

Guía para el empoderamiento y ciudadanía activa para las personas con menos oportunidades





EMPODERAMIENTO

3

INTRODUCTION

4

CONCIENCIACIÓN

Habilidad para el autocontrol y la toma de acción- relacionada con las habilidades cognitivas. Ser consciente de los propios límites y habilidades. Comprensión, conocimiento sobre cómo interpretar el contexto en el cual nos encontramos.

11

REFUERZO

Desarrollar el plano práctico. Guía personal, ayudar a la persona en la toma de decisiones. Concienciación crítica: elegir y adoptar responsabilidad de las propias elecciones.

19

TOMA DE ACCIÓN

Responsabilizarse de las consecuencias de la elección propia.

28

CIUDADANÍA ACTIVA

Hacerse partícipe de la propia la vida permite ser un/a ciudadano/a activo/a.

40

GLOSARIO

*El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye la aprobación de los contenidos que reflejan únicamente el punto de vista de los autores, y la Comisión no se responsabiliza de cualquier uso que pudiera hacerse del contenido de la información.



INTRODUCCIÓN

¿Por qué la guía?

Los objetivos de la guía para “Ciudadanía Activa y la promoción de los derechos sociales de los grupos más débiles” son la identificación y el desarrollo de las buenas prácticas y las herramientas educativas para promover los caminos hacia la ciudadanía activa y la inclusión social, a través de la mejora del Empoderamiento individual.

Las vías centradas en la mejora del Empoderamiento y la promoción de la Ciudadanía Activa en los individuos más vulnerables, permiten el refuerzo de la autonomía individual, el reconocimiento de su identidad, la habilidad para activar procesos de cambio y de plan existencial.

Las orientaciones son un desarrollo de metodologías, prácticas y herramientas del trabajo social, que pueden trabajar y mejorar las competencias y las “soft skills” de los trabajadores sociales en su trabajo diario.

Guías: ¿qué son?

Son un producto innovador, ágil y teórico-experimental práctico desarrollado por los trabajadores sociales que participaron en el proyecto Erasmus+ 2019-1-IT02-KA204-062559, y que están basados en el reprocesamiento colectivo de sus habilidades profesionales, conocimientos teóricos y la experiencia de estudios en el extranjero durante el proyecto internacional.

¿Para quién son las guías?

Se dirigen a todos los trabajadores sociales y pretenden ser una herramienta formativa y un recurso práctico pensado para el apoyo a las personas en situaciones sociales vulnerables, con el objetivo de mejorar sus condiciones de vida.

¿Por qué son importantes?

A través de la identificación de prácticas innovadoras y metodologías educativas no formales, los trabajadores sociales del proyecto VOICE buscan dar una respuesta práctica a las nuevas necesidades de participación e inclusión social expresadas por los grupos sociales más vulnerables.

¿Cómo se estructuran?

Se organizan en 2 secciones: la primera está dedicada al proceso de Empoderamiento y la segunda está dedicada a la promoción de la Ciudadanía Activa.

Dentro de la sección dedicada al desarrollo del Empoderamiento de las personas vulnerables, se han identificado 3 fases interconectadas: la primera se define como “Concienciación”, caracterizada por la escucha y el reconocimiento de las necesidades expresadas y no expresadas de los beneficiarios. La segunda se define como “Refuerzo”: Los trabajadores sociales se ocupan del desarrollo y el refuerzo del conocimiento y las habilidades de las personas vulnerables. La tercera se define como “Acción”: las acciones que permiten a las personas alcanzar un nivel más alto de concienciación durante la toma de decisiones. Esto les permite desarrollar sus habilidades a este respecto.

La segunda sección (desarrollo de acciones hacia los caminos de la Ciudadanía Activa) se centra en la explicación de los métodos de trabajo y los proyectos locales, para promover el empoderamiento individual y la participación activa, y a su vez concienciar a los grupos target de sus derechos sociales.



CONCIENCIACIÓN

“Concienciación” ha sido definida como el proceso mediante el cual las personas llegan a un mejor entendimiento de la realidad socio-cultural que moldea, por un lado, su existencia, y por otro su capacidad de transformar esa realidad. Esto implica praxis, entendida como la relación dialéctica entre la acción y la reflexión.

– Paulo Freire





El principio de “concienciación” fue dirigido en la segunda mitad del siglo XX por el educador Paulo Freire, en su estudio del sistema educativo y su concepto de educación. Según él, el individuo va más allá de la etapa de concienciación de su entorno y de las interacciones socio-culturales, que él describe como “conciencia ingenua (naive)”, para desarrollar una “conciencia crítica”¹. Por ejemplo, la habilidad de actuar y de tener un rol en esta sociedad. Este principio se puede aplicar al campo de la acción social, más precisamente ayudando a la gente en situaciones vulnerables, para los cuales este trabajo hacia la conciencia crítica, llevado a cabo con el apoyo de trabajadores sociales, representa un paso clave hacia la emancipación activa.

Por lo tanto, el papel de los trabajadores sociales es establecer un ambiente en el cual las personas a las que ellos ayudan puedan desarrollar esta conciencia crítica. Un trabajo importante de evaluación y condicionamiento, como se describe anteriormente, es así pues necesario.

1. EVALUACIÓN

En la intervención social, es importante distinguir tres conceptos de evaluación, a saber:

La necesidad - una “demanda nacida de un sentimiento de carencia, de privación de algo necesario para la vida orgánica, o de un sentimiento de privación que les dirige al deseo de lo que ellos creen que carecen”². La necesidad no está siempre explícita. Para el psico-sociólogo Yann La Bossé, la necesidad se define a menudo unilateralmente.

La petición - “el acto de hacer saber que se desea algo”³. Una petición implica un actor, alguien que hace la petición. Así pues, la petición de la persona que está siendo ayudada se considera como el punto de partida de la ayuda, y ocupa un lugar predominante en el trabajo de los profesionales del sector social. El profesional debe, por lo tanto, deducir una petición no expresada directamente.

El problema - se presenta como una “dificultad que te posiciona en una situación dolorosa, limitante y molesta”⁴. Según Yann La Bossé, una dificultad no es un problema: es una realidad con la cual uno debe aprender a hacer frente.

¹ <https://www.cairn.info/revue-carrefours-de-l-education-2001-2-page-56.htm>

² Larousse French dictionary

³ ibid

⁴ ibid



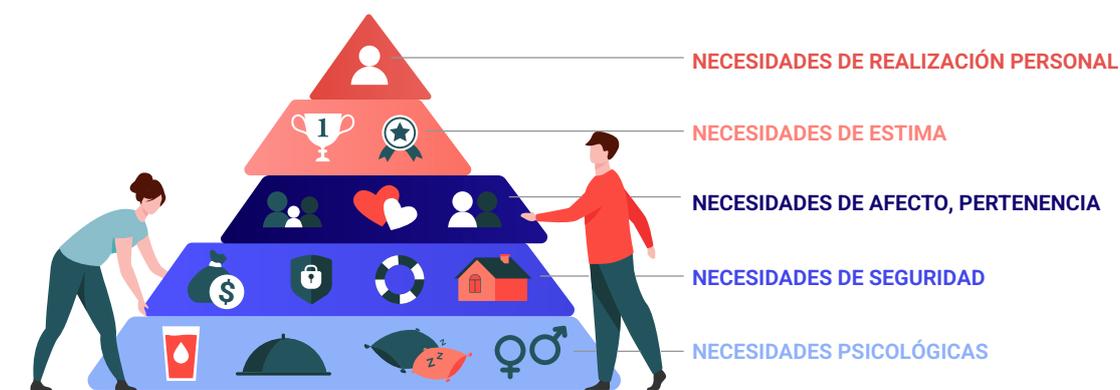
Cada uno de estos conceptos requiere una acción adaptada según la historia de la persona a la que se ayuda, su nivel de vulnerabilidad y su estado mental. Una valoración de la condición y el entorno de la persona que está siendo ayudada se lleva a cabo por el trabajador social para proponer medios de intervención apropiados.

CONCEPTO	INTERVENCIÓN	OBJETIVO
Una necesidad	Ofrecemos un servicio	Satisfacer
Una petición	Damos una respuesta	Hacer un seguimiento
Un problema	Desarrollamos soluciones	Solucionar

Así, cuando se trata de satisfacer una petición o de responder ante una necesidad, el trabajador social y la persona ayudada se encuentran en una “relación de ayuda”⁵ dinámica. Mientras que en el contexto de resolución de un problema o dificultad, este dinamismo evoluciona con el usuario contribuyendo en el desarrollo de las soluciones.

2. CONDICIONAMIENTO: SATISFACER LAS NECESIDADES PRIMARIAS

El trabajador social se asegura de que las condiciones óptimas están disponibles para la aparición de la concienciación crítica del usuario. Una de las condiciones es satisfacer las necesidades primarias como se presentan por Maslow en su jerarquía de necesidades. En el contexto de la acción social, las dimensiones psicológicas y de seguridad corresponden a lo que Paulo Freire llama “naive consciousness”. Estas son fases indispensables en el camino hacia la concienciación.



⁵ (Social policies/Social action/Social work facing the metropolitan institution: a review of issues for a prospective, FORS-Recherche sociale—Didier Vanoni/Pauline Kertudo—19-9-2014)



Estudios de caso

Crear conciencia - centrada en mujeres víctimas de la violencia (Francia)

Como resultado para satisfacer las necesidades primarias de los usuarios, la asociación francesa France Horizon ha abierto un centro de día. Este servicio está abierto de lunes a viernes, de 9.00 a.m. a 5.30 p.m. Esto permite a las personas en situaciones precarias beneficiarse de un lugar donde descansar y comer, gracias a un menú caliente servido al mediodía. Duchas, baños y lavadoras están disponibles. Los profesionales proporcionan recepción, seguridad y entretenimiento. Cuando los beneficiarios así lo desean, los trabajadores sociales pueden también valorar la situación familiar y dirigirlos al organismo más apropiado a sus necesidades. Por ejemplo, ellos pueden referir a las mujeres embarazadas a la sala de maternidad del hospital universitario, o a los colegios para la escolarización en la infancia. Ellos también son responsables de ayudar a las personas a obtener sus derechos (CSS [Seguro de Salud Social], CAF[Seguridad Social] etc.).

3. EL TRABAJADOR SOCIAL: UN AGENTE DE CONCIENCIACIÓN

“La vocación principal del trabajador social es ayudar a una persona, a una familia o a un grupo de personas a tener acceso a los derechos que la sociedad les confiere, y a crear o volver a crear vínculos sociales”⁶. Sus objetivos principales son ayudar a las personas con las que trabajan a ser independientes, promover su integración en la sociedad y su desarrollo individual y colectivo.

El trabajador social intervendrá en diferentes niveles para volver a crear vínculos sociales y acompañar al usuario en su proceso de socialización.

Hay un doble significado en el concepto de concienciación. Cuando se trata de la intervención social, el trabajador social es, en primer lugar, un agente de concienciación: ellos ayudan a través de la comunicación verbal y no verbal a crear conciencia en el usuario, para dirigirlo entonces gradualmente hacia el contacto con la realidad de la sociedad, y finalmente acompañarlo en sus esfuerzos de re-socialización. De hecho, las personas en situaciones muy precarias se encuentran en una situación de renuncia total de sus derechos y su lugar en la sociedad, y ellas tienen poca o ninguna idea de las herramientas que pueden usarse para asegurar su bienestar, tanto de ellas mismas como de su entorno.

En segundo lugar, como agente de concienciación, el trabajador social se esforzará en despertar la “conciencia crítica” del usuario proporcionándole la ayuda y los medios necesarios para el desarrollo de su reflexión y su implicación activa en la sociedad. Los educadores serán un medio de ayuda y no de sustitución, ellos devolverán a la persona a su posición como individuo capaz de pensar y decidir.

⁶ Economic, Social and Environmental Council, Changes in society and social work, 2000.



3.1. Ayudar a las personas a ser conscientes de sus recursos y límites

Por medio de las entrevistas, cuestionarios e intercambios recurrentes, el trabajador social reunirá las opiniones del usuario, abordará los problemas y valorará las dificultades en su resolución. Esta fase permite la valoración de la situación, que es esencial para definir los objetivos de la ayuda y establecer una relación de confianza mutua con el usuario. La ayuda no se presenta como una opción sustituta sino como un apoyo temporal, para ayudar a la persona a movilizarse y ser consciente de su potencial.

Para algunos usuarios, el peso de la cultura y la educación es un obstáculo para su desarrollo. Una mujer que nunca ha tenido la oportunidad de expresar una opinión estará entonces en dificultad la primera vez que se le pida tomar una decisión o sus propias elecciones. La población migrante, a pesar de haber viajado muchos kilómetros para huir de su país, a menudo se encuentra en una situación de pérdida o dificultad en realizar el viaje a la capital para comenzar su procedimiento de asilo.

El trabajador social debe ser capaz de adaptarse a la situación de la persona, anticiparse a sus peticiones, actitudes o reacciones a situaciones complejas o difíciles, teniendo en cuenta el ritmo de asimilación de la información transmitida.

Estudios de caso

Crear conciencia-centrada en mujeres víctimas de la violencia (Francia)

El trabajador social guía, apoya y trabaja con la persona. Es importante que la persona se adhiera al apoyo, ya que ellas son agentes de cambio. En algunos casos, la persona no estará preparada para el cambio, especialmente las mujeres víctimas de violencia que viven con miedo por ellas mismas y/o sus hijos.

La violencia doméstica puede adoptar varias formas, más o menos visibles para el entorno de la víctima. Hay 4 tipos de violencia:

- Violencia psicológica (acoso, insultos, amenazas)
- Violencia física (agresión y lesiones)
- Violencia sexual (violación, tocamientos)
- Violencia económica (privación de recursos financieros y mantenimiento de dependencia)



Diagrama del ciclo de la violencia (Solidarité femmes [women solidarity] Loire-Atlantique)

Las mujeres víctimas de la violencia se confrontan con miedo, aislamiento y culpa. La violencia no es siempre continua sino que puede ser cíclica, alternando episodios de respiro y episodios de violencia. Es esencial crear las condiciones alrededor de la mujer para que pueda expresarse libremente y ser escuchada. Es común para la familia y amigos restarle importancia a los hechos. Liberarse de la opresión de un compañero abusivo puede ser un proceso largo y que, a menudo, tiene lugar en fases. En algunas situaciones, la separación del esposo conllevará un elemento desencadenante y tardará unas semanas, unos meses o unos años. El miedo por los niños es uno de esos desencadenantes. Durante las entrevistas, el profesional reunirá la información sin juzgar. Ellos establecerán las bases del marco legal y recordarán a las personas que la violencia está castigada por la ley. La elección del vocabulario también será muy importante. Será necesario indicarle a la mujer su estatus como víctima y la presencia de un agresor. Ponerle nombre a este estatus es esencial, ya que es un reconocimiento para la mujer y para la sociedad. Entonces, se le proporcionará información para cumplimentar una queja o un registro, además de los problemas que supone este proceso. La mujer estará en conocimiento de que puede recibir ayuda. Frecuentemente, las mujeres minimizan los episodios de violencia cometidos por sus parejas, poniendo excusas y volviendo al hogar. El profesional trabajará para que ellas experimenten este momento como un paso en el proceso de separación, y no como un paso atrás. La herramienta principal del profesional será la relación de confianza que ha creado con la persona. Excepto en los casos de peligro inminente, el profesional debe dar tiempo a la víctima para progresar. Ellos están allí para ayudarlas a ser conscientes de su estatus como



víctimas y del control del compañero sentimental. Ellos le proporcionan información de las posibilidades de asilo, a la espera de una decisión firme de separación del compañero. En Francia hay organizaciones específicas para el cuidado de mujeres víctimas de violencia, con o sin niños. Algunas veces las víctimas tienen que mudarse de una ciudad o departamento a otro para escapar del compañero violento y estar a salvo. Además del apoyo individual, las mujeres víctimas de la violencia pueden ser invitadas a grupos de terapia. Al hablar con mujeres de diferentes contextos, ellas se dan cuenta de que no están solas. Podrán conocer a otras víctimas de la violencia doméstica. Algunas de ellas han dejado al agresor desde hace algún tiempo, otras lo acaban de hacer y otras todavía conviven con él. El objetivo de estos grupos es romper el aislamiento y liberar la capacidad de hablar, mientras se crea solidaridad entre las mujeres. La violencia doméstica afecta a todas las clases sociales y a todas las edades.

Ayudar a recuperar la autoestima a través de la observación y el reconocimiento grupal (Italia)

En Italia, la asociación CÁRITAS apoya a la gente sin techo a través del modelo "House first", en el que la casa es el centro del proyecto. Este modelo cambia radicalmente la forma de trabajar y la relación con el beneficiario. De hecho, el 30% del apoyo será dedicado a la habilidad para vivir en la casa. El 70% se dedicará a la habilidad para adaptarse al nuevo entorno (creación de vínculos sociales, control de presupuesto, habilidad para crear relaciones entre vecinos, mediación, etc.) La persona ayudada podrá participar en grupos de terapia con personas en su misma situación para compartir su experiencia. Un profesional estará presente durante estas ocasiones pero solo como mediador. Por ejemplo, ellos ayudarán a las personas a hablar. Los profesionales apuntan que estos organismos son muy valorados por las personas que encuentran recursos entre sus compañeros, comparten sus experiencias y encuentran soluciones juntos. También es muy satisfactorio para los antiguos residentes regresar y hablar de sus experiencias, así como proporcionar conocimiento basado en las mismas. Lo mismo aplica para el programa que ayuda a las mujeres que son víctimas de la prostitución. Viven en grupos de cuatro en dos casas. Los trabajadores sociales pueden ver la solidaridad entre ellas. El hecho de que hayan pasado por la misma experiencia les une. Ellos pueden acordar juntos el tipo de apoyo, planeando llamadas diarias o semanales. En Francia, por ejemplo, hay grupos de terapia para ayudar a personas con problemas con el alcohol. Se puede establecer un sistema de patrocinación, por el que un miembro sobrio apoyará al nuevo usuario en su lucha para superar su adicción.

Bibliography:

Estrela Maria Teresa, "Reflective practices and conscientisation", *Carrefours de l'éducation*, 2001/2 (n° 12), pp. 56-65. DOI: 10.3917/cdle.012.0056 URL: <https://www.cairn.info/revue-carrefours-de-l-education-2001-2-page-56.htm> Manciaux Michel, "Resilience. A view that brings to life", *Études*, 2001/10 (Volume 395), pp. 321-330. DOI: 10.3917/etu.954.0321 URL: <https://www.cairn.info/revue-etudes-2001-10-page-321.htm>

Book

FREIRE Paulo. Education and conscientisation. In: Education as a practice of freedom. Éditions du Cerf. France, 1978. 154 pages.



REFUERZO





Esta fase de concienciación está seguida del refuerzo del conocimiento y las habilidades. Esta fase también incluye la consolidación de la autoestima, para que el usuario pueda avanzar hacia un rol “activo”, por ejemplo ser capaz de reaccionar y tomar acción.

Claire Jouffray, una antigua trabajadora social que es ahora una formadora en su campo, identificó diferentes formas de peticiones en su trabajo “Développement du pouvoir d’agir des personnes et des collectifs”: peticiones iniciales y peticiones no explícitas. Las peticiones iniciales son aquellas expresadas por el usuario durante la reunión con un trabajador social, y las peticiones no explícitas serían aquellas no directamente expresadas por el usuario, pero que el trabajador social debe sacar a la luz. Entonces, la valoración y refuerzo de las competencias a través de las habilidades interpersonales y “know how” contribuye a la autoestima de los usuarios. Esta fase de refuerzo, que es esencial en el proceso de empoderamiento, ha llevado al desarrollo y mejora de las herramientas y medios implementados en la ayuda social como se indica:

1. PROMOVER LA AUTOESTIMA

“La necesidad de reconocimiento y validación es claramente una necesidad humana fundamental”, Florence Stinglhamber⁷.

La autoconfianza implica conocerse a uno mismo y creer en tu potencial y habilidades. Las experiencias de una persona contribuyen a la construcción de la autoestima. El usuario al que se le ayuda a menudo tiene una trayectoria vital compleja y dolorosa. Su situación precaria, independientemente de la causa, normalmente ha dañado su propia imagen y su autoestima. La carencia de autoconfianza es el gran freno y obstáculo para tomar acción. El reto es iniciar un cambio en la persona para que pueda creer en sus habilidades.

Según la psicoterapeuta Isabelle Filliozat, hay cuatro fases solapadas en la construcción de la autoconfianza desde la infancia en adelante.

LAS CUATRO DIMENSIONES DE LA AUTOCONFIANZA	INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL
1. La sensación de seguridad interna Ser reafirmado y protegido por el contacto físico, palabras alentadoras.	A través del lenguaje corporal desde el primer contacto/ intercambio con el usuario. El trabajador social establece un estado de benevolencia y un clima de confianza a lo largo de la fase de apoyo.
2. Autoconfianza Confiar en las propias sensaciones, emociones, sentimientos y pensamientos.	A través de técnicas de comunicación y escucha activa, el trabajador social ayudará al usuario a ser consciente de sus sentimientos/ reacciones y a valorar sus pensamientos.
3. Confianza en las propias habilidades Permitirse caer y volver a levantarse por uno mismo, ser respetado, adquirir habilidades.	A través del logro de objetivos diarios, hablar de problemas y acciones que se pueden llevar a acción, etc.
4. Seguridad en las relaciones Entender las propias emociones, aprender a hablar, comunicar una opinión.	Enseñándole a identificar sus sentimientos y emociones por ellos mismos y a través de otros, ayudándoles a expresar sus opiniones, asegurar el reconocimiento de otros.

⁷ Professor of organisational and human resources psychology at UCL*.



Este trabajo hacia el desarrollo de la autoconfianza se lleva a cabo mediante diferentes técnicas y herramientas que usan los trabajadores sociales, como por ejemplo entrevistas individuales, grupos de terapia y talleres de grupo.

1.1. Método de intervención y herramientas usadas por los profesionales

a. La Entrevista Individual

La comunicación es la base de todas las relaciones. El apoyo social es esencial. Debe ser transparente, honesta y clara. Se trata de crear una relación de confianza entre el trabajador social y el usuario.

En muchas organizaciones los trabajadores sociales ofrecen entrevistas individuales a las personas a las que ayudan. Esas reuniones presenciales (face to face) tienen objetivos muy diferentes, dependiendo del usuario y los problemas que se planteen. Sin embargo, las técnicas de entrevistas que se usan tienen como objetivo mejorar la vida de la persona a la que se ayuda.

Durante las entrevistas individuales esta valoración es mayoritariamente indirecta. El trabajador social a través de técnicas de comunicación específicas que se desarrollan a continuación, lleva a la persona gradualmente a ser consciente de sus habilidades y cualidades.

➤ El uso de la escucha activa por parte de los trabajadores sociales

Aquí el objetivo es crear un contexto que favorezca el intercambio y la aparición de una relación de confianza.

La escucha activa permite escuchar más allá de las palabras formuladas. Esto implica estar totalmente disponible durante una entrevista, pero también en momentos menos establecidos. En su libro, "On Becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy", Carl Rogers afirma que "cuanto más el sujeto ve (en el oyente) un ser verdadero, auténtico, empático, con respeto incondicional, más se alejará de un modo de funcionamiento estático, fijo e impersonal y más se acercará a un tipo de funcionamiento marcado por una experiencia de sentimientos personales de total aceptación, fluida y flexible."⁸

No importa si está en el contexto de un intercambio formal o informal, la escucha activa hará que el usuario hable de sus experiencias personales y mencionará temas que probablemente no hubiese mencionado en caso contrario. La escucha activa también nos permite captar toda la información verbal y no verbal y así definir un apoyo adaptado. Una frase emblemática de este proceso es una de un usuario durante una reunión con un educador: "no quiero dormir nunca más a la intemperie con este frío". Con esta simple frase el trabajador social entiende que ha habido una experiencia en la calle y que quizás la persona está preparada para hablar sobre ello.

⁸ Carl Rogers, Le Développement de la personne (On Becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy), p. 49, Dunod-InterEditions, 2005.



➤ **Apoyo y reconocimiento verbal**

El trabajador social sistemáticamente asume el esfuerzo del usuario, independientemente del área que concierne. Por ejemplo, una acción tan normal y banal como es llegar puntual para una cita o mantener una casa puede requerir un gran esfuerzo y energía por parte del usuario. Es, por lo tanto, una cuestión de transmitirles un refuerzo positivo y reforzarlos socialmente.

Siendo observador y comprometido, el trabajador social puede atestar verbalmente el progreso del usuario, quien se siente reconocido por sus habilidades y así puede desarrollar sus habilidades interpersonales.

Como ya se ha mencionado, es a través de los ojos de otros cuando la imagen de uno mismo se construye. Es muy satisfactorio para una persona saber que es apreciada fuera de la relación que tiene con el trabajador social. Este añade objetividad y refuerza el discurso. De esta forma, ellos no son los únicos que aprecian el esfuerzo y que se dan cuenta del progreso.

En la ayuda proporcionada a las familias migrantes por la asociación francesa France Horizon, los trabajadores sociales usan la verbalización durante las entrevistas individuales. Pueden alabar los esfuerzos de un usuario que intenta ir más allá de sus límites o imponen limitación en ellos mismos para cumplir con la cita. También pueden felicitar a las familias que han logrado solucionar un problema por ellas mismas, o halagar a una persona que ha tenido especial cuidado con su ropa, pelo o higiene.

➤ **Animar, Ayudar, Reafirmar**

Animando y ayudando a una persona en la implementación de un proyecto o el desarrollo de una idea, el trabajador social establece un sentido de efectividad personal. La confianza mutua es un factor que empodera a la persona y esto se demuestra en las palabras de un usuario: “puedo confiar en mí mismo, porque la otra persona confía en mí y me dice que puedo hacerlo”.

b. La organización de los grupos de terapia

En representaciones colectivas, en los “grupos de terapia” los participantes se colocan en círculo y hablan sobre sus problemas por turnos. Es cierto que nuestra investigación señala que los grupos de intervención se originaron en el campo médico, particularmente en el campo de la salud mental. Hoy en día los beneficios del grupo están cada vez más presentes en la intervención social. Christiane GIHR BOUCLET, una psicoterapeuta, publicó un artículo en 2012 titulado “El Grupo de Terapia, Un Espacio de Reconocimiento: desde el vínculo dañado al vínculo reconstituido”⁹, en el que identifica al grupo como el vector para “aprender a reparar un vínculo en la experiencia del intercambio (...) en la encrucijada entre el intra-subjetivo y el inter-subjetivo, entre lo social y lo intra-psíquico”¹⁰. Los grupos de terapia hacen posible moverse de un estado de introspección, identificación y conocimiento de las propias dificultades hacia un acercamiento más relacional que consiste en tener la capacidad de verbalizar las propias dificultades.

9 “The discussion group, a space for recognition: from the damaged link to the reconstituted link”, Christiane GIHR BOUCLET, psychotherapist—Gestalt magazine in 2012

10 <https://www.cairn.info/revue-gestalt-2012-1-page-113.htm>. Gestalt magazine (No. 41), pages 113 to 126



Durante nuestra visita a Jerez de la Frontera, la organización Proyecto Hombre presentó su servicio para prevenir los peligros de las nuevas tecnologías y de la digitalización. El grupo de terapia es una de las áreas en las que ellos trabajan con el target group. Los trabajadores sociales están a cargo de grupos de terapia de diferente temática, particularmente de la adicción a los videojuegos. Los participantes, mayoritariamente jóvenes de entre 15 y 24 años hablan en estos grupos. Cuentan sus historias y los medios que usaron para salir de su adicción. Tuvimos la oportunidad de conocer a uno de estos jóvenes. Durante nuestra reunión él expresamente afirmó que su participación en estos grupos había sido satisfactoria. Comprendió la importancia de esta ayuda y comprobó la utilidad de su experiencia para otros jóvenes en proceso de identificación.

c. Talleres de grupos

Los grupos de terapia son cuerpos colectivos en el que los individuos se reúnen para hablar del mismo problema.

Sin embargo, los talleres colectivos difieren de los grupos de terapia en que son un medio de desarrollo de las habilidades del usuario. Así, durante los talleres colectivos los beneficiarios se reúnen para trabajar en un proyecto común como, por ejemplo, cocinar, una actividad manual, un taller de costura, etc. En el trabajo social, el taller es una herramienta, un pretexto para trabajar en muchos objetivos, en particular la valorización de la persona.

Un artículo escrito por Céline Lepeltier, publicado en marzo de 2011 en la revista "Vie sociale nº3" y titulado "Empoderamiento en los Talleres de Cocina, entre problemas y práctica" describe como los talleres de cocina se convierten en herramientas para la intervención social y el rol que desempeñan en el desarrollo del empoderamiento. Según ella "los talleres de cocina llevan a la valorización de las personas y favorecen el desarrollo del conocimiento mientras se crean lazos...".

Estudios de Caso

La Casa dell'Angelo es un centro de menores que acoge a niños destinados a través del Tribunale per i minorenni (juzgado de menores). Este centro ofrece un taller colectivo de carpintería. El menor creará un producto (llavero, puzzle, juguete...). Esta producción es un elemento material específico que permite al menor ser consciente de que posee habilidades y que puede abordar y producir algo por él mismo. Ellos también se dan cuenta de la confianza que les procesan los supervisores, quienes les permiten manejar herramientas peligrosas. La dimensión grupal, en términos de valorización personal, es particularmente importante en estos talleres. También observamos la presencia de testigos del éxito de la persona a la que se le ayuda, que es valorada a través de los ojos de sus compañeros. Además, los participantes del taller se ayudan entre sí para llevar a cabo ciertas tareas. En el taller de carpintería de la Casa dell'Angelo el líder de las actividades explica que cuando un joven está en dificultad, a menudo es otra persona quien le ayuda y desbloquea la situación. El joven que ha proporcionado la solución es, por lo tanto, el más valorado.



En estos talleres el trabajador social ocupa el lugar de facilitador y es responsable del correcto funcionamiento del taller. De una forma menos directa se garantiza que cada participante sea valorado individual y colectivamente usando los métodos de verbalización descritos anteriormente. El trabajador social, a través de su observación y habilidades de análisis, propone un taller adaptado a las habilidades del beneficiario, para mejorar su valor y no situarlo en una situación de fracaso. En otros países los profesionales usan talleres grupales para permitir que las personas fortalezcan sus habilidades. Los supervisores de la asociación española HOGAR DE LA SALLE ofrecen talleres grupales para los menores extranjeros regularizados que reciben. De hecho, los jóvenes a menudo planean volver al colegio o encontrar una formación profesional. En antiguas clases, la estructura también ha puesto a disposición los talleres teniendo en cuenta los intereses de los jóvenes (construcción, peluquería, catering). Las habilidades, “hard skills” y “habilidades interpersonales”, que son los pilares de Empoderamiento, se expresan a través de un “role play”.

2. LAS “HARD SKILLS” Y “HABILIDADES INTERPERSONALES” DE LOS USUARIOS

Antes de trabajar en reforzar las habilidades y competencias, es necesario identificarlas. Cuando nos referimos a la noción de las competencias, estamos incluyendo los 3 procesos inseparables en los humanos: conocimiento, “hard skills” y habilidades interpersonales. El conocimiento se refiere al conocimiento adquirido durante la escolarización a través del aprendizaje, “hard skills” se refiere al conocimiento adquirido a través de la experiencia, la práctica en un campo, y las habilidades interpersonales se refieren al comportamiento, actitudes y valores de una persona, incluyendo las cualidades relacionales.¹¹ Cada persona posee estas tres competencias, pero se identifica a ella misma en una forma singular. La educación y la escolarización obligatoria le han dado a todos los ciudadanos acceso al conocimiento independientemente de su clase social. Las “hard skills” y las habilidades interpersonales evolucionan con el curso de la vida. Todos se esforzarán para desarrollarlas en ambas esferas, la social y la profesional. Por lo tanto, para la gente marginalizada y en situación precaria cada acción de la vida diaria (ir al médico, comprar, llegar puntual a una cita, presentarse, gestionar un presupuesto) requiere el desarrollo y refuerzo de estas habilidades. Muy a menudo, destacar estas habilidades diarias ayuda a elevar la autoestima (“tú eres capaz de”)

2.1. Métodos y herramientas de intervención usadas por los profesionales

En la ayuda socio-educacional los profesionales hacen uso de diferentes herramientas para ayudar a los usuarios a reforzar sus habilidades. Como ya se ha mencionado anteriormente, las entrevistas individuales y grupos de terapia se usan para mejorar la valía de las personas. Estas mismas herramientas se usan para

¹¹ <https://www.welcometothejungle.com/fr/articles/savoir-savoir-etre-savoir-faire-le-trio-gagnant-entreprise>. Consulted on 24/02/2022



identificar y reforzar los diversos conocimientos de los individuos. Sin embargo, es importante subrayar y destacar las habilidades de observación desarrolladas por los trabajadores sociales para detectar el lenguaje verbal y no verbal del usuario y para adaptar su discurso, actitud y ayuda para el comportamiento del mismo.

a. Observación

Philippe GABERAN, un conocido educador especializado y autor de numeroso trabajos en el campo de las ciencias educativas, menciona en su libro “Cien Palabras Para Ser Educador, un diccionario práctico de la vida diaria” a la observación como “una de las primeras habilidades del educador”. De hecho, la observación es una habilidad fundamental desarrollada por el educador pero también por todos los trabajadores sociales desde el primer momento. El autor añade que “a través de la observación cercana y cuidadosa, el educador es capaz de detectar actitudes, gestos o palabras que anuncian un cambio”. En su práctica, los trabajadores sociales observan el lenguaje verbal y no verbal y lo analiza para proporcionar una respuesta apropiada. En el trabajo del educador, la observación es parte de la práctica y es una herramienta indispensable para la ayuda a los más vulnerables. Por ejemplo, durante las entrevistas, deberíamos observar ciertas actitudes que sugieren cansancio (gestos faciales tensos, bostezos, dificultad en la comprensión, habla incoherente, llanto). Entonces podemos preguntar a la persona acerca de las razones de este cansancio y proponerles un plan de acción para ayudarle. Como parte del refuerzo de las diferentes habilidades, el trabajador social usa las habilidades de observación para evaluar el comportamiento del usuario durante una entrevista (habilidades interpersonales) y/o su conocimiento del sistema administrativo francés (hard skills).

3. REFORZAR EL CONOCIMIENTO DE LOS COLEGAS INSTITUCIONALES

Sea cual sea el campo en el que trabajan los trabajadores sociales (discapacidad, protección al menor, integración profesional y social de personas excluidas, etc), se enfrentan con un público que tiene poco o ningún conocimiento del funcionamiento de las instituciones, así mismo como de sus derechos y deberes como ciudadanos.

3.1. Aumentar el conocimiento de los usuarios para el acceso a sus derechos

El trabajo social hace posible crear un vínculo y actuar como puente entre el usuario y las estructuras de ayuda. Esto significa que el rol primario del trabajador social es proporcionar a los usuarios toda la información que concierne a sus derechos en varios campos como el legal, la salud, y/o el socio-profesional. Sin esta guía y apoyo, las personas en situación vulnerable, con poco o ningún conocimiento del sistema social, permanecerán en una situación de angustia.

“Trabajar juntos” es una práctica común en el campo de la ayuda social, que es muy necesaria en una sociedad que está sufriendo cambios sucesivos, dejando poco espacio para la verdadera



integración social. Cada profesional tiene su propia cualificación y campo de intervención. De esta manera, un educador no tendrá las mismas habilidades que un consejero laboral o un enfermero. La colaboración, se está convirtiendo entonces en una herramienta esencial para la ayuda social de individuos o familias, particularmente aquellas que tienen varios problemas de distinta índole (legal, de salud, parental, doméstico, etc). Esta colaboración puede ser entre profesionales dentro de la asociación responsables de la ayuda social, o externo, dependiendo de las dificultades que se presenten. Por ejemplo, en el área de los derechos de las mujeres víctimas de violencia doméstica, los profesionales pueden buscar ayuda o consejo de las organizaciones que tratan específicamente con estas mujeres, o como en el caso de menores no acompañados, se puede buscar en asociaciones que tratan con este asunto consejo particularmente de naturaleza legal.

Estudio de Caso

Otro ejemplo de colaboración entre asociaciones e instituciones es la “Casa de la Mujer” situada en Jerez de la Frontera, en Andalucía, donde el ayuntamiento proporciona unas instalaciones para recibir sin cita a las mujeres víctimas de la violencia. Pueden acudir allí para buscar información sobre sus derechos, que les guíen y acompañen hacia otros servicios si desean denunciar, abandonar su hogar o recibir ayuda para rehacer sus vidas. Este tipo de colaboración existe en muchas otras ciudades andaluzas, que tiene como principal misión la protección y prevención de la violencia hacia las mujeres y la lucha por sus derechos.

Para iniciar la pirámide de Maslow y su teoría de las necesidades presentada anteriormente, la fase de refuerzo en el proceso de Empoderamiento permite al usuario adquirir los medios y habilidades para acceder a los niveles 3-4 de la pirámide, llamados la necesidad de pertenencia y la necesidad de la autoestima. El papel del trabajador social en la ayuda proporcionada es esencial para acercar al usuario a la integración y emancipación social.

BIBLIOGRAFÍA:

- Philippe GABERA, “Cent mots pour être éducateur: dictionnaire pratique du quotidien” (A hundred words to be an educator, a practical dictionary of everyday life). Édition Erès.
- Michel Parazelli, Mathieu Bourbonnais, “Empowerment in social work: Perspectives, lessons and limitations” In Sciences & Actions Sociales 2017/1 (N° 6), pages 23 to 52
- Claire Jouffray, Développement du pouvoir d’agir des personnes et des collectifs (Development of the power of action of individuals and groups), ed Brochet
- Céline Lepeltier “Empowerment in ‘kitchen workshops’, between issues and practice” In La Vie Sociale, n°3 , March 2011
- Christiane Gihir Bouclet, “The discussion group, a space for recognition, From the damaged link to the reconstituted link” In Gestalt 2012/1 (n° 41), pages 113 to 126



TOMA DE ACCIÓN

“La autonomía está basada en la capacidad de la persona para hacer elecciones, asimilar sus propias decisiones, sentirse responsable de sus acciones, saber cómo posicionarse en relación al orden social, ser coherente con sus valores, identificar las normas y leyes que respeta y ser consciente de por qué las respeta”.

– Edgar Morin



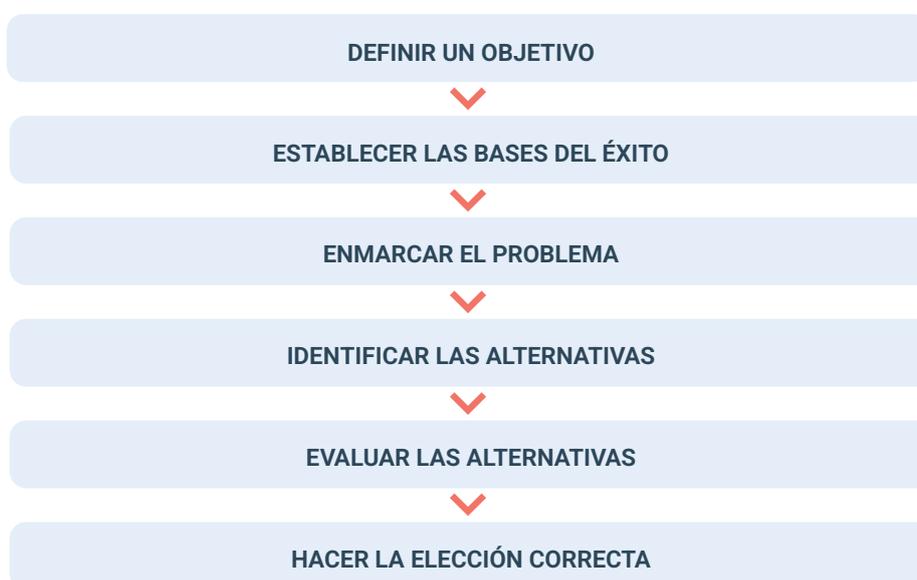


Esta última etapa del viaje del empoderamiento está ligada a la habilidad del usuario para tomar acción. Esta etapa sella el logro de la autorrealización hacia la realización social, el último nivel en la pirámide de Maslow.

1. TOMAR ACCIÓN

Entonces, tomar acción es un paso clave en el desarrollo de la autonomía de la persona, ya que esta etapa requiere la habilidad de la propia toma de elecciones y de los resultados en la toma de decisiones

Alan Rowe and Richard Luecke¹² propone una definición de la toma de decisiones que se puede resumir de la siguiente manera:



Por lo tanto, el proceso de toma de decisiones implica varias fases. Como Rowe y Luke explican: “una pregunta vagamente enmarcada nunca será contestada. Por otro lado, si tú enmarcas un problema adecuadamente estás en la mitad del camino hacia la solución”. Añaden que “la búsqueda de alternativas es esencial para la toma de decisión (...). Sin alternativa no hay elección real”. Tomar una decisión y tener la responsabilidad de las elecciones de uno mismo es una acción difícil en sí misma, e incluso más para el usuario que sufre una falta de confianza o que duda de su competencia. A menudo esto lleva a una delegación de la toma de decisiones a el trabajador que le ayuda. A la larga, esta fase subordinada se convierte en automática para el usuario que es incapaz de tomar acción. Para revertir esta tendencia el trabajador social usa varias técnicas y herramientas a través de la ayuda hacia la autoestima y el autodesarrollo.

¹² “The essentials of Decision Making” Alan Rowe and Richard Luecke, 2017



1.1. Métodos y herramientas de intervención

El trabajador social¹³ ayuda a la persona analizar y diagnosticar el problema. para ello deben lograr crear una relación de confianza para tener un intercambio constructivo. Esto implica el uso de varias habilidades como la escucha activa y el refraseo de información para asegurar el mismo nivel de compra de comprensión de la situación y los problemas. Es esencial que el profesional tenga conciencia sociocultural y multicultural combinada con la empatía de ser capaz de acompañar a la persona correctamente. Cuando esté problema y objetivo de definición del trabajo está hecho, el trabajador trabajador social llevará a la persona a evaluar las posibilidades soluciones o “alternativa” para analizar sus capacidades y conocer su entorno. Este trabajo ya se ha iniciado en la parte de refuerzo pero algunas veces puede ser necesario revisar las habilidades de la persona previamente para hacer que el vínculo con el problema diagnosticado. en esta fase el profesional puede necesitar clarificar simplificar popularizar el problema y las habilidades de la persona. Por lo tanto, ellos deben proporcionar una comunicación adaptada a cada persona. el profesional debe tener habilidades de resolución de problemas para ser capaz de guiar a la persona.

La persona ayudada desarrollará su habilidad de hacer elecciones teniendo en cuenta sus capacidades derechos y deberes su entorno y la sociedad en la que vive junto

a. El proyecto individualizado

El proyecto individualizado es la primera herramienta que se necesita para acompañar este proceso hacia la emancipación. Se presenta con la forma de un cuestionario su objetivo es definir junto con la persona las áreas de apoyo que necesitan ser trabajadas Se usa en todas las áreas de intervención social: infancia, empleo, acceso a la vivienda, presupuesto salud,etc. En el proyecto individualizado las acciones que se llevan a cabo serán nombradas con una fecha límite y los medios para lograrlo. El trabajador social debe garantizar que los objetivos precisos y logrables se definan con la persona. Esta herramienta se usa a lo largo del periodo de ayuda para discutir las acciones implementadas por la persona y los puntos positivos y negativos de la acción tomada.

Estudios de caso

“Acogida para las mujeres víctima de la violencia doméstica” España

Por ejemplo en la asociación casa de la mujer en Jerez de la Frontera una mujer que ha sido víctima de la violencia doméstica es acogida durante 3 días cuando ella abandona el hogar. Durante estos 3 días el trabajador social le explica sus derechos (Recursos relacionados procedimiento de separación custodia de los niños etcétera) y los próximos pasos posibles según su situación. Se le puede ofrecer a una persona abandonar el área donde ella vive mudarse a un

¹³ Les Soft skills se definen en el glosario del anexo



alojamiento seguro e irse y vivir con una familia...

De media las mujeres que son víctimas de la violencia doméstica hacen 7 viajes de vuelta antes de abandonar el hogar, este hecho debe ser integrado por el profesional en el proceso de salida. Al final del periodo de acogida de 3 días las mujeres deciden si volver o no al hogar. Este periodo de aislamiento permite que la mujer se sienta protegida, qué es esencial para una toma de decisión informada y razonada.

“Oficina francesa para la inmigración e integración” Francia

Otro ejemplo es que la persona que necesita asilo tiene la elección de aceptar o rechazar el alojamiento ofrecido por la oficina francesa de inmigración e integración (OFII). El rechazo de este resultado de referencia en la pedida de sus derechos y las condiciones de recepción material (CMA), que cubren el permiso de asilo referencia a las estructuras de alojamiento y ayuda del trabajador social. Si la referencia es rechazada la persona está por lo tanto privada de sus derechos a recursos alojamiento y ayuda.

En este caso es esencial que la persona ayudada sea consciente de las consecuencias de su elección: tendrá que tomar responsabilidad de su decisión y de las consecuencias de la misma. En tales situaciones el rol del trabajador social es explicar a la familia sus derechos y las consecuencias.

En estos ejemplos, la tarea del trabajador social posiciona a la persona en el centro de las decisiones, preguntándole y animándole a pensar. Para la toma de decisiones el tiempo es un parámetro a tener en cuenta. Sin embargo, los obstáculos se pueden observar en ayuda para la toma de decisiones. Por ejemplo, para los migrantes la barrera del lenguaje puede implicar una relación de dependencia objetiva con el trabajador social. Para este grupo la intervención de un intérprete puede ser necesaria.

La intervención de un profesional con la persona que procede de una petición de su organización fundadores. La misión del profesional no debe influenciar la decisión de la persona. Deben mostrar imparcialidad y objetividad entre el objetivo de la persona y lo que se le pida que haga. Deben tener cuidado y ser tan neutral como sea posible en su guía. esto también aplica opiniones personales y valores que no deben interferir con la toma de decisión de la persona. Las mujeres que son víctimas de la violencia doméstica pueden entonces volver a casa con su compañero sin el juzgamiento el profesional la interferencia con su elección.

El apoyo en la toma de decisiones es un proceso que se puede repetir varias veces antes de que la persona sea capaz de decidir por ella misma. El profesional debe ser consciente de que la fase de toma de decisiones toma un tiempo.



2. Poner en acción:

El trabajador social tendrá un papel importante en la guía de la persona hacia la acción, teniendo en consideración habilidades pero también debilidades. Esto requiere empatía conciencia sociocultural, escucha activa y confianza en las habilidades de la otra persona hay una noción de respeto por la dignidad de la persona que incluye tener en cuenta su historia, sus relaciones, sus posibles dificultades para proyectarse a sí misma y en llevar a cabo sus proyectos. La acción bebé conseguirse y por lo tanto pensarse y diseñarse para este propósito. La habilidad del profesional para tomar la iniciativa será un factor determinante. La persona no será expuesta al límite de sus habilidades o emplazada en una situación de imposibilidad para evitar ponerla en dificultad o incluso en una situación de fracaso. El profesional espera a está reflexión o intercambio para desarrollar sus habilidades de pensamiento crítico, autonomía y confianza personal. Siguiendo esta acción el profesional debe llevar a cabo una reflexión sistemática con la persona a la que se le ayuda con los efectos de esta acción y la lección aprendida. Las dificultades encontradas durante la acción no deben verse como un obstáculo, sino como el resultado de una dificultad que no había sido identificada anteriormente. Entonces, es cuando el profesional debe hacer que la persona reflexione sobre esta dificultad y las soluciones para resolverla. Este trabajo lleva a la definición de una nueva acción que permite que se resuelva la dificultad para volver a la acción inicial. Esto no es un fracaso sino un desarrollo. Está reflexión, que viene de la persona ayudada, permitirá que la acción se repita y que se presente una nueva. Esto le llevará a un sentimiento de logro, éxito o satisfacción la persona valorada en esa acción te acercará al principio de la emancipación.

2.1.2. Métodos y herramientas de intervención

Para implementar está reflexión el profesional podrá usar dos técnicas de intervención: la entrevista individual y/o el taller de grupo. El profesional podrá confiar en el proyecto individualizado o preparar una entrevista y los tema desarrollado durante los talleres colectivos. podrá ser útil repetir las entrevistas o talleres grupales varias veces para avanzar al ritmo de la persona y permitir tiempo para la reflexión y el análisis entre cada reunión.

Estudios de caso

El principal objetivo del centro CÁRITAS en Italia es ayudar a los sin techos a encontrar una casa. Habiendo notado las limitaciones de un sistema de ayuda tradicional, está asociación eligió adoptar la el modelo casa primero donde la casa está en el centro del proyecto. Este modelo cambia radicalmente la forma de trabajar y la relación con el beneficiario. El 30% de la ayuda está dedicada a la habilidad de vivir en la casa mientras que el 70% de la ayuda está dedicada a la habilidad de adaptarse a un nuevo entorno. Este es el acto de poner en acción a las personas que están en el corazón de la ayuda. El profesional tiene un rol de ayuda, pero también de intermediario. Ellos desarrollan o mejoran las habilidades de la persona a la que se le



ayuda, como por ejemplo la creación de vínculos sociales, manejo de presupuesto y la habilidad de crear relaciones entre vecinos. También demuestran habilidades de mediación.

Para ser más específicos, después de haberse tomado un tiempo para hablar con la persona ayudada, y haber trabajado sus habilidades sociales de escucha y de construcción de relaciones, el profesional hace que la persona se presente en su vecindario para iniciar un contacto y por lo tanto crear una relación.

La congregación religiosa Hogar La Salle, en Jerez de la Frontera España ofrece diferentes servicios a un abanico de hombres migrantes regularizados de edades comprendidas entre 18 y 20 años. En particular, tiene un centro de alojamiento y un centro de formación el cual es interesante para ilustrar la implementación del proceso de empoderamiento. Este centro tiene habitaciones con todo el equipamiento necesario para aprender una negociación. Los jóvenes son situados en una situación con habilidades interpersonales específicas y hard skills, mejorando sus habilidades personales y profesionales las cuales ya habían adquirido y ayudándoles a desarrollar unas nuevas. El formador debe mostrar flexibilidad y conciencia sociocultural, adaptándose a cada estudiante según su historia y las destrezas previamente adquiridas. La escucha activa y el intercambio entre el formador y el estudiante construye confianza que es esencial para desarrollar el resto del curso de formación. El profesional también debe exponer sus destrezas de liderazgo para llevar al grupo hacia un objetivo común que genere solidaridad. Son capaces de manejar las emociones y el estrés de cada individuo para que los estudiantes puedan transformarla en fortaleza personal en este caso los jóvenes desarrollan sus habilidades en relación con ellos mismos y el grupo. Empiezan a identificar su lugar en el grupo y a desarrollar habilidades sociales como la autoconfianza tomando la iniciativa y el trabajo en equipo. Más allá de estas últimas habilidades, desarrollan o identifican habilidades profesionales ya queridas como la habilidad de aprender a aprender, la creatividad, la organización del tiempo, la planificación y sobre todo el trabajo en equipo. Poner las habilidades en acción es el núcleo de la formación y, por lo tanto, permite que el joven valore y aplique sus habilidades para desarrollar su pensamiento crítico y para encontrar los recursos para evolucionar.

Sin embargo, el profesional debe vigilar la estabilidad de esta puesta en acción. El fracaso puede llevar a efectos negativos incapacidad o devaluación. de la misma manera, aunque la cuestión de tiempo es importante, no no debe llevar a tardar mucho tiempo con el riesgo de que la acción sea pospuesta o incluso abandonada.

El profesional debe garantizar que tiene el suficiente tiempo para animar este intercambio para evitar que se abrume por la carga de trabajo y por su deseo de avanzar rápidamente en la ayuda. De hecho, si se pone la persona en acción en un ejercicio que no domina o para el que no están preparados, cómo en CÁRITAS, esto puede conducir al fracaso en la conexión con el vecindario, y por tanto, al aislamiento de la persona. Así es como las debilidades de una persona deben tenerse



en cuenta he identificarse mediante la escucha activa

El profesional juega un papel importante en la escucha, construcción de la confianza y valoración del joven para que no se desmoralice en el caso de enfrentarse con dificultades en su aprendizaje, sino que por el contrario, sea capaz de confiar en su entorno.

A través de su ayuda, el profesional trabajará en la emancipación de la persona en diferentes áreas de la vida diaria: la autonomía no profesional, lo social, lo psíquico, lo psicológico, etc. Se necesita que el profesional proporcione información sobre los pasos que se deben tomar para encontrar un trabajo, una casa, acceso a cuidado, etc. Ellos se adaptan a las habilidades de la persona y ajustan su práctica según sus habilidades. Por ejemplo, pueden invitar a la persona a ir a una administración ellas mismas a informarse sobre un procedimiento. Si la persona necesita ser reafirmada ellos pueden revisar con la misma la información que necesitan. LLevando a cabo estas acciones en solitario la persona se hará cada vez más autónoma, ganando confianza y, consecuentemente, emancipación.

3. Emancipación:

La emancipación es la fase final del proceso de empoderamiento de la persona. Este proceso le permite al individuo desarrollar su comprensión del mundo y su capacidad de toma de decisiones. Más precisamente, se trata de liberarse de una autoridad, un poder o un control.

Promover la emancipación de otro, debe hacerse con las palabras del educador brasileño Paulo Freire en mente: “nadie libera a nadie y nadie se libera completamente solo. Las personas se liberan en compañía los unos de los otros” (Pedagogía de la Opresión 1974). Por lo tanto, es necesario ser capaz de actuar personal y colectivamente en el entorno y ser capaz de modificar las relaciones sociales de dominación de una manera más equitativa

Este proceso permite que la gente ayudada cambie su perspectiva de sí misma y de la sociedad y desarrolle su capacidad de expresar una opinión, compartir sus experiencias y habilidades y potencial, participando en acciones colectivas.

Según el Consejo Nacional de Leyes para combatir la pobreza y exclusión social en Francia, “el término participación se refiere a intentos de proporcionar a individuos un papel en la toma de decisiones que afectan a una comunidad. En cuanto al nivel de implementación de la ley, el término participación se refiere a participar en una acción colectiva. Para las personas que experimentan pobreza o exclusión social la participación es una oportunidad me das tu opinión, hacer ver sus condiciones vitales, compartir su experiencia”

Método de intervención y herramientas

Las diferentes fases de empoderamiento desarrolladas por el profesional llevan a la persona a emanciparse hasta que se hacen autónomas. El papel del trabajador social es continuar estando presente, pero de una manera más distante, el trabajador social debe ayudar a guiar y permitir que la persona tome un papel más activo en



su vida diaria.

El profesional debe mostrar liderazgo y habilidades de organización y manejo del tiempo en su papel como trabajador social. Sin embargo, es necesario que acepte compartir el poder de decisión y la responsabilidad para reconocer el conocimiento de cada persona, para que los usuarios puedan expresar sus opiniones y comunicar sus necesidades. Facilitar entrevistas grupales o individuales es una habilidad esencial para que el profesional sea capaz de guiar a las personas a su vez permitiéndole expresarse libremente.

Estudio de caso

El consejo de vida social

El consejo de vida social (CVS for Conseil de la Vie Sociale)
En Francia, la expresión de los derechos del usuario es una forma de participación de la persona para garantizar sus derechos y su participación en el funcionamiento del establecimiento (ley del 2 de enero de 2002, renovando la acción social y médico social entonces decreto número 2004 guión 287 del 25 de marzo de 2004). Este cuerpo colegiado que debe funcionar democráticamente debe celebrarse una vez cada 4 años. Un buzón de sugerencias también se puede poner a disposición de las personas para permitirles hacer propuestas externas a este cuerpo. Esta es una forma diferente de comunicación que puede ser apropiada para aquellas personas que no se sienten cómodas hablando en grupo. De la misma manera, un libro de quejas debe colocarse en la recepción de cada establecimiento para permitir que las personas se expresen. En Francia, el centro de alojamiento colectivo para buscadores de asilo propone un consejo de vida social semanal donde las demás propuestas son responsabilidad tanto de los trabajadores sociales como de la gente alojada. Es un lugar de intercambio y expresión donde las personas participan en la vida del centro y pueden hacer propuestas para el grupo. Eso está dentro del marco en el que serán capaces de desarrollar sus habilidades como hablar en público, ampliar sus vidas, tolerancia, autoconfianza y autoestima

La ayuda e instalaciones de alojamiento para las mujeres víctimas violencia son un perfecto ejemplo de facilidades que trabajan hacia la búsqueda de la emancipación. Las mujeres a su cuidado a menudo han perdido toda la confianza en sí mismas. Contactar con una organización especializada en violencia doméstica es un primer paso en un proceso que puede llevar a la emancipación. En particular, a las mujeres se les ofrece la oportunidad de reunirse en el centro de día donde se les protege, donde se benefician de la escucha activa y donde se les valora. Los grupos de terapia se establecen para ayudarla a ganar autoconfianza y confianza en otro y para aprender sobre sus puntos fuertes y debilidades. Eso les lleva a la autoconciencia. Algunas mujeres volverán a su hogar pero, algunas veces, esto es una fase antes de retroceder y ser informadas de sus alternativas. El trabajo realizado por los profesionales, los



grupos de terapia y los psicólogos ayuda a las mujeres a liberarse de esta limitación. Gracias a su pensamiento crítico desarrollado o recuperado, algunas mujeres son capaces de hablar de sus experiencias pasadas. Ellas pueden atender a otras mujeres profesionales o estudiantes y participar activamente en las campañas de concienciación sobre la violencia doméstica.

El Consejo de Vida Social permanece como una herramienta obligatoria en Francia (ley 2002/2) que puede establecerse por las instituciones sin consulta a las personas ayudadas. Sin embargo, hay que cuidar no usar al público como un instrumento con el solo propósito de cumplir con la ley. El trabajador social debe asegurar que el grupo se exprese de manera benevolente y que todo el mundo exprese sus ideas libremente sin ser juzgadas.

En el contexto de la emancipación de la persona hay que tener cuidado de no darle demasiadas responsabilidades. Incluso cuando la persona está en el proceso de desarrollar sus habilidades y autoconfianza no todo es una cuestión de habilidades y voluntad, y el profesional debe ser consciente de las limitaciones inherentes a la persona. Por lo tanto, el profesional debe tener en mente el viaje de ayuda de la persona y el proceso de emancipación.

La emancipación lleva a la persona a liberarse de la sociedad y a tener un mejor entendimiento de su lugar en ella. Este acercamiento le permite ser activo y anticipar su vida diaria y lugar en la sociedad, iniciando y encarnando el concepto de la ciudadanía activa.



CIUDADANÍA ACTIVA





PARTICIPACIÓN ACTIVA EN LA COMUNIDAD

La ciudadanía activa se promueve frecuentemente a través de los grupos de participación para aumentar el impacto y la efectividad. El individuo que desea comprometerse y ayudar a la sociedad en la cual vive, es consciente que tendrá menos impacto si actúa en solitario. La ciudadanía activa es querer participar en la mejora de la sociedad, no solo por uno mismo sino que también por otros o por el grupo. Trabajar juntos preserva las aspiraciones del individuo y el grupo. Esto puede tomar la forma de diversas acciones como las peticiones, manifestaciones, pero también simplemente el voto democrático, el pago de impuestos o el voluntariado. Nos recuerda que pertenecemos a una comunidad, “urge a las personas a comprometerse con el mundo que les rodea”¹⁴. La acción colectiva permite compartir ideas y habilidades que pueden resultar en una gran eficiencia y lograr el objetivo deseado.

1. Promover las redes sociales/territoriales/institucionales: Los grupos informales o formales, una herramienta para la emancipación hacia la ciudadanía activa.

La creación u organización de los grupos formales o informales para hablar sobre experiencias comunes es una manera de participación activa en la sociedad. Esto permite a las personas interactuar con otras, emanciparse y desarrollar confianza en ellas mismas así como en otras. En los últimos años, se ha destacado la experiencia en contraste con la educación, conocimientos o predisposición de los individuos. Como el sociólogo François DUBET explica, “En un conjunto social que ya no se define por su homogeneidad cultural y funcional, por sus conflictos centrales y por movimientos sociales centrales de igualdad, los individuos y las instituciones ya no son reducibles a una sola lógica, a un papel y a una programación cultural de comportamientos.”¹⁵.

Por lo tanto, el rol del grupo es ofrecer a los usuarios un espacio de confianza y libertad, un lugar de expresión e intercambio que puede contribuir a su integración e independencia hacia la emancipación.

1.1. Representar tu grupo

Las redes y comunidades se crean de forma natural o no, a menudo gracias o debido a tratos comunes o características. Estos pueden ser opiniones, costumbres culturales, tratos físicos, actividades, etc. El hecho de reunirse es una manera de hacerse visible en la sociedad, luchar contra el sentimiento de sentirse excluido o invisible. En este caso, el objetivo es destacar estos puntos de convergencia, hacerlos notables y hacer que las voces de estos individuos constituyan el

¹⁴ Citoyenneté active (Active citizenship), Tom HAWTHORN, <https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr>.
¹⁵ François Dubet: *Sociologie de l'expérience* (Sociology of experience), Paris, Seuil, 1995



grupo de escucha.

Frecuentemente, la representatividad se lleva a cabo mediante las opiniones políticas o las diferencias sociales. Constituye un “derecho a ser representado” como Sieyès se refiere en su panfleto ¿Qué es el Tercer Estado? El individuo es, antes de ser parte de una sociedad o población, un sujeto único y auténtico que tiene un derecho individual de expresión, acción y participación. La co-construcción de un discurso común entre las personas permite al grupo y los individuos a emanciparse.

Es importante actuar para permitir que el usuario se emancipe, actuar para crear vínculos o acercarse a los grupos que pueden representarles a distintos niveles: político, social, profesional, etc.

1.2. Método de intervención y herramientas

El profesional debe guiar al usuario dándole la oportunidad de saber tanto como sea posible sobre sus derechos, y debe ser de mente abierta y paciente, escuchar y empatizar, a la vez que atento al comportamiento y lenguaje que se usa. Los profesionales también necesitan ser flexibles y organizados para tratar con este aspecto de la ayuda. Para incentivar la participación activa, el profesional puede organizar los talleres con el objetivo de unir a los miembros de un grupo, o bien dirigir al usuario a los grupos ya existentes. El propósito es dar acceso completo a los usuarios a un espacio de comunicación privilegiado y protegido, para adquirir curiosidad intelectual, amplitud de miras pero sobre todo una habilidad para comunicar emocionalmente, con claridad, serenidad y seguridad. El grupo entonces se convierte en un medio para que el usuario actúe con confianza y que adquiera conocimientos y habilidades; como por ejemplo hablar y confrontar diferentes opiniones o puntos de vista.

Estudios de caso

➤ El grupo de terapia es una herramienta frecuente de los profesionales en toda Europa. Este es el caso, por ejemplo, de la asociación española Proyecto Hombre, que trabaja en un programa de ayuda para menores. Los profesionales acogen y ayudan mayoritariamente a aquellos adolescentes que tienen graves problemas de adicciones y desórdenes de la conducta. Esta asociación ha creado grupos de terapia para ayudar a sus usuarios.

➤ De la misma manera, como parte de su programa “FACE ô Femmes”, la asociación FACE en Francia establece grupos de terapia para los usuarios a los que ayuda. El objetivo de la asociación es permitir a un grupo de mujeres (aquellas que provienen de zonas desfavorecidas y buscan un trabajo) acabar con su aislamiento y ganar de nuevo su autoconfianza mediante el efecto del grupo. Los talleres se crean para estas mujeres que comparten sus experiencias, rehacen sus vidas ayudándose unas a otras con sus proyectos profesionales, y toman las riendas de sus vidas.



➤ La ONG “Defence for Children” en Italia organiza grupos de terapia y favorece la participación de los niños en la creación del borrador de las leyes sobre los derechos de los menores. Se forman grupos de niños para analizar y comprender los elementos que determinan las violaciones de esos derechos. Se forma a los niñas para crear concienciación y adquirir conocimientos así como destrezas en el ámbito legal. Finalmente, se organizan mesas redondas con jueces y representantes del estado italiano. Los niños tienen la oportunidad de expresar sus opiniones en el borrador de las leyes las cuales les afectan de forma directa. Se reúnen para garantizar que sus voces son escuchadas y que se tienen en cuenta sus puntos de vista.

1.3. Actuar como un grupo para promover el cambio social

“...la creencia de que hay efectos colaterales entre el compromiso social y la participación política: los ciudadanos que se integran e involucran en una organización de sociedad civil, tarde o temprano, también de implican en asuntos políticos.”¹⁶

Widmaier Benedikt

La discriminación e intolerancia a menudo se basan en la carencia de conocimiento del otro o de su cultura. El grupo permite el compartir conocimiento e información para garantizar la comunicación y difusión externa para cambiar la forma de pensar. El grupo incentiva la reflexión colectiva y la acción, un mejor compromiso e involucración en la sociedad. El involucrarse socialmente también puede adoptar una forma política. Puede referirse a respetar los derechos y deberes como votar o pagar impuestos, así como el derecho a huelga o presentarse a elecciones: el individuo contribuye a la vida de la sociedad y participa en la cohesión social¹⁷.

1.4. Método de intervención y herramientas

Los trabajadores sociales necesitan ser creativos y convincentes para hacer que el usuario avance y tome iniciativas. Los profesionales pueden crear conciencia en los usuarios de ciertas causas sociales para animarle a tomar acción a través de reuniones o actividades (creación de pósters, talleres, etc) organizadas para estimular su interés.

El profesional de manera desligada y benevolente permite al usuario desarrollar sus habilidades comunicativas, espíritu de síntesis y facilidad para poner los temas discutidos en perspectiva. De esta forma pueden desarrollar sus habilidades de comprensión y herramientas de comunicación. Deben dar prioridad a los espacios donde las personas pueden expresarse y crear acceso a los mismos.

¹⁶ Widmaier Benedikt, “Chapter 8. Active citizenship 3.0/2020: youth participation and social capital after post-democracy” In: Council of Europe editions, Points de vue sur la jeunesse (Views on youth) - Volume 1. 2020 – Quelles perspectives ? (Which perspectives?) Strasbourg, Council of Europe, “Hors collection”, 2014, p. 131-147. DOI: 10.3917/europ.coll.2015.01.0131 URL: <https://www.cairn.info/---page-131.htm>

¹⁷ Citoyenneté active (Active citizenship), Tom HAWTHORN, <https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr>.



Estudios de caso

- Este trabajo profesional es notablemente destacado por la Asociación Italiana “Nuovi Profili” creada en 2008 por unos jóvenes italianos que no se reconocían en el tan trillado concepto “segunda generación” y los prejuicios que conlleva la misma. La intención de la Asociación es hacerse conocer para ensalzar la pluralidad cultural de nuestras sociedades contemporáneas. La asociación lucha contra todas las formas de discriminación, promueve los intercambios culturales para el enriquecimiento mutuo y la coexistencia constructiva. Se apoya el multilingüismo así como la construcción de una conciencia crítica. La asociación intenta actuar mediante un centro cultural y educacional en Genoa, dónde varios servicios y actividades culturales didácticas y lingüísticas se ofrecen. También interviene en las clases a niños para promover la igualdad y la paz y luchar contra la discriminación debido a la ignorancia.
- La Asociación Francesa “Benenova” creada por voluntarios y profesionales permite que todo el mundo participe en acciones de voluntariado en su área. Su objetivo es conectar a los individuos que desean ser voluntarios en las asociaciones que lo necesitan. En su página web propone “oferta” de acciones grupales para diferentes localidades en Francia, en la cual los usuarios pueden registrarse proporcionando tiempo y energía para la comunidad según sus aspiraciones.
- Muchas instituciones francesas también han creado proyectos de unión con los ciudadanos. La ciudad de Angers, por ejemplo, distribuye “un presupuesto participativo” cada año para los ciudadanos que lo deseen. Los habitantes de Angers pueden aportar ideas para el plan del territorio las cuales se debaten, desarrollan y votan por los mismos ciudadanos. Se involucran a lo largo de este proceso y también en el desarrollo e implementación de los proyectos.

Los grupos son una manera de incentivar la participación activa de los usuarios en la sociedad para mejorar la situación y el mundo en el que viven ¹⁸. La participación en la vida de la sociedad puede significar involucrarse en el sistema asociativo (sociedad civil) pero también involucrarse en la vida pública (compromiso político), y de esta forma convertirse en un ciudadano activo.

¹⁸ Citoyenneté active (Active citizenship), Tom HAWTHORN, <https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr>.



2. Promover la participación en el diseño, desarrollo y dirección de los proyectos. Empoderamiento y Ciudadanía Activa: participación y desarrollo del proyecto

Cómo se ha mencionado anteriormente, hemos sido capaces de desarrollar el concepto de ciudadanía activa en todas sus formas y en particular cómo produce sus efectos mediante la confianza en los sistemas existentes.

En esta última parte, presentaremos los pasos y medios que pueden usarse por las personas que están saliendo de su situación frágil o vulnerable para intervenir en la sociedad de manera desinteresada en un proceso real de ciudadanía activa.

Bjenk Ellefsen, Jacques Hamel y Maxime Wilkins en su artículo “ciudadanía y el derecho a la ciudadanía de los jóvenes” describen la ciudadanía como “el asunto del vínculo que enlaza a cada ciudadano con la asociación política de la que es miembro y por medio de la cual se dan cuenta de “la buena vida ¹⁹”, qué es apreciada para ellos y en la cual se reconocen en todos los aspectos” ²⁰.

Este artículo pone de manifiesto el proceso que anima al individuo que está suficientemente satisfecho a crear proyectos orientados hacia la ciudadanía. ¿Cómo los trabajadores sociales pueden, a través de sus prácticas y herramientas, actuar como “incubadores”? De hecho, observamos que los trabajadores sociales llevan a cabo mediante sus misiones diarias un trabajo completo de construcción de la confianza valoración y concienciación de la condición y del potencial de los usuarios a los que se les ayuda. Conscientemente o no, este trabajo tiene un efecto en los futuros ciudadanos en proceso de integración en lo que refiere a sus posibles sentimientos de pertenencia, sus aspiraciones e incluso sus acciones.

2.1. Promover el concepto de ciudadanía activa primera fase: la herramienta de participación y el desarrollo del proyecto

La ciudadanía es la primera opción de consciencia colectiva voluntad general y asociación mutua.²¹

B. ELLEFSEN, J. HAMEL and M. WILKINS

El trabajador social ayuda al desarrollo y satisfacción de la persona a través de su involucración, en una relación socio socio educacional local y dentro de un marco de tiempo establecido. Este trabajo es mayoritariamente parte del proyecto educacional. El objetivo de este proyecto es ayudar a la persona a cambiar su visión de ella misma y ayudarla a visualizarse en el futuro para evolucionar y

¹⁹ The “good life” gives the community its *raison d'être* and confers on everyone its right to citizenship. This expression is understood, literally, as the right to perform the actions, to enjoy the privileges reserved for members of the community.

²⁰ B. ELLEFSEN, J. HAMEL and M. WILKINS: *La citoyenneté et le droit de cité des jeunes* (Citizenship and the right to citizenship of young people), article in *Sociologie et Société*, autumn 1999, p. 90

²¹ *ibid*



ganar confianza. La noción del proyecto, por lo tanto, tiene un lugar central en la intervención del trabajador social. El trabajador social y el usuario se reúnen regularmente para evaluar los objetivos del proyecto. De esta forma, el usuario es testigo y actor ver su propio trayecto. Además, el proyecto permite al trabajador social construir una legitimidad de intervención.

En sociología, el término “proyecto” fue usado en los años 70 para destacar la emoción de la acción en las teorías sociológicas que estaban entonces dominadas por cuestiones de determinismo social que pesaban en los individuos.

Autores como, por ejemplo, M. Crozier o A. Touraine han buscado reinstaurar un lugar para las iniciativas de los actores: individual o colectivo. Desde ese momento en adelante, la cuestión es cómo permitir a los actores escapar de un cierto fatalismo en lo que el sistema social que está a menudo repleto de una violencia simbólica y desarrollar un plan de acción y ser consciente que hay posibilidades para la acción que a menudo no está explotada.

El tema de la violencia simbólica está desarrollado por el sociólogo Pierre Bourdieu. Sugiere que las relaciones de dominación social están integradas por las clases dominadas tan pronto como la socialización o la integración comienzan como parte de la reproducción social. Los trabajadores sociales, por la virtud de su formación, deben ser conscientes de estas realidades sociales y pueden buscar mediante la información a los usuarios sobre sus derechos para proporcionarles las “ claves” para que puedan posicionarse en todos los estratos de sus vidas de una manera informada. Este proceso puede permitir a los usuarios ser conscientes de los determinismos sociales en el trabajo, en su situación e intentar liberarse de los mismos. En la práctica, el objetivo es dar información sobre los derechos, desarrollar el proyecto con el usuario teniendo en cuenta sus propios problemas y animarles a participar y activar el proyecto de forma positiva.

¿Cómo se relaciona esto con la ciudadanía activa? En este aspecto, la participación es clave y una dimensión indispensable de lo que constituye la ciudadanía activa.

2.1.1. Método de intervención y herramientas

En sociología, la participación se refiere a los intentos de dar a cada individuo un papel en la toma de decisiones que afecte a una comunidad. En el nivel de implementación de la norma, el término “participación” se refiere a participar en la acción colectiva. Para las personas que experimentan pobreza y/o exclusión social, la participación es una oportunidad de darles su propia opinión, de dar a conocer sus condiciones vitales y de compartir su experiencia, y para los profesionales puede llevarles a una mejora de las normas y leyes estando lo más cerca posible de las necesidades y expectativas de la población mencionada. El papel de los trabajadores sociales para atraer la participación de las personas a las que ayudan en este contexto, sería ser capaz de dar a los usuarios el tiempo para comprender los asuntos sobre los cuales se les pueden consultar o asociarlos y ofrecerles ayuda para los asuntos sobre los que no tienen



control. Por lo tanto, será una cuestión de ser capaz reproducir una temporalidad diferente bastante alejada de la emergencia o situación de crisis.

El primer paso es preparar al grupo al que se le ayuda mientras que se toma en consideración sus necesidades y habilidades para llevar a cabo el proyecto. Entonces, en un segundo paso es necesario crear espacios propicios para el desarrollo del proyecto. Esto le dará al grupo la oportunidad de ser informado, ser consciente y sentirse involucrado. Es esencial generar interacción y debate a la vez que se permanece en un espacio informal.

Estudio de caso

- El centro departamental para la Infancia y Familia (CDEF for “Centre Départemental Enfance et Famille”) de Loire-Atlantique, en Francia, se beneficia de un gran programa de rehabilitación desde 2015. La primera fase de rehabilitación iniciada por el departamento fue involucrar a los niños, trabajadores sociales, cuerpo técnico y vigilantes nocturnos en el diseño de las instalaciones. Junto con los educadores y los niños se crearon talleres para comprender los problemas y crear recursos y espacios lúdicos que estuvieran tan cerca cómo fuese posible de las necesidades de cada persona en el centro. Se escucharon y tuvieron en cuenta las opiniones de los niños, así como las necesidades de los educadores: ser capaz de trabajar de forma en que se respete la privacidad de las personas que se reciben, garantizando la necesidad de seguridad y asegurando el correcto funcionamiento de los servicios. Estos mismos niños, aunque estuviesen dañados por sus experiencias, serán los ciudadanos del mañana. Se ha construido un espacio para que ellos puedan sentirse protagonistas antes que cualquier otra cosa. Jean-Jacques Rousseau en el siglo XVIII: “nadie puede ser feliz a menos que disfruten de su propia estima” Julie or the New Heloise 1761.

Los obstáculos identificados

Relacionado con este ejemplo, el riesgo para los trabajadores sociales sería “hacer las cosas a su manera”, ponerse en la posición de los expertos y pensar que lo hacen mejor. De esta forma, ignoran el claro posicionamiento y lucidez que los usuarios a menudo les muestra.

Recomendaciones adicionales

Es importante que el usuario pueda desarrollar su creatividad y ser consciente de que puede intervenir y reflexionar sobre distintos temas solo o en grupo. Esta participación ayuda a desarrollar la autoconfianza y la empatía hacia otro.



2.2. El aumento de la participación en el desarrollo del proyecto: segunda fase

La asociación política requiere el compartir el bienestar en la forma de voluntad común, teniendo en cuenta las valías capaces de unir a individuos para que la ciudadanía ponga el cuerpo y las instituciones políticas al servicio de la misma. De hecho, la cohesión social generada por la ciudadanía emana de los proyectos y los valores compartidos por los ciudadanos ²².

2.2.1. Método de intervención y herramientas

Construir la legitimidad del trabajador social para intervenir con el grupo target.

Los trabajadores sociales construyen una legitimidad de acción con respecto al marco legislativo e institucional, pero también porque el usuario reconoce su derecho a intervenir en los mismos. En relación con las éticas profesionales, la legitimidad de intervención es una herramienta privilegiada en el marco de una relación de ayuda de calidad. Nutrida por la confianza, la exactitud, la reciprocidad y el respeto, esto puede llevar al progreso de un individuo en un momento específico de su vida.

Según P. GABERAN, la relación educacional se define así: “no es un proceso de reparación y normalización del individuo, sino que (la relación educacional) es un tiempo, un espacio a la vez inestable y seguro en el que una persona requerida por sus competencias ayuda a otra a pasar de vivir a existir [...] la relación educacional primero enseña aceptarse a uno mismo como es (la persona) para ser lo que quiera ser, en lugar de transformarse en lo que a otros, padres, instituciones y sociedad, les gustaría que fuesen” ²³.

Este método de intervención está construido conjuntamente por el compromiso de los trabajadores sociales y la cooperación de las personas a las que se les ayuda. Estas últimas deben ser animadas por un entorno seguro y estimulante para permitir que los usuarios desarrollen sus habilidades para llevar a cabo sus proyectos. Además, será necesario establecer límites de tiempo para monitorizar las diferentes fases del proyecto y evaluar lo que ya se ha conseguido.

Estudio de caso

El programa Cali (“mujer gitana”) es una de tantas acciones ofrecidas por el Secretariado Gitano del municipio de Jerez de la Frontera, en Andalucía (España). Esta asociación tiene como objetivo promover la identidad de las mujeres gitanas de la sociedad española. Todas las acciones sociales de esta asociación usan el empoderamiento como una herramienta privilegiada para ayudar a una comunidad particularmente estigmatizada.

La acción llevada a cabo con las mujeres gitanas es un trabajo de

²² B. ELLEFSEN, J. HAMEL and M. WILKINS: La citoyenneté et le droit de cité des jeunes (Citizenship and the right to citizenship of young people), article in Sociologie et Société, autumn 1999, p. 90

B. ELLEFSEN, J. HAMEL and M. WILKINS

²³ GABERAN P. - La relation éducative (The Educational relationship) – Ed. Erès 2010, p.14



autoestima antes de considerar que entren en el mercado laboral. Esto se consigue involucrando a las mujeres en talleres que se centran en el empoderamiento. El trabajo de ayuda se centra en el problema de los miedos y dificultades a los que se enfrentan en su vida diaria. El programa Cali intenta proporcionar respuestas y reafirmación ya que algunas participantes piensan que hacer determinadas actividades les harán perder su identidad gitana. Por lo tanto hay, de hecho, un trabajo importante de introspección en la identidad y una concienciación del papel central en el sistema familiar.

El programa proporciona espacio para debates, segregados con la finalidad de garantizar el respeto por las opiniones y experiencias de cada persona y trabajar hacia una mayor “empleabilidad”. De esta forma, animar la participación de las beneficiarias en los eventos promueve su identidad gitana. Esto incluye acciones dirigidas a traer los cambios en las organizaciones, sistemas y normas para acabar con los obstáculos que evitan la promoción socioeconómica de las mujeres gitanas, la defensa de sus derechos para la no discriminación o acceso a todos sus derechos como ciudadanas. Así mismo, la creación de conciencia y actividades de defensa legal y formación de profesionales ²⁴. La finalidad de este trabajo es desarrollar el pensamiento crítico, la asertividad y la autonomía de las participantes basándose en abre “ayuda grupal ²⁵”. también informará los asuntos multiculturales.

Obstáculos identificados

Para este grupo hay un gran riesgo de no ser capaz de apartarse de los determinismos sociales en el trabajo, ya que el poder y la influencia de la comunidad es demasiado fuerte. Por lo tanto hay un riesgo de fracasar.

2.3. El resultado del proceso de la ciudadanía activa: la realización de proyectos sociales

La misión del trabajador social es hacer que el usuario se encuentre el camino hacia.

la emancipación. El individuo ha evolucionado en varias esferas de la socialización: la familia, el grupo, la integración social y profesional. Se le ha ayudado para que sea completamente consciente de sus posibilidades de acción. El usuario debería ser capaz de intercambiar y crear conciencia, practicar actividades de carácter legal, crear grupos o asociaciones con la esperanza de tener un impacto en la sociedad.

Al final de este proceso, los usuarios del servicio fueron capaces de practicar habilidades de desarrollo como, por ejemplo, tomar la iniciativa, ser consciente del trabajo común o en grupo y también conseguir autonomía. El resultado de este proceso sería considerarse

²⁴ Cali - Fundación Secretariado Gitano (gitanos.org)

²⁵ https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2016/09/note_pair_aidance.pdf



a uno mismo como un ciudadano en su totalidad, con un derecho pero también con un papel y responsabilidades que asumir. En esta fase del empoderamiento, las habilidades que se necesitan de los trabajadores sociales son diversas.

2.3.1. Método de intervención y herramientas

El Desarrollo Social Local (DSL) es una herramienta de intervención en un territorio en el que los trabajadores sociales pueden usar en un acercamiento del empoderamiento. Su objetivo es, simultáneamente, movilizar a los actores (ciudadanos y/o beneficiarios, trabajadores sociales, socios como en empresas de organización urbana, instituciones) y los recursos de un territorio. Va dirigido a una evolución social positiva y sobre todo a la mejora global e individual de las condiciones de vida de los habitantes. Como una respuesta moderna a la ruptura de los vínculos sociales, el DSL es una forma de acercamiento al problema de la cohesión social con respecto al conocimiento que los actores sociales tienen de su “habitat”. Es una herramienta innovadora para implementar un proyecto coordinado y basado en la solidaridad. Su finalidad es lograr un cambio duradero en la situación de los habitantes e incluso una promoción social. propone restaurar el poder de las personas sobre sus propias vidas y su entorno. Los trabajadores sociales trabajarán junto con los usuarios para revitalizar la situación existente, reafirmar una ambición colectiva, coordinando las dimensiones sociales económicas y culturales para incentivar un avance en las políticas locales y representantes electos directamente asociados con el proyecto. Para los trabajadores, esto es un método alternativo de intervención porque difiere del acercamiento propuesto en las famosas instalaciones de cuidado clásico, donde la institución recae en un contrato de ayuda. Por ejemplo, los trabajadores sociales tendrán que dejar sus hábitos profesionales para “avanzar” para desarrollar una comunicación facilitadora y accesible combinando la proximidad y un buen conocimiento del territorio.

Estudio de caso

- La institución Madre Coraje, en Jerez de la Frontera (España) fue creada en 1991 por Antonio Gómez. Madre Coraje es una ONG apolítica sin afiliación religiosa. Tiene unos 1200 voluntarios y 100 empleados. Se emplaza en un antiguo almacén de la fábrica de azúcar y tiene jardines comunitarios. La asociación ha adoptado el proverbio de una ONG anglosajona: Piensa Globalmente Actúa Localmente. Madre Coraje ofrece dos tipos de acción. Primeramente, acciones humanitarias en Perú y Mozambique basadas en los principios de un desarrollo sostenible. Los proyectos deben ser replicados y son evaluados según indicadores específicos: gastos pósteros, creación de trabajo éticas y ecorresponsabilidad. Los proyectos se consideran un todo, con la idea de que puedan ser llevados a cualquier otro lugar. Otros proyectos enfocados en la ayuda económica mutua a través de la producción y venta de productos cultivados y hechos



de forma artesanal, promoviendo la inclusión de las personas vulnerables especialmente de aquellas con movilidad reducida. Todos los recursos disponibles son expuestos al uso: conocimiento, creatividad, ingenuidad. De hecho, la ausencia virtual de subsidios desarrolla una singularidad basada en la valoración de lo existente o de la pérdida. Esto está opuesto al consumismo masivo cuyo efecto dañino se manifiesta diariamente en los actores de esta práctica. El proyecto se cumple globalmente porque todo está pensado con una lógica virtuosa para evitar el derroche y la explotación. No hay objetivo de beneficio.

La ONG andaluza es parte de un acercamiento cívico innovador, benevolente y ecológico con el objetivo de la autosuficiencia. Es interesante recalcar que las relaciones son horizontales, sin jerarquía, y que las decisiones se toman colectivamente. Además, la ONG tiene peso político y lobbies en respuesta a las peticiones de políticos (con un balance importante de poder en los cuerpos políticos de Jerez. Por ejemplo, 1300 actores asociados por 200.000 habitantes).

BIBLIOGRAFÍA

- Alan Rowe and Richard Luecke, "The essentials of decision-making", 2017
Agata Zielinski, "Le libre choix, De l'autonomie rêvée à l'attention aux capacités" (Freedom of choice, From dreamed autonomy to attention to abilities), 2009
Francis Tilman - Dominique Grootaers, "L'empowerment? De quoi s'agit-il ?" (Empowerment? What is it?) Le grain, 2014
Marie-Hélène BAQUET and Carole Biewener, "L'empowerment, une pratique émancipatrice" (Empowerment, an emancipatory practice), La Découverte, 2013
Monique Formarier and Ljiljana Jovic, "Les concepts en sciences infirmières" (Nursing concepts), édition Mallet Conseil, 2012



Soft skills

- Pensamiento crítico: formar una opinión propia con diferentes recursos y cuestionar la información .
- Autonomía: habilidad de actuar libremente o independencia de decisión.
- Resolución de problemas: analizar la situación y encontrar una solución apropiada.
- Trabajo en equipo: trabajar en un grupo donde uno ayuda y coopera.
- Organización y manejo del tiempo: habilidad de organizar el tiempo de trabajo según los objetivos y tareas a completar.
- Creatividad e innovación: tener ideas originales e implementarlas.
- Asertividad: aceptar la crítica constructiva de ideas propuestas.
- Redes y relaciones públicas / Réseautage et relations publiques: confiar en tu red externa para buscar información pero también para comunicarse.
- Competencia digital: tener habilidades en el uso de ordenadores y equipos digitales.
- Flexibilidad: adaptar la postura, escucha y comunicación con la persona que tengo delante.
- Tomar la iniciativa: proponer acciones y reflexiones de una manera proactiva y anticipada.
- Aprender a aprender: habilidad para integrar un nuevo aprendizaje.
- Hablar en público: ser capaz de expresarse claramente delante de un grupo.
- Ser abierto de mente y tolerante: comprender que las personas tienen ideas o experiencias que pueden diferir de las propias.
- Manejo del conflicto: habilidad de manejar emociones de conflictos y opiniones, en un grupo o en individuos.
- Conciencia sociocultural - Conciencia multicultural: conocer integral y tratar con diferencias culturales y sociales de cada individuo.
- Toma de decisiones: habilidad de tomar elecciones.



- Comunicación y escucha activa: habilidad de escuchar y comprender a un individuo mediante la comunicación verbal y no verbal, y tomar una decisión adaptada.
- Gestión del estrés: habilidad de gestionar las emociones propias y las de otros.
- Confianza en uno mismo y en otros: creer en las habilidades propias y en aquellas de otras personas.
- Liderazgo: ser capaz de guiar a un grupo hacia un objetivo común
- Responsabilidad: tomar decisiones y asumir las consecuencias.
- Empatía: habilidad de ponerse en el lugar del otro y sentir su experiencia.
- Autoconciencia: conocer los propios defectos y virtudes para avanzar.



Voice for inclusion
Citizenship and Empowerment

projectvoice.eu