la publicidad integra en nuestro sistema ideológico la sexualidad, el prestigio, el individualismo, la originalidad, la auto-suficiencia...

Éstos sí son parte de nuestro perfil y se pueden transmitir; no pretendo decir con ello que la sexualidad sea un rasgo característico en nuestra profesión, aunque, pensando en ello, hay que reconocer que no somos asexuados. El resto de los valores forman parte de lo que representa –o debe representar– la figura de los y las trabajadores sociales. Porque nuestra profesión se basa en la solidaridad, el derecho a la igualdad, la universalidad, la redistribución, la autodeterminación, la autonomía personal, el derecho a un trato individualizado...

La publicidad también enseña, es pedagógica, modifica el vocabulario y las actitudes, positiviza y motiva frente a un horizonte real (ejemplo de ello es la palabra solidaridad, es dueña de quien la oye, todo el mundo quiere ser solidario)

## Las funciones

Vamos a comunicar el mensaje, teniendo en cuenta que la empresa, el personaje y la organización es, en este caso, él o la TRABAJADORA SOCIAL

Pero, tratándose de nosotros, de los trabajadores sociales, la cuestión es *¿qué vender?*

Hay que vender que llegamos, que estamos, que nos tienen, que trabajamos, que peleamos, que no somos los únicos, pero sí

## LOS QUE MÁS SABEMOS. SUS ESPECIALISTAS

Los que les escuchamos, les apoyamos, les diagnosticamos, les intervenimos, les participamos, les, les, les...

### *¿Y qué les cuento?*

Simplemente lo que quieren oír, sus deseos, sus expectativas, sus esperanzas.

### *¿Y cómo?*

Sin mentir, sin generar falsas expectativas, pero comunicando y motivando a la compra.

### *¿Y por qué me van a comprar?*

Porque soy la mejor, porque me necesitan y porque somos capaces de dar soluciones reales a sus problemas.

¿Por qué resulta tan duro escuchar esto de un trabajador social? ¿Por qué no nos lo decimos a *nosotros mismos*, mientras somos capaces de escucharlo con naturalidad cuando se trata de otras profesiones? ¿Por qué no nos hemos vendido, si realmente creemos en *nosotros*?

En resumen, voy a comunicar el mensaje de que "soy su solución", "su respuesta", "su tranquilidad", "su amparo", "le acogemos", favoreciendo y creando una motivación de compra, que pasará por un circuito a través del cual producirá un mecanismo-efecto.

Un ejemplo de estos circuitos sería: si soy yo la solución, una función desproblematizadora provocaría un efecto de un mundo divertido, lúdico, fascinante.

Otro circuito puede pasar por la seguridad, creando inestabilidad y ansiedad, pero planteando la solución al problema. Un circuito educador reestructura los hábitos.

## El Brief

Cuando se tiene claro que quiero hacer una campaña de imagen de *los/as trabajadores* sociales, cuando cuento con el "money" o me empeño en el banco, puedo dar paso al brief.

En este momento se trata de expresar por escrito, de crear un documento coherente y claro en el que se definan las competencias y situaciones que se pretende comunicar.

Este brief va a permitir dar paso a la publicidad, al organizar la forma de pasar de

- la **información** adecuada desde
- la **persona** adecuada a
- la **persona** adecuada en
- el **momento** adecuado de
- la **forma** adecuada y con
- el **coste** adecuado

Visto este proceso, y recordando lo que decíamos al principio de este artículo, vale la pena insistir en que lo importante es transmitir lo que llega al consumidor, cliente o usuario, y no lo que yo quisiera.

Un ejemplo de ello es la imagen que me gustaría tener: el prestigio de un juez, la humanidad de la madre Teresa, el valor de un bombero, la soltura de una periodista, el talento de un cirujano, el carácter de un camionero..., pero en realidad, lo que se va a escuchar –lo que interesa– de mi es:

## "SOY TU SOLUCIÓN"

Un mensaje claro, corto, no ambiguo.

### ¿Para quién?

Para abuelos, críos con problemas, mujeres apaleadas, presos sin familia, juventud desarraigada, delincuentes de guante negro, árabes de patera...

### Pues,

tengo que llegar a ellos.

### ¿Cómo?

Hablándoles de tú, repito, soy tu solución. Para ellos y también para mujeres con el nido vacío, padres separados, familias con enfermos de Alzheimer, esquizofrénicos..., y para cualquier persona o grupo que pueda necesitarlos.

Ya hemos elaborado los contenidos de la información adecuada, y tenemos bien definida la persona adecuada a la que queremos que lleguen estos mensajes. Es momento de plantearse el siguiente paso: "desde la persona adecuada"; considero y empujo a los Colegios Profesionales y al Consejo, que nos representan, a asumir este papel.

El momento adecuado es muy importante: nuestra campaña no puede coincidir con otras campañas profesionales o políticas, ni con épocas de crisis económicas y pesimismo estatales; no podemos ser un telediario más. Debemos llegar con el buen tiempo, con la primavera, con el cambio de olores y sabores, con el despertar de la naturaleza, de lo auténtico. Y hacerlo de la forma adecuada, para conseguir el mayor impacto posible (volveremos a hablar de ello).

Y por supuesto con el coste adecuado. Aunque no sólo es cuestión de dinero, en publicidad lo bueno es caro, salvajemente caro; así que hay que ahorrar o buscar avales. Podemos realizar la campaña por fases, como en la construcción: primera fase 34 viviendas –venta directa con piso piloto–; segunda fase –50 viviendas–; tercera fase –80 viviendas con complejo urbanístico ecológico y todos los pequeños detalles–...

El brief define quién es nuestro consumidor, qué motivaciones tiene (sus necesidades, esperanzas...) cuales son nuestros productos (servicios, recursos..) y cual es el mercado.

El target group, el blanco o diana, el consumidor, es el cliente, el usuario, el potencial comprador con diversas características que deben ser consideradas con minuciosidad:

- culturales: sus deseos y comportamientos, valores, intereses, actitudes
- sociales: su grupo de pertenencia y de referencia, sus influencias. Su familia, decisiones y criterios de compra. Sus roles y status.
- psicológicos: la percepción del individuo, el aprendizaje y sus creencias.
- personales: sus propias motivaciones.

## Fases de una campaña publicitaria

Hay que comenzar marcándonos una estrategia de acción, conocer el producto, posicionarse, tener personalidad pública, expresar nítidamente el beneficio que se aporta, y sólo cuando todo lo anterior está definido, estaremos en condiciones de comenzar a comunicar.

El posicionamiento supone definir el espacio que se pretende ocupar dentro del mercado, y saber defenderlo con un lenguaje claro, sencillo, corto y coloquial.

Partir de la base que el trabajador/a social ofrece soluciones, servicios, recursos concretos que mejoran la calidad de vida.

La personalidad pública es el nombre del producto, su envoltura, su precio, su estilo... En el caso de la Campaña de difusión de los *trabajadores* sociales en València, esta envoltura o personalidad pública era un flotador de playa –“el floti”– un patito, el que salvaba del agua, de ahogarse, de la agonía, libraba del sufrimiento, ayudaba a auto-salvarse.

Pero la personalidad se define por dos canales: uno de ellos es la comunicación visual –“floty”–; el otro es la comunicación literaria, las palabras o frases. El código gráfico y el verbal son los dos referentes de la personalidad pública de un producto, con los que vamos a transmitir.

Analizando el público objetivo y el beneficio, los publicistas elaboran sus textos tratando de provocar incertidumbre inicial, e intentando transmitir una única idea. Ejemplos de ello serían: “**solo puedes hablar con tu trabajador social**” “ **con tu trabajador social vas a encontrar lo que buscas**”.

## Las técnicas

Nuestra técnica de publicidad puede ser la comparación, la analogía (asociación de ideas), el testimonio (de cualquier cliente o grupo de clientes), la resolución del

problema (ejemplos de atención directa). Podemos contar un pedazo de vida, la demostración que enseña los beneficios, el susurro de un narrador. No nos ahogamos con el “floti” puesto. Nos sirven todos, tenemos una profesión camaleónica.

Y todo a través de la asociación de ideas, el argumento de la libertad, la tranquilidad, el sosiego, la mejora de la calidad de vida, la desaparición de la violencia, la naturaleza y el humor.

El humor quizás sea el elemento más positivo para hacer llegar los mensajes (flotador –patito – infancia– un dibujo, con las cejas arqueadas y sonrisa en su morro...)

En definitiva, se trata de crear, pensar, discutir el...

## El objetivo

Es una sola tarea: llegar a dominar el mercado, vender el máximo. El “floti” se situaba en todas las instituciones públicas y privadas relacionadas con la salud, la educación y los servicios sociales; se llegó a identificar la profesión con un flotador de carácter optimista; era “la señorita asistente social”, “la chica de lo social”, “la trabajadora social”, “la social”.., como quisieran llamarnos, pero todos sabían que nosotros resolvíamos, mejorábamos y

ayudábamos a distintas personas y colectivos marginales y no marginales.

Los lemas esperanzadores y óptimos llegaron a producir un acercamiento de la población en general a nuestros despachos. Se empezaban a enterar –y a saber– para qué servíamos.

Por supuesto, definimos nuestro “beneficio”, lo que aportamos a la sociedad, lo que interesa, y lo comunicamos con palabras –el “no els afonem” (“no los ahoguemos”)–, y con imágenes, el “floti”, el salvavidas de forma redondeada, de anillo, que sirve para mantener una persona a flote, para aprender a nadar o como medio de salvamento.

Y qué otra cosa es lo que pretendemos conseguir –y conseguimos– los *trabajadores sociales*:

**La flotación:** salir, sacar o poner a flote a las personas, conseguimos salvar o salvarse de un peligro, apuro o dificultad por medio de habilidad, de esfuerzo, de trabajo o de recursos.

Al final habrá que evaluar el impacto conociendo a posteriori las limitaciones de la publicidad; debemos evaluar la compra de nuestro producto.

Y ¿cómo?: Analizando LA VENTA. Pero de ello hablaremos en otra ocasión.

# Bibliografía selectiva sobre "comunicación"

M. Carme Sans. Biblioteca EUTSB.

La *Bibliografía sobre comunicación* que presentamos forma parte de la *Colección de Bibliografías de servicios sociales* que la Biblioteca EUTSB viene redactando de manera periódica.

La selección de las referencias se ha hecho de acuerdo con unos criterios previamente establecidos y comunes a todas las bibliografías de la Colección y son:

- *Límites geográficos:* Catalunya  
España  
Europa
- *Límites en la tipología documental:* las referencias seleccionadas son libros y publicaciones periódicas debido a la poca bibliografía publicada en otras tipologías.

No hemos señalado límites en cuanto a:

- *Límites cronológicos:* debido a las pocas referencias que tenemos.
- *Lenguas:* los documentos son referenciados en la lengua original, prácticamente todos en lengua castellana.
- *Soportes documentales:* todos son en soporte papel.

La descripción de las referencias está hecha en primer nivel, que es el de citación. Hemos prescindido de comentarios, resúmenes, etc.

Hemos agrupado la bibliografía en tres bloques:

1. comunicación en general
2. comunicación no-verbal
3. medios de comunicación de masas

Con el fin de proporcionar una información adicional, hemos seleccionado algunos documentos de los fondos de otras Bibliotecas, aparecen citados en el tercer bloque. Las referencias de estos documentos se han seleccionado de la web del *Catàleg col.lectiu de Biblioteques de Catalunya*: [www.cbuc.es/](http://www.cbuc.es/) En este catálogo, la Biblioteca EUTSB está entrando su fondo documental y está también accesible la *Revista de servicios sociales y política social*.

Esperamos que en conjunto, la selección de los documentos referenciados en esta Bibliografía sea de interés. Procuraremos ir ampliando el campo del trabajo en nuestras Bibliotecas y a medida que vayan siendo publicados documentos de este ámbito procuraremos adquirirlos.

## Comunicación en general

Ander-Egg, Ezequiel. *Las técnicas de comunicación al servicio del trabajo social*. Buenos Aires: Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas, 1992.

Arangures, José Luís López. *La comunicación humana*. Madrid: Tecnos, 1986

Bateson, Gregory, Jürgen Ruesch. *Comunicación: la matriz social de la psiquiatría*. Barcelona: Paidós, 1984

Berlo, David K. *El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica*. Buenos Aires: El Ateneo, 1987.

## Bibliografía selectiva sobre "comunicación"

Buckman, Robert. *Com donar le males notícies: una guia per a professionals de la salut*. Vic: Eumo, 1998.

Mucchielli, Alex. *Psychologie de la communication*. Paris: Presses Universitaires de France, 1995.

*La Nueva comunicación: selección y estudio preliminar de Yves Winkin*. 4ª ed. Barcelona: Kairós, 1994.

Puig, Toni. "L'imperfecte comunicador associatiu o què cal tenir present en l'associació de voluntariat per comunica-se sempre amb els ciutadans". *Dossiers Barcelona associacions*, 1996, núm. 23.

*La realidad inventada: ¿cómo sabemos lo que creemos saber?* 41 reimpr. Barcelona: Gedisa, 1998.

Watzlawick, Paul. *El lenguaje del cambio: una técnica de la comunicación terapéutica*. 3ª ed. Barcelona: Herder, 1986.

Watzlawick, Paul. *¿Es real la realidad?: confusión, desinformación, comunicación*. Barcelona: Herder, 1989.

Watzlawick, Paul. *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas*. Barcelona: herder, 1981.

### Comunicación no verbal

Basil, Carme, Robert Ruiz. *Sistemas de comunicació no vocal per a nens amb disminucions físiques*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament d'Ensenyament, 1988.

*Comunicación aumentativa: curso sobre sistemas y ayudas técnicas de comunicación no vocal*. Madrid: INSERSO, 1988.

Davis, Flora. *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza, 1991.

Fast, Julius. *El lenguaje del cuerpo*. 12ª ed. Barcelona: Kairós, 1994.

### Medios de comunicación de masas

*Autonomia i mitjans de comunicació*. Barcelona: Diputació. Imp. de la Casa de Caritat, 1981.

Bueno Abada, José Ramón. "Presencia y representación de los servicios sociales en los medios de comunicación". *Revista Redes de servicios sociales*, 1997, núm. 1, p. 45-59

*Comunicació, llengua i cultura a Catalunya: horitzó 1990*. Barcelona: Institut d'Estudis Catalans, 1986.

*Comunicació política i comportament electoral a les eleccions autonòmiques de 1995 a Catalunya*. Barcelona: Mediterrània, 1998.

Corbella, Joan M. *La comunicació social a catalunya 1995*. Barcelona: generalitat de Catalunya. Centre d'Investigació de la Comunicació, 1995.

Dorfman, A, A Mattelart. *Para leer al pato Donald. Comunicación de masas y colonialismo*. 14 ed. Buenos Aires: Siglo XXI, 1975.

Eco, Umberto. *Apocalípticos e integrados ante la cultura de masas*. Barcelona: Lumen, 1975.

- Enzensberger, Hans Magnus. *Elementos para una teoría de los medios de comunicación*. 2ª ed. Barcelona: Anagrama, 1974.
- Estudio longitudinal de la presencia de la mujer en los medios de comunicación de prensa escrita*. València: Nau Llibres, 1996.
- Gil Calvo, Enrique. *Los depredadores audiovisuales. Juventud urbana y cultura de masas*. Madrid: Tecnos, 1985.
- Instituto de Ciencias Sociales. *Información y persona humana*. Barcelona: Diputación, 1971.
- Jornadas sobre tercera edad y medios de comunicación. *Jornadas sobre tercera edad y medios de comunicación*. Madrid: INSERSO, 1991.
- Katz, Elihu, Paul F. Lazarsfeld. *La influencia personal. El individuo en el proceso de comunicación de masas*. Barcelona: Hispano Europea, 1979.
- Matterlart, A. y M. *Frentes culturales y movilización de masas*. Barcelona: Anagrama, 1977.
- McLuhan, Herbert Marshall. *La galaxia Gutenberg. La formación de l'home tipogràfic*. Barcelona: Edicions 62, 1973.
- "Medios de comunicación e intervención social". En: *Jornadas de intervención social del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid (4ª: 1996: Madrid)*, p. 879-965.
- "Mitjans de comunicació i educació social: actes del XI Seminari interuniversitari de Pedagogia social". *Educació social*, 1997, núm. 7.
- Moragas Spa, Miquel de. *Teorías de la comunicación: investigaciones sobre medios en América y en Europa*. 3ª ed. Barcelona: Gustavo Gili, 1985.
- Piemme, Jean-Marie. *La televisión: un medio en cuestión*. Barcelona: Fontanella, 1980.
- Reboul, Olivier. *El poder del slogan*. València: Torres Editor, 1978.
- El Sexe de la notícia: reflexions sobre el gènere a la informació i recomanacions d'estil*. Barcelona: Diputació, 1999.
- Social work, the media and public relations*. London: Routledge, 1991.
- Taufic, Camilo. *Periodismo y lucha de clases*. Madrid: Akal, 1976.
- Van der Veken, M., I. Hernández Zubizarreta. *Mujeres, tecnología y desarrollo*. Madrid: Instituto de la Mujer, 1989.
- Vidal-Beneyto, José. *Alternativas populares a las comunicaciones de masas*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 1979.
- Selección de documentos del Catálogo Col.lectiu:** <http://www.cbuc.es/ccuc>
- Ellis, Richard, Ann McClintock. *Teoría y práctica de la comunicación humana*. Barcelona: Paidós, 1993.
- Fisher, Roger, Scott Brown. *Cómo reunirse creando una relación que lleve al sí*. Bilbao: Deusto, 1991.
- Genua, Robert L. *¡Cuidado con lo que dice!*. 2ª ed. Barcelona: Gestión 2000, 1998.

## Bibliografía selectiva sobre "comunicación"

Habermas, Jürgen. *Conciencia moral y acción comunicativa*. 3ª ed. Barcelona: Península, 1994

Izquierdo, Conrad. *La reunión de profesores: participar, observar y analizar la comunicación en grupo*. Barcelona: Paidós, 1996.

Pearson, Judy C, Lynn H. Turner, W. Todd-Mancillas. *Comunicación y género*. Barcelona: Paidós, 1993.

Verderber, Rudolph F. *Inter-act: using interpersonal communication skills*. 6ª ed. Belmont (Cal.): Wadsworth, 1992.

Zarifian, Philippe. *Travail et communication: essai sur le travail dans la grand entreprise*. 2ª ed. Paris: presses universitaires de France, 1998.

Sección  
**libre**





## Menores no acompañados

M<sup>a</sup> Jesús Pérez. Trabajadora Social.

El Fondo de Naciones Unidas para la Infancia –UNICEF– y el Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados –ACNUR– utilizan la expresión “menores no acompañados” –MNA– para referirse a *las personas menores de 18 años de edad –o que en virtud de la ley del país de que se trate no hayan alcanzado la mayoría de edad– que estén separadas de sus padres y no estén al cuidado de un adulto, ya sea tutor u otra persona a la que incumba esa responsabilidad en virtud de la ley o de la costumbre*<sup>1</sup>.

El Consejo de la Unión Europea utiliza la expresión “menores no acompañados” para referirse a *los menores de 18 años nacionales de países terceros que lleguen al territorio de los Estados miembros sin ir acompañados de un adulto responsable de los mismos, ya sea legalmente o con arreglo a los usos y costumbres, en tanto en cuanto no estén efectivamente bajo el cuidado de un adulto responsable de ellos*<sup>2</sup>.

Las ONGs internacionales utilizan, además de esta expresión, los términos *menores que viajan solos* y *menores aislados*. Así, el Consejo Europeo sobre Refugiados y Asilados –ECRE/CERE–<sup>3</sup> utiliza la expresión “*menores aislados*” para referirse a *los que llegan al territorio de un país sin la compañía de su padre, madre o adulto, responsable de él legalmente o según la costumbre*.

*La normativa española no hace referencia a la expresión “menor no acompañado” sino a menor extranjero (que se encuentra en territorio español) en situación de desamparo.*

**Desde la década de los 70 la red internacional del Servicio Social**

**Internacional –SSI– ha prestado atención especializada a los problemas de los menores no acompañados y las Secciones con mayor presencia de estos menores –Alemania y Francia especialmente– han publicado estudios y trabajos sobre esta problemática.**

*Ya en el Seminario Internacional organizado por la Sección alemana del SSI en colaboración con el Consejo Europeo sobre Refugiados y Asilados –ECRE/CERE– y celebrado en la sede de dicha Sección en Francfort, del 13 al 16 de marzo de 1984, los participantes, representantes de diferentes organizaciones pertenecientes a nueve países europeos, llegaron a conclusiones pormenorizadas relativas a la definición de estos menores desplazados, con referencia a su estatuto legal y su situación de hecho, así como a recomendaciones para su acogida y cuidado dando prioridad a su reagrupación familiar siempre que fuera posible. En el Seminario se adoptaron asimismo principios generales de actuación, que incluían la coordinación a nivel nacional e internacional y las líneas maestras a seguir en futuros estudios e investigaciones en esa materia.*

### notas

1. Asamblea General de Naciones Unidas. Informe del ACNUR A/52/273, de 7/8/1997, sobre la asistencia a menores refugiados no acompañados.

2. Resolución del Consejo de la Unión Europea de 26 de junio de 1997 relativa a los menores no acompañados nacionales de terceros países (97/C 221/03).

3. Postura adoptada en noviembre 1996 por el ECRE/CERE –red europea de ONGs que trabajan en el campo de refugiados– sobre menores refugiados.

## Los menores no acompañados en España

Mientras que ya en los años 70 los países de nuestro entorno europeo (especialmente Alemania, Países Bajos y Francia) se enfrentaban a los problemas de estos menores –entonces procedentes principalmente del Sudeste Asiático– las situaciones de los MNA dejaron de ser casos aislados en España al inicio de la década de los 90: adolescentes de 14 a 17 años de origen principalmente marroquí, y con menos frecuencia guineano o rumano, con deseo de vivir en España, y que, para evitar ser devueltos a sus países de origen, se negaban a dar información que permitiera localizar a su familia, facilitando, generalmente, nombres supuestos y direcciones inexistentes.

En 1997, 350 adolescentes marroquíes pasaron por el Centro regional de Acogida de la Comunidad de Madrid frente a los 133 del año precedente.

El fenómeno se inscribe realmente en la lógica de las migraciones internacionales, a una edad en que la legislación garantiza su protección y prohíbe su expulsión, por tratarse de "menores".

Conviene recordar que el flujo migratorio de Marruecos se ha incrementado considerablemente en los últimos años: de 135.000 en 1968 a 1.196.000 en 1990, en lo que se refiere a Europa y con cifras de 0 a 80.000 en el caso de España, se calcula que hay actualmente de 1.600.000 a 2.000.000 de emigrantes marroquíes en países europeos (44% en Francia)<sup>4</sup>. En 1995, de los 205.000 residentes extranjeros en España de régimen general (además de los 295.000

comunitarios) 75.000 eran marroquíes (de un total de 95.000 africanos)<sup>5</sup>

En el contexto de esta emigración marroquí a España, han aumentado notablemente los problemas sociales relativos a la infancia, menores y familia, que requieren una intervención profesional en los dos países, y muy especialmente los relativos a los Menores No Acompañados –MNA– que se conocían como casos aislados hasta estos últimos años. Así, el Servicio Social Internacional-España fue en 1996 el primer país demandante de "búsquedas en interés de las familias" a la Corresponsalía marroquí del SSI.

A veces la familia del menor trata de salvarle de un conflicto bélico. Muy frecuentemente de ofrecerle una oportunidad y asegurarle una promoción social. En muy pocas ocasiones la motivación es una ruptura familiar causante de una fuga.

Su desarraigo familiar y su aislamiento afectivo, su objetivo de "buscarse la vida" como joven emigrante y la cercanía de la mayoría de edad, hacen extremadamente difícil que los servicios de protección de menores puedan hacer con ellos proyectos de futuro, favoreciendo que estén más expuestos en consecuencia a la marginalidad y a la delincuencia.

## Consideraciones generales sobre la atención de los menores no acompañados

En general, el MNA es acompañado por la policía a un Centro de primera acogida de Menores de la Comunidad Autónoma

correspondiente, que adoptará seguidamente las medidas de protección legalmente establecidas, y pondrá la situación en conocimiento del Ministerio Fiscal, al que corresponde la defensa de los derechos de los niños y la vigilancia de la protección que se les dispensa.

Si el MNA **no es solicitante de asilo**, un educador o un trabajador social del Centro le acompañará al Consulado de su país de origen para realizar una entrevista, en su idioma, que permitirá conocer las causas del desplazamiento, sus datos personales, los de su familia, sus proyectos..., e iniciar el proceso de retorno voluntario con su familia, o, en caso contrario, su ingreso en un Centro residencial de protección de menores.

En el proceso de retorno voluntario, el propio Consulado se encargará de la documentación necesaria para el viaje y de informar a la familia, corriendo generalmente a cargo de la Comunidad Autónoma los gastos del retorno.

En el segundo caso se iniciarán las gestiones oportunas para tratar de localizar a la familia del menor, conocer las condiciones de vida y sus posibilidades de hacerse cargo de su hijo. Hay que señalar que en 2 de cada 3 casos no es posible localizar a la familia por falta de datos o falsedad de los mismos, y que es frecuente que se informe de que es preferible la permanencia del menor, que tendrá mejores oportunidades de vida, porque la familia es muy "pobre"<sup>6</sup>

Sin embargo la realidad más frecuente es que los menores permanezcan solo unos días en el Centro para asearse, dormir y comer, y poder seguir su "desplazamiento" y su vida libre y autónoma por otras

provincias e incluso otros países, y a veces con distintas identidades.

Cuando el MNA es **solicitante de asilo**, también es confiado al servicio de protección de menores de la Comunidad Autónoma correspondiente, que adoptará seguidamente las medidas de protección legalmente establecidas, y que pondrá asimismo la situación en conocimiento del Ministerio Fiscal, al que corresponde la defensa de los derechos de los niños y la vigilancia de la protección que se les dispensa. El tutor que se designe legalmente, representará al menor durante la tramitación del expediente de asilo.

Si la petición es rechazada y es menor de edad, estará bajo las medidas protectoras de MNA ya descritas.

## Elementos de reflexión sobre la acogida y tratamiento de los MNA

La participación de la Dirección General de Acción Social del Menor y de la Familia del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en el Seminario de formación euro-marroquí<sup>7</sup>

### notas

4. Datos seminario Servicio Social Internacional (Rabat 8 a 10/XII/97).
5. Anuario extranjería 1995.
6. Casos tratados por el Servicio Social Internacional -SSI- con la Corresponsalía marroquí del SSI (Ministerio de Salud).
7. Organizado por el Servicio Social Internacional y el Ministerio de Salud marroquí, con el apoyo de la U.E., se abordó el problema de los MNA bajo los epígrafes "búsqueda de personas en interés de las familias" y "reagrupación familiar".

de diciembre de 1997 y en la Conferencia Internacional sobre menores extranjeros celebrada en Suecia en septiembre de 1998, ha permitido acceder a informaciones (principios, dificultades, tendencias y recomendaciones) y experiencias, que podrían resumirse en los apartados siguientes:

- A pesar de las diferencias respecto a la magnitud de la presencia de menores extranjeros, tanto en los países como en las Comunidades Autónomas españolas, la diversidad en su tratamiento pone de manifiesto la **necesidad de desarrollar estándares mínimos y comunes para su atención**.
- **La inadecuación de la respuesta institucional a las necesidades de los MNA**, que tiende a provocar el rechazo de estos menores, ha sido detectada en la mayoría de los países y es la base de la **tendencia a la creación de recursos específicos** (Centros de Acogida, o una Sección especial en los ya existentes), con personal especializado (al menos un profesional), como medio más eficaz de atención a las necesidades específicas de estos menores, tan a menudo “menores maduros”: desarraigo, soledad, separación familiar, idioma diferente, desconocimiento y desconfianza de lo/del extranjero, angustia frente a las tomas de decisiones que les afectarán y que a menudo implican una larga espera....
- **La gran importancia de la primera acogida y del acompañamiento personalizado del menor**, imprescindible en el caso de los solicitantes de asilo, adecuará y mejorará las respuestas a las situaciones de estos menores. Un **servicio de interpretación** que permita el diálogo y la comprensión, pero sobre todo **que garantice el derecho que tiene el menor a ser oído y a expresar su opinión** parece en consecuencia imprescindible.
- **La rapidez en la recogida de datos** y de información, la determinación de la identidad y de la edad en caso de duda, favorece la veracidad del relato, la precisión de su proyecto de vida y el inicio de los trámites de documentación del MNA y es asimismo necesaria para preparar el posible retorno con sus familiares o la toma de decisiones en caso de permanencia del menor en el territorio, y evidentemente para iniciar los trámites de la solicitud de asilo, en su caso.
- **La representación legal, o la designación de tutor**, imprescindible en el caso de los solicitantes de asilo, debería ser un recurso y un referente más para el menor, además de la protección social.
- **La información al menor sobre el marco legal, administrativo y de protección social** en el que se encuentra y **del plan que se va a seguir con él**, teniendo en cuenta su proyecto de vida (discutiendo con él la viabilidad del mismo) y los recursos jurídicos y sociales de los que se dispone, puede **favorecer su participación**, en un entorno alejado de su familia y desaparecida su red social, para desarrollar ese plan y para **la búsqueda de su familia**, en su país de origen o en un tercer país.

- En el caso de los solicitantes de asilo se debe prestar especial atención a la **confidencialidad de datos e información**, con la máxima prudencia en su uso, para evitar el mínimo riesgo tanto para el menor como para sus familiares. Hay que señalar, además, que algunas ONGs se cuestionan su intervención en la búsqueda de la familia de los menores no solicitantes de asilo si el menor no quiere que se efectúe...
- En caso de permanencia, evidentemente la atención sanitaria y educativa, con especial atención al aprendizaje del idioma y garantizando el respeto a su cultura y lengua de origen, son derechos del menor unánimemente reconocidos.

## Menores no acompañados (MNA)

### 1. Referencias legales internacionales

- 1.1. **Convención de Naciones Unidas sobre los derechos del niño** de 20/XI/1989, ratificada por España el 30/XII/90.

### 2. Referencias legales nacionales

- 2.1. **Ley Orgánica 1/1996** de 15 de enero de **Protección Jurídica del Menor**.
- 2.2. **Previsiones normativas de ámbito autonómico específicas en relación con la protección de menores extranjeros**.

- 2.3. **Ley Orgánica 4/2000** de 11 de enero, sobre **derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social**.
- 2.4. **Reglamento de ejecución de la Ley Orgánica 7/1985**, sobre **derechos y libertades de los extranjeros en España**, aprobado por Real Decreto 155/1996 de 2 de febrero<sup>8</sup>.
- 2.5. Orden de 11 de abril de 1996 sobre **exención de visado\***.
- 2.6. Orden de 19 de noviembre de 1997 por la que se concreta el **régimen de los permisos de residencia de extranjeros en España por circunstancias excepcionales\***.

### 3. Otras normativas MNA

- 3.1. Resolución del Consejo de la Unión Europea, de 26 de junio de 1997, relativa a los menores no acompañados nacionales de terceros países (97/C 221/03)
- 3.2. Resolución por la que se dictan instrucciones generales sobre la repatriación de menores extranjeros en

#### notas

8. En lo que no se oponga a lo establecido en la Ley Orgánica 4/2000 de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

\* En lo que no se oponga a lo establecido en la Ley Orgánica 4/2000 de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

situación de desamparo en España (Ministerios de Asuntos Exteriores e Interior, 11 de noviembre de 1998).

### Menores no acompañados (MNA) solicitantes de asilo

#### 4. Referencias legales internacionales específicas

- 4.1. **Convención sobre el Estatuto de Refugiado** (Ginebra, 28/VII/1951) y **Protocolo Adicional al mismo** (Nueva York 31/1/1967) .

#### 5. Referencias legales nacionales específicas

- 5.1. **Ley 5/1984**, de 26 de marzo, **reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado**.
- 5.2. **Ley 9/1994**, de 19 de mayo, **de modificación de la Ley 5/1984**, de 26 de marzo, **reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado**.
- 5.3 **Reglamento de aplicación de la Ley 5/1984, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado**, modificada por la Ley 9/1994, aprobado por Real Decreto 203/1995 de 10 de febrero.
- 5.4. **Acuerdo europeo relativo a la transferencia de responsabilidad con respecto a los refugiados** (BOE 24/VII/87).

#### 6. Otras normativas MNA solicitantes de asilo

- 6.1. Recomendación de la Conferencia de La Haya de derecho internacional privado, adoptada el 21/X/94, relativa a la aplicación a los niños refugiados y a otros niños internacionalmente desplazados del Convenio de la Haya relativo a la protección del niño y a la cooperación en materia de adopción internacional.

#### 7. Documentación de interés

- 7.1 *Los niños separados en Europa: principios rectores y buenas prácticas para su atención*. Save the Children, 1999.
- 7.2 *Asistencia a los menores refugiados no acompañados*. Informe del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados, ACNUR. 1997.
- 7.3 *Menores no acompañados: directrices para tratar su solicitud de asilo*. ACNUR 1997, con la colaboración del IMSERSO, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- 7.4 *Éléments de réflexion sur l'accueil de mineurs isolés demandeurs d'asile*. Sección francesa del Servicio Social Internacional y otras organizaciones agrupadas en "Coordination Réfugiés". 1998.
- 7.4 Bibliografía sobre MNA y MNA solicitantes de asilo.

## Bibliografía

- ARGENT, Heidi (1993): *Children in need: unaccompanied refugees / Hedi Argent ADOPTION AND FOSTERING*, Vol. 20 nº 1, SPR 1996, pp. 24-29, 1996. REFUGIADOS / NIÑOS HUÍDOS / PROTECCIÓN A LA INFANCIA / REINO UNIDO.
- AYUDAR a los menores no acompañados en el marco de la comunidad: una propuesta basada en la familia / ACNUR España; traducción María Jesús Aranda. Madrid. ACNUR España, 1996. NIÑOS HUÍDOS / REFUGIADOS / TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO / FICHA SOCIAL / 6562-97.
- CHILDREN or refugees?: a survey of West European policies on unaccompanied refugee children / Children Legal Centre United Kingdom. Childrens Legal Centre, 1992. NIÑOS HUÍDOS / REFUGIADOS / GUERRA / VIOLENCIA / PROTECCIÓN A LA INFANCIA / EUROPA / D2119.
- CUENCA, Agustín. *Los niños de nadie: dos millones de menores no acompañados buscan refugio en el mundo*. CRUZ ROJA, nº 874, feb. 1987, pp. 21-23. Fotos, 1997. REFUGIADOS / NIÑOS HUÍDOS / ADOPCIÓN / ACOGIMIENTO FAMILIAR.
- DAVID, Paulo. Tracing work is a delicate affair: unaccompanied children from former Yugoslavia / by Paulo David. INTERNATIONAL CHILDREN RIGHTS MONITOR, Vol. 11 nº 2-3, 1994, pp. 9-11. GUERRA / NIÑOS HUÍDOS / PROTECCIÓN A LA INFANCIA / YUGOSLAVIA / PROGRAMAS / REFUGIADOS.
- EVACUATION of unaccompanied children from the Civil War areas for Bosnia-Herzegovina / International Social Service, German branch Frankfurt. International Social Service, 1992. PROTECCIÓN A LA INFANCIA / SITUACIÓN DE RIESGO / GUERRA / REFUGIADOS / YUGOSLAVIA / NIÑOS HUÍDOS / D938.
- FELSMAN, Kirk. Young children in complex emergencies / Kirk Felsman EARLY CHILDHOOD MATTERS, Nº 89, Jun. 1998, pp. 11-17, 1998. GUERRA / NIÑOS HUÍDOS / ADOLESCENTES / INMIGRANTES / PAÍSES EN DESARROLLO.
- La GENERACIÓN invisible / Refugiados. REFUGIADOS, nº 99, PRI 1998, pp. 13-14, 1998. NIÑOS HUÍDOS / GUERRA / REFUGIADOS.
- MENORES no acompañados en situaciones de emergencia: guía de trabajo para su cuidado y protección / Servicio Social Internacional; Dirección General de Protección Jurídica del Menor. «S.I.» (Madrid). «s.n.» (Autoedición, Dirección General de Protección Jurídica del Menor. Ministerio de Asuntos Sociales). 1992. PROTECCIÓN A LA INFANCIA / NIÑOS HUÍDOS / SITUACIÓN DE RIESGO / GUERRA / ACOGIMIENTO FAMILIAR / ADOPCIÓN / GUÍAS / 4928-92.
- MENORES no acompañados: directrices para tratar su solicitud de asilo / Delegación de ACNUR en España. Madrid. Delegación de ACNUR en España; Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; IMSERSO, 1997. NIÑOS HUÍDOS / ASILADOS / GUÍAS / D3562.
- REPORT of the joint mission of UNICEF, UNHCR and DCI in collaboration with the Hague Conference on private international law for the protection of the rights of unaccompanied children in former Yugoslavia / International Social Service, Service Social International «S. I. (Geneva) s.n.». 1993 NIÑOS HUÍDOS / GUERRA / PROTECCIÓN A LA INFANCIA / YUGOSLAVIA / D1735.
- RESOLUCIÓN 50-150 de la Asamblea General de 21 de diciembre de 1995 sobre la asistencia a los menores refugiados no acompañados / Naciones Unidas, Asamblea General. Nueva York. Naciones Unidas, 1995. DERECHOS DEL NIÑO / NACIONES UNIDAS / REFUGIADOS / NIÑOS HUÍDOS / ACUERDOS INTERNACIONALES / D3184.
- RESOLUCIONES aprobadas sobre la base de los informes de la Tercera Comisión: asistencia a los menores refugiados no acompañados / Naciones Unidas. «S. I. s. a.» 1995. PROTECCIÓN A LA INFANCIA / ACUERDOS INTERNACIONALES / REFUGIADOS / GUERRA / NIÑOS HUÍDOS / D3353 / D3354.
- RESSLER, Everett M. Unaccompanied children: care and protection in wars, natural disaster, and refugee movements / Everett M. Ressler, Neil Boothby, Daniel J. Steinbock. New York. Oxford University, 1988. NIÑOS HUÍDOS / SITUACIÓN DE RIESGO / GUERRA / PROTECCIÓN A LA INFANCIA / DERECHO COMPARADO / REFUGIADOS / 5442-93.
- UNACCOMPANIED minor refugees in european resettlement countries / documentation of a Seminar held by International Social Service, German Branch, in cooperation with European Consultation on Refugees and Exiles. Frankfurt International Social Service. 1984. REFUGIADOS / MIGRANTES / JUVENTUD / MARGINACIÓN SOCIAL / SERVICIOS SOCIALES / NIÑOS HUÍDOS /M7-41.
- UNACCOMPANIED Children in emergencies: a field guide for their care and protection: abstracts / International Social Service = Service Social International. Geneva. International Social Service. 1992. PROTECCIÓN A LA INFANCIA / SITUACIÓN DE RIESGO / ACOGIMIENTO FAMILIAR / NIÑOS HUÍDOS / CENTROS DE MENORES / RESUMEN / D937.

## Menores no acompañados

WILLIAMSON, Jan. Unaccompanied children in emergencies: a field guide for their Care Protection / Jan Williamson, Audrey Moser. Geneva. International Social Service. General Secretariat 1988. PROTECCIÓN A LA INFANCIA / POBREZA / GUERRA / SITUACIÓN DE RIESGO / NIÑOS HUIDOS / 2058-92.

WILLIAMSON, Jan. Menores acompañados en situaciones de emergencia: guía de trabajo para su cuidado y protección / Jan Williamson, Audrey Moser; traducción SSI Venezuela; esta publicación ha sido posible gracias a: Fundación Ford... «et al» Ginebra. SSI. 1991. PROTECCIÓN A LA INFANCIA / SITUACIÓN DE RIESGO / NIÑOS HUIDOS / REFUGIADOS / ACNUR / UNICEF / GUERRA / 4958-92.

# Evolución del certificado de minusvalía

**Carmen Barranco Expósito.** Doctora en Psicología y Profesora Titular de Trabajo Social de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de La Laguna.

## Introducción

La experiencia profesional de los Trabajadores Sociales con la población que presenta discapacidad nos indica la necesidad de informar y asesorar a la persona y/o a la familia sobre la solicitud del certificado de minusvalía. Información y asesoramiento que ha de facilitarse en aquellas situaciones donde confluyen deficiencias físicas, psíquicas, sensoriales o plurideficiencias (de manera temporal o definitiva), las cuales generan determinadas discapacidades y minusvalías, es decir, desventajas sociales que requieren de programas, servicios, prestaciones y apoyos generales y específicos.

Entendemos que dichos programas y recursos son beneficios sociales y económicos, es decir, derechos conseguidos por las propias personas con discapacidad y familia, así como de los profesionales, grupos, administraciones públicas y privadas empeñadas en ir construyendo espacios sociales más solidarios que redunden en una mejor calidad de vida individual y colectiva. Derechos sociales puestos a disposición de las personas, grupos y comunidades con el objetivo de alcanzar las cotas de normalización y de calidad de vida que desean y puedan conseguir.

Concretamente, el certificado de minusvalía es un documento oficial, expedido por la Administración Pública, mediante el cual se

acredita la condición (temporal o definitiva) de la minusvalía, siendo el resultado de la valoración multiprofesional (médica, psicológica y social).

Fundamentalmente, el valor actual de este documento estriba en el derecho que otorga a las personas con discapacidad para acceder a los beneficios sociales y económicos específicos relativos a los programas y servicios de salud, educación, empleo, participación en la comunidad, ocio, adaptación y adquisición de la vivienda, transporte, prestaciones económicas, apoyos personales y reducciones de impuestos, entre otros.

Sin duda el valor social del certificado de minusvalía ha ido creciendo al amparo de los cambios positivos que se han ido produciendo en materia de política social. También por la evolución que se ha ido experimentando en la valoración de la minusvalía, en donde se evalúa a la persona en relación a su medio social y comunitario, es decir las deficiencias y capacidades, así como los programas, servicios y apoyos individuales y colectivos que precisa y de los que dispone. Estos cambios están propiciando que se vaya tratando la diversidad como una cuestión social, englobando a la persona, a la familia y a la sociedad.

Con el presente trabajo se pretende facilitar a los profesionales, ciudadanos interesados en estos temas y específicamente a los que presentan discapacidad, (5,3 millones, en nuestro país, según INE, 1987), información que pueda ser de utilidad sobre el denominado "certificado o calificación de minusvalía". En el mismo se abordan cuestiones relativas al marco legislativo, los

beneficios sociales y económicos, así como los procesos de tramitación y valoración.

### Marco legislativo e institucional

Como ya hemos indicado, el certificado de minusvalía es un documento oficial, expedido por la Administración Pública, el cual da derecho a la persona titular del mismo o a sus familiares a determinados beneficios sociales y económicos, los cuales están amparados por leyes y normativas de carácter positivo.

El primer antecedente legislativo (en nuestro territorio nacional), sobre el certificado de minusvalía y de los derechos económicos a los que da lugar, lo encontramos en 1968, en el Servicio Social de la Seguridad Social, mediante Decreto 2421/1968, de 20 de septiembre, determinándose en el mismo el Servicio Social de Asistencia a los Menores Subnormales y la condición de minusválido/a que la alcanzaban aquellas personas que estaban afectados de las deficiencias sensoriales y físicas, quedando excluidas las psíquicas (Casado, 1999). Las personas, que tras las valoraciones médicas, eran diagnosticadas de "subnormales" por los centros dependientes de la Dirección General de Sanidad, percibían una prestación económica.

Posteriormente, en el Decreto 1076/1970, de 9 de abril, el régimen de protección se amplía, incluyendo a los menores con deficiencias psíquicas "oligofrénicos", es decir, con retraso mental, cuyo cociente intelectual fuera inferior a 50, así como a parálisis cerebrales. El citado decreto y orden se refunden mediante la Orden de 8

de mayo de 1970, atribuyéndose el reconocimiento al Instituto Nacional de Previsión.

También, a principio de esta década se crea el SEREM (Servicio Social de Recuperación y Rehabilitación de Minusválidos), mediante la Orden de 24 de noviembre de 1971, el cual impulsa los primeros cambios en materia de minusvalía y específicamente en el reconocimiento de la misma, creando las Unidades Provinciales de Valoración (UPV) de minusválidos. Las UPV estaban formadas por: director del centro de rehabilitación, (presidente), traumatólogo, oftalmólogo y otorrinolaringólogo.

Vemos que en dichas Unidades Provinciales de Valoración no están incluidos los Trabajadores Sociales, dándose la circunstancia de que la titulación existía en nuestro país desde 1932 (Molina, 1990). Lógicamente, el hecho de que los trabajadores sociales no participarán en dicho equipo de valoración, daba lugar a que en los baremos no se incluyeran los factores sociales, es decir aquellas circunstancias relativas a *situación de la unidad familiar* (enfermedades, carencias de apoyos sociales, insuficiencia de medios económicos, barreras arquitectónicas en la vivienda etc.) *situación personal* (edad, ocupación laboral y nivel de formación profesional, nivel cultural) y *valoración del entorno* (infraestructura en recursos sanitarios, de rehabilitación, educativos, culturales, profesionales, barreras arquitectónicas).

De ahí que, hasta 1977 (año en que se incorporan a las UPV, el técnico de empleo, el trabajador social y psicólogo), para valorar la minusvalía sólo puntuaban los

factores clínicos recogidos en las llamadas tablas AMA (de la American Medical Association), aplicadas también por la Seguridad Social (Alonso y Gonzalo, 1997). Este hecho ponía de relieve la existencia de un sesgo en el diagnóstico, el cual estaba perjudicando a una franja de este colectivo cuyas condiciones sociales eran desfavorables, dándose el hecho de que al presentar deficiencias clínicas que rozaban o quedaban por debajo del límite de los baremos clínicos establecidos, no obtenían el certificado por no llegar a la puntuación establecida. Como sabemos estas personas, cuyo grado de minusvalía no es elevado, (próximo al 33%) son las que tienen muchas posibilidades de alcanzar su normalización, siempre y cuando que dispongan de los medios y apoyos adecuados. Por el contrario, si no disponen de los apoyos necesarios, sus minusvalías tenderán a incrementarse.

Es a finales de la década de los setenta cuando se incluyen los referenciados factores sociales, propiciado por los propios trabajadores sociales e impulsados por los movimientos sociales y los cambios en el paradigma de la discapacidad, así como las modificaciones en el ámbito institucional y legislativo.

También, a nivel internacional (a mitad de los setenta) surge el paradigma "vida independiente" (Puig, 1992), el cuál enfatiza la interacción persona-ambiente, en contraposición al paradigma "médico", (centrado sólo en la persona). En el ámbito institucional el SEREM desaparece al crease el INSERSO (Instituto Nacional de Servicios Sociales), mediante el Real Decreto-ley 36/1978 de 16 de noviembre. Este Instituto surge con una mayor dotación medios y

competencias. A nivel legislativo se promulga la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI).

Estos eventos acaecidos en España, junto con los esfuerzos desplegados por los Organismos Internacionales (Organización de las Naciones Unidas, Organización Mundial de la Salud, la Organización Internacional del Trabajo, etc.) en la investigación y divulgación de los derechos sociales, propician que a primeros de los ochenta se promuevan programas, prestaciones y servicios en las áreas de: salud, educación, empleo, deporte, participación en la vida comunitaria, autonomía, vivienda, entre otros.

Desde su creación el INSERSO asume las competencias sobre la gestión de las prestaciones complementarias de la Seguridad Social para personas mayores y personas con discapacidad. Específicamente en lo concerniente al sector de minusválidos, este Instituto tiene competencias en el reconocimiento, calificación y registro de minusválidos. También en la gestión de las prestaciones sociales y económicas contempladas en el Título V de la (LISMI), así como la gestión, directa o concertada, de las Pensiones no Contributivas de Invalidez.

Actualmente estas competencias del INSERSO se amplían incorporando el Instituto de Migraciones, lo que genera el cambio de denominación de INSERSO por el de IMSERSO (Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, Real Decreto 140/1997, de 31 de enero), dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. También, a mitad de los ochenta se inicia el proceso de

transferencia de competencias del INSERSO a las Comunidades Autónomas. Entre las competencias transferidas está la calificación de la minusvalía.

Concretamente el traspaso de competencias a la Comunidad Autónoma de Canarias se efectuó mediante el Real Decreto 1935 / 1985 de 23 de enero, por lo que a partir de dicho decreto el certificado de minusvalía es expedido por la Dirección General de Servicios Sociales del Gobierno de Canarias. En este sentido conviene decir que, actualmente, todas las Comunidades Autónomas tienen competencia sobre la calificación de la minusvalía, ya que las transferencias se han efectuado a la totalidad de las Comunidades (IMSERSO, 1998).

Una vez situados en el marco institucional de los ochenta, conviene indicar que el certificado es regulado por el Real Decreto 1723/1981, de 24 de julio, en todo el territorio español, especificándose en el mismo que: "corresponderá a las Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de Servicios Sociales la declaración de la condición de beneficiario, a efectos de las acciones asistenciales o de cualquiera otra índole que conforme a la legislación vigente puedan corresponder a los minusválidos físicos, psíquicos y sensoriales por su condición de tales".

Llegado a este punto interesa clarificar lo que la ley entiende por minusválidos. La Ley 13/1982, de 7 de abril, (LISMI), en el (art. 7º, 1) lo define en los siguientes términos:

"A los efectos de la presente Ley se entenderá por minusválido toda persona cuyas posibilidades de integración educativa, laboral o social se hallen

disminuidas como consecuencia de una deficiencia, previsiblemente permanente, de carácter congénito o no, en sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales".

Posteriormente mediante la Orden del 5 de enero de 1982 se determina que el reconocimiento y declaración de la condición de minusválido, se obtendrá, cuando en las valoraciones efectuadas, se alcance un grado igual o superior al 33%. También, en el Real Decreto 383/1984 de 1 de febrero se establece el sistema de prestaciones sociales y económicas y mediante el Decreto 8 de marzo de 1984 se ratifica, en el 33%, el grado de minusvalía exigida para ser beneficiario de las prestaciones y subsidios contempladas en la LISMI.

En este breve repaso al marco legislativo e institucional que regula el certificado de minusvalía, vemos que se ha ido evolucionado de manera positiva. Así comprobamos que se ha pasado de una concepción de minusvalía, donde sólo se incluían a los físicos y sensoriales, a otra en las que se incluyen a los psíquicos. Así mismo, se ha ido superando el enfoque centrado exclusivamente en las personas (clínico) a otro más global en el que se considera la persona y su entorno familiar y social. A nivel institucional se ha ido descentralizando la gestión del IMSERSO a las Comunidades Autónomas, incluyendo entre sus competencias la valoración de la minusvalía.

### Beneficios sociales: programas, prestaciones y apoyos sociales

Con el certificado de minusvalía se puede tener acceso a diversos programas europeos,

nacionales y de la propia comunidad, así como a las prestaciones y apoyos individuales.

Las personas con deficiencias, discapacidades y minusvalías, términos definidos por la OMS en 1980 (IMSERSO, 1997), al igual que el resto de los colectivos, precisan cubrir las necesidades personales y sociales. Ahora bien, debido a sus deficiencias y minusvalías, es necesario que dispongan de programas específicos y apoyos económicos humanos y técnicos para posibilitar el desarrollo de las capacidades y cubrir las necesidades relativas a la salud, educación, empleo, comunicación, cuidado personal, locomoción, habilidades sociales, participación en la comunidad y ocio.

Con esta finalidad se han ido impulsando un conjunto de medidas de política social que conforman las acciones de carácter

positivo puestas al servicio de estos ciudadanos/as como son los programas, servicios, prestaciones económicas y otros recursos que constituyen los llamados beneficios sociales, los cuales no son otra cosa que derechos sociales consolidados y respaldados por leyes y normativas. En nuestro país los beneficios sociales se concretan en la Ley 13/1982, 7 de abril de Integración Social de los Minusválidos, así como los Decretos y Ordenes Ministeriales que la han ido desarrollando.

Las necesidades humanas, entendidas como estados de carencias que presentan los individuos respecto a los medios necesarios para su subsistencia y desarrollo, son múltiples y dinámicas (Barranco, 1999). Entre las distintas tipologías, la descrita por Maslow (1954) nos permite obtener una visión generalizada sobre las mismas las cuales quedan representadas en el siguiente cuadro.

### NECESIDADES HUMANAS



Fuente: Barranco (1999), basado en Maslow (1954).

1. **Necesidades fisiológicas:** son las relacionadas con: alimentación, vivienda, enseñanza, empleo, economía, sueño, descanso, sexualidad, etc. También se les denomina básicas.
2. **Necesidades de seguridad:** focalizan los deseos de estabilidad y huida de peligros personales y familiares, tales como seguridad en el sistema de salud, seguridad en el empleo, seguridad en el sistema de justicia y legislación, seguridad ciudadana y estabilidad económica.
3. **Necesidades de asociación:** están relacionadas con los factores sociales de interacción tales como: sentimientos de amor, afecto, participación, responsabilidad, pertenencia, asociación, cooperación, relación y comunicación.
4. **Necesidades de estima:** se vinculan con los aspectos personales y sociales de independencia, libertad, aceptación, respeto, asertividad, integración social y normalización.
5. **Necesidades de autorrealización:** son las relacionadas con el desarrollo humano y social, creatividad, superación de las limitaciones y autonomía.

Algunas de las referenciadas necesidades, como las fisiológicas, de seguridad y asociación, cuentan en nuestro país con respaldo legislativo y con medidas concretas de política social. Su materialización se concreta en servicios de atención y rehabilitación, centros específicos, programas de salud, educación, empleo, ayudas personales y domiciliarias, prestaciones económicas, etc. También en el

movimiento asociativo se produce un gran avance, contando con federaciones y coordinadoras estatales, los cuales tienen participación en diversas administraciones, tanto en la Central como en Autonómicas y Locales, teniendo representación en el propio IMSERSO, a través del Consejo Estatal de Personas con Discapacidad, creado el 17 de junio de 1999.

Así mismo se han elaborado planes integrales, emanados del Plan de Acción para las Personas con discapacidad, 1997-2002 (IMSERSO, 1996), en las distintas Comunidades Autónomas, entre los cuales se encuentra el Plan General de Asuntos Sociales de Canarias (Gobierno de Canarias, 1998).

Sin duda todo ello nos está indicando una evolución creciente en abordar las diversas necesidades de las personas, de manera global. También en tratar la diversidad como una cuestión que atañe no sólo a la persona y familia, sino a la sociedad en general. Estos logros, y otros muchos, que se han ido generando en nuestro país durante estas dos décadas de Democracia, y en el contexto internacional, son el resultado del esfuerzo de las propias personas con discapacidad y de los grupos y comunidades que avanzan solidariamente hacia la mejora de la calidad de vida individual y colectiva.

En cuanto a diversos tipos de beneficios sociales, a que da derecho el certificado de minusvalía, esquemáticamente, se presentan en el siguiente cuadro, (Barranco, 1998; Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias; 1999).

BENEFICIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS QUE SE PUEDEN OBTENER CON EL CERTIFICADO DE MINUSVALÍA		
ASPECTOS CONTEMPLADOS	GRADO MINUSVALÍA	PROGRAMAS, PRESTACIONES Y APOYOS SOCIALES
SALUD	33% o más	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistencia Sanitaria y farmacéutica.</li> <li>- Rehabilitación.</li> <li>- Otros.</li> </ul>
EDUCACIÓN	33% o más	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Becas de educación especial.</li> <li>- Ingresos en centros específicos.</li> <li>- Programas de Garantía Social.</li> <li>- Programas de formación para la transición a la vida adulta.</li> <li>- Otros.</li> </ul>
FORMACIÓN OCUPACIONAL Y EMPLEO	33% o más	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas europeos de formación y empleo.</li> <li>- Subvenciones del Instituto Canario de Formación y Empleo; Ayudas al autoempleo y a EMPRESAS PRIVADAS por la contratación laboral.</li> <li>- Derecho a reserva de cupo para oposiciones y empleo.</li> <li>- Derecho del familiar a jornada reducida (BOE 24-12-98).</li> </ul>
PREST. FAMILIAR POR HIJO A CARGO	33% y 65%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestación económica hasta los 18 años (33%) y de 18 en adelante (65%).</li> </ul>
PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA	65%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestación económica por invalidez y por hijo a cargo.</li> </ul>
INCORPORACIÓN A CENTROS ESPECÍFICOS	Del 33% al 65%	Tipo de centros: educación, empleo, ocupación atención y/o rehabilitación, residencias, pisos tutelados y protegidos, etc.
AYUDAS INDIVIDUALES	33% o más	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayuda a domicilio.</li> <li>- Atención personal.</li> <li>- Residencia, pisos tutelados y protegidos.</li> </ul>
VEHÍCULO	33% o más	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exención del impuesto municipal.</li> <li>- Adaptación.</li> </ul>
VIVIENDA	33% o más	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puntuación para la adquisición de viviendas protegidas y eliminación de barreras.</li> </ul>
CARNET DE FAMILIA NUMEROSA	33% o más	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eliminación del límite de edad a los 21 años.</li> <li>- Reducción del nº de hijos a dos (Real Decreto 6/1999, 8 enero BOE 4-11-99).</li> </ul>
DEDUCCIONES EN ASUNTOS LEGALES	33% o más	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Separación matrimonial.</li> <li>- Pensión de alimentación.</li> <li>- Incapacidad y representación legal.</li> </ul>

## Evolución del certificado de minusvalía

PRESTACIONES LISMI	33%; 65% o más	<ul style="list-style-type: none"><li>- Subsidio de movilidad.</li><li>- Compensación gastos de transporte.</li><li>- Otros.</li></ul>
DEDUCCIONES IMPUESTO RENTA PERSONAS FÍSICAS Y OTRAS (Ley 40/1998)	33% o más	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desgravación de la renta familiar.</li><li>- Reducción IRPF para las personas con minusvalía trabajadoras.</li><li>- Deducciones adquisición y accesibilidad a la vivienda.</li><li>- Planes de pensiones.</li></ul>
AYUDAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS	33% o más	Ayudas económicas de: MUFACE, ISFAS MAPFRE.
ABONO SOCIAL DE TELEFÓNICA	65%	Reducción en la cuota instalación y abono.
<b>PARA AMPLIAR INFORMACIÓN PUEDE DIRIGIRSE A LOS SERVICIOS SOCIALES DE LOS AYUNTAMIENTOS Y A LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES</b>		

Vemos como existe un amplio abanico de beneficios sociales y económicos, en nuestro país relacionados con las múltiples necesidades de salud, educación, empleo, vivienda, economía, etc. Beneficios sociales que tienen por objeto poner a disposición de estos ciudadanos/as los apoyos para enfrentarse a la desventaja social que conlleva la minusvalía. Para ello es necesario seguir incrementando las redes sociales y los esfuerzos coordinados de la Administración y de los ciudadanos, para alcanzar la situación de plena normalización, autonomía y autorrealización, con la participación de las propias personas con discapacidad (Barranco, 1998).

## Planteamientos profesionales en los procesos de tramitación y valoración del certificado de minusvalía

Los trabajadores sociales como profesionales que participamos en los procesos de información, valoración e intervención social en el campo de las minusvalías, detectamos lo tremendamente duro y doloroso que resulta, en general, para la persona que presenta minusvalía y sus familiares, afrontar la fase de clarificación y toma de conciencia de sus limitaciones.

De ahí, la importancia de informar sobre las posibilidades de recuperación global de las capacidades, mostrando realismo, confianza, apoyo y estímulo con el objetivo de conseguir que las personas movilicen sus energías para luchar por alcanzar las cotas de normalización que deseen y puedan conseguir.

En lo relativo a la necesidad de plantear el certificado de minusvalía, mi experiencia profesional, como trabajadora social con este colectivo, me indica que es conveniente informar y asesorar sobre el mismo, en aquellas situaciones en que se considera (de manera temporal o definitiva) que la persona presenta limitaciones las cuales precisan de programas, apoyos y prestaciones para poderlas modificar.

También, hay que tener presente (en algunos casos) que el certificado de minusvalía suele suscitar miedos a la propia persona y a los familiares. Dichos miedos surgen, entre otros factores, por la creencia de considerarlo una etiqueta social que desvaloriza y estigmatiza a la persona. En estas situaciones la intervención profesional se enfoca para ayudar a las personas a superar dichos miedos, afrontar las actitudes sociales negativas y a tomar conciencia de su situación concreta. Para ello aplicamos los procesos de apoyo y la relación de ayuda. Procesos que se generan en un clima de empatía, clarificación y positivismo.

En este sentido, consideramos, que el certificado de minusvalía, en sí, no se ha de mirar como un documento que descalifica o desvaloriza. El certificado es un instrumento que podemos utilizar (si lo deseamos) para satisfacer las necesidades personales y sociales que cada uno presenta. Su valor instrumental emana de los derechos y beneficios individuales y sociales el mismo da derecho. Beneficios sociales que puede precisar la persona para movilizar sus energías y conseguir satisfacer sus metas. Por otra parte, la historia nos demuestra que no hay desvalorización social para aquellas personas que han logrado alcanzar las metas que se han

propuesto en los distintos campos de la investigación, educación, empleo, deportes, cultura, pintura, música, entre otros aspectos.

Una vez que la persona decide tramitar el certificado de minusvalía conviene informarle sobre los siguientes aspectos: *¿dónde se presenta la solicitud y qué documentación precisa? y ¿en qué consiste la valoración de la minusvalía?*

La solicitud se puede presentar en los Servicios Sociales de los Ayuntamientos y en las Direcciones Generales de Servicios Sociales.

La documentación a presentar es la siguiente:

- Fotocopia del D.N.I. del interesado y del representante legal (en su defecto fotocopia del Libro de Familia).
- Fotocopia de los informes médicos, psicológicos y sociales que se tengan.
- En caso de que el interesado tenga reconocida la invalidez, a través de la Seguridad Social, adjuntar fotocopia de la Resolución de la Comisión de Evaluación de Incapacidades.

El proceso de valoración de la minusvalía se inicia con la evaluación de los informes aportados por solicitante: médicos, psicológicos, pedagógicos, sociales, etc. Además, cada profesional del Equipo de Valoración y Orientación (EVO) realiza una entrevista con la persona con discapacidad y con la familia. Así mismo, en función del tipo de situación, suelen aplicar determinadas pruebas. También ocasionalmente puede recabar los informes de determinados especialistas como

otorrino, oftalmólogo, psiquiatra y de otras especialidades clínicas. Todo ello con la finalidad de poder obtener una visión lo más global y real posible de la persona y su entorno.

Con los informes obtenidos y las pruebas realizadas, los distintos profesionales del EVO, se reúnen y de manera colegiada emiten el informe correspondiente.

Las pruebas que se aplican, en la actualidad, están basadas en: American Medical Association (AMA); Clasificación Internacional de las Enfermedades (CIE-10); DMS-IV, Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales; Clasificación Internacional de la Deficiencia, Discapacidad y Minusvalía de la OMS, etc. En este sentido indicar que a finales de 1998 el IM-SERSO, tras la consulta a los Equipos de Valoración y Orientación de cada Comunidad, dichos equipos propusieron introducir correcciones a los actuales intrumentos, encontrándose en fase de elaboración, por lo que probablemente se produzcan cambios en los mismos.

El proceso de valoración finaliza cuando el EVO emite su informe y la Dirección del Centro Base notifica al solicitante el resultado de la valoración. En caso de alcanzar el 33% o más, se certifica el reconocimiento de la condición de minusválido, especificándose el grado, fecha en que surte efecto, validez y tipo de discapacidad. En aquellas situaciones en que no alcanzan el 33%, también, se le notifica que no ha alcanzado la condición de minusválido al no llegar al grado mínimo estipulado en la legislación.

Finalmente conviene señalar que el tiempo estimado de todo este proceso (desde que se

presenta la solicitud hasta que se recibe la notificación) suele estar entorno a los cuatro meses, variando según los territorios.

## Consideraciones finales

Los trabajadores sociales comprobamos como en nuestro país se ha producido una evolución positiva en las medidas de política social y legislativas relativas al campo de las discapacidades, en los distintos contextos y espacios de la vida de la persona.

Concretamente en el tema que nos ocupa, comprobamos como en el marco legislativo y los procesos de valoración del certificado de minusvalía se van introduciendo cambios favorables tendentes a evaluar de modo integral a la persona en relación a su entorno social. También a dar una mayor cobertura social a los colectivos con discapacidad para cubrir sus necesidades sociales y mejorar su calidad de vida. A ello pensamos que ha contribuido los esfuerzos colectivos de los propios ciudadanos (personas con o sin minusvalías) y de las organizaciones públicas y privadas, así como la incorporación de distintos profesionales en los equipos de valoración, entre ellos, los trabajadores sociales.

Como resultado se van produciendo cambios sociales tendentes a conseguir que la minusvalía deje de ser una cuestión individual, centrada exclusivamente en la persona y valorada desde una perspectiva clínica, dando paso a una concepción social de la misma. Fruto de todo ello son los programas, servicios y prestaciones específicas existentes en nuestro país a los que se puede acceder, estando supeditadas al certificado de minusvalía.

En el terreno de las vivencias y experiencias para ir construyendo los espacios de convivencia social y mejorar la calidad de vida, en los distintos aspectos de la vida de las personas, se ha indicado la situación difícil y dura a la que se enfrenta la persona y la familia para aceptar y tomar conciencia de su realidad, constituyendo uno de estos momentos el planteamiento del certificado de minusvalía. La experiencia profesional nos indica que, antes de llegar a este momento, la persona y familia viven situaciones emocionales desbordantes a las que los profesionales tratamos de ayudar. Esta ayuda profesional y las redes de apoyo, junto con programas integrales nos marcan el camino a seguir para lograr mayores cotas de igualdad de oportunidades y participación social. Todo ello teniendo como marco de referencia los derechos humanos y los paradigmas de la normalización y la vida independiente o interdependiente.

#### Bibliografía

- ALONSO, J.M. y GONZALO, B. (1997): *Asistencia Social y los Servicios Sociales en España*. Madrid, Boletín Oficial del Estado, Serie Estudios Jurídicos.
- ASPANISOS. (1997): «Certificado de Minusvalía». ASPANISOS, nº 2, págs.3-4.
- BARRANCO, C. (1997): *Trabajo social y discapacidad*. Tenerife, EUTSULL, sin editar.
- BARRANCO, C. (1998): «Derechos Humanos y Discapacidad: realidades y Quimeras». Madrid **Entorno Profesional**, edición digital nº 6.
- BARRANCO, C. (1999): *Estudio de los CAMPs de Tenerife: Reina Sofía, La Cuesta y Probosco*. Tesis doctoral. Tenerife, Universidad de la Laguna, sin editar.
- CASADO, D. (1999): «Aplicación político social de la CIDD». **Boletín del Real Patronato**, nº 42, págs. 7-19.
- CONSEJERÍA DE EMPLEO Y ASUNTOS SOCIALES DEL GOBIERNO DE CANARIAS (1999): *Calificación de Minusvalía*. Tenerife, Dirección General de Servicios Sociales, sin editar.
- GOBIERNO DE CANARIAS. (1998): Plan General de Asuntos Sociales. Tenerife, Consejería de Empleo y Asuntos Sociales.
- INE. (1987): *Encuesta sobre discapacidades, deficiencias y minusvalías*. Madrid, INE.
- INSERSO (1998): *Memoria 1997*. Madrid, Ministerio de Asuntos Sociales.
- INSERSO. (1997): *Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías*. Madrid, Ministerio de Asuntos Sociales.
- INSERSO. (1996): *Plan de Acción para las personas con discapacidad 1997-2002*. Madrid, Ministerio de Asuntos Sociales.
- INSERSO. (1988): *Las personas con minusvalía en España. Necesidades y Demandas*. Madrid, Ministerio de Asuntos Sociales.
- MASLOW, A. (1954): *Motivación y Personalidad*. Madrid, Díaz de Santos, S.A. (Edición 1991).
- MOLINA, M. V. (1990): «Las Escuelas de Trabajo Social en España». **Cuadernos de Trabajo Social**, nº 3, págs. 183-197.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. (1996): *Reglas estándar sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*, Argentina, Lumen.
- PUIG, R. (1992): *Concepciones y paradigmas y evolución de las mentalidades sobre la discapacidad*. En Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalías. Discapacidad e Información. Madrid, Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalías.



# Vivir la discapacidad

## Campaña de sensibilización y cambio de actitudes sobre la discapacidad en edad escolar

**Rufina Durán Cáceres.** Psicóloga y Trabajadora Social.

**José Ignacio Giner Martínez.** Psicólogo y Trabajador Social.

*Se presenta una experiencia de "vivenciar la discapacidad" en edad escolar. Partimos del análisis de que unas de las principales barreras para la integración de las personas con discapacidad están, mas que en sus propias deficiencias específicas, en las actitudes que se mantienen en todos los sectores: ellas mismas, sus familias y sociedad en general.*

*Los objetivos que nos planteamos fueron informar, concienciar y sensibilizar a este sector de población y a la vez que sean ellos y ellas mismos/as los agentes de cambio en la construcción de nuevos valores para la convivencia e integración de las personas con minusvalía.*

### Consideraciones iniciales

Nuestro país ha ido superando el retraso con respecto a Europa en el abordaje de las minusvalías. En la actualidad estamos siendo testigos de grandes avances en la atención de personas con discapacidad a todos los niveles: legislativo, educativo, conceptual, en materia de investigación y nuevas tecnologías, etc.

A nivel legislativo destacar la creación en 1970 del Servicio de Recuperación y Rehabilitación de Minusválidos Físicos y Psíquicos (SEREM), reconvertido en 1978 en el Instituto Nacional de Servicios Sociales, actual IMSERSO.

Es con la Constitución de 1978 donde se reconoce el derecho de las personas con

minusvalía a su realización personal y total integración.

En su artículo 49: "Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a los ciudadanos".

Cuatro años después aparecerá la Ley sobre la Integración Social del Minusválido (LISMI.1982) que articula medidas de toda índole para reconocer y garantizar el reconocimiento de los derechos enunciados en la Constitución. Es el instrumento legal para facilitar la inserción social de las personas con discapacidad.

Ya en 1996 se aprobó el Plan de Acción para las Personas con Discapacidad. Su realización fue el trabajo de todas las Administraciones Publicas y entidades publicas y privadas concernientes.

El Plan es una propuesta de política integral a desarrollar por todas las Administraciones de manera coordinada, que requiere el protagonismo creciente de la comunidad y particularmente de la persona con discapacidad y sus organizaciones representativas.

Es un Plan marco que esboza líneas de política general a desarrollar y concretar por las Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales. El Plan consolida la LISMI, reforzando su línea de políticas activas, en una perspectiva de atención exhaustiva a las necesidades de la persona

**Vivir la discapacidad**  
**Campaña de sensibilización y cambio de**  
**actitudes sobre la discapacidad en edad**  
**escolar**

en todas las etapas de la vida: salud, educación, empleo, vida autónoma e integración comunitaria.

En el Plan de Acción las medidas de política activa se refieren tanto al sujeto con discapacidad como a los entornos donde éste se desenvuelve. Pretende una presencia distinta de las personas con discapacidad en nuestras comunidades, tanto en el plano individual como social, y mayor participación en la vida económica y social del país.

La Ley 1/1999, de 31 de Marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, nace para regular las actuaciones dirigidas a la atención y promoción del bienestar de las personas con discapacidad física, psíquica y sensorial con el fin de hacer efectiva la igualdad de oportunidades y posibilitar su rehabilitación e integración social, así como la prevención de las causas que generan deficiencias, discapacidades y minusvalías.

Nombrar finalmente el desarrollo importante de la normativa en materia de accesibilidad urbanística, de transporte en muchas de nuestras ciudades y municipios.

**En lo referido a las diferentes concepciones** de la discapacidad nos hemos encontrado un gran pluralismo conceptual y heterogeneidad de modelos desde los que abordar la concepción de las minusvalías.

Remontándonos a los años 1970 tenemos el principio de normalización. Dicho principio supone un cambio en la atención de las personas con discapacidad en lo que respecta a la corriente de desinstitutionalización e integración escolar.

Se origina en los países escandinavos de la mano del danés Bank-Mikkeelsen, ampliado por el sueco Nirje y reformulado por Wolfensberger.(1972).

*El principio de normalización*<sup>1</sup> establece que "el objetivo último que debe dirigir toda actuación sobre la deficiencia deberá regirse por pautas sociales normativas que afectan o dirigen la vida de cualquier persona, en los distintos ámbitos en que se desenvuelve a lo largo de su vida y utilizando los medios más normativos posibles desde el punto de vista cultural".

Pautas normales, en todo ámbito y con medios normales, ese era el mensaje de este principio.

En 1976 la Organización Mundial de la Salud (OMS) aprueba su *Clasificación Internacional de las Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM)*<sup>2</sup> pero no es hasta 1986 cuando el INSERSO realiza la versión en castellano.

La deficiencia hace referencia a las anomalías de la estructura corporal y de la apariencia y a la función de un órgano o sistema, cualquiera que sea su causa... Las deficiencias representan trastornos a nivel de órgano.

La discapacidad refleja las consecuencias de la deficiencia desde el punto de vista del rendimiento funcional y de la actividad del individuo. Las discapacidades representan, por tanto, trastornos al nivel de la persona.

Las minusvalías hacen referencia a las desventajas que experimenta el individuo como consecuencia de las deficiencias y discapacidades; así pues las minusvalías

reflejan una interacción y adaptación del individuo al entorno.

En lo referido a la concepción de la deficiencia mental la American Association on Mental Retardation (AAMR), antigua AAMD, propone un nuevo concepto del retraso mental:

“El retraso mental hace referencia a limitaciones importantes en el funcionamiento actual. Se caracteriza por un rendimiento intelectual general significativamente inferior a la media, que coexiste con limitaciones relacionadas con dos o más de las siguientes áreas de la conducta adaptativa: comunicación, autocuidado, vida en el hogar, destrezas sociales, uso de recursos comunitarios, toma de decisiones, salud y seguridad, rendimiento académico, ocio y tiempo libre y trabajo. El retraso mental se manifiesta antes de los 18 años”.

Esta nueva concepción ahonda, además de en el reconocimiento de la importancia del entorno, en el funcionamiento de una persona con unas determinadas limitaciones en sus capacidades. Es decir, el retraso no está en la persona ni en el entorno, sino en el funcionamiento resultante de las capacidades de la persona en el entorno en que se desarrolla su existencia.

En la actualidad ha surgido un nuevo enfoque basado en el movimiento de la *Vida Independiente (Independent Living)*. Este principio reivindica el logro de una independencia que dote a las personas con minusvalía de similares condiciones de vida que al resto de las personas con las que comparten su entorno. Se trata de la supresión de todo tipo de barreras desde las

físicas, las de comunicación, de acceso a la educación, la cultura, el ocio, el deporte, el trabajo, etc.

Se trata de un movimiento que centra sus esfuerzos en la aplicación de medidas concretas que faciliten el acceso a los medios normativos, a la incorporación social de todas las personas con limitaciones. Demandan una sociedad adaptada.

En esta última concepción, vemos como el problema no se sitúa ya en exclusiva en la persona con discapacidad, sino que tiene en cuenta las barreras o dificultades existentes en el ambiente. Por lo tanto las diferentes actuaciones de los/las profesionales no pueden restringirse a mejorar las destrezas de la persona, sino que deben también desarrollar programas y actividades centrados en la remoción de las barreras o limitaciones ambientales (Verdugo 1995).

Se nos plantea a todos/as los/las profesionales relacionados con este campo que nuestra labor no debe restringirse al Centro o a la Institución, sino realizar con mayor frecuencia nuestro trabajo en la comunidad, a fin de mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad.

notas

1. La generalización del principio de normalización hace cambiar las prácticas segregadoras. En el campo escolar se empieza a hablar, no del discapacitado, sino de personas con necesidades educativas especiales.
2. El INE, junto con el IMSERSO y la Fundación Once están preparando en la actualidad la nueva encuesta sobre Deficiencias, Discapacidad y Minusvalía.

## Vivir la discapacidad

### Campaña de sensibilización y cambio de actitudes sobre la discapacidad en edad escolar

Estamos ante un nuevo enfoque. Aquí no solo interesa el individuo y sus deficiencias o limitaciones, sino también el ambiente o el entorno limitador. El concepto de Vida Independiente se asocia pues a la calidad de vida, productividad y responsabilidad con respecto a uno/a mismo/a y a la sociedad.

### Denominación, lugar, destinatarios/as periodo y metodología de nuestro programa

Desde estas concepciones partimos nosotros y nuestra reflexión nos llevo a plantearnos que si queremos mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, es necesario actuar en dos niveles:

- a) Intervención en el medio natural, es decir, adaptación y diseño de entornos físicos y psicológicos, y
- b) Adecuación de programas educativos-formativos y de rehabilitación programados para potenciar todas las capacidades.

Trabajar con las personas con discapacidad y trabajar con la comunidad. Los programas y servicios deben por tanto incidir sobre las personas con discapacidad y con el entorno o marco social donde viven y contar con las propias personas afectadas como participantes de pleno derecho.

Sabemos que las principales barreras para la integración de las personas con discapacidad se encuentran, mas que en sus deficiencias específicas, en las actitudes que para ellas mantienen ellas mismas, sus

familias, los/las profesionales a su servicio y la sociedad en general.

Y si examinamos o vemos los diferentes estudios sobre las actitudes comprobamos que las actitudes de la población en general parecen estar basadas en estereotipos y en el uso de diferentes etiquetas que dan lugar a respuestas negativas o confusión. El contacto es tan limitado que la imagen estereotipada es el único referente. Son esas actitudes negativas hacia el grupo de personas con discapacidad las que hacen de barrera (sociopsicológica) y dificultan la integración y la participación de estas personas.

Nuestra estrategia de intervención se dirigió hacia la comunidad, hacia el marco social donde viven y se desenvuelven dichas personas, con el fin de generar cambios en la percepción y actitudes del entorno social y, mas concretamente, modificar las actitudes negativas que se dirigen hacia dichas personas.

Es decir remover las barreras físicas y sociales que impiden y/o obstaculizan la plena integración social de las personas con discapacidad y por contra propician su marginación.

Nuestro proyecto denominado “**Campaña de Sensibilización en Centros Docentes**”, formaba parte de un programa marco de Accesibilidad física y social de la personas con discapacidad organizada en colaboración con ONCE, Conserjería de Educación, Instituto Andaluz de Servicios Sociales, Diputación Provincial, Federación de Minusválidos Físicos, Federación Andaluza de Minusválidos Asociados y otras Entidades.

La campaña se desarrolló en todos los Centros Escolares de la Mancomunidad de la Vega de Granada, formada ésta por los municipios de Fuente Vaqueros, Chauchina, Lachar, Cijuela, Chimeneas y Santa Fe, con una población aproximada de 28.000 habitantes.

Como se ha comentado más arriba la Campaña fue dirigida a escolares de 7º y 8º de E.G.B. de toda la Mancomunidad participando todos los Centros tanto de carácter público como privado (11 Centros docentes).

Temporalmente este programa se desarrolló en dos periodos. Uno durante la segunda semana del mes de noviembre de 1996, y el otro a lo largo de primer y segundo trimestre de 1997.

Con respecto a la metodología partimos de que para la adquisición de actitudes positivas y modificación de las consideradas inadecuadas era preciso establecer estrategias de acción que supongan una aproximación práctica a la realidad por parte de todos y todas las/los escolares.

Se han experimentado varias técnicas para producir cambio de actitudes hacia las personas con minusvalías, que podría clasificarse en las siguientes categorías (Donaldson, 1987):

- Contacto directo o indirecto (a través de medios como películas, videos) con personas con deficiencia.
- Información (sobre características particulares, instrumentos o ayudas técnicas) y persuasión, a partir de

personas con discapacidad que han sobresalido por sus cualidades artísticas, deportivas, trabajos científicos, etc.

- Organizar grupos de discusión
- Simulación de la minusvalía.

Nosotros después de una amplia revisión de otros trabajos similares optamos por:

- Realizar experiencias planificadas de contacto directo con personas con discapacidad y difusión y estudio de material audiovisual.
- Hacer grupos de análisis, discusión y propuestas de solución sobre las actitudes y barreras con las que se encuentran las personas con discapacidad.
- Y en tercer lugar la simulación de la minusvalía. Esta estrategia, consideramos que constituye una modalidad idónea para conocer por experiencia propia los diversos tipos de discapacidad y aproximarse a los problemas con los que se enfrentan estas personas, es decir, lo que llamamos "vivir la discapacidad" con todo lo que ello significa.

## Desarrollo del programa

La Campaña se desarrolló como hemos comentado anteriormente en dos periodos temporales. En el primer periodo, es decir durante el mes de Nov-1996 se realizaron dos de las tres fases en las que se dividió este programa y la tercera durante el primer y segundo trimestre de 1997.

**Vivir la discapacidad**  
**Campaña de sensibilización y cambio de**  
**actitudes sobre la discapacidad en edad**  
**escolar**

Los objetivos que nos planteamos fueron:

En primer lugar el informar, concienciar y sensibilizar a la población designada sobre las dificultades y obstáculos que encuentran las personas con minusvalía.

En segundo lugar conseguir que los escolares participantes en esta campaña se convirtieran en agentes de cambio y movilizados para el resto de la población.

En tercer lugar asentar los valores de igualdad, tolerancia, respeto, cooperación y ayuda mutua que se están asentando en el curriculum escolar.

### Primera fase

En la primera fase el contacto directo y las experiencias "en vivo", se estructuraron en los siguientes pasos:

Se proyectaron tres videos, uno sobre barreras arquitectónicas que tenemos en todos nuestros pueblos y ciudades, otro donde explicaban cuales son las pautas y comportamientos a seguir con personas con deficiencia visual, rompiendo todos aquellos mitos que tenemos con estas personas y el tercero sobre los logros, esfuerzos y deportividad en las Paraolimpiadas-92.

Una vez finalizada la visualización de estos videos dos personas, una con discapacidad visual y otra con discapacidad motórica, contaban y relataban cómo habían sido sus experiencias como persona con minusvalía a todos los niveles: escolar, familiar, de amistades, laboral, de ocio, etc. Es decir expresaban sus deseos, sus retos, sus dificultades, sus soluciones, su espíritu de superación y sus demandas. Seguidamente se pasó a un coloquio.

Los aspectos que más se discutieron fueron cómo estas personas han ido superando, resolviendo los problemas diarios y en las diferentes etapas de su vida.

### Segunda fase

Las simulaciones de la discapacidad estructuran la segunda fase, que se realizó a continuación de la anterior. Los pasos seguidos fueron:

Construimos un itinerario urbano en la Plaza de España de Santa Fe (Granada). Este fue diseñado lo mas parecido a los que nos encontramos diariamente en nuestras ciudades, con señales viales, obstáculos de obras, bordillos, coches mal aparcados y mobiliario urbano disperso tales como farolas, bancos, papeleras, mesas de bares, etc, y finalmente un autobús urbano.

Así mismo determinamos dos zonas de juegos adaptados: una de baloncesto en silla de ruedas y otra de futbito para personas invidentes.

Como esta fase se realizó a continuación de la anterior, los chavales y las chavalas recibieron una pequeña introducción de la actividad a realizar, de los objetivos y de la organización a seguir.

En grupo de cinco o seis escolares pasaban, bien en silla de ruedas bien con antifaz, acompañados/as o solos/as, por el itinerario urbano -incluido el autobús- y seguidamente pasaban a jugar a baloncesto y futbito adaptado.

Obviamente pudimos planificar otros tipos de simulaciones, tales como ver una película sin sonido y explicar el argumento, estar con los ojos vendados en clase,

explicar un acotencimiento con gestos, etc., pero por el número de chavales y chavalas y para no interrumpir la marcha escolar optamos por las mencionadas.

### Tercera fase

Aquí, en primer lugar se analizaron las actividades realizadas en las dos anteriores fases, es decir, se analizó y reflexionó sobre los videos vistos, las experiencias de las dos personas con discapacidad y la simulación de la discapacidad. Sobre ésta última se comentaron las sensaciones vividas, las dificultades presentadas, las emociones sentidas, su nivel de afrontamiento y como habían solucionado las diferentes situaciones.

En segundo lugar recibieron una charla informativa sobre todos los tipos de barreras o impedimentos: urbanísticas, educacionales, laborales, de ocio, etc, que impiden insertarse plenamente a las personas con discapacidad.

A continuación se formaron grupos de trabajo. A cada uno de ellos se les dio un plano del Centro Escolar y de su pueblo. En un periodo de unos 15 días deberían analizar y señalar todos los impedimentos con los que se enfrentan las personas con discapacidad y proponer soluciones, así como diseñar su propio Centro y ciudad totalmente accesible.

La participación fue total, todos los grupos realizaron los trabajos, unos fueron presentados a través de murales y otros en forma de maquetas tridimensionales. Todos ellos denunciaban las barreras existentes a la vez que diseñaban cómo sería su Colegio

sin impedimentos y sus pueblos con todo tipo de accesibilidad.

Posteriormente se realizó una exposición con todos los trabajos realizados, eligiéndose los mas innovadores y creativos para ser premiados.

El día 18 de Mayo de 1997 concluyó este programa con la entrega de premios y menciones especiales en un acto con todos los chavalas y chavales participantes, su profesorado, representantes políticos y de las demás entidades organizadoras, dándose a conocer un decálogo de las acciones concretas a realizar en un futuro inmediato para propiciar la accesibilidad plena y la integración de las personas con discapacidad en su comunidad.

### Conclusiones

Sin duda estamos siendo testigos de los grandes avances en la mejora de la Atención a las Personas con Discapacidad. Pero también aseguramos que aun nos queda mucho para extinguir esas actitudes sociales que traducen formas de entender las diferencias de manera estereotipada y cargada de prejuicios. Esas actitudes hacia estas personas se consideran como unas de las principales barreras sociales con las que se enfrentan este colectivo, muchas veces constituyendo un importante determinante de su exclusión social.

Ahora bien sabemos que la discapacidad ya no es percibida como un asunto personal o individual que solo requiere intervención sobre la persona afectada sino como una cuestión estructural que implica el contexto físico y social en la que la persona vive. Por

**Vivir la discapacidad**  
**Campaña de sensibilización y cambio de**  
**actitudes sobre la discapacidad en edad**  
**escolar**

lo tanto, es necesario ver todo el complejo grupo de restricciones: sociales, físicas, culturales, laborales, psicológicas, etc, que limitan su integración en la vida social.

Por eso creemos que la sociedad debe de estar lo suficientemente informada y preparada como para poder crear las condiciones necesarias para la integración de las personas con discapacidad.

Y es función de todos y todas los profesionales de este campo y demás sectores, el asumir la responsabilidad de derribar esas barreras que impiden la plena participación de estas personas y plantear acciones en orden a promover la plena inclusión social y de igualdad de oportunidades.

Sabemos que modificar las actitudes no es un camino fácil. Nosotros hemos centrado el núcleo de nuestra intervención en la edad escolar, porque es en la escuela donde se favorece la socialización entre el grupo de pares, y la realidad nos muestra que a medida que los/as alumnos/as se van haciendo mayores, existe una mayor dificultad en los procesos de aprendizaje, tanto de las actitudes como otro tipo de habilidades.

Por lo tanto, de lo que hagamos con los/as ciudadanos y ciudadanas que hay en nuestros Centros Escolares dependerá el día de mañana y cómo se estructurará la

sociedad en la que vivimos. De ellos y ellas va a depender que las personas con discapacidad, o simplemente diferentes puedan integrarse o no en la sociedad. Es decir, que formen parte de nuestra comunidad, que participen en las mismas actividades y que tengan las mismas oportunidades para la relación social que las personas no discapacitadas, que puedan al fin y al cabo desarrollar una vida plena y lo mas participativa posible, que puedan tener un trabajo, acceso a la cultura libre, amigos y amigas, que puedan al fin y al cabo desarrollar una vida lo más plena y participativa posible.

#### **Bibliografía**

- M.A. VERDUGO ALONSO, B. ARIAS MARTÍNEZ Y C. JENARO RÍO: "Actitudes hacia las personas con minusvalía". Ministerio de Asuntos Sociales. INSERSO. 1994.
- AMERICAN ASSOCIATION ON MENTAL RETARDATION: "Retraso Mental. Definición, Clasificación y Sistemas de Apoyo". Alianza Editorial, S.A. Madrid. 1997.
- ANTONIO LEÓN AGUADO DÍAZ: "Historia de las Deficiencias". Escuela Libre Editorial. Madrid. 1995.
- MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. IMSERSO: "La discapacidad en el siglo XXI. Plan de Acción. Una propuesta de futuro." Madrid. 1996.
- JOSÉ ANTONIO ALCÁNTARA: "Como educar las actitudes". Ediciones CEAC. Barcelona.1988.

De interés  
**profesional**





# Las intervenciones sociales a nivel internacional, un proceso de mediación

M<sup>a</sup> Jesús Pérez. Trabajadora Social.

El Servicio Social Internacional –SSI– es una organización única en su género por su compromiso estatutario de *emplear profesionales en el campo del trabajo social y de las otras actividades del SSI, cuyas cualificaciones profesionales están reconocidas en el país correspondiente*<sup>1</sup>, para cumplir con sus objetivos de facilitar la comunicación entre los Servicios Sociales de diversos países, con el fin de ayudar a resolver los problemas de personas y familias derivados de desplazamientos y migraciones internacionales, y elaborar informes y recomendaciones sobre sus condiciones y consecuencias.

También los Estatutos establecen la adopción de objetivos y métodos comunes en la red SSI: los Derechos Humanos y el Trabajo Social como disciplina han sido los inspiradores de los principios éticos, la metodología y los procedimientos de trabajo del SSI.

La **libertad, la igualdad en dignidad y derechos y la no distinción/discriminación** por razones de origen, posición o cualquier otra condición constituyen los fundamentos de la acción del SSI, y de sus principios de **respeto y tolerancia**, ante las diferencias sociales, culturales y políticas, tanto de las personas implicadas en los casos que trata como de los profesionales que intervienen en los diferentes países, de **objetividad** en el análisis global de las situaciones en las que se interviene y en su evaluación, y de **confidencialidad**, supeditada únicamente al interés superior de los menores.

Dada la **diversidad de países** –cerca de 150– que intervienen en el tratamiento de los casos, y las diferencias consiguientes en la formación de los profesionales, el SSI ha tenido que definir y promover una metodología práctica y común para toda la red.

Por otra parte **la diversidad de situaciones planteadas** –47 categorías de problemas se utilizan en los códigos para la recogida de datos estadísticos– ha requerido la definición y elaboración de instrumentos y procesos específicos.

Mención especial merece **la transmisión de información escrita**, que, aunque podría considerarse como un instrumento de trabajo, en el SSI se ha convertido en una verdadera técnica elaborada y perfeccionada por necesidad.

Los principios éticos, la metodología de trabajo y los instrumentos y técnicas específicas para cada caso se describen pormenorizadamente para guiar las intervenciones profesionales en un **Manual de Trabajo** regularmente puesto al día.

La **mediación**, término tan actual y que traspasa las disciplinas profesionales por la amplitud del concepto, ha sido utilizada por el SSI prácticamente desde su creación para referirse a sus intervenciones profesionales, más allá de las fronteras, como proceso que tendrá como primera finalidad la búsqueda de soluciones humanas y duraderas para las personas implicadas en cada caso, supeditadas al

<sup>1</sup> artículo 5.2 de los Estatutos del SSI

## Las intervenciones sociales a nivel internacional, un proceso de mediación

superior interés del niño siempre que en la situación tratada hubiera menores directa o indirectamente afectados.

La utilización de este término se debe a que a menudo el SSI no trabaja directamente con las personas implicadas en los casos, sino con su oficina homóloga en otro país y con el Servicio Social o el organismo –público o privado– del propio país.

La **mediación como proceso de intervención** en el SSI conlleva el análisis de las situaciones teniendo en cuenta la legislación y la cultura, en el amplio concepto del término, de los países implicados en el tratamiento de cada caso, al tiempo que hace posible que el proceso sea llevado a buen término por los Servicios Sociales o los organismos de los países que intervienen coordinadamente en el tratamiento de cada caso.

Los profesionales de la red SSI aportan su experiencia que, junto con el análisis de cada situación desde una óptica internacional y el intercambio de informaciones de los diferentes procedimientos y recursos sociales y jurídicos, permitirán a los profesionales locales de cada país enfocar la situación a tratar desde una perspectiva amplia, es decir, desde una óptica que va más allá de la de su propio país.

Su experiencia como servicio especializado permite asesorar a los profesionales que efectúan la intervención profesional directamente, y que a su vez favorecen la participación de las personas implicadas para alcanzar los objetivos establecidos en la resolución del problema planteado, mediante la información, el diálogo, la orientación, la negociación, la asunción de

compromisos y el adecuado seguimiento y apoyo para su cumplimiento.

El proceso de mediación comienza con la formación del “equipo de trabajo” que asegurará el tratamiento de cada caso hasta su conclusión, mediante la transmisión de información, la coordinación y la evaluación permanentes.

Así, los profesionales de los Servicios Sociales locales y los del SSI reunirán toda la información necesaria, que compartirán al igual que los análisis, las posturas y las propuestas profesionales resultantes a lo largo del tratamiento de cada caso, en un marco de confianza y de respeto frente a las diferencias culturales.

La mediación es frecuentemente una intervención profesional compleja y a menudo larga en el tiempo. Las situaciones familiares de ruptura y la gravedad de los conflictos oponen a las partes implicadas en cada país. Cuando hay menores implicados, el interés superior del niño se convierte en el de una de las partes y sus derechos se subordinan a los de las partes en oposición.

Entre las principales áreas de intervención de la Oficina Afiliada para España del SSI, muestran tendencias al aumento los problemas de los menores no acompañados, inmigrantes prematuros o solicitantes de asilo, la búsqueda de familia de origen por personas adoptadas o nacidas fuera del matrimonio, y las intervenciones relacionadas con la adopción internacional: verificación de consentimientos para la adopción, seguimiento de acogimientos pre-adoptivos con vistas a la adopción y adopción por familiares, principalmente por un segundo cónyuge.

# Metodología para la investigación: las Bibliotecas como infomediadoras

M. Carme Sans Moyà. Bibliotecaria-documentalista.

## Resumen

La importancia que significa hoy día disponer de la información que necesitamos en un momento determinado, con la invasión y el exceso de oferta que existe en la llamada *Sociedad de la información* y en el paraíso Internet, nos obliga a adquirir habilidades para hallar la información que necesitamos verdaderamente y, al mismo tiempo, organizarla cuando disponemos de ella. Por otro lado, elaboramos productos con ella, como pueden ser trabajos, informes, etc. y conviene conocer que normas existen en documentación para presentarlos de una manera normalizada. Este artículo pretende ofrecer una metodología para tener recursos a la hora de buscar y organizar la información y llevar a cabo una investigación desde las Bibliotecas. Éstas, como Servicios de información organizados, son los infomediadores,<sup>1</sup> mediadores entre la información y los usuarios y son el canal que facilita recursos a los investigadores.

Palabras clave: Bibliotecas / Documentación / Internet / Investigación / Normas ISO

## Sumario

1. Introducción. ¿Qué es la información? Necesidades de información
2. ¿Qué son los documentos?
3. Servicios de información. Tipologías

4. Internet como fuente de información global
5. Metodología para llevar a cabo investigaciones desde las Bibliotecas
6. Algunas Normas ISO en documentación
7. Conclusión
8. Bibliografía

## Introducción

¿Qué es la información? Se entiende por información las ideas, hechos y conocimientos que se han comunicado y se comunican a través del tiempo. Es la actividad que consiste en comunicar y transmitir a otros un elemento del conocimiento sobre un tema concreto. La información se comunica de diversas maneras:

- Comunicación directa:
  - comunicación oral
  - comunicación no verbal: el lenguaje del cuerpo
- Comunicación indirecta:
  - comunicación registrada en un soporte: el documento

Esta última forma de comunicación, la indirecta, es la que trataremos aquí porque los documentos recogen y guardan la información para ser consultados y utilizados por los usuarios.

### ■ notas

1. Creo que este término es utilizado por primera vez y me ha parecido interesante aplicarlo para este artículo.

## Necesidades de información hoy día

La información se ha convertido en una necesidad para todos en muchos momentos, de manera puntual o cuando se realiza una investigación. La acción de los hombres está ligada a la información que poseen y las decisiones que se toman vienen determinadas por el grado de información de que se dispone. Es necesaria, pues, en el transcurso de la vida de las personas.

Pero el continuo e imparable crecimiento de oferta de información en la llamada *Sociedad de la información* hace que sean necesarias unas estrategias para su abordaje. El ciberespacio, una visualización de la globalización, ofrece la información a través de Internet, la gran red de redes. Toda esta oferta informacional ha sido posible por la Revolución de las tecnologías de la información, también llamada Revolución silenciosa. Es lo que se ha venido a llamar la Tercera revolución industrial. Los ejes principales de la transformación tecnológica pasan por la generación/proceso/transmisión de la información.

Internet trae consigo la promesa de la desaparición de las barreras y de las fronteras, pero el acceso puede no ser general. La globalización, entendida fundamentalmente como un concepto económico, puede no ser cierta por lo que respecta al acceso de la información y haga que aparezcan los nuevos excluidos. Una forma de luchar contra la falta de globalización es globalizando, como el caso de la Rebelión zapatista de Chiapas que usó las posibilidades de Internet para darse a conocer.

Otra forma de no quedarse al margen de esta Sociedad de la información, de no ser lo que llaman analfabetos informacionales, es conocer los circuitos por los que fluye la información en Internet. Más adelante, en el apartado cuarto, se mencionaran los aspectos positivos y negativos de la gran red.

## ¿Qué son los documentos?

Documento es todo aquel soporte que contiene información, que permite transmitir los conocimientos a lo largo de la historia. Los documentos pueden presentarse en diferentes soportes: el papel, el magnético, el audiovisual y el electrónico con las tipologías de hipertexto, multimedia e hipermedia. Todos ellos tienen en común la misma finalidad, la de transportar la información y hacer que ésta sea accesible.

Los documentos más relevantes son los personales. Existimos legalmente porque tenemos documentos que lo acreditan. Para el tratamiento técnico y conservación de la documentación personal existen los archivos parroquiales y los archivos del registro civil.

## Servicios de Información. Tipologías: Archivos, Bibliotecas y Centros de documentación

Los archivos son entidades que tienen por finalidad custodiar y garantizar la conservación de los documentos. Documentos de cualquier fecha, forma o soporte material, producidos o recibidos por todo servicio u organismo público o privado en el ejercicio de su actividad. Todo

aquel que desee investigar sobre sus antepasados tendrá que consultar los archivos. La Iglesia, heredera en el tema de archivos del mundo romano, tendrá un papel relevante como depositaria de la cultura. El Concilio de Trento (1545-1563) organizó las parroquias y con ellas los archivos parroquiales que custodian toda la información recibida y emanada por las parroquias. Durante unos siglos estar bautizado era sinónimo de haber nacido.

Con la Ley de Registro civil de 1871 nacen los registros civiles, ubicados en los juzgados y con ellos, los archivos de los registros civiles.

Para la documentación personal solo tenemos, pues, como fuentes de información los archivos parroquiales y los archivos de los registros civiles.

Las Bibliotecas y Centros de documentación son unidades de información que tienen por finalidad el tratamiento técnico y la conservación de los documentos para que sean accesibles a los usuarios.

Son instituciones encargadas de formar colecciones organizadas de documentos, de aumentarlos, de tratarlos técnicamente y de facilitarlos a los usuarios. Son responsables de la conservación de los documentos sean cuales sean los soportes.

Son los infomediadores porque intervienen entre los usuarios y la información. Son centros neurálgicos para una investigación ya que facilitan la información y a la vez la tratan técnicamente.

Hay muchas tipologías de Bibliotecas según sea la especialidad de sus fondos y según

los usuarios a los que vayan dedicadas.

Las Bibliotecas ofrecen unos servicios y elaboran unos productos documentales que son los siguientes:

- Servicios:
  - de Información y Consulta
  - de Préstamo
- Productos documentales:
  - Catálogos
  - Bases de datos
  - Boletines de Novedades
  - Boletines de Sumarios
  - Boletines de Publicaciones periódicas
  - Bibliografías
  - La mayoría de Bibliotecas ofrecen a los usuarios la posibilidad de consultar por Internet, como una fuente importante de información

Los catálogos de las Bibliotecas son fuentes de información organizadas según unos criterios técnicos internacionales que unifican su gestión y el tratamiento normalizado de la información para facilitar la búsqueda a los usuarios. Tienen grandes ventajas porque estructuran las búsquedas de información por diferentes campos. La mayoría de las Bibliotecas tienen los fondos documentales automatizados y sus catálogos forman parte de catálogos colectivos, accesibles en línea y disponibles en Internet, como es el caso de los catálogos que se citan en el apartado siguiente.

Los Centros de documentación son sinónimos de Bibliotecas especializadas tanto por el ámbito temático de sus fondos como por los usuarios que atienden. Existen otros tipos de Servicios de información, como Hemerotecas, Mediatecas, Fonotecas, etc. Todos ellos son útiles porque están organizados como

## Metodología para la investigación: las Bibliotecas como infomediadoras

servicios a los usuarios y su finalidad principal es la de facilitar información.

En general, todos estos Servicios de información están dirigidos por profesionales archiveros y bibliotecarios-documentalistas que se rigen por las normativas internacionales estándares en el tratamiento de la información. Sus fondos están organizados técnicamente según unos criterios de catalogación internacionales. Por lo tanto, cualquier usuario con conocimientos o habilidades en estas técnicas puede desenvolverse fácilmente en cualquier servicio de información. Es importante, pues, que los usuarios conozcan bien el funcionamiento de las Bibliotecas, que los bibliotecarios pongan todo su esfuerzo en dar a conocer las técnicas biblioteconómicas a los usuarios para que puedan sacar el máximo provecho de los servicios que se ofrecen y de los productos documentales que elaboran.

Para que las Bibliotecas sean una herramienta de trabajo cuando se necesita información en una investigación, es necesario que el usuario conozca todos los recursos de los que pueda disponer, como queda explicitado.

### Internet como fuente de información global

Internet, la gran red de redes de información, ofrece tal volumen de información al usuario que consulta que hay que tener presentes las ventajas y las desventajas.

¿Cuáles son sus principales ventajas?

- Es una fuente inagotable y rápida de información
- Facilita el acceso universal a la información
- Ofrece buscadores que facilitan la navegación
- Abre grandes expectativas y posibilidades como el intercambio de la información
- Permite la manipulación y ampliación de los datos

¿Cuáles son sus principales desventajas?

- Gran cantidad de información y dificultad para seleccionarla adecuadamente
- Lentitud en la navegación por la red
- Falta de actualización de la información
- Se desconoce el potencial de la red
- Aumento de los pagos por la información: suscripciones, etc.
- Desaparición de la identidad personal  
Fomento del anonimato
- No posibilita la educación, ni el fomento de los valores.
- Confusión entre cultura y consumo cultural
- Desequilibrios culturales que significarán desequilibrios sociales

Internet es una gran fuente de información que debe ser accesible a todos los ciudadanos para que la verdadera globalización sea posible. Es necesaria una actitud positiva frente a los retos de la Sociedad de la información porque nos permitirá intervenir y responder con eficacia, ser receptores y actores a la vez.

## Recursos en Internet

### • Buscadores generales

#### Internacionales:

Altavista : <http://www.altavista.com>

Yahoo: <http://www.yahoo.com>

#### Nacionales

Olé: <http://www.ole.es>

Ozu: <http://www.ozu.esw>

Donde?: <http://donde.uji.es/>

Elcano: <http://www.elcano.com/>

#### Catálogos de Bibliotecas:

- Catàleg Col·lectiu de Biblioteques de Catalunya: <http://www.cbuc.es/ccuc>
- RUECA. Red Universitaria Española de Catálogos Absys: <http://www.baratz.es/cgi-bin/abebr/LI/TI>
- RUEDO. Red Universitaria Española Dobis/Libis: <http://www.unes.es/biblio/ruedo.htm>
- Catálogo de la Biblioteca Nacional de España: <http://www.bne.es/esp/cat.htm>
- Catálogo de la British Library. <http://opac97.bl.uk>
- Catálogo de la Library of Congress: <http://lcweb.loc.gov>

#### Puntos de información concretos:

- Institut d'Estadística de Catalunya: <http://www.idescat.es>

- Instituto Nacional de Estadística: <http://www.ine.es>

- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: <http://www.mtas.es>

- Generalitat de Catalunya. Dep. de Benestar S. <http://www.gencat.es/benestar>

## Metodología para llevar a cabo investigaciones desde las Bibliotecas

Para llevar a cabo una investigación, cualquiera que ésta sea, conviene acostumbrarse a una metodología que nos servirá para el resto de investigaciones que tengamos que realizar. Conviene planificar unas estrategias de búsqueda y de organización de la información. Para ello, conviene establecer unos criterios y plantearse unas cuestiones previas: qué objetivos, qué calendario de la investigación, qué fuentes de información podremos consultar, etc.

Uno de los principales escollos que hay que salvar en la búsqueda de información por Internet es la selección. Escoger lo que nos interesa no es tarea fácil y hay que señalar unos pasos. En primer lugar, escoger los buscadores y catálogos que ofrecen mejor información sobre el tema seleccionado. Después, marcarlos para tenerlos a mano cuando nos convenga volver sobre ellos. Organizarse, buscar unas técnicas, para guardar la información seleccionada. Crear una base de datos con unos elementos concretos de información para tenerla disponible cuando la necesitemos, es el caso

## Metodología para la investigación: las Bibliotecas como infomediadoras

de cuando tengamos que volver al documento en un momento determinado y sobre todo a la hora de redactar la bibliografía.

Los elementos básicos que hay que destacar en esta base de datos son:

- Autor
- Título
- Lugar de edición, Editor y año

En el caso de documentos electrónicos:

- Tipo de soporte
- Fecha de la información
- Localizador
- Fecha de consulta

Que la base de datos permita recuperar la información alfabéticamente por autores o títulos de obras anónimas, tal como queda reflejado en la secuencia de la información en el apartado de Bibliografía

En el momento de iniciar una investigación es necesario establecer unas etapas.

Etapas:

1. Señalar unos objetivos. Diseñar un plan de trabajo

- 1.1. Escoger el tema de la investigación, que sea de interés personal y que nos despierte curiosidad. Estudiar su alcance, pensar si se querrá delimitar a un tiempo cronológico, a un lugar o a un aspecto temático; si se querrá formular alguna hipótesis o se presenta la investigación con alguna finalidad o intención comunicativa
- 1.2. Porque me interesa el tema
- 1.3. Señalar el calendario para su

ejecución. El tiempo del que disponemos será también un elemento significativo para planificar el alcance de la investigación.

2. Escoger los circuitos de la información, las fuentes tanto documentales, como institucionales, es decir, localizar los archivos, bibliotecas o centros de documentación e Internet, que nos puedan interesar y que sean accesibles a la consulta. Los documentos que podemos consultar en las Bibliotecas son: las obras de referencia para las primeras consultas, las bibliografías, los catálogos, las bases de datos, a Internet, etc.
3. Localizadas las fuentes de documentación, empezar las lecturas de los documentos seleccionados. Es conveniente tomar notas y crear una base de datos propia, como se ha mencionado anteriormente, en la que se pueden tener organizados los elementos básicos de información de las principales páginas web y fuentes de información. Podemos también ayudarnos con Bookmarks o Preferidos para volver a ello cuando nos haga falta.
4. Repasar la información hallada, valorarla y seleccionarla. Pensar si habrá que actualizarla antes de la redacción final de la investigación.
5. Redacción de un borrador del trabajo. Posteriormente, utilizar y ordenar las notas de pie de página. Redactar una bibliografía y prever si se utilizarán anexos, índices de autores o temáticos, gráficos, etc. Una vez finalizados todos

estos puntos, ordenar el trabajo y paginarlo. Revisarlo todo.

6. Redacción del trabajo. Para la realización del trabajo de investigación existen normas internacionales que pueden ayudar a elaborarlo y presentarlo.

## Algunas Normas ISO en documentación

Si queremos presentar trabajos de investigación normalizados debemos tener en cuenta una serie de consideraciones sobre normalización en documentación. La normalización es una actividad mediante la cual se aplican unos criterios establecidos anteriormente por organismos con autoridad para ello. En el campo de la documentación es importante conocer que existen unos procedimientos normalizados porque nos permitirá presentar documentos con unos criterios estándares y de ámbito colectivo. ISO (International Standardization Organization) es un organismo de normalización mundial cuya actividad se extiende a todos los campos a través de sus comités técnicos. El que se ocupa del ámbito de la documentación es el comité 46, el ISO/TC 46. Algunas de las normas aplicables en las investigaciones científicas son las que a continuación se mencionan:

Para la presentación de trabajos científicos y técnicos:

Norma *ISO 5966: 1986: Documentation - Presentation of scientific and technical reports*

Esta norma desglosa la presentación de los trabajos, informes, etc, por partes.

### 1. Preliminares :

- Cubierta anterior
- Portada: Título y Subtítulo (si lo hay)  
Autor o autores  
Ciudad, Institución, año
- Resumen
- Sumario. Es la exposición de los títulos de los apartados. Es la suma del contenido y no hay que confundirlo con el índice

### 2. Cuerpo central:

- Introducción. Es para presentar el trabajo, anticipar los contenidos
- Parte central: desarrollo del tema (con notas a pie de página.)
- Conclusiones. Es para exponer los resultados, valorar si se han cumplido las expectativas o no, señalar los campos que no han quedado del todo completos y las posibilidades de ampliación en un futuro, etc.
- Bibliografía

### 3. Final:

- Anexos (gráficos, etc. y copia del trabajo en soporte magnético)
- Índices: de materias, de lugares, de autores, etc. Permiten recuperar la información desarrollada en el trabajo
- Cubierta posterior

Redacción de bibliografías

Las referencias bibliográficas son útiles, documentan y dan valor o crédito a un

trabajo. Citar los documentos que se han consultado y/o utilizado en un trabajo de investigación no es fácil porque falta metodología. Muchas veces las referencias documentales consultadas son olvidadas con facilidad y es una auténtica tortura, como dice la profesora Dra. Nora Vela, recuperarlas para utilizarlas posteriormente y organizar la información derivada de ellas. Es conveniente un método para anotar las fuentes consultadas a lo largo de un trabajo científico

Para la ordenación y presentación de la secuencia de la información cuando se redacta una bibliografía existen unas normas ISO que nos ayudan y que son de alcance universal. Como las siguientes:

**ISO. Norme internationale ISO 690 (F). Documentation –Références bibliographiques-contenu, forme et structure.** 2ª ed. Genève: ISO, 1987. 11 p.

Monografía: Autor. **Título: subtítulo.** Ciudad: editorial, año. p. (es opcional)

Partes de libros o monografía: Autor. "Título" En Autor: **Título.** Ciudad: Editorial, año, p. –

Publicaciones periódicas: **Título.** Entidad responsable. Ciudad: Editorial, año del 1º núm. – (y Año del último número si ya no se publica). ISSN

Artículos de pub. Periódicas: Autor. "Título". **Título de la revista,** vol., año, núm., p. -

ISO. Norme internationale ISO 690-2 : (F). Information – Références bibliographiques. Partie 2: Documents électroniques,

documents completerts ou parties de documents. **Première édition. Genève: IO, 1997. 18 p.**

Esta es la primera norma internacional dedicada a las referencias de documentos electrónicos publicada en francés por ISO. Precisa los elementos necesarios en las referencias bibliográficas de los documentos en soporte electrónico.

De manera resumida, estos son los elementos indispensables que hay que mencionar:

1. Monografías electrónicas, bases de datos y programas informáticos

Responsabilidad principal. **Título** [Tipo de soporte]. Núm. De edición. Lugar de publicación: Editor, fecha. Fecha de actualización o revisión. [Fecha de consulta]. <Localizador y acceso>. Número normalizado.

1.2 Partes de monografías electrónicas, de bases de datos y de programas informáticos

Responsabilidad principal. **Título** [Tipo de soporte]. Núm. De edición. Lugar de publicación: Editor, fecha. Fecha de actualización o revisión [Fecha de consulta]. Capítulo o designación equivalente de la parte. "**Título de la parte**". Localizador del documento anfitrión. <Localizador y acceso>. Número normalizado.

1.3. Contribuciones a monografías electrónicas, a bases de datos y a programas informáticos

Responsabilidad principal de la contribución. "**Título**".  
Responsabilidad principal del documento anfitrión. Nexo<sup>2</sup> **Título del documento anfitrión** [Tipo de soporte]. Número de edición. Lugar de publicación: Editor, fecha. Fecha de actualización o revisión. [Fecha de consulta] Numeración en el documento anfitrión. Localización en el documento anfitrión <Localizador y acceso>. Número normalizado.

## 2. Publicaciones en serie electrónicas

### 2.1. Publicación en serie completa

**Título** [Tipo de soporte]. Número de edición. Lugar de publicación: Editor, fecha. [Fecha de la consulta]. <Localizador y acceso>. Número normalizado

### 2.2. Artículos y otras contribuciones a publicaciones en serie

Responsabilidad principal. "**Título de la contribución**". **Título de la publicación en serie** [Tipo de soporte]. Número de edición. Designación del número. Fecha de actualización o revisión [Fecha de la consulta]. Localización en el documento anfitrión. <Localizador y acceso>. Número normalizado

## 3. Coloquios electrónicos, listas de discusión y mensajes electrónicos

### 3.1. Sistema de mensajería

**Título** [Tipo de soporte]. Lugar de publicación: Editor, fecha. [Fecha

de consulta] <Localizador y acceso>

### 3.2. Mensajes electrónicos

Responsabilidad principal. "**Título del mensaje**". Nexo **Título del sistema de mensajería**. [Tipo de soporte]. Lugar de publicación: Editor, fecha [Fecha de consulta]. Numeración en el interior del sistema de mensajería anfitrión. Localización en el interior del sistema de mensajería anfitrión. <Disponibilidad y acceso>

## Conclusión

En resumen, cuando se prepara un trabajo de investigación hay que tener en cuenta los aspectos de contenido y los formales.

Es importante que al finalizar tengamos en cuenta el estilo y las herramientas lingüísticas apropiadas. En cuanto al estilo, éste ha de reunir unas cualidades como: claridad, precisión y concisión. Por lo que respecta a las herramientas lingüísticas hay que tener presente los usos y costumbres de la lengua que estamos utilizando y emplear el léxico adecuado a la finalidad del trabajo.

Al concluir el trabajo es importante visualizarlo desde fuera. Situarlo en el lugar del lector y aproximarse a su lectura con la

percepción del receptor. De esta manera conseguiremos mayor objetividad.

Es importante adquirir habilidades y hábitos en el tratamiento organizado y normalizado de la información cuando se lleva a cabo una investigación.

#### **Bibliografía**

BOUCHER, RAYMOND, MARCELO MIGNAULT. *Les étapes de la rédaction d'un travail en bibliothèque*. 9<sup>e</sup>. Edition. La Pocatière: Société du Stage en Bibliothéconomie, 1998.

CASTELLS, MANUEL. *La era de la información: Economía, sociedad y cultura*. 3<sup>a</sup> reimp. Madrid: Alianza, 1999. 3 vols.

COMISIÓN EUROPEA. "National and global initiatives on Libraries in the information Society. Telematics for Libraries.

*Green papers Libraries in the Information Society.*" [En línea]. Bruselas: La Comisión, 1999. 15 Marzo 1999 [8 Enero 2000] <http://www2.echo.lu/libraries/en/natpol.html>

*Criteris de citació bibliogràfica* [En línea] Barcelona: Direcció General de Política Lingüística, 1998. <http://www.termcat.es/cr-bibl.htm>

DARROBERS, MARTINE, NICOLE LE POTTIER. *La recherche documentaire*. Paris: Nathan 1994.

FONDIN, HUBERT. "La recherche d'information dans les mémoires électroniques. L'enjeu documentaire". *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1999, vol. 36, núm. 4-5, p. 242-248.

LE CROSNIER, HERVÉ. "Pour en développement conjoint d'Internet et des bibliothèques: l'éducation populaire et formation permante". *BBF*, 1998, vol. 43, núm. 43, p. 18-26

VELA, NORA. "Bibliografía en Internet". *Alacena*, 1999, núm. 33, p. 42-45.

# Comentario de libros





## Nota del Comité Editorial

Abrimos hoy esta sección a otro tipo de comentarios que, sin ser estrictamente de libros –aunque también– aportan riqueza y amplitud a la sección e incluso pueden hacernos pensar en una “posible”, “futura modificación” de la denominación “**comentarios de libros**”, precisamente para dar cabida a nuevos contenidos. Al respecto, seguiremos profundizando desde este Comité Editorial.

En esta ocasión, incluimos comentarios de películas que, acordes con el tema que da título al dossier de este número (**Imagen, comunicación e intervención social**) abordan temas sociales de especial relevancia, acordes también con la línea y la idea general de esta revista y, como no, con la labor profesional de quienes mayoritariamente la consultamos.

En los últimos tiempos han coincidido en cartelera varias películas de alto contenido social, que tocan aspectos clave de problemática social, y que plantean al público en general la visión de una realidad, muchas veces “solapada” en el cine en aras a la comercialización o no de uno u otro producto.

En este caso coinciden varios directores en un atrevimiento poco común como es el de resaltar unos aspectos de la realidad social que, en sí, no parecerían “muy vendibles” en el mundo del espectáculo, pero que han tenido una importante acogida entre el público, por lo que de “real” y “auténtico” tienen, cercano a nuestras vidas cotidianas y fiel reflejo de la contradicción permanente entre grandes beneficios y riquezas de unos pocos y grandes miserias, pobreza y “soledades” de otros muchos.



# Elvira Altés, Marta Bach, Joana Gallego, Marta Plujá, Montserrat Puig

## *El sexo de la noticia. Reflexiones sobre el género de la información y recomendaciones de estilo*

Edita: Diputación de Barcelona. 1ª Ed. Mayo 1999

### La invisibilidad de las mujeres en los medios de comunicación

La publicación de "*El sexe de la notícia. Reflexions sobre el gènere a la informació i recomanacions d'estil*" No es el resultado de un capricho o una improvisación, sino un paso más en el camino iniciado por l'Associació de Dones Periodistes de Catalunya (ADPC), que ya había publicado otras obras en parte precedentes de esta. La iniciativa de la Oficina por el Plan de Igualdad de la Diputación de Barcelona, y el interés muy especial de M<sup>a</sup> Dolors Viñas, Asistente Social y Periodista, hicieron posible que se inaugurara la colección D+I con este pequeño manual de estilo que pretende demostrar la ocultación sistemática de las mujeres en la prensa escrita.

El equipo de las cinco profesionales vimos que no hacía falta una investigación previa para justificar las recomendaciones. Nos remitimos a libros anteriores tales como el de Petra Maria Sacanella y Concha Fagoaga, "*Umbral de presencia de las mujeres en la prensa española*", editado en 1984, por el Instituto de la Mujer. Sus conclusiones son similares a las de estudios más recientes: las mujeres aparecen en la prensa de información general entre un 7% y un 9%.

En 1994 l'Institut Català de la Dona, publicó "*El sostre de vidre*" (*El techo de cristal*): situación socio-profesional de las mujeres periodistas de las que son autoras Joana Gallego y Olga del Río. El libro ponía de manifiesto que las mujeres que ostentan cargos de responsabilidad –a partir de jefaturas de sección hacia arriba– en los periódicos, representaban sólo el 14,3%, cuando la presencia de las periodistas en

todos los medios de comunicación es de un 30%.

Consultamos también dos aportaciones nuevas sobre presencia y tratamiento de las mujeres: Estudio longitudinal de la presencia de la mujer en los medios de comunicación de prensa escrita (1996), escrito por José R. Bueno Abad y otros autores. Finalmente "*Gènere i Informació*" (1998). Es un trabajo coordinado por Joana Gallego, que recoge, a modo de radiografía cuantificada, la presencia de hombres y mujeres en la prensa general, mientras que Maria Eugenia Ibañez y Manuela Lacosta han hecho lo mismo sobre la información deportiva. Este libro, editado por la ADPC, ejemplifica cómo los roles más representados por las mujeres son ornamentales, dinamizadoras culturales o víctimas.

También pone de relieve la presencia desigual entre hombres y mujeres en la prensa diaria. De 30.793 nombres contabilizados, sólo 3.659 son mujeres, mientras los hombres suman los 27.134 restantes.

Algo que nos inquietaba y motivaba a la vez, era poner de relieve los estereotipos, los tópicos, que emanan de una cultura patriarcal y dejan siempre oculta, en segundo plano o desvalorizada, la presencia de la mujer en las páginas de los periódicos. Tomamos los principales diarios de información general: El País, El Periódico, La Vanguardia, El Mundo, Avui, ABC, también los comarcales: El Nou 9 (edición Vallés Occidental), Diario de Sabadell, Diario de Terrassa, Régio7 (Edició Bages, Bergadà i Cerdanya Solsonés y Alt Urgell), El Punt (edició Barcelonès Nord) y, al ser un

encargo de la Diputación de Barcelona, incluimos también diversos boletines municipales. La muestra de este análisis cualitativo fue tomada la semana del 5 al 11 de octubre de 1998. Los cinco miembros del equipo aportaron también todos los ejemplos representativos de su archivo particular o bien que aparecieron en la prensa durante el periodo del trabajo. Creímos y creemos que el apartado iconográfico es muy significativo, por tanto en el libro aparecen la fotografías más espectaculares y sus pies de foto. Es norma corriente que aparezca una mujer en imagen y no se le nombre o identifique en el pie de foto, de ahí que hayamos titulado "Desenfocadas, fuera de campo o en plano de detalle" el apartado referido a las fotografías.

## **El engañoso factor profesional o la cultura periodística**

Como profesionales de la información analizamos el proceso que siguen las informaciones hasta llegar a ser noticia. Entendemos que los medios de comunicación nos ofrecen propuestas de lecturas de la realidad, no son en absoluto un reflejo de esta realidad. Los medios presentan a las audiencias los escenarios, los temas y los personajes que creen significativos en cada sociedad. Los medios seleccionan aquellos que, por razones económicas (ventas, expansión, políticas y estrategias de grupos) y también por motivos sociales (creencias, valores, tradiciones), consideran dignos de someterlos a un seguimiento regular. Margareta Melin-Higguns y Monica Djerf entienden por "cultura periodística" aquellas convenciones, métodos, rutinas estables que

pueden ser más determinantes en el momento de definir contenidos que los supuestos –y perversos– cálculos políticos o empresariales.

Los Medios de Comunicación, conscientes o no, proponen pautas de comportamiento y modelos de referencia a toda la comunidad, y contribuyen a perpetuar el orden social establecido. La exposición continuada de unos personajes, temas y escenarios y la ocultación de otros, modela inevitablemente nuestro universo simbólico.

## **El baúl de los estereotipos**

Hemos tratado de descubrir por qué se producen estos ocultamientos, malas identificaciones y lenguaje adjetival que menosprecia a las mujeres o en muchos casos son decididamente machistas. Al profundizar un poco más por qué se producen estas situaciones, en la mayoría de redacciones de España y del extranjero, hemos descubierto que la piedra filosofal, además de otras cuestiones como la falta de rigor periodístico, radica en los estereotipos. Según la definición del Institut d'Estudis Catalans (IEC), "el estereotipo es un conjunto de ideas que un grupo o una sociedad obtiene a partir de las normas o de los patrones culturales previamente establecidos." La misma definición amplía el concepto diciéndonos que estereotipar es seguir un modelo preestablecido, conocido y formalizado que se adopta de una manera fija. Lo cual nos permite aventurar que los medios de comunicación tienden a reproducir y difundir los estereotipos sociales sin un cuestionamiento previo. Así podemos encontrar titulares tan jugosos y peligrosos como "La viuda negra", referido

a una mujer de Hospitalet que envenenó a su marido. **"La bella sirena"**, a una deportista acuática. Los estereotipos aplicados a los medios de comunicación, son construcciones lingüísticas que utilizan las metáforas, las metonimias, los refranes y la adjetivación que forman parte del imaginario social. Hay nuevos estereotipos que conviven con los viejos: titular de El Periódico (12/8/98) "El mando de la teniente Moreno", la noticia explica "Los Guardia Civiles no pueden reprimir gastar bromas, tal como reconoce la joven oficial, ante el hecho de tener que cuadrarse ante una mujer" Al analizar el texto encontramos que el adjetivo "joven" actúa como marcador sexista y es una valoración de inmadurez.

Otros son flagrantes. Titular de El Periódico (5/4/98): **Una Barbie para presidenta**. El artículo explica la trayectoria personal de Irene Sanz que se presenta a las elecciones de su país. El titular va acompañado de un pie de foto **"La muñeca Irene llegó a la juguetería de Venezuela, la de carne y hueso quiere llegar a la presidencia el próximo diciembre."**

Hay estereotipos que permanecen. El adjudicado a Margareth Thatcher como la **dama de hierro** se aplica ahora a las mujeres con ambición, sea cual sea el sector al que se dedican. Las dualidades acostumbra a acompañar a los estereotipos, tales como la santa o la puta. En la información deportiva las atletas o deportistas o bien són de acero, o son frágiles muñecas, algo impensable referido a los hombres, amén de los comentarios sobre el cuerpo de las mujeres profesionales del deporte: o son Venus o tienen figuras virilizadas y musculosas, como si se les

hubiera agotado la imaginación. O son frágiles, luego perdedoras, o de acero y varoniles, que ganan medallas. Sólo unos cuantos ejemplos más para ilustrar el tratamiento normal. El Periódico (8/11/1998) **"Cristine-Deviers-Joncourt, también llamada la Mata Hari parisense, asume en la obra el trabajo del tráfico de influencias"**. El Mundo se refiere Ana-Patricia Botín como **"la rica y bella heredera"** en una crónica de Nueva York, mientras que de su acompañante masculino, compañero de trabajo, cita su cargo y lo califica de **"una de las cabezas económicas mejor amuebladas de América"**. Sobre ella, que en el organigrama del Banco está por encima de él, solo la califica de rica y bella heredera. La belleza y los atributos sexuales son a menudo pasto de estereotipos y del doble lenguaje, sin salirnos de este dualismo: o santa o puta. Los estudios acerca de los nuevos estereotipos hablan de la mujeres empresarias, como más agresivas y más capaces que los hombres: han adoptado aquella parte de la virilidad que conviene al cliché.

## Recomendaciones y buenas prácticas

**"El sexe de la noticia"** pretende algo más que una descripción-denuncia. En el último capítulo se exponen ejemplos prácticos, a modo de guía, sin pretender ser exhaustivas. Si el lenguaje periodístico no es ni más ni menos que fruto de la evolución y adecuación de la lengua, nuestro primer objetivo es que las redactoras y los redactores se lo piensen dos veces antes de escribir o titular. Pero somos muy conscientes de que, en esta tarea, deben

**Elvira Altés, Marta Bach, Joana Gallego, Marta Plujá, Montserrat Puig**  
***El sexo de la noticia. Reflexiones sobre el género***  
***de la información y recomendaciones de estilo***  
**Edita: Diputación de Barcelona. 1ª Ed. Mayo 1999**

estar implicados todos los cuerpos sociales que la aborden, es decir: lingüistas, gramáticos, correctores de estilo, enseñantes, asistentes sociales etc. Una de las expertas que nos asesoró, la lingüista Eulalia Lledó, ha hecho un trabajo en profundidad de los diccionarios españoles y catalanes acerca de las entradas relacionadas con mujer, oficios y profesiones de mujer etc. y, según los Académicos de la lengua, vivimos aún en

el siglo XIX. Los estudios de género, y en particular los estudios de género aplicados a los medios de comunicación, hoy por hoy son sólo un barómetro de alerta. Si la lengua es una convención social, debemos dinamizarla para cambiar aquellos aspectos que omite, olvidan y ocultan al 52 % de la población.

**Montserrat Puig.** Asistente Social y Periodista.

## Doris Lesing

### Diario de una buena vecina

#### Ed. Salvat Editores S.A.

Jana inicia su diario recordando la enfermedad y la muerte de su marido, de su madre y de su abuela y preguntándose cómo es posible que no llegase a saber nada de lo que sentían. Desde no querer saber, a sentirse mareada y llena de pánico, sin ser capaz de manifestar interés y afecto reales.

Es una mujer de éxito, co-directora de una revista, cuyo mundo se compone de imágenes del entorno editorial y de la moda, centrada en sí misma. "Pensé en cómo me habían educado...un hogar moral, con ambiente de autoaprobación. Nosotros hacíamos lo correcto. No me enseñaron ninguna autodisciplina...Nunca se nos negó nada....Nunca he sabido como decirme no a mí misma....hay una cosa que me enseñaron: si digo que haré algo, debo hacerlo. No es mucho con que empezar, pero es algo"

El encuentro fortuito con una "vieja bruja" de 90 años hace visibles para ella a esas ancianas por las que "ni un alma en el mundo vertería una lágrima si murieran" y le permite "aprender algo distinto", "comportarse como un ser humano, no como una niña". No se trata del encuentro con una dulce abuelita, sino con una "menudencia encorvada, de nariz ganchuda, feroces ojos azules, prominentes cejas grises .... toda ella cochambrosa, con el olor nauseabundo de la miseria y la mugre .....sórdido, terrible.."

En la casa de la Sra. Flower, de Maudie, encuentra los restos de una vida normal (muebles, vajilla...) cubiertos de suciedad y deterioro, bajo la mirada de una vieja orgullosa, distante, llena de dignidad y que se siente acosada por el mundo. Todos: las vecinas, el casero, el Ayuntamiento

(Asistentes Sociales, Enfermeras, Auxiliares...) le ofrecen una ayuda que no desea, o indican que debe ir a un "asilo", en una suerte de complot en que están todos implicados. Una situación en la que Jana se siente atrapada, entre su deseo de ayudar, el compromiso que implica, la necesidad de liberarse de su compromiso y el profundo respeto a esa anciana ingobernable y hasta grosera.

"Lo mas importante -le dice a Jana- es aprender. Eso es lo que hace la diferencia entre una persona y nada. Eso y una casa propia para vivir".

"Precisa que le ayuden -dice Jana- Le tengo afecto. Me gusta conocerla, Maudie". "Me gusta cuando sus vivaces ojos azules brillan y rien: me gusta cuando mira así, porque olvido a la anciana y puedo verla fácilmente como era, joven". "Me habla de las épocas de su vida en que fue feliz. Dice que ahora es feliz *debido a mí*. Y es duro aceptarlo, me enfurece que tan poca cosa cambie una vida".

Jana relata su peregrinaje en busca de ayuda para esta anciana, mientras avanza su "deterioro": las ofertas de los Servicios Sociales, que Maudie no acepta, la actitud "profesional" de la Asistente Social que sabe perfectamente lo que conviene a la anciana, aunque no soporta el contacto con ella. Hasta llegar a descubrir a la "persona determinada", esa otra profesional capaz de mirar con afecto y comprender, capaz de pelear para conjugar todas las posibilidades, desbordada y capaz de tender puentes entre perspectivas aparentemente contrarias.

"Comprendo por qué estos expertos con ancianos luchan contra el letargo de la

edad". "Nunca hubiera podido imaginar la sociabilidad, el interés de sus vidas, la alegría". "Que cosa tan maravillosa no necesitar de nadie para ayudarme a pasar este día; puedo hacerlo por mi misma". "Por qué la gente es desagradable, cuando es tan fácil ser agradable".

A la luz de su contacto con Maudie, Jana puede analizar su vida, sus relaciones familiares, su afectividad, su trabajo y las claves del mundo en que vive. A través de su implicación descubre otros valores, que amplían sus perspectivas vitales, en un viaje a través del afecto, la libertad, la generosidad y a través del acompañamiento en la muerte. Sus aprendizajes incluyen también el enriquecimiento de su vida profesional, tras una aparente dejación de su faceta de mas éxito.

## **El mundo de los Servicios Sociales y las personas ancianas**

"Diario de una Buena Vecina" presenta una aceptable imagen de una red de Servicios Sociales para personas ancianas, que cubre ayuda a domicilio amplia, atención sanitaria a domicilio, hospitalización de corta y larga estancia, e incluye el cuestionamiento en su aplicación y las tensiones que se producen en las perspectivas de los profesionales, los usuarios y el sistema. También presenta distintas formas de ejercer el Trabajo Social, apostando decididamente por el modelo de "estar en la calle" y de la mediación para establecer redes e interconexiones. "Durante años me he preguntado qué diferencia existe entre el 10% que trabaja realmente y el resto que deambula por el lugar, que se reune aparentando trabajar, quizás incluso

creyendo que trabaja". "Ser capaz de dejar que las cosas sucedan, pero también tomar el control, en el momento adecuado, hacer que la maquinaria se ponga en marcha, hacer que las cosas tengan lugar".

Hay en el "Diario de una Buena Vecina" una preciosa semblanza de una Auxiliar de Ayuda a Domicilio y, a retazos, también de una Asistente Social, ambas modelos con todo el valor y todas las imperfecciones de la gente viva, que no se escuda en sus estrictas funciones, pero que sabe también de límites.

La "buena vecina" es una figura mixta, entre el voluntariado y el trabajo remunerado, que forma parte de la red de atención a las personas ancianas y es el punto de contacto cotidiano para ellas: "echar un vistazo, charlar, algún recado concreto...". Son mas que cuidadoras, en el sentido estricto, personas atentas a las necesidades de sus vecinos e informadoras de la red de Servicios Sociales. Viven cerca de la persona a la que visitan diariamente y están en contacto permanente con lo que la autora denomina "persona determinada"

## **La autora**

Doris Lessing, hija de ingleses, vivió toda su juventud en Rhodesia, pero empezó su obra literaria ya instalada en Inglaterra. Desde su ciclo "Los hijos de la violencia", del que forma parte "Un casamiento convencional", hasta sus últimas obras, su lucidez y capacidad de transmisión de claves sobre la familia, el racismo, el feminismo, la política y el complejo mundo de los valores, se basa en escribir sobre la vida cotidiana. Bucea en el mundo de las emociones, creando tramas

en las que la alegría, la angustia, la felicidad o la desesperanza no se quedan en puro intimismo. Por el contrario, están directamente conectadas al rigor en la descripción del tipo de sociedad en que se desarrollan y al cuestionamiento permanente del entorno, de las estructuras y de la ideología que subyace tras las

formas de decir y de hacer las cosas. No hay nada superficial, ni existe en su obra exageración o "efectos especiales". Atrapa a quien lee sus historias e interesa vivamente a quien lee sus ensayos.

**M<sup>a</sup> Jesús Brezmes.**



## Comentario de la película “Solás”

**Título:** “Solás”

**Dirección:** Benito Zambrano

**Protagonistas:** María Galiana, Ana Fernández, Carlos Álvarez, Antonio Dechent, Paco de Osca, Juan Fernández

**Guión:** Benito Zambrano

**Dirección de fotografía:** Tote Trenas

**Nacionalidad:** España

**Música:** Antonio Meliveo

**Género:** Drama

**Premios:** Panorama en el Festival de Berlín de 1999, el Gran Premio del Público de la duodécima edición del Festival Primeros Planos de Angers, la máxima distinción del Festival de Cine de Bruselas, el Círculo de Escritores Cinematográficos (CEC) le concedió el premio a la Mejor Película y Mejor Dirección, el de Mejor Actriz, Actor Secundario y Actriz Secundaria, el mejor Guión Original y el Premio Revelación. La guinda seguramente son los Cinco Goyas (Mejor Director Novel, Mejor Guión Original, Mejor Interpretación Femenina de Reparto y los de Actor y Actriz Revelación).

**Nota:** la información de la ficha ha sido obtenida de “El País” y “El Mundo” en su versión electrónica.

A día de hoy son pocas las personas que desconocen el enorme éxito de la película “Solás”, de Benito Zambrano.

El deseo de ver la película se cruzó con la propuesta de hacer un comentario –crítica para la revista de Política Social y Servicios Sociales, encargo que, reconozco, acepté aunque para mis adentros la duda se extendía como cuando se derrama un vaso de agua sobre la mesa de la oficina. A pesar de todo, me dispuse a cumplir con mi compromiso y así empecé a ver la película.

A partir de ese momento, la sorpresa. A medida que avanzaban los minutos y los personajes se iban configurando, o desconfigurando según se mire, surgía una pregunta ¿es ésta la ley de vida de la que tantas veces había oído a hablar de pequeña?. “*Es ley de vida*” era la frase comodín, que englobaba todo lo misterioso, lo inexplicable, pero que por estar allí presente salpicaba de dudas las creencias y costumbres.

En primer lugar debo reconocer a la película un importante potencial de sublevación de los humores. Segundo, que te convierte en varios seres a la vez, casi tantos como personajes aparecen en ella y luego, te quedes donde te quedes, el viaje interior que suscita puede ser muy largo. Desde el primer momento, “Solás” mantiene un punto de tensión psicológica que en determinadas escenas aumenta pero en ninguna disminuye. En mi caso, me he desdoblado en espectadora, en mujer, en trabajadora social, en profesional de la salud, en profesora, en hija. Para terminar he tratado de situarme bajo la piel del marido, en la del semi-fulano de la hija, pero en este intento, lo reconozco, he fracasado estrepitosamente. Ciertamente, la industria del cine es un enorme volcán de mensajes, algunos de los cuales, van pellizcando la conciencia mientras estás cómodamente sentada en la butaca y otros te abofetean con toda su intensidad pasados los días.

Permítame el lector hacer un breve paréntesis. Recuerdo que hace ya unos cuantos años, un amigo residente en Estados Unidos me enseñó a descifrar ese doble fondo de la mayoría de las películas “Made in América” en las que sales del cine igual que has entrado, solo que con menos

tiempo. Reconozco que al tomar conciencia de ello, me entraron escalofríos. Encontré respuesta a muchas de las preguntas que me había hecho sobre la sociedad americana, que superficialmente puede parecerse a la europea, pero que en sus convicciones es casi la antípoda. Recuerdo que, de pronto palpé la sutileza con la que se enviaban mensajes y la influencia que estos podían ejercer sobre las personas y por tanto sobre la comunidad. De repente era como estar dentro de la fábrica donde unos cuantos proyectan la sociedad "macdonilizada" que quieren, lo que se llevará, lo que se estudiará, los viajes que se pondrán de moda, tipos de relaciones que se tendrán, las religiones alternativas, las profesiones de actualidad, etc.

¿Cuántos médicos de hoy no son el resultado de "Centro Médico" con el Dr. Ganon, o de Marcus Welby? ¿Cuántas personas viajaron a Kenia seducidos por Memorias de Africa? ¿Cuántas otras más se enrollaron en los Marines después de ver "Top Gun", etc. En fin, en la industria del cine americano, me atrevo a decir que casi nada es azar.

Después de la conversación con mi amigo, no pude evitar el recordar algunas de las películas que había visto y reflexionar acerca de si había podido ser víctima de esa fábrica alienante de seres. La primera estaba encabezada por "Mary Poppins", y recordé mi deseo "post-película", casi salvaje, de saltar por el balcón de casa con un paraguas negro, el de mi padre o quizás el de mi abuelo que era más grande, convencida de que podría volar. En mi caso particular esa idea se frustró, pero al cabo de unos años me enteré que tres hermanos de la misma ciudad donde yo

residía por aquel entonces, la llevaron a término, aunque su balcón era de escasa altura y las consecuencias no pasaron de algún que otro arañazo. Con "*Lo que el viento se llevó*" descubrí que podía convertir los cortinajes de la casa en faldas y vestidos de flores, aquí debo reconocer que me pilló el toro y en alguna ocasión, he seguido la idea de Scarlett O'Hara con resultados nada malos. En "*Esplendor en la hierba*" me ocurrió lo contrario. A pesar de ser todavía bastante joven, por primera vez me aterrorizó la idea de verme sometida a un guión de vida que no fuera el mío propio. Con "*Lawrence de Arabia*" incorporé la idea de que incluso los héroes mueren, pero sobretodo que a veces en la vida, conociendo el final desde el principio, seguimos esperando un desenlace diferente, que nunca sucederá. Sin duda se pueden mencionar otros films que han influido en la sociedad como "*Casablanca*", "*La reina de Africa*", "*Un hombre y una mujer*", etc. pero no es posible resumir en unas frases su influencia, a la vez que son películas que con cada nuevo pase ofrecen sensaciones diferentes.

De "Solas" se puede decir que es un gran mar de sensaciones que se destrozan unas a otras tratando de sobrevivir a la razón. También, lejos de poder resumir en una frase o unas líneas lo que la película en sí sugiere o persigue, uno se encuentra subido en un trapecio emocional donde las palabras no son precisamente la red protectora.

La película es sencillamente excepcional. ¿Por qué? por lo que remueve en la conciencia colectiva de casi todas las generaciones, especialmente las femeninas, por las mil caras de las relaciones de amor y desamor, pero sobretodo por como trata y

aborda la psicología de la mujer, independientemente que entre sus manos tenga una fregona, un estropajo, un bisturí, o el último modelo de ordenador. Trascendiendo los planos superficiales de la existencia de cualquier mujer, "Solas" es casi la vida misma de muchos pensamientos y actitudes femeninas de varias generaciones.

Quizás, y remarco el quizás bajo el riesgo de equivocarme estrepitosamente, por ser el primer guión de Zambrano me fío de la película, en el sentido de que es la película que Zambrano ha hecho. Me atrevo a estimar que el film tiene la frescura de las ideas que no han sido sometidas a los cálculos comerciales de las grandes productoras, ni tratadas por la tiranía del marketing de estantería. Ello le da a la película el gran valor de la originalidad en el máximo sentido de lo que la palabra originalidad implica. Siguiendo bajo el riesgo de equivocarme, otros valores que se adivinan en el film son la espontaneidad, la sencillez y la proximidad a la idea original del guionista y director.

Reconozco que personalmente me produce mucho placer cuando de pronto aparece un producto de estas características que, pese a todos los filtros que suele haber en esta industria, logra escapar al control de los intermediarios situándose por sí mismo, casi siguiendo un orden natural, en el lugar donde le corresponde. No puedo evitar mencionar "El paciente inglés", película tan insuperable como desgarradora, que inicialmente la gran maquinaria de Hollywood despreció. Cuando Minghela buscaba productora, su guión fue rechazado por considerar que era, no sé si poco interesante, o poco comercial. Sin duda la

gran maquinaria de Hollywood se topó de narices contra su propia superficialidad y quienes leyeron el guión no pueden ser calificados, precisamente de linceos.

"Solas" aparece un poco como la niña prodigio que, haciendo lo mismo que el niño prodigio o más, pasa inadvertida porque es niña y solo cuando ocurre algo totalmente imprevisto reluce su genialidad oculta.

"Solas" puede interpretarse como un testamento filmado de una época, de la cual, todavía hoy, a pesar del AVE, de Internet y de los teléfonos móviles, queda mucho por resolver y digerir. Muestra un estilo de vida que las prótesis de glamour no pueden mejorar. La constante de la película son las relaciones humanas, el amor-desamor, en crudo, con cuyo avanzar sufren metamorfosis que quedan calladas pero no invisibles a los espectadores con una sensibilidad especial.

La película desprende olores de antaño que vagabundeando entre las penas de una mujer relativamente mayor, han llegado hasta hoy a través de una hermosa historia en la que ella, la mujer, es la actora, pero el hombre sigue siendo el protagonista. Es una película en la que se intuye la denuncia de la infelicidad justificada por las costumbres. En la que un ser humano, habiendo cumplido con su función impuesta de esposa y madre, al final solo se tiene a sí misma, viéndose obligada a pasar de largo cuando se encuentra con la única oportunidad que le da la vida para sentirse amada, respetada, escuchada, admirada, acompañada, en definitiva una oportunidad

para convertirse en un ser humano atravesando el mundo, tal y como probablemente desde su niñez imaginó.

Como espectadora me ha parecido una historia triste, muy triste, quizás más triste de lo habitual porque lamentablemente es muy real. Es una historia de la que uno no es capaz de decir si le gusta el final, si acaba bien o mal, porque el relativo se manifiesta en su máxima inestabilidad y porque, como ocurre con muchas películas europeas, el acabar bien o acabar mal sería una gran simpleza y una caída libre en el clásico reduccionismo americano. No es el tipo de película que una va a ver para relajarse y olvidarse de todo, pero sí que vale la pena hacer cola para verla en esos días en que se necesita pensar que la realidad es la ficción.

Como mujer se te disparan las neuronas en todas direcciones y aunque una no se sienta identificada con las protagonistas que aparecen reflejadas en el film, incluyendo a la trabajadora social, es cierto que las escenas que se proyectan y desarrollan en la película, todavía tienen que ver con la vida de muchas mujeres de hoy, más de lo que desde determinadas instancias se acepta. A parte de reivindicar la igualdad en los altos cargos, direcciones de empresas, representatividad en los partidos políticos, etc. hay que reivindicar y procurar la igualdad para estas mujeres condenadas a un día a día de cadena perpetua, a un día a día que las ha escogido a ellas como víctimas y del cual no pueden escapar. Casi cualquier mujer, es capaz de sobrevivir en una dirección general, en un partido político o montar una empresa, pero pocas pueden sobrevivir a esa cárcel de indiferencia diaria. La película es sin duda una invitación a revelarse contra la

injusticia que en nuestro país han sufrido muchas mujeres de mediana edad al ser educadas para desenvolverse en la "sumisión", en la soledad "familiar", en el "despotismo" que acarrea la ignorancia de algunos hombres, en el "ninguneo" que las someten los seres por los que ellas han renunciado a todo, incluso a su propia evolución, encontrándose que al final solo hay un gran vacío.

Como trabajadora social se puede sentir desaliento al observar la imagen que robando unos segundos al guión se da de este profesional al aparecer como "la que arregla todo para abortar y además gratis". No obstante, lo que realmente remueve las tripas es ver como lo que a priori podía ser una posibilidad, a posteriori y a medida que se desarrolla la película es una realidad. Así, "la que arregla todo para abortar gratis" en un ataque de eficiencia "lo ha arreglado". Sin duda la gran contradicción profesional llega cuando es la hija de la protagonista, la que decide no abortar, sin valorar los motivos que la llevan a ello. Contradicción porque se supone que la trabajadora social debería haber explorado todas las posibilidades de la situación, lo que la presenta como un mal profesional que ha realizado un mal diagnóstico y que la propia cliente resuelve como mejor le conviene. Si a ello se le añade el tema que trata, el aborto, puede suceder que socialmente la película contribuya a asociar el trabajador social a la píldora RU que consumen los pobres. Por supuesto que la película no es un documental sobre el trabajo social y que cuando vuelvo otra vez al papel de espectadora este hecho no va más allá, pasándome incluso inadvertido. Es inevitable preguntarse si a fin de cuentas ésta es la imagen que dan muchos

profesionales del trabajo social y el guionista, dentro de su libertad, ha expresado lo que probablemente ha visto.

Como profesional de la salud que ha desarrollado la mayor parte de su vida dentro de un hospital, me ha ocurrido algo similar. En el hospital sí que se echa de menos la figura del trabajador social hospitalario, papel que curiosamente asume el médico estupendamente. Sin el más mínimo ánimo de herir susceptibilidades y considerando que la excepción confirma la regla, el papel del médico deja mucho que desear al papel que éstos realmente representan en la vida real. Aún estando todos de acuerdo en que lo más importante es el bienestar del enfermo no se suelen prestar dichas atenciones. Sería interesante saber cuantas de las personas atendidas durante 1999 en cualquiera de los hospitales del país, se han encontrado con un médico así. El médico de la película juega más un papel de trabajador social que de médico, y como positivo cabe esperar que la película sirva de reflexión a los profesionales sanitarios para revisar su función relacional con las personas que atienden.

Cómo profesora la película te hace replantear si realmente desde las escuelas estamos implicando a los estudiantes en los procesos vitales de la disciplina que el trabajo social conlleva y esa falta de educación motivacional da como resultado profesionales que se limitan a recoger y gestionar las demandas de la población, comprobando únicamente si cumplen los requisitos para entrar en el sistema público o no.

Como hija, que ha peleado muchas veces con su madre, debo reconocer que la película ha sembrado una duda en mí. ¿Puede alguna vez mi madre haberse sentido tratada con indiferencia sin yo pretenderlo, y lo ha asumido como parte de su guión vital de madre? Muchas de nuestras madres quizás no pueden recitar las obras de Unamuno, García Lorca, o Shakespeare, quizás tampoco pueden entender las subidas y bajadas de la bolsa y todavía no se fían de la seguridad del avión, pero sin duda todas ellas tienen la sabiduría natural que se desarrolla con el paso de la propia vida, la sabiduría y el corazón que tan grandiosamente María Galiana representa en la película, que es capaz de seguir unida a un hombre a quien la mayoría de nosotras pasaríamos por la trituradora, y renunciar a la oportunidad que le da la vida de gozar del afecto y cariño de otro hombre, afable, sensible, prudente, respetuoso.

Sin desvelar el final para los que todavía no hayan visto la película, terminar diciendo que lo más terrible de todo es la condena de esa mujer a seguir al lado de ese desalmado, perdiendo incluso toda esperanza de que, cuando llegue su final, por fin la muerte le libere de su compañía.

En definitiva, la película es como un péndulo que se mueve hacia todos los lados y a gran velocidad, pero que, igual que ocurre con el movimiento del péndulo, muchas de las vidas que se presentan tienen su trayectoria delimitada y ésta es totalmente previsible.

**Dolors Colom.**



## Comentario de la película "Ça commence aujourd'hui" ("Hoy empieza todo")

Director: Bertrand Tavernier. Francia, 1999  
Intérpretes: Philippe Torreton, María Pitarressi.  
Drama

La película de Tavernier "Ça commence aujourd'hui" ("Hoy empieza todo") ha sido muy comentada. Es una obra maestra donde se funden de manera entrañable la ternura, la poesía, la esperanza y el drama. Pero sobre todo, es una película de denuncia. Y tanto es así que el mismo autor nos hace saber que, a pesar de la indiferencia con que los poderes públicos acostumbran a pasar por encima de las realidades sociales más clamorosas, su película ha causado un gran impacto. Incluso ha conseguido que, en Francia, se cambiara la reglamentación que permite interrumpir el suministro eléctrico a los usuarios que no pueden pagarlo.

La obra de Tavernier no es únicamente una queja contra unos inspectores escolares, quienes sólo tienen en cuenta el reglamento y son incapaces de comprender la verdadera tarea que se lleva a cabo con los alumnos, cuando se les trata a conciencia individualmente y desde la comprensión.

Tampoco se trata de una mera denuncia de la burocratización y de la insensibilidad en las que se amparan los organismos públicos, destinados a atender las necesidades sociales. Ni tampoco consiste en una simple condena a la inoperancia de los agentes políticos locales.

No responde tan sólo a la necesidad de poner de relieve la incuria de unos padres que llevan a sus hijos a la escuela con la

finalidad de tenerlos colocados unas horas como si de un "parquing" para criaturas se tratara.

Todas estas denuncias se ponen de manifiesto junto a éstas otras más. Pero el objetivo último del director apunta más alto.

Todas las anomalías sociales que vemos retratadas en el film, son los síntomas de una situación de fondo que aparece como causa principal. Como también lo es, por ejemplo, la inmensa anomalía que significa que, en Francia –como en Estados Unidos–, los profesores tengan que impartir clases protegidos por la policía.

La película muestra cómo, a pesar de todas estas anomalías sociales, los maestros retoman sin desfallecer su tarea educativa, como si empezaran de nuevo ("Ça commence aujourd'hui").

Y es aquí donde radica la gran denuncia implícita, pero fácilmente captable: emprender de nuevo la educación, a pesar de todos los inconvenientes, es ir contra corriente; es ir contra el sistema, porque éste sí es la causa principal de las anomalías sociales.

Es denunciar que al sistema no le interesa la educación. Y que no le interesa por diversos motivos.

En primer lugar porque, a pesar de lo que aparenta, no quiere destinarle recursos –prefiere asignarlos a la investigación bélica que es más rentable, por ejemplo–. No quiere destinar recursos a atender las necesidades reales de la educación ni dignificar tal como se merece la figura del

**Comentario de la película**  
**"Ça commence aujourd'hui"**  
**("Hoy empieza todo")**

educador. Prefiere enviar en el último momento a la policía para no tener más problemas, pero no para resolverlos. El gran número de educadores que en los últimos años han dejado la enseñanza o han caído en depresión, refleja en gran medida el abandono con que se encuentra la educación por parte del sistema.

En segundo lugar, porque el sistema, dominado (como está) por la economía lucrativa, y porque se basa en la competitividad, produce necesariamente marginación social. El pueblo de Anziers aparece en la película como el típico caso de todo un pueblo caído o hundiéndose en la marginación, debido a la economía lucrativa imperante; y podemos asegurar que de marginaciones como ésta están llenas todas nuestras sociedades opulentas. La película muestra cómo las consecuencias de la marginación acarrearán problemas especiales en las escuelas; pero el sistema no resuelve, ni le interesa resolver, la lacra de la marginación porque no resulta productivo (por lo menos a corto plazo, que es lo que intenta siempre la economía lucrativa), y permite que continúe y se extienda (enviar la policía y llevar a la cárcel a los marginados nada resuelve).

Y finalmente, al sistema no le interesa la educación en sí misma porque le es contraria. En efecto, el sistema, dominado

por la economía lucrativa, fomenta el individualismo, la competitividad y el afán de poder; en cambio, la educación, si es tal como ha de ser, potencia el altruismo, la solidaridad y el afán de igualdad. Si la educación fuera suficientemente buena, extendida y eficaz para conseguir que las personas mantuvieran siempre los principios que les enseña, ella sola produciría el cambio del sistema. Si tenemos el sistema que tenemos es porque sus principales responsables (sobre todo los que dominan la economía lucrativa y los políticos que los sirven) o no recibieron una buena educación, o la que recibieron, no ha resultado ser lo bastante eficaz. (Si Helmut Kohl, por poner un ejemplo, hubiera adquirido una formación lo bastante buena y eficaz, no habría dado el apoyo que dió a Suharto ni se encontraría como se encuentra ahora).

Así pues, la película de Tavernier, en su decidida apuesta por la educación, a pesar de todos los obstáculos que encuentra, no puede considerarse únicamente una denuncia de una serie de anomalías sociales que padece la sociedad. Es sobre todo la denuncia del sistema –dominado por la economía lucrativa– que rige nuestras sociedades y es la causa principal de todas aquellas anomalías.

**Dr. Jordi Vila-Abadal.**

## Títulos de la Revista publicados

Nº 0 a 4: ARTICULOS SUELTOS (agotado)

Nº 5 a 8: ARTICULOS SUELTOS (agotado)

Nº 9: DOSSIER MENORES

Nº10: MUNICIPIO Y S. SOCIALES

Nº11-12: DOSSIER MINUSVALIAS

Nº 13: TRABAJO SOCIAL Y SALUD (agotado)

Nº 14: TERCERA EDAD (agotado)

Nº 15: SALARIO SOCIAL

Nº 16: TRABAJO SOCIAL Y JUSTICIA

Nº 17: TRABAJO SOCIAL Y EMPRESA

Nº 18: TRABAJO SOCIAL Y FAMILIA

Nº 19: SERVICIOS SOCIALES EN EL MEDIO RURAL

Nº 20: TRABAJO SOCIAL EN ESPAÑA. SITUACION Y PERSPECTIVAS

Nº 21: LAS NECESIDADES SOCIALES

Nº 22: AREAS DE BIENESTAR SOCIAL Y ACCIONES INTEGRADAS (agotado)

Nº 23: ARTICULOS SUELTOS

Nº 24: ARTICULOS SUELTOS

Nº 25: LA SUPERVISION

Nº 26: V JORNADAS DE SERVICIOS SOCIALES EN EL MEDIO RURAL

Nº 27: APORTACIONES PROFESIONALES LIBRES AL VII CONGRESO ESTATAL

Nº 28: LA INMIGRACION

Nº 29: ARTICULOS SUELTOS

Nº 30: EVALUACION

Nº 31-32: INCIDENCIA DE LA CRISIS EN EL ESTADO DE BIENESTAR

Nº 33: INTERVENCION EN EL AMBITO FAMILIAR (I)

Nº 34: INTERVENCION EN EL AMBITO FAMILIAR (II)

Nº 35: NUEVAS NECESIDADES/NUEVAS RESPUESTAS

Nº 36: LA ARTICULACION DEL TEJIDO SOCIAL

Nº 37: JUVENTUD

Nº 38: EXCLUSION SOCIAL

Nº 39: LA FORMACION PARA EL TRABAJO SOCIAL. NUEVOS RETOS

Nº 40: COMUNIDAD Y TRABAJO SOCIAL

Nº 41: ETICA EN LA INTERVENCION SOCIAL

Nº 42: DISCAPACIDAD PSÍQUICA Y CALIDAD DE VIDA (I)

Nº 43: DISCAPACIDAD PSÍQUICA Y CALIDAD DE VIDA (II)

Nº 44: INTERCULTURALIDAD

Nº 45: NUEVA PERSPECTIVA DE GENERO

Nº 46: TRABAJO EN EQUIPO

Nº 47: AMBITO LOCAL Y VIDA COTIDIANA

**Nº 48: IMÁGEN, COMUNICACIÓN E INTERVENCIÓN SOCIAL**

Próximas publicaciones:

Nº 49: CALIDAD (I)

Nº 50: CALIDAD (II)

Nº 51: CULTURA DE LA SOLIDARIDAD (I)

Nº 52: CULTURA DE LA SOLIDARIDAD (II)

# Publicaciones del Consejo General

## Colección "Trabajo Social"

### Serie "Libros"

1. Introducción al Bienestar Social. (Agotado).
2. Política social y crisis económica. (Agotado).
3. Los Servicios Sociales en una perspectiva internacional. 1.605 pesetas.
4. Los Servicios Sociales I. 985 pesetas.
5. Los Servicios Sociales II. 1.265 pesetas.
6. Nuevos paradigmas en Trabajo Social. Lo social natural. 960 pesetas.

### Serie "Documentos"

1. Dos documentos básicos en Trabajo Social. (Agotado).
2. Cuatro siglos de acción social. De la beneficencia al Bienestar Social. Seminario de historia de la acción social. (Agotado).
3. Primeras Jornadas Europeas de Servicios Sociales. Países del Area Mediterránea. 325 pesetas.
4. Un modelo de ficha social. Manual de utilización. 755 pesetas.
5. Servicio Social de ayuda a domicilio. I Jornadas Internacionales. (Agotado).
6. Los Servicios Sociales Comunitarios. (Agotado).
7. Los Servicios Sociales en el medio rural. (Agotado).
8. Encuentro sobre Servicios Sociales Comunitarios. 860 pesetas.
9. Seguimiento de la gestión de los Servicios Sociales Comunitarios. Propuesta de un sistema de indicadores (Agotado).

### Serie "Papeles"

1. II Jornadas de Servicios Sociales en el medio rural. Carmona 1987. 1.500 pesetas.

2. La ética del trabajo social: Principios y criterios. 400 pesetas.

### Serie "Cuadernos"

1. Relación entre servicios Sociales y Sanitarios. (Agotado).
2. La Formación en la gerencia de Servicios Sociales. 660 pesetas.
3. Voluntariado y Centros de Servicios Sociales. 700 pesetas.
4. La animación sociocultural: una alternativa para la tercera edad. 710 pesetas.
5. Trabajo Social en los Servicios Sociales Comunitarios. 960 pesetas.
6. El trabajador social en los servicios de apoyo a la Educación. 1.010 pesetas.

### Serie "Textos Universitarios"

1. Los Centros de Servicios Sociales. Conceptualización y desarrollo operativo. (Agotado).
2. Procedimientos y proceso en Trabajo Social Clínico. 960 pesetas.
3. Aproximaciones al Trabajo Social. 2.300 pesetas.

Distribuye:  
Siglo XXI de España Editores  
Calle Plaza, 5 28043-MADRID  
Teléfono 91 759 48 09

Venta directa:

- Librerías especializadas
- Consejo General de DTS y AA.SS.  
Calle Campomanes, 10  
28013-MADRID  
Teléfonos 91 541 57 76 - 91 541 57 77

## Presentación de artículos indicaciones generales

1. La Revista de Servicios Sociales y Política Social, como instrumento de difusión y comunicación del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, está abierta a la publicación de trabajos y aportaciones de todos los Diplomados en Trabajo Social así como de profesionales de otras disciplinas, que con su complementariedad y especificidad, enriquezcan el quehacer profesional.

2. Trabajos publicables:

- Investigaciones: empíricas o aplicadas.
- Trabajos de reflexión y recopilación teórica.
- Trabajos de descripción y análisis metodológico.
- Relatos de intervenciones sociales: modelos y resultados.
- Experiencias prácticas (análisis y conclusiones), etc.

Referidos a Trabajo Social, Política Social y Servicios Sociales.

3. Presentación de artículos:

- Los artículos deberán ser remitidos a la Sede del Consejo General Campomanes, 10,1º -28013 Madrid.
- Mecanografiados en papel tamaño DIN-A4, a doble espacio, por una sola cara y copia en soporte magnético bajo programas para MS-DOS Word Perfect versiones 4.2,

5.0, 5.1 ó 6.0 y Word versión 5.5; para Windows: Word Perfect versiones 5.1, 5.2 ó 6.0 y Word versiones 1.0, 2.0 y 6.0.

- La extensión deberá atenerse a:
  - \* Mínimo de 12 folios.
  - \* Máximo de 40.
- El autor o los autores adjuntarán al artículo un "Abstract" o resumen no superior a 10 líneas en español y si es posible en inglés, así como cinco o seis "palabras clave" del artículo (igualmente en castellano y en inglés).
- Los cuadros y gráficos en número limitado se detallarán en hoja aparte, con indicación de página y espacio donde deberán insertarse.
- Las anotaciones, referencias bibliográficas, etc., deberán ir colocados al final del artículo, todas seguidas, y se numerarán por orden de aparición en el texto y deberán ajustarse a algún criterio o normativa, aceptado internacionalmente. En todo caso deberán incluir APELLIDOS y nombre del autor/es. TÍTULO DEL LIBRO. Ciudad/País donde se edita. Nombre de la Editorial. Año de la edición. En caso de revistas, además de los APELLIDOS y nombre del autor/es, el "Título del artículo al que se hace referencia". NOMBRE DE LA REVISTA DONDE SE PUBLICA. Mes y año. Número de la revista y páginas que contienen dicho artículo. Las ponencias de Congresos y otros tipos de documentos, deberán estar

## Presentación de artículos indicaciones generales

debidamente referenciados para su posible localización por los lectores interesados. En los documentos no publicados deberá hacerse especial mención a esa característica.

- Junto al artículo, el autor deberá remitir, en folio separado, sus datos personales:
  - \* Nombre y apellidos.
  - \* Domicilio y teléfono de contacto.
  - \* Profesión, lugar de trabajo.
  - \* Experiencia de campo.
  - \* Otras publicaciones.
  - \* Título del artículo, con indicación de si ha sido presentado y/o expuesto en algún otro medio.

#### 4. Contenido de los artículos.

Se exigirán unos mínimos de calidad técnica y científica para la publicación de los artículos. El Comité Editorial, ajustándose a los criterios que este órgano tiene establecidos, velará y valorará los mismos.

El contenido desarrollado en los artículos deberá incidir fundamentalmente en el trabajo social tanto como disciplina, como práctica; en las modificaciones de la Política Social y sus repercusiones; consolidación y/o retroceso en reconocimiento de derechos sociales; Trabajo Social en los diferentes sistemas; análisis y sistematización de metodología, técnicas, etc.

El desarrollo o descripción del artículo deberá ajustarse a un esquema lógico-científico que garantice, de un lado, la facilidad de comprensión y, de otro, el cumplimiento de un mínimo rigor científico (introducción y/o explicación), desarrollo, exposición de datos, análisis, metodología, utilidad y conclusiones y bibliografía.

La inclusión de macros, tablas y gráficos deberá limitarse a la estrictamente indispensable, evitando en todo caso el abuso de su utilización.

Los artículos que no sean inéditos se publicarán en función de dos criterios:

- 1º Que su difusión haya sido en algún medio de difícil acceso a los Diplomados en Trabajo Social.
  - 2º Que haya sido publicado en otro idioma.
5. Los artículos serán propiedad del Consejo, salvo cuando estos hubieran sido publicados con anterioridad.
  6. El Comité Editorial valorará todos los artículos recibidos. La decisión será comunicada al articulista, y en caso de no aceptación, le serán devueltos los artículos correspondientes; en caso de aceptación, el articulista recibirá una notificación y 3 ejemplares de la revista en que sean publicados sus trabajos.

# Suscripción

## Revista de Servicios Sociales y Política Social

Tarifa anual según categoría (4 números).

- Colegiados o estudiantes ..... 3.400 Pts.  
(Aportar fotocopia acreditativa)
- Resto ..... 3.800 Pts.
- Extranjero ..... 5.000 Pts.

### Suscripción para el año 1999

Nombre .....

Dirección .....

Población.....C.P .....

Provincia .....

Teléfono ..... Fax .....

NIF .....

### Datos

Banco .....

Domicilio .....

Población.....

Titular de la cuenta .....

### Forma de pago:

- Recibo domiciliado en Banco o Caja de Ahorros.  
(En este caso cumplimentar la siguiente columna).
- Transferencia (adjuntar comprobante) a Banco Popular. C/ Gran Vía, 67. 28013 Madrid.  
c/c. 60/12843-73.
- Giro Postal al Consejo General.

Nº de la cuenta (CCC)

Código cuenta cliente (CCC)											
Entidad:	Ofic.	DC	Núm. de cuenta								

Sírvase tomar nota y atender hasta nuevo aviso, con cargo a mi cuenta, los recibos que a mi nombre le sean presentados para su cobro por la Revista de Servicios Sociales y Política Social.

Enviar este boletín a:

Revista de Servicios Sociales y Política Social.  
C/ Campomanes, 10 1º.  
28013 Madrid.

Fecha.....

(Firma)