



**Universidad  
Zaragoza**

## Trabajo Fin de Grado

# **ESPERAR CON ESPERANZA: PROYECTO DE INTERVENCIÓN GRUPAL CON USUARIOS DEL I.A.I.**

### **Autor/es**

Carmen Pallás García  
Ana Isabel Molinillo Gómez

### **Director y Codirector**

Director/a: Juan David Gómez Quintero  
Codirector: Sergio Siurana López

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo  
2015

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	4
1. METODOLOGÍA.....	6
1.1 Objetivo general.....	6
1.2 Fases del diseño. ....	6
2. FUNDAMENTACIÓN.....	11
2.1 Marco histórico y jurídico.....	11
2.1.1 Orígenes del estado de protección social. ....	11
2.1.2 Origen de las Rentas mínimas de inserción .....	13
2.1.3 El IAI como última red de protección .....	15
2.2 Trabajo Social con Grupos: un medio para la integración social de los usuarios. ....	17
2.3. Análisis del Contexto. ....	21
2.3.1 Crisis y pobreza.....	21
2.3.2 Dificultades en el acceso a prestaciones básicas anteriores a la propuesta de reforma del IAI. ....	22
2.3.3 El Intento y el fracaso de una reforma de modificación del IAI .....	25
2.3.4 Repercusiones sociales y organizativas frente a la reforma del IAI .....	27
2.3.5 Las voces de los actores .....	30
3. DISEÑO DEL PROYECTO .....	37
3.1 Justificación del proyecto.....	37
3.2 Marco institucional. ....	38
3.3 Objetivos generales y/o específicos del proyecto.....	39
3.3.1 Objetivos y actividades compartidos. ....	39
3.3.2 Objetivos y actividades exclusivas para el perfil nº2. ....	41
3.4 Metodología.....	43
3.4.1 Diseño de los procedimientos y técnicas de intervención.....	43
4. METODOLOGÍA.....	47
4.1. Cronograma.....	47
4.2 Justificación y selección de las técnicas de intervención .....	47
4.3 Justificación y selección de las técnicas de evaluación y seguimiento del proyecto. Indicadores de evaluación.....	48
4.4 Recursos humanos y materiales.....	50
4.5 Presupuesto y fuentes de financiación .....	52
6. CONCLUSIONES .....	54
7. Bibliografía .....	57

ANEXO I: ENTREVISTA PROFESIONALES (Semi-estructurada)..... 59

## INTRODUCCIÓN

*"El bien que se asegura para uno mismo es precario e incierto  
si no se asegura para todos, y pasa a ser parte de la vida cotidiana de todos".  
Jane Addams*

La idea de este proyecto se fue creando con nuestra primera intervención como futuras trabajadoras sociales durante el desarrollo de nuestras prácticas. Éstas fueron realizadas en la Parroquia del Carmen, en una casa de acogida para mujeres solas con menores a su cargo, y en Cáritas Diocesana de Zaragoza, en el área de intervención familiar, lo cual supuso para ambas una experiencia de gran importancia.

Durante estos cuatro meses íbamos compartiendo distintas historias que nos habían llamado la atención, diferentes casos que considerábamos injustos, íbamos encontrando puntos en común de nuestras experiencias en las prácticas. Lo cierto es que ambas tuvimos la posibilidad de conocer distintos colectivos, fue entonces cuando vimos que había uno que no estaba siendo atendido de manera eficiente.

Este colectivo eran las familias perceptoras del Ingreso Aragonés de Inserción (IAI), familias que carecen de ingreso alguno y cuya renovación o resolución se estaba demorando en gran medida. Actualmente, hay un retraso de entre 8 y 10 meses.<sup>1</sup> Esto como no es de extrañar, supone un grave problema para estas familias que se ven desprotegidas, encontrándose con grandes dificultades para satisfacer las necesidades más básicas de la vida diaria.

En cuanto a la situación de la problemática de estas familias, podemos afirmar que, lamentablemente, lejos de mejorar, se agrava y más en un contexto de crisis económica que trae consigo el aumento de la vulnerabilidad y la desigualdad social en nuestro país; repercutiendo de manera directa en el día a día de los hogares, asistiendo así a la precarización de sus condiciones de vida.

---

<sup>1</sup>Rosa Sánchez, La representante del Espacio de Derechos Sociales de Marea Naranja, asegura que el Gobierno de Aragón retrasa cada vez más el pago del IAI, exponiendo que los **nuevos solicitantes tienen el alta a los 11 meses** y las renovaciones tardan entre ocho y 10. (30 de Octubre de 2014). Marea Naranja protesta ante las Cortes por el retraso en el IAI. *Heraldo de Aragón*. Recuperado de: [http://www.heraldo.es/noticias/aragon/2014/10/30/marea\\_naranja\\_alerta\\_del\\_retraso\\_pago\\_del\\_iai\\_319236\\_300.html](http://www.heraldo.es/noticias/aragon/2014/10/30/marea_naranja_alerta_del_retraso_pago_del_iai_319236_300.html).

Dentro de las modalidades de trabajos fin de grado, teníamos claro que nuestro trabajo a desarrollar sería un proyecto de intervención que atendiese esta situación. El fin que perseguimos con este trabajo es poder mejorar la calidad de vida de las personas usuarias del IAI, yendo más allá y contrastando y diagnosticando debidamente nuestras percepciones, consideramos proponer la creación de un grupo de ayuda mutua para todos estos usuarios, ya que consideramos que sería una gran idea y una gran oportunidad para ellos.

A partir de este problema de investigación, surgen preguntas que nos planteamos, como por ejemplo cuáles son las dificultades psicosociales que presentan los usuarios del IAI. En el desarrollo de este proyecto, comentaremos las diversas dificultades por las que atraviesan miles de familias receptoras de esta prestación. Dificultades tanto a nivel individual (falta de habilidades sociales, de formación, soledad, de apoyo psicosocial) como estructural (exclusión social, falta de redes de apoyo socio familiares,).

También nos preguntamos cuál es la forma de organización social más efectiva para la defensa de los derechos de las familias receptoras del IAI, a través del análisis y de la investigación de las formas de organización que existen, podremos hacer una valoración y ver cuál es la más útil para los usuarios, o la que nosotras creemos que es la que más les beneficia. No pretendemos erradicar la pobreza a nivel mundial, ya que esto se trataría más bien de un objetivo utópico. Sino que con la construcción de este proyecto queremos incidir en la población no sólo a nivel individual, sino también creando un grupo de ayuda mutua en la que personas con las mismas necesidades puedan compartir, fortalecer sus relaciones, ampliar sus redes, empatizar y reivindicar unos mismos derechos. Buscamos incidir en un nivel mayor al individual, potenciando estas habilidades de manera grupal incidiendo de alguna manera en la sociedad y en este colectivo.

También nos preguntamos si los usuarios del IAI saben a dónde pueden dirigirse para reivindicar sus derechos. Muchas de estas personas ni siquiera saben a dónde pueden ir para hacerse escuchar y para presentar sus quejas. Indagaremos sobre esta cuestión, nos pondremos en contacto con el Espacio de Derechos, un recurso espontáneo que ha ido formalizándose, y lo tendremos como referencia para el asesoramiento jurídico de estos usuarios.

# **1. METODOLOGÍA**

## **1.1 Objetivo general.**

Es importante, antes de todo, dejar claro que el objetivo general de este Trabajo Fin de Grado es indagar sobre las problemáticas y efectos psicosociales relacionados con el IAI, y también ayudar a mejorar la situación y la calidad de vida de estas personas. Nuestro objetivo es crear un grupo de ayuda mutua en el que estas personas puedan reunirse y motivarse las unas a las otras.

El motivo de plantearnos estos objetivos es porque pensamos que engloban y recogen todo lo que esperamos conseguir con la realización de este proyecto.

## **1.2 Fases del diseño.**

Para poder realizar este Trabajo de Fin de Grado, hemos ido planificando diferentes actuaciones que hemos llevado a cabo para poder diseñar el proyecto de intervención, pasando por una serie de fases:

Fase 1. Búsqueda de los recursos sociales ya existentes.

El primer paso para poder centrar la situación ha sido conocer bien los recursos ya existentes y disponibles en la zona de Zaragoza, así como las asociaciones actuales que se dedican a cubrir las necesidades sociales de estas personas.

Para ello, hemos realizado un estudio de la plataforma formada por profesionales que defienden los derechos de las personas receptoras del IAI, dicha plataforma está integrada por Cáritas Diocesana de Zaragoza, el Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de Aragón, el Espacio de Información, Promoción y Defensa de los Derechos Sociales, y la Plataforma de Profesionales de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza. Así pues, hemos hecho una investigación exhaustiva para después concretar reuniones con profesionales que trabajan en varias de ellas.

También tuvimos la oportunidad de involucrarnos dentro de la asamblea que realiza cada miércoles el Espacio de Derechos de Zaragoza. Realizamos un pequeño trabajo de campo y pudimos observar los beneficios que trae consigo la unión de

personas con objetivos comunes y cómo se desenvolvían, se motivaban entre ellos y cómo evaluaban las diferentes manifestaciones y acciones que habían llevado a cabo para protestar sobre la situación en la que se encontraban aquellas personas a las que se les había negado el IAI y aquellas a las que tras 8 meses no habían obtenido una resolución.

Este trabajo de campo, que ha incluido observación participante y un registro de diario de campo, realmente nos ha aportado diferentes conocimientos en el funcionamiento de un grupo de ayuda mutua.

#### Fase 2. La hipótesis de partida.

Nuestro propósito ha sido realizar un proyecto en el que se aborde con más importancia un tema que es muy actual y que en muchas ocasiones pasa desapercibido. Pensamos que sería una buena idea hablar de lo que supone ese retraso en el cobro de una prestación esencial, y sobre todo que aportaríamos algo innovador con la creación de un grupo de ayuda mutua, y realizando entrevistas tanto a profesionales como a usuarios.

#### Fase 3. Elección de la muestra.

La muestra que hemos elegido no es estadísticamente representativa, es una muestra dirigida. Hemos escogido a las personas que nos parecían más importantes y más representativas en base a su mayor conocimiento del objeto de investigación. Para elegir las, nos hemos guiado de las indicaciones de nuestro director y co director del trabajo, que nos han sugerido una serie de nombres para entrevistar.

#### Fase 4. Recogida de datos.

Al principio, cuando comenzamos con la realización del proyecto, teníamos bastantes dudas y una serie de interrogantes. A pesar de que sabíamos cuáles eran nuestras metas, era necesaria una recogida de información en la que basar nuestro trabajo. Para ello, nos ha sido muy útil la metodología de investigación cualitativa.

Hemos realizado tres entrevistas a profesionales con el objetivo de conocer más de cerca los recursos que hay disponibles para estas personas en la ciudad de Zaragoza,

y sobre todo para conocer la opinión que tienen sobre la situación actual, y qué soluciones o ideas aportarían para conseguir mejorar este problema. Estos profesionales fueron seleccionados representativamente entre las entidades que componen la plataforma descrita anteriormente.

También hemos realizado cinco entrevistas a los propios usuarios, con la finalidad de conocer la perspectiva que tienen ellos de la situación que están viviendo y conocer su opinión. Estos usuarios fueron seleccionados después de una reunión a la que asistimos en el Espacio de Derechos, y se ofrecieron voluntariamente.

En concreto, para este trabajo hemos usado la entrevista con un guión previamente elaborado (ver Anexo I y Anexo II). Este guión está formado por las preguntas o los temas que vamos a abordar con los entrevistados. Con este guión se van entrelazando los temas, y se puede obtener una información no prevista.

Hemos realizado dos tipos de guiones, uno para los profesionales que trabajan en los diferentes recursos, y otro para los usuarios del IAI. Todas las entrevistas han sido grabadas para no dejar escapar ningún detalle, teniendo el permiso de estas personas y sobre todo comunicándoles el carácter confidencial de la situación descrita.

Hemos creado una tabla para la diferenciar las posibles alusiones durante el desarrollo del trabajo de las entrevistas realizadas:

Tabla 1. Entrevistas realizadas a profesionales y usuarios

Perfil entrevistado	Codificación de la fuente*
Profesional perteneciente a una entidad privada de acción social.	E. P. 1
Profesional perteneciente a una entidad privada de acción social.	E.P. 2
Profesional perteneciente a Centros municipales de Servicios Sociales de San Pablo.	E.P. 3
Mujer usuaria de IAI, perteneciente al Espacio de Derechos	E.U. 1

Mujer usuaria de IAI, perteneciente al Espacio de Derechos	E.U. 2
Mujer usuaria de IAI, perteneciente al Espacio de Derechos	E.U. 3
Mujer usuaria de IAI, perteneciente al Espacio de Derechos	E.U. 4
Hombre usuario de IAI, perteneciente al Espacio de Derechos	E.U. 5

\*Las alusiones o citas aparecerán bajo esa abreviación

La segunda parte de esta cuarta fase consistió en la búsqueda y análisis de fuentes de información secundaria, por una parte de soporte teórico y, por otra, de información periodística. Para la recopilación de información teórica, hemos realizado revisión bibliográfica, para lo cual hemos ido abordando diferentes temas conforme han surgido durante la realización del proyecto. Hemos revisado libros en relación al Trabajo Social de Grupos, también relacionados con el Tercer Sector, con el Estado de Bienestar, información relacionada con el IAI... Y no sólo hemos obtenido información de libros, sino que distintas asignaturas nos han servido para ampliar nuestro conocimiento, como Gestión y Organización de Empresas, Trabajo Social de Grupos, Habilidades Sociales y de la Comunicación, Derecho etc.

También hemos revisado publicaciones y artículos periodísticos relacionados con el objeto de estudio en medios locales y autonómicos durante 2013 a 2015.

#### Fase 5. Análisis de datos.

Habiendo transcrito las entrevistas realizadas, y analizando las observaciones y las notas de campo, hemos ido escogiendo los elementos que habíamos señalado como importantes en el guión. Hemos ido completando todo el trabajo con la información que nos han dado las diferentes personas entrevistadas, comentando los conceptos y las ideas, y también las opiniones y soluciones propuestas. Gracias a las entrevistas hechas hemos tenido varias visiones de una misma realidad, y hemos podido contrastar nuestras ideas iniciales.

Fase 6. Citas y referencias bibliográficas.

Así como se indica en la normativa del Trabajo Fin de Grado, hemos citado y redactado las referencias bibliográficas en base a la normativa APA (American Psychological Association).

Fase 7. Realización del proyecto.

Por último, se han estructurado todos los apartados del proyecto de intervención.

## 2. FUNDAMENTACIÓN

### 2.1 Marco histórico y jurídico.

#### 2.1.1 Orígenes del estado de protección social.

La protección social nace para dar respuesta a la preocupación del hombre frente a los posibles riesgos que pueden acontecer durante su vida. Este concepto está muy ligado al nacimiento del Estado de Bienestar, ya que es entonces cuando se toma conciencia de esta situación y se aprueban los primeros mecanismos de protección social.

El origen del Estado de bienestar se data en la Alemania de 1881, cuando el canciller Otto Von Bismark plantea los fundamentos para la creación de los denominados seguros sociales. Este tipo de seguros sociales (enfermedad, accidentes de trabajo e invalidez y vejez) se van extendiendo al resto de Europa, fue lo que nosotros denominamos como estado de bienestar (Welfare State). (Martínez, 2011, P.469).

Por otro lado, Lord Beveridge ya en 1942, desarrolla en Reino Unido, el conocido “Informe Beveridge” un modelo de protección social universal. Este informe definía la protección social como: *“Un conjunto de medidas adoptadas por el Estado para proteger a los ciudadanos contra aquellos riesgos de concreción individual que jamás dejaran de presentarse por optima que sea la situación de conjunción de la sociedad en la que vivan”* (Martínez, 2011, P. 470).

Según este autor, el Estado de Bienestar ha sufrido un proceso evolutivo como era de esperar, y actualmente se puede definir como un conjunto de intervenciones públicas encaminadas a la mejora el bienestar y calidad de vida de la ciudadanía, las cuales pueden agruparse en cuatro categorías (p. 473):

1. Las transferencias sociales (pensiones)
2. Los servicios del estado de los bienes (educación, sanidad y servicios de ayuda a las familias).
3. Intervenciones normativas para proteger la higiene y seguridad de los trabajados y del consumidor

4. las intervenciones para estimular y garantizar la creación de buen empleo.

Así pues, podemos decir que nuestro sistema de protección social también ha ido evolucionando, ha seguido un proceso estrechamente ligado a la evolución política y a las cuestiones de reformas sufridas por nuestro sistema.

El sistema de protección actual español, se caracteriza por ser un sistema descentralizado. Este hecho se dio a partir de la legislación de la constitución de 1978, en cuyo título octavo, nuestro país se declaraba como un territorio formado por 17 comunidades autónomas, *“cada una con sus instituciones propias y con plenas competencias a la hora de diseñar sus diferentes políticas y con total injerencia para planificar todos los sectores de actuación”*. (Méndez, 1987, p. 174).

Según Méndez (1987), la Constitución figuró un nuevo modelo político-administrativo, también trajo a nuestro país una manera diferente de concebir la vida cotidiana y la atención a los ciudadanos por parte del Estado, es decir, la Constitución marcó el inicio de un nuevo modelo social en el marco de los Servicios Sociales y el Bienestar Social (p. 174).

Dividiendo como se muestra a continuación, un sistema de protección a nivel estatal y otro perteneciente a las CCAA, debido a la descentralización:

**-Sistema de Protección social a nivel estatal** como pueda ser la prestación por desempleo, el subsidio por desempleo más conocido como PREPARA, o el recientemente considerado como cuarto pilar del bienestar como pueda ser las Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía de la Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

**-Sistema de protección que depende de las comunidades autónomas**, en el cual entra en juego la regulación de las rentas mínimas de inserción.

### 2.1.2 Origen de las Rentas mínimas de inserción

Antes de desarrollar la creación de estos programas de rentas mínimas de reinserción en nuestro país, nos gustaría destacar la definición sobre este concepto que realizan los siguientes autores.

“Según Salvador Pedraza M<sup>a</sup>. J; Domínguez Sánchez E. y Carracedo Manzanera R (2007) las prestaciones periódicas de carácter temporal e individualizado, dirigidas a luchar contra las situaciones de necesidad económica y de exclusión social más extrema. Constituyen un instrumento básico de seguridad y de protección, en su vertiente de garantía, tanto de recursos económicos mínimos para la subsistencia material, como de medidas idóneas para promover estrategias de inclusión o integración social (Hernández, 2010, p. 204).

Así pues, podemos observar como esta definición coincide directamente con las características del IAI, en el carácter temporal, individual con el objetivo de evitar la exclusión social y con la necesidad de tomar medidas para la subsistencia material y por otro lado un plan de estrategias personalizadas para potenciar la integración.

Por otro lado, según la *Propuesta de modificación de Ingreso Aragonés de Inserción* del Departamento de Servicios Sociales y Familia, del Gobierno de Aragón, (2006), podemos observar como el proceso de implantación de garantías mínimas se dio entre los años 1989 y 1994, coincidiendo con una fase en la que creaban los primeros Programas de Asistencia Social (Pensiones no Contributivas y Rentas Mínimas de Inserción) y la consolidación del reparto de responsabilidades sobre servicios sociales entre las diferentes administraciones.

La primera experiencia se data en 1989, en el País Vasco, denominada como Ingreso Mínimo Familiar (IMF). Esta garantía tuvo un efecto de imitación, posteriormente se expandió al resto de las Comunidades Autónomas en nuestro país.

En Aragón, esta implantación fue tardía, no sería hasta 1993 cuando se puso en marcha una renta mínima de inserción denominada como IAI mediante la Ley 1/1993,

de 19 de Febrero, de Medidas Básicas de Inserción y normalización social y por el Decreto 57/1994, de 23 de marzo, por el que se regula el Ingreso Aragonés de Inserción.

Esta ley configura esta prestación social como un programa social dirigido a personas en riesgo de pobreza y exclusión social a la que tienen acceso aquellas que cumplimenten los distintos requisitos y obligaciones exigidas. El Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) es el encargado de gestionar de manera directa el Ingreso Aragonés de Inserción y las Ayudas de Integración Familiar.

Por otro lado, debemos de destacar su carácter de esencialidad, como podemos observar en el *Real Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón*:

Constitutivas de derecho subjetivo para todas aquellas personas que cumplan los requisitos normativos para acceder a su disfrute o percepción, o carácter complementario, cuyo reconocimiento quedará sometido a las disponibilidades presupuestarias del Sistema Público en cada ejercicio, conforme a principios objetivos de prelación y concurrencia. (Artículo 4).

Lo cual significa que constituye un derecho subjetivo el cual podrán disfrutar todas las personas que cumplan con lo establecido en los requisitos de acceso y en cuyo caso de no recibirla podrá ponerlo a disposición judicial.

### 2.1.3 El IAI como última red de protección

Como ya hemos visto, el IAI se consolida como una prestación de carácter esencial, necesaria para aquellas familias que se encuentran en riesgo de exclusión social, lo cual significa que su obtención o no va a producir una enorme repercusión para miles de familias aragonesas.

Actualmente el número de familias perceptoras del IAI está aumentando, debido a las mayores dificultades para acceder al mercado laboral en un contexto de crisis donde la imposibilidad de subsistencia y sostenibilidad económica no resultan en absoluto favorables.

Antes de ello, es necesario explicar en qué consiste esta prestación, de qué se compone, así como su duración.

Según La Propuesta de Modificación del IAI (2006) se configura el IAI como una renta mínima de inserción, la cual consta de dos tipos de prestaciones (p. 2):

- **Prestación económica**, destinada a garantizar los recursos mínimos de subsistencia. Esta será personal e intransferible, subsidiaria y complementaria de cualquier otro ingreso o prestación a los que tenga derecho la persona.
- **Plan Individualizado de Inserción**, en el que se realiza un análisis de las necesidades y características de cada caso, y se diseña así un conjunto de actividades para el logro de la autonomía personal, familiar, social y laboral.

Su duración es de un año, y posteriormente existe la posibilidad de renovación.

En la sociedad actual y con la crisis económica a la que estamos asistiendo, la pobreza ha vuelto a recobrar el protagonismo antes olvidado, lo cual no significa que se extinguiera en una época de bienestar económico, sino que el tema había quedado en el olvido, marginado de los medios de comunicación.

Sin embargo, esta situación hace difícil pasar por alto este concepto que afecta cada vez más a un mayor número de familias y que ha atraído a nuevos perfiles, derivados de las condiciones precarias del mercado laboral español. Así, en el Informe

sobre los Sistemas de Rentas Mínimas en España (2014) se considera que “*La vulnerabilidad global del mercado de trabajo español, las altas tasas de desempleo sostenido y la precariedad laboral están teniendo un gran impacto tanto en las familias como el diseño de políticas y programas*”. (P. 17)

Esta es una de las situaciones que aboca a que miles de familias en nuestro país, hayan agotado las prestaciones de protección estatal y se acojan a las rentas mínimas de inserción como la última red de protección social a la que pueden acogerse para no verse abocadas a la pobreza y exclusión social.

El problema viene derivado cuando esta última red de protección no es efectiva, están sometiendo a esta red a multitud de requisitos que complican el acceso a éstas, están teniendo grandes demoras en el tiempo, dejando así a infinidad de familias sin ningún recurso, en situación de vulnerabilidad social por la falta de agilidad y respuesta de la administración; lo cual se traduce en el incremento, no sólo de familias demandantes sino también de la demanda a otras ayudas económicas públicas, como las ayudas de urgente necesidad, de las administraciones locales y de distintas entidades privadas.

Dentro de todas estas limitaciones, la baja cobertura de las rentas mínimas es, sin duda, la más significativa y, en cierto sentido, el resultado de todas ellas.

No debemos olvidar, que este tipo de rentas mínimas de inserción, forman parte de las medidas de apoyo a las familias, en la que la familia debe ser concebida como un elemento esencial dentro de nuestra sociedad. Por lo que no es de extrañar que hayan de ser un objeto prioritario en políticas económicas y sociales.

La familia es reconocida como fundamental por numerosos instrumentos internacionales, como la declaración Universal de Derechos humanos y la carta social Europea. También en España, el artículo 39 de la constitución Española de 1978, la cual ordena a los poderes públicos a asegurar una protección adecuada a la familia en los ámbitos social, jurídico y económico.

Las insuficiencias del Estado de Bienestar Español, son recogidas a través por Martínez (2011), quien afirma que España es el país que menos ayudas destina de la

Unión Europea, según el Instituto de Política Familiar (IPF): tan sólo un 0,52% del PIB se invierte en prestaciones a las familias. Esta insuficiencia sobrecarga a las familias e inhibe el potencial que todos sus miembros tienen (p. 496).

Por último, la problemática aumenta cuando se expone la posibilidad del intento de reforma que hemos comentado, que endurece las condiciones limitándolo en el tiempo, excluyendo a personas según edad y condicionando su aplicación a la disponibilidad presupuestaria.

## **2.2 Trabajo Social con Grupos: un medio para la integración social de los usuarios.**

Según la ley 1 de 1993, que hemos citado, el objetivo del IAI como prestación económica es la plena integración social y laboral. Durante las más de dos décadas de funcionamiento del IAI, se ha priorizado la dotación económica por encima de otras acciones de integración social. Desde esta visión, consideramos que el trabajo social con grupos tendría algo que decir.

En la actualidad, para responder de manera eficaz a los clientes de los sistemas de servicios sociales, los trabajadores sociales de base deben recibir formación en métodos grupales. A menudo, estos trabajadores participan, ya sea como líderes, ya sea como miembros, en multitud de grupos que exigen una amplia variedad de aptitudes, desde las más sencillas hasta las más complejas. (Zastrow, 2008, p. 2).

Las primeras personas que hicieron uso de estos programas grupales, lo que buscaban era una amistad, una forma de pasar el tiempo, una acción social. De esta manera, estos primeros usuarios aprendieron a trabajar juntos, a cooperar, a llevarse bien, al mismo tiempo que adquirían nuevas habilidades y nuevos conocimientos. Así pues, el estado de la sociedad en general mejoró debido a la implicación en los problemas que había en ésta.

Encontramos una gran variedad de tipos de grupos;

- ✓ Conversación social.
- ✓ Grupos recreativos/de desarrollo de habilidades.

- ✓ Grupos educativos.
- ✓ Grupos de trabajo.
- ✓ Resolución de problemas y toma de decisiones.
- ✓ Grupos de discusión.
- ✓ Grupo de autoayuda y de ayuda mutua.
- ✓ Grupo de socialización.
- ✓ Grupo terapéutico.
- ✓ Grupo de sensibilización y entrenamiento.

Para este trabajo, nosotras nos vamos a centrar en el grupo de autoayuda y de ayuda mutua.

Los grupos de autoayuda disfrutan cada vez más de una mayor popularidad y suelen tener éxito a la hora de ayudar a las personas a superar sus problemas personales o sociales.

Katz y Bender (1976) ofrecen una detallada definición:

Los grupos de autoayuda son estructuras grupales pequeñas y voluntarias. Normalmente formadas por iguales que se reúnen para prestarse asistencia mutua con el fin de dar respuesta a una necesidad común, superando una discapacidad común o un trastorno vivencial, y haciendo posible el cambio social y/o personal deseado. Los promotores y miembros de estos grupos perciben que sus necesidades no son (o no pueden ser) satisfechas por, o a través de, las instituciones sociales existentes. Suelen prestar tanto asistencia material como apoyo emocional, a menudo están orientados hacia una <<causa>> y, promulgan una ideología, o conjunto de valores, mediante la cual sus miembros pueden alcanzar un sentido más marcado de su identidad personal. (Durá y Hernández, 2003, p.21).

Muy relacionado con los grupos de autoayuda están los grupos de ayuda mutua. Éstos, son asociaciones formales e informales formadas por personas que lo que hacen es reunirse de manera habitual y que tienen problemas en común. Normalmente son grupos de tamaño reducido que están liderados por algunos profesionales. En estos grupos, estas personas se proporcionan ayuda, comprensión, apoyo emocional, información y una asistencia para la resolución de los problemas.

Muchos de los grupos de autoayuda son lo que se llama de <<servicio directo>>, ya que ayudan a los usuarios con los problemas personales que tienen. Hay otros grupos de autoayuda que trabajan en cuestiones que afectan a la comunidad, y éstos suelen estar más vinculados con la acción social.

Los estudios han demostrado que si un grupo reúne las siguientes características es más posible que tenga un resultado eficaz:

- ✓ Los objetivos están claros, son evaluables y operativos.
- ✓ Los miembros consideran los objetivos como relevantes, alcanzables, significativos y aceptables.
- ✓ Tanto los objetivos personales como los grupales pueden alcanzarse a través de las mismas actividades y tareas.
- ✓ Los objetivos resultan estimulantes y presentan un riesgo moderado de fracaso.
- ✓ Los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas están disponibles.
- ✓ Existe una gran coordinación entre los miembros del grupo.

Entre los miembros del grupo reina un clima cooperativo en lugar de competitivo. (Zastrow, 2008, p. 123).

Como concepto clave del Trabajo Social con Grupos, destacamos el empoderamiento. Ha sido definido como <<el proceso de ayudar a individuos, familias, grupos y comunidades a aumentar su fuerza e influencias personales, interpersonales, socioeconómicas y políticas para mejorar sus circunstancias>>. (Barker, The Social WorkDictionary, p. 142.).

El empoderamiento resalta la capacidad que tiene cada persona para afrontar los problemas que tiene de una forma competente, mirándolo desde una forma positiva.

El empoderamiento combate la opresión y la pobreza, y lo que hace es ayudar a los grupos étnicos y a sus usuarios a mejorar la capacidad que tienen para tomar las decisiones básicas del día a día.

Friedman (1992), señala que el empoderamiento está relacionado con el acceso y control de tres tipos de poderes: a) el social, entendido como el acceso a la base de

riqueza productiva; b) el político, o acceso de los individuos al proceso de toma de decisiones, sobre todo aquellas que afectan a su propio futuro; y c) el sociológico, entendido en el sentido de potencialidad y capacidad individual.

De forma similar, Rowlands (1997) señala tres dimensiones: a) la personal, como desarrollo del sentido del yo, de la confianza y la capacidad individual; b) la de las relaciones próximas, como capacidad de negociar e influir en la naturaleza de las relaciones y las decisiones, y c) la colectiva, como participación en las estructuras políticas y acción colectiva basada en la cooperación.

Así pues, vemos que el empoderamiento tiene principalmente una dimensión individual y otra colectiva. En la dimensión individual se trata de un proceso por el cual los individuos consigan aumentar la confianza en sí mismos, y tengan una mayor autoestima y una mayor capacidad de respuesta a sus problemas y necesidades.

En la dimensión colectiva, se trata de que cuando las personas que son más vulnerables, se unen con unos problemas en común, adquieren una mayor capacidad para participar y para defender sus derechos.

#### El empoderamiento implica:

- ✓ La toma de conciencia sobre su subordinación y el aumento de la confianza en sí mismas (“poder propio”).
- ✓ La organización autónoma para decidir sobre sus vidas y sobre el desarrollo que desean (“poder con”).
- ✓ La movilización para identificar sus intereses y transformar las relaciones, estructuras e instituciones que les limitan y que perpetúan su subordinación (“poder para”).
- ✓ Recursos materiales: físicos, humanos o financieros.
- ✓ Recursos intelectuales: conocimientos, información, ideas.

Ideología: facilidades para generar, propagar, sostener e institucionalizar creencias, valores, actitudes y comportamientos.

Para los usuarios del IAI, consideramos que el empoderamiento es muy importante. Hay que hacer frente a ese problema, de una manera positiva, hay que saber sacar fuerzas y luchar por conseguir lo que desean. Esas personas tienen que moverse, tienen que luchar por sus derechos, tienen que salir a la calle y tienen que unirse, para que todo el mundo conozca la situación por la que están pasando.

La posibilidad de creación de un grupo de autoayuda para los usuarios de IAI podría ser una posible alternativa ya que todas estas personas, comparten un mismo problema, y tienen muchas características en común, se darán cuenta de que no están solos. Esto les dará mucha más confianza en sí mismos, y podrán manifestarse sin la ayuda de nadie, uniéndose entre ellos

## **2.3. Análisis del Contexto.**

### **2.3.1 Crisis y pobreza**

Para poder aproximarnos a la realidad social de nuestra comunidad, nos gustaría reflejar, los datos que recientemente se han publicado en el Informe FOESSA (2013) el cual señala que un total de 11,7 millones de personas están afectadas en España por distintos procesos de exclusión social, lo que supone 4,4 millones más que en 2007, un 60,6% más (1,2 millones hogares más, un crecimiento del 48%).

Más preocupante todavía resulta la evolución de la exclusión severa tanto por la intensidad y acumulación de problemas que implica como por el aumento cuantitativo que ha experimentado: 5 millones de personas se encuentran ya afectadas por situaciones de exclusión severa, un 82,6% más que en 2007. La exclusión severa representa el 43,4% del total de la exclusión en España.

Por su parte, en Aragón cerca de 255.000 personas se ven afectadas por procesos de exclusión social, es decir, el 19,1% del total de la población en la región (más de 83.000 hogares). Dentro del espacio de la exclusión en Aragón destacan las 107.000 personas (el 42% del total de la exclusión) que se encuentran en la exclusión más severa (casi 31.000 hogares).

En términos de población, mientras que Aragón representa el 2,9% del total de la población de España, su población en situación de exclusión social representa el 2,2% del total de la población excluida de España. (Fundación FOESSA, 2013, págs. 20-25).

Nos encontramos con que cada vez es mayor el número de familias y personas que carecen de recursos necesarios para poder seguir adelante de una manera más o menos digna, personas en desprotección. Estamos ante una situación donde las redes sociales de inserción y las ayudas sociales flaquean, lo que deriva en un resentimiento de la cohesión social. Por ello, es necesario que el Estado proporcione la protección y el apoyo suficiente para revertir estas situaciones de extrema necesidad.

En la otra cara de la moneda, nos encontramos con un colapso del Sistema de Servicios Sociales<sup>2</sup>, en el que cada vez resulta más complejo acceder a las prestaciones sociales básicas, sometidas a numerosas restricciones y retrasos, dejando al descubierto la mala adaptación por parte de los Servicios Sociales en una situación de crisis.

### **2.3.2 Dificultades en el acceso a prestaciones básicas anteriores a la propuesta de reforma del IAI.**

Con un panorama en el que cientos de familias aragonesas se encuentran en situaciones desfavorables inmersas en la pobreza y con serios riesgos de exclusión social, la situación no mejora con las políticas sociales y económicas que se están adoptando, tanto a nivel estatal como a nivel autonómico. En muchos casos éstas giran en torno a la austeridad, los recortes tanto de profesionales como de servicios sociales, aumento de restricciones en el acceso etc., en un escenario donde aumenta cada vez más el número de personas con necesidad de ser atendidas por estos entes.

Así pues nos encontramos en determinadas situaciones en las que:

---

<sup>2</sup> Los servicios sociales municipales colapsados, con falta de personal, con largas listas de espera para prestar atención, son la primera estación de esta parálisis que luego se traslada al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que se convierte en un auténtico cuello de botella incapaz por su falta de medios de hacer frente a la situación. (7 de Noviembre 2012) Recuperado de: <http://arainfo.org/2012/11/la-plataforma-de-profesionales-de-los-servicios-sociales-del-ayuntamiento-de-zaragoza-ante-los-retrasos-en-la-gestion-del-ingreso-aragones-de-insercion/>

Se aumenta la dificultad en el acceso de las prestaciones públicas, que se refleja a través del Proyecto Ley que modifica algunos aspectos de la Ley 1/1993, de 19 de Febrero, de Medidas Básicas de Inserción y Normalización Social. La cual no supone solo un retroceso a 20 años atrás, sino que endurece y no se adecua a las condiciones actuales de muchos hogares.

Como añadido, también nos encontramos con una dificultad de poder encontrar trabajo bajo el manto de esta crisis económica en la que estamos inmersos, donde los empleos cada vez exigen mayor cualificación, con menor salario, peores condiciones y en su mayoría mediante contratos temporales.

El colapso de los servicios sociales, es otra de las situaciones que se está dando, debido al aumento tanto de personas en situación de exclusión, como del aumento de otras ayudas públicas como pueden ser las de urgencia, como resultado de la mayor dificultad en el acceso de IAI.

“La plataforma defensora de los perceptores del IAI, ha relatado que según datos facilitados por el Ayuntamiento de Zaragoza en 2014 se han tramitado 5.653 solicitudes y ha descendido el número de expedientes resueltos al 34,9 por ciento frente al 75 por ciento de 2013, incrementándose las resoluciones denegadas de la prestación, el 32,7 frente al 20 por ciento de 2013. "Solo en la ciudad de Zaragoza hay más de 3.000 expedientes pendientes de resolución, más de 3.000 familias abocadas a la pobreza más severa", (Europa Press, 2015).

Por su parte el Gobierno de Aragón asegura que no son tan exagerados estos retrasos y argumenta su defensa en el aumento de personas que solicitan esta prestación. La realidad más actual, según los datos recogido del Gobierno de Aragón, es que actualmente hay 5.500 personas reciben el IAI, seis veces más que en el inicio de la crisis.

El número de perceptores del IAI se ha incrementado de forma progresiva en los últimos años: 4.437 en 2013, 3.163 en 2012, 2.496 en 2011, 1.656 en 2010, 761 en 2009, según datos del Gobierno de Aragón.

Vinculado a esta problemática de colapso de los entes sociales, durante nuestra experiencia en Cáritas Diocesana y en la parroquia del Carmen, visualizamos la gran demora tanto en la renovación como en la solicitud de la prestación de IAI, dejando así a multitud de personas y familias en situación de gran exclusión social, sin ningún tipo de recursos económicos que les permitan satisfacer las necesidades más básica.

Ambas coincidimos en que la mayoría de casos que sustentábamos de personas receptoras del IAI quedaban en manos de nadie durante 8 meses, hasta que la resolución se hacía efectiva.

Desde que un expediente entra en el IASS, hasta que se resuelven, como mínimo puede resolverse en 6 meses. A estos atrasos en la resolución, hay que sumarle también, la lista de espera de los centros municipales de servicios sociales, desde donde se tramita. Estos atrasos generados por la mala gestión, pero sobre todo por el aumento de personas que acuden para solicitar una ayuda de urgencia.

Según las publicaciones recogidas por la Comarca de las Cinco Villas los recortes en las partidas presupuestarias según los datos recogidos del Gobierno de Aragón (2015), el importe de nóminas de IAI ha ido decreciendo mes a mes en la región. Si la nómina total de enero de 2014 fue de 2.710.874 €, en Diciembre del mismo año fue de tan solo 1.715.580 €, lo que supone una reducción del 36,7%2. (El vergonzoso IAI, 2015)

### 2.3.3 El Intento y el fracaso de una reforma de modificación del IAI

Los esfuerzos de cientos de personas, tanto a nivel individual (profesionales, usuarios, familiares o personas vinculadas a la defensa de un derecho) como a nivel organizativo, como la plataforma compuesta por diferentes entidades, han logrado la desestimación de esta modificación, lo cual supone una enorme satisfacción para aquellas personas receptoras de esta prestación, quienes al menos no van a ver mermados sus derechos.

Durante este apartado, nos gustaría explicar los cambios a los cuales se iba a someter a la actual ley que regula el IAI y el impacto que supondría para los hogares receptores del IAI.

Como venimos diciendo, en esta reforma se incluirían varias modificaciones que dejaban al descubierto a grandes sectores de población. Algunas de las barreras o cambios que pretendía imponer el nuevo proyecto ley son los siguientes:

Existía un cambio en cuanto a los titulares que tienen derecho a percibir el IAI, con la nueva modificación se contempla como titulares, los mayores de 25 años hasta los 65 años (derecho a percibir pensiones). Excluyendo así a los menores de 25 años. Esta es una de las barreras más criticadas desde las plataformas defensoras de los usuarios del IAI, ya que la ley anterior contemplaba como titulares desde las edades comprendidas entre los 18 y 65 años.

Por otro lado se exigía una ampliación del plazo de empadronamiento y residencia, de forma ininterrumpida con al menos 2 años de antelación a la solicitud. Requisito aplicable a solicitantes extranjeros. Con la ley antigua, era de tan solo 1 año.

Con ambas modificaciones, se están excluyendo a muchas personas que están en situación de pobreza y vulnerabilidad. Se elimina así el acceso a esta prestación a diferentes colectivos, entre ellos a personas menores de 25 años, personas inmigrantes, personas que se encuentren internadas en centros penitenciarios.

Otro de los cambios que consideramos oportuno mencionar, debido al profundo impacto que podía haber causado a las familias, es el derecho a percibir esta prestación durante un máximo de 3 años. En contraposición a esto, la Ley 1/1993, de 19 de Febrero, de Medidas Básicas de Inserción y normalización social, la duración de la prestación será de un año, pudiéndose renovar con un mes de antelación, sin ninguna limitación.

Así pues, esta nueva modificación concluía con una caducidad automática de tres años. Pese a que las personas sigan encontrándose en una situación de necesidad y de exclusión social, pese a que siga cumpliendo con los requisitos marcados y haya realizado de manera efectiva lo acordado en el itinerario de inserción, tras este periodo, se eliminaría el derecho a ser perceptor del IAI.

La ampliación de los plazos administrativos o el aumento de los controles innecesarios, conlleva a un mayor retraso en la percepción de las prestaciones, como consecuencia de la ampliación de la gestión de estas prestaciones. Como ya hemos nombrado anteriormente, el retraso actualmente en la gestión está en 8 meses desde el inicio del trámite.

Por otro lado, otro de los aspectos que hubiera traído consigo la nueva modificación del IAI, es que la participación en el mercado de trabajo inferior a tres meses supondría la suspensión de la prestación. Un aspecto quizás muy drástico desde nuestro punto de vista, ya que lo único que se podría conseguir con esta medida, es que las personas no acepten las ofertas de empleo por miedo a perder la prestación, y con ella la única manera de satisfacer las necesidades más básicas.

Ya que en estos momentos, la estructura del mercado laboral no se caracteriza por ofrecer contratos indefinidos, sino temporales, es totalmente razonable que a la persona que le ofrezcan trabajar durante dos meses, rechace esta oferta por asegurarse 12 meses de prestación económica.

### 2.3.4 Repercusiones sociales y organizativas frente a la reforma del IAI

Como ya veníamos adelantando este intento de reforma y modificación de esta prestación de carácter esencial ha tenido una enorme repercusión, no solo a nivel micro afectando y preocupando a miles de hogares en nuestra comunidad autónoma, sino también nivel macro, con la movilización de cientos de personas e instituciones en defensa de estos derechos.

El proyecto de Ley de reforma del IA, endurecía las condiciones limitándolo en el tiempo, excluyendo a personas según la edad y condicionando su aplicación a la disponibilidad presupuestaria.

La situación de crisis conlleva al aumento de controles, de recortes en distintos ámbitos (social, educacional, sanitario), de grandes restricciones, de dificultades para distribuir los escasos recursos, de un mayor número de personas que se encuentran en situación de necesidad, lo cual se traduce en una limitación de derechos sociales.

Pero por otro lado, también ofrece la posibilidad de creación de instituciones o nuevas formas de organización para defender estos derechos que han sido debilitados. De ahí que en nuestra ciudad se hayan creado organizaciones que salen en defensa de estos derechos. En el caso de la defensa del derecho a percibir el IAI y en oposición ante la nueva reforma de la ley, podemos nombrar instituciones como Cáritas Diocesana de Zaragoza, el Colegio profesional de Trabajadores Sociales de Aragón, Espacio de información, promoción y defensa de los derechos sociales, así como la Plataforma de Profesionales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza. Todas ellas están en acción, preparan campañas, manifestaciones, informan y asesoran a los afectados por estos retrasos para que presenten reclamaciones como "una de las medidas para conseguir que se haga efectivo este derecho social de la ciudadanía ante la cadena de incumplimientos del Gobierno de Aragón". (EFE, 2014).

Así pues, nos embarcamos en una realidad social con diferentes problemáticas.

Por un lado, la existencia de necesidades materiales, para la subsistencia de la familia. Un cuestión muy importante, sin embargo lo que nos encontramos también son realidades donde las personas se sienten aisladas, deprimidas, rechazadas, lo cual

repercute tanto a nivel personal como a nivel familiar. Son muchos los sentimientos a nivel emocional los que se crean ante esta realidad social.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, pensando en las dificultades que tienen estas personas y estas familias a la hora de cobrar esta prestación, y sobre todo las dificultades por las que pasan esos meses en que están esperando a cobrar el importe de dicha prestación, pensamos que es importante explorar e indagar sobre las formas de organización que dan respuesta a la problemática del Ingreso Aragonés de Inserción, las que existen actualmente. Queremos saber cómo trabajan estas diferentes formas de organización, si hacen todo lo que está al alcance de sus posibilidades, y si realmente los usuarios están al corriente de toda esta información.

Así pues, veamos la plataforma integrada por Cáritas Diocesana de Zaragoza, Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de Aragón, Espacio de Información, Promoción y Defensa de los Derechos Sociales y la Plataforma de Profesionales de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza.

**Cáritas Diocesana de Zaragoza:** ha denunciado en numerosas ocasiones su inconformidad respecto al retraso que existe para cobrar el IAI, así como ante la reforma que prevé llevar a cabo el Gobierno de Aragón.

Para Cáritas Diocesana de Zaragoza el seguimiento del IAI es de suma importancia. A muchos de los ciudadanos a los que va dirigida esta prestación esencial, Cáritas les atiende y les acompaña desde sus centros parroquiales y ofreciéndoles sus servicios. Cáritas pide junto a otras entidades, que el funcionamiento del IAI se mejore.

**El Espacio de Información, Promoción y Defensa de los Derechos Sociales:** aquí los usuarios pueden encontrar respuestas a qué hacer ante el silencio y la negativa de las Instituciones. Es un punto de Información sobre cómo reclamar y defender tus derechos. Se reúnen personas que se encuentran en la misma situación y otras que les apoyan y que quieren defender con ellas los derechos sociales. Se participa en igualdad y se proponen denuncias y acciones colectivas. Aquí se puede encontrar ayuda para hacer reclamaciones, quejas, recursos administrativos y contenciosos-administrativos. Pueden acudir las personas que tienen dificultades con el IAI; suspensión, retrasos,

denegaciones, y otros problemas. Puede acudir cualquier persona con otro derecho que esté siendo vulnerado.

**El Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de Aragón:** Es una Corporación de Derecho Público de carácter representativo de la profesión del Trabajo Social, amparada por la Ley y reconocida por el Estado, con personalidad jurídica propia y con plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines. Los fines esenciales son:

- La ordenación, en el ámbito de su competencia, del ejercicio de la actividad profesional.
- La representación exclusiva de la profesión en su ámbito territorial.
- La observancia, promoción y salvaguarda de los principios éticos y deontológicos.
- La formación permanente de los/as Colegiados/as.
- La defensa de los intereses profesionales.

**Plataforma de Profesionales de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza:** Es un grupo formado por gran parte de los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza, que se preocupan por el deterioro de la situación social de nuestra ciudad y, sobre todo, de los servicios sociales. Está formado por trabajadores sociales, educadores sociales, psicólogos, técnicos socioculturales, administrativos y operarios que desarrollan su trabajo en los diferentes Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS) de la ciudad, tratando con los ciudadanos más afectados.

## 2.3.5 Las voces de los actores

### 2.3.5.1 Diferenciar perfiles grupales

En este apartado vamos a ir desarrollando las diferentes problemáticas y necesidades que van experimentando las personas perceptoras de IAI en el proceso, sobre todo a la espera a una resolución.

En primer lugar, una de las primeras necesidades y problemáticas que planteábamos en las entrevistas a los profesionales y a los usuarios era sobre las existencias de necesidades a nivel psicosocial que experimentaba este colectivo.

Antes de comenzar el análisis, hemos visto necesario diferenciar dos grupos según las necesidades:

Un primer grupo, formado por personas con una gran experiencia laboral y una formación alta cuya situación de necesidad proviene de la dificultad de acceso al mercado laboral en la actualidad y que han agotado las ayudas de desempleo. Personas que se encuentran en riesgo de exclusión moderada o integración precaria según la terminología de FOESSA.

Un segundo grupo, que estaría compuesto por personas en situación de exclusión severa, anterior a la crisis, familias con cierto grado de dependencia de servicios sociales y otros instituciones.

*“Yo diferenciaría un poco de los grupos de IAI, entre un perfil más normalizado que sería la gente desempleada que ahora se ve en esta situación de haber agotado todas las ayudas, y por ahí yo veo que el grupo sería de un perfil. Y luego las personas en situación de marginación, con dinámicas disfuncionales en la familia de generación en generación, que podemos llamar multiproblemáticas, que sus familias ya se han movido dentro de los Servicios Sociales.” E.P. 2*

Hemos considerado hacer esta diferenciación, ya que si bien para el segundo grupo vemos la necesidad de influir en la formación, adquisición de habilidades

educativas, en habilidades sociales, comunicativas, esto quizás no sería tan necesario para el primer grupo.

Por otro lado, entendemos que hay determinadas necesidades que son compartidas por ambos, como aquellas orientadas a aliviar los sentimientos de frustración, aislamiento...que detallaremos en el siguiente punto. También aquellas necesidades que corresponden al fomento y potencialización de las redes sociales y familiares.

*“La forma de vida más de comunidad de autoayuda de red...la gente con menos habilidades sociales, este grupo más marginal, eso lo tiene más cubierto, y de hecho esa red de compartir esta más activada, y sin embargo a la gente que vive más la soledad, que le vendría mejor este grupo sería este perfil más normalizado, que han tendido al individualismo y las relaciones han sido más escasas” E.P. 3*

#### 2.3.5.2 Necesidades psico sociales

Analizando las entrevistas realizadas a los diferentes actores involucrados en el proceso del IAI, determinamos las siguientes necesidades:

**La existencia de sentimientos** de soledad, aislamiento, baja autoestima, frustración...esto se debe, entre otras cosas, a la desesperación de no poder conseguir un trabajo, la búsqueda del día a día al final acaba minando los recursos personales. El sentimiento de sentirse desprotegido por un estado que no pone recursos ante esta situación y, en parte, al impacto que produce la nueva situación en la familia y en las redes sociales. Estos sentimientos se intensifican más en aquellos progenitores que experimentan la necesidad de que sus hijos no se den cuenta, intentan ocultar la necesidad para no generar en su hijo tristeza.

*“Una madre tiene un niño en edad escolar, entonces para ella era muy difícil ocultarle a su hijo la situación de necesidad que tienen y que a la vez el niño no se sienta diferente a los demás niños en el colegio. Por ejemplo para una excursión de cuatro euros el niño no puede ir porque su madre no tiene, y eso es un problema, porque ella no está acostumbrada a esta situación, y no quiere que su hijo sea diferente. Ella planteaba el tema de la pobreza de la dieta, porque si tu comes de lo que te dan o de las ayudas que te dan, evidentemente tu dieta baja*

*de calidad totalmente y hay muchas cosas que ya no puedes comer, entonces entras en una dinámica en la que te sientes pobre y te hacen sentir pobre. Entonces este es un aspecto, las madres respecto a sus hijos que quieren mantener el nivel de vida normal, el que han mantenido antes, y para ellas esto es tremendo E.P. 1*

Sentimientos de vergüenza, relación materno-filial, integración/exclusión de menores con grupos de iguales.

*Me siento triste más que todo, y nerviosa. Porque yo desde que he empezado a esperar para cobrar estoy con depresión, estoy con pastillas. Con tratamiento, de tanto esperar. Porque tengo cuatro hijos y esa espera me vuelve loca, imagínate todos los días tengo que esperar al cartero, unos nervios... E.U.1*

*“Llevo un año esperando el IAI. Y me lo han denegado. Yo me siento muy mal. Está la luz, está la casa....todo muy mal.” E.U.2*

Sentimientos de tristeza, de soledad, repercusiones en la salud mental, consumo de fármacos

**La crisis de las relaciones sociales y familiares:** la nueva situación de necesidad tiene consecuencia en las relaciones, ya que éstas se van deteriorando y se acaban agotando. En muchas ocasiones se pierde el sentido de la amistad y pasa a ser una relación instrumental. Con la familia pasa algo parecido, quizás con un mayor aguante en el tiempo, pero al final también se deteriora y se agota.

*“Esos amigos son de los que tira la gente y al final se agotan. Yo creo que la gente no pierde sus amistades pero las agota. Porque en estas situaciones les piden para la luz les piden para el alquiler..., entonces ellos no sienten que se pierda la amistad pero digamos que se deteriora un poco porque pierde sentido” E.P. 3*

**Ante una misma necesidad surgen sentimientos de cooperación por un lado y la aparición de competencia por el otro.**

Ya hemos hablado anteriormente, de la unión de personas que bajo las mismas dificultades se unen en la defensa de sus derechos. Un ejemplo de ello es la labor que

realiza el Espacio de Derechos, donde a través de grupos de ayuda mutua, potencian ese sentimiento de cooperación.

La existencia de dos perfiles crea sentimientos de competencia de manera bilateral. Aquellos con un perfil más normalizado, que se convierten en perceptores del IAI debido al agotamiento de otras prestaciones sienten que las ayudas siempre van para los mismos, aquellos con mayores necesidades.

Y el otro perfil, que sería el de las personas en situación de marginación anterior a la crisis, siente que se sitúan en un plano de los últimos de los últimos.

*“Este último grupo que se encuentra en situación de marginación anterior a la crisis saben que sus oportunidades se han reducido, entonces no ven horizonte. Si la gente más normalizada, que ha tenido empleo, les cuesta sobrellevar y avanzar en esta situación, aquellos cuyas necesidades necesitan ser potenciadas en diversos ámbitos, entran en competencia con todas estas personas”. E.P. 2*

#### **2.3.5.3 Necesidades técnico-institucionales**

**La deficiencia del Plan Individualizado del IAI:** bajo nuestra consideración, junto con el planteamiento que hacen las profesionales y las percepciones de los usuarios de este Plan Individualizado, realmente no está siendo eficiente. Por un lado no se tienen en cuenta las expectativas de los usuarios, basado en un modelo de conductismo, nos encontramos con usuarios poco motivados, por ejemplo, la realización de los cursos se hace con la única intencionalidad de poder recibir esta prestación.

*“O mandas a la gente a hacer un curso que le vaya a servir, que tenga relación con cuál es su plan de futuro, o no tiene sentido. Pero creo que responde a la lógica de la activación, cómo vamos a dar una ayuda a alguien que está en su casa sin hacer nada. Yo creo que en eso la sociedad ha presionado mucho, porque la gente cuestiona este tipo de ayudas, se piensa que esta gente está vagueando y tal.” E.P. 1*

*“Esa lógica de la activación frente a la integración hace que los SS estén derivando a recursos que además son insuficientes y que no tienen ni siquiera una cualificación. Estamos mandando a gente a cursos que no tienen un reconocimiento oficial, es pasar la mañana allí” E.P. 2*

*“Sí, porque ya sabes, nos tratan de vagos, de que no queremos trabajar. Pero no es así” E.U.5*

*Yo trabajé el año pasado, en el PICH, tengo diploma de pintura también, pero ahora no hay trabajo. Y como no hay trabajo tengo que hacer cursos, es mejor que no hacer nada. E.U. 3*

En contraposición, otra de las profesionales entrevistadas, nos sorprendió su respuesta al afirmar que sí que consideraba que era una forma efectiva de integración.

*“En mi opinión sí considero que el Plan Individualizado del IAI es efectivo, lo que realmente hace falta son recursos para llevarlo a cabo.”E.P.3*

Hablamos sobre la necesidad de una mayor presencia de educadores, de recursos humanos, que se oriente más en la línea del acompañamiento, una mayor vinculación. Entendemos que la parte formativa es muy importante y es necesaria en la inserción de estas persona, pero reflexionamos sobre la posibilidad de encaminarlo hacia una línea más comunitaria, perdiendo ese carácter individualista/familiar.

*“El IAI tiene un carácter muy individual/familiar. Se pierde toda la dimensión comunitaria y de trabajo en red con otro tipo de recursos que puede haber en el territorio donde viven esas personas y que pueden ser beneficiosos para ellas. Por ejemplo que la gente tenga una relación con los servicios de mediación vecinal del barrio, porque al fin y al cabo es algo que les afecta directamente y que el tiempo que utilizan en hacer cursillos o sellando, pues lo podrían dedicar a hacer algo con respecto a su propia comunidad, como vecinos” E.P. 2*

*“El problema es q el IAI no se ha dotado de personal social suficiente, entonces al final el recurso ¿cuál es? pues el ayudador y el ayudado. Esa relación puede ser muy potente, y seguramente dotarlo de equipos multidisciplinares, y hasta que no se vea que eso es importante, pues no es nada rentable, porque es seguir echando dinero a un saco, que a mí tampoco me gusta.” E.P. 2*

*“Se pierde toda la dimensión comunitaria y de trabajo en red con otro tipo de recursos que puede haber en el territorio donde viven esas personas y que pueden ser beneficiosos para ellas. Por ejemplo que la gente tenga una relación con los servicios de mediación vecinal del barrio, porque al fin y al cabo es algo que les afecta directamente y que el tiempo que utilizan en hacer cursillos o sellando, pues lo podrían dedicar a hacer algo con respecto a su propia comunidad, como vecinos” E.P. 1*

**Necesidad de información, orientación y asesoramiento:** nos encontramos con usuarios que en muchas ocasiones no entienden por qué se les ha denegado el IAI, no saben dónde acudir para determinadas situaciones, la dificultad en la búsqueda de recursos.

*“Yo tengo una cosa que he buscado en todos los lados pero no la encuentro aquí. Yo tengo un diploma de mi país de peluquería, pero aquí no encuentro ningún curso, en todos hay que pagar. Con el diploma de allí no sirve.” E.U. 4*

**La desvirtualización del IAI:** es un aspecto a tener en cuenta. El IAI se ha convertido en muchos casos en algo parecido a la renta básica social, en aquel perfil donde las personas han perdido el empleo y han agotado las ayudas.

*“La sociedad tiene derecho a tener lo mínimo, una vivienda, una educación, por derecho humano, y en el momento en que la sociedad no puede, no tiene medios... Pero eso es el salario social, y como no tenemos el salario social, metemos a todo el mundo en el saco del IAI, y ni todo el mundo necesita un plan individualizado de que vaya a sellar por todas partes, porque además es posible que ya haya ido a sellar muchas veces”. E.P. 3*

#### 2.3.5.4 Propuestas de intervención

Llegamos a la segunda parte de la entrevista donde se realiza un análisis exhaustivo sobre las propuestas y alternativas para abordar esta serie de necesidades:

Haciendo un resumen de las necesidades a nivel psicosocial nos encontramos con:

- Sentimientos encontrados debido a la situación de necesidad
- Repercusión de éstos en el ámbito familiar.
- La necesidad de redes sociales.
- Un plan de inserción laboral poco efectivo.
- Necesidad de información.

La principal alternativa que nosotras proponemos es la creación de un grupo de ayuda mutua, la idea es bien recibida tanto por profesionales como por los usuarios entrevistados.

Considerar positiva la creación de un espacio para las personas usuarias del IAI, donde puedan compartir sus experiencias, trabajar cómo la gente se empodera, trabajar la autoestima, empezar a creer en ellos mismos, en sus posibilidades, descubrir sus potencialidades, reforzar los lazos sociales, salir de la dinámica de subsistencia.

Algunas actividades que nos proponen:

- Teatro
- Fotografía
- Convivencias
- Dramatización y esculturas con el cuerpo.
- Lectura de prensa
- Cursos formativos
- Análisis de recursos por barrios.

*“Yo confió mucho en utilizar técnicas creativas, no solo que la gente este hablando, sino a través del teatro. Puede ser una cosa donde la gente saque muchas cosas, proyecte cosas que no diría directamente porque son muy duras. Esto se hace mucho en paises del tercer mundo con niños que han sido muy castigados por situaciones de guerra. Utilizan la fotografía también, para captar cosas. Son otro tipo de lenguajes, que a lo mejor a estas personas”. E.P. 1*

## 3. DISEÑO DEL PROYECTO

### 3.1 Justificación del proyecto

Como hemos podido observar a lo largo del punto anterior, son multitud las necesidades de personas usuarias del IAI que no están siendo atendidas.

Por un lado no encontramos con necesidades relacionadas con su situación económica, las cuales cada vez se hacen más insostenibles en medio de un escenario donde el desempleo se ha convertido en un elemento estructural. Como consecuencia de todo ello nos encontramos con un incremento de personas en situación de desprotección y vulnerabilidad.

En la otra cara de la moneda nos encontramos con las necesidades psicosociales, aquellas que tienen que ver con aspectos personales, sociales y familiares, con ello queremos reflejar que bajo ese panorama tan desolador nos encontramos con personas que carecen en muchas ocasiones de redes familiares o sociales en las cuales poder apoyarse, con falta de formación, de habilidades sociales, con baja autoestima, con falta de conocimiento para poder reivindicar en muchas ocasiones sus propios derechos o incluso de asistir a lugares donde puedan explicárselo.

La detección de estas necesidades junto con la falta de efectividad del Plan Individualizado de Inserción del IAI, nos han hecho reflexionar sobre la posibilidad de la creación de un grupo de ayuda mutua (GAM).

Como ya hemos visto en el desarrollo teórico, el GAM consiste en la reunión de personas en un pequeño grupo, de manera voluntaria para encontrar una respuesta o solución a un problema compartido por los miembros.

La construcción de un GAM consideramos que podría ser beneficiosa, ya que el hecho de compartir una misma situación puede dar diferentes puntos de vista que tiendan a mejorar los sentimientos de soledad, de aislamiento, de frustración, de

vergüenza, a potenciar la autoestima, a adquirir nuevas formas de redistribuir los escasos recursos que sustentan, a reforzar las relaciones sociales.

Con la creación de este grupo, buscamos potenciar el desgaste emocional, la motivación, las habilidades sociales, las relaciones, los aspectos personales de la persona, fomentar la formación a través de sus alicientes y hacer visible a este colectivo que se pueden unir, de no sentir que están solos y poder reivindicar de manera activa sus derechos.

Sin embargo, considerando algunas de las aportaciones de los profesionales, hemos sido conscientes de la importancia de diferenciar entre los dos perfiles de usuarios, anteriormente nombrados como usuarios del IAI, puesto que responden a necesidades diferentes.

### **3.2 Marco institucional.**

La idea inicial era enmarcar nuestro proyecto creando una asociación. Sin embargo, debido a las dificultades de encontrar fuentes de financiación, y por el encarecimiento de los costes que supondría, decidimos buscar otra alternativa.

Así pues, hablamos con La Asociación de Vecinos Lanuza Casco Viejo, ya que ellos disponen de un local, que también utiliza el Espacio de Derechos. Les propusimos nuestra idea y nos cedieron su local, en principio un día a la semana, tres horas cada día.

El local está situado en la Calle San Pablo, nº23. Pensamos que es un buen sitio, por varias razones. Una de ellas es su situación, ya que al estar en el centro de la ciudad, está bien situado para los usuarios. Otra razón es que ese espacio ya es conocido por muchas personas, y podríamos darnos a conocer también a través del Espacio de Derechos.

En lo referente al ámbito territorial, el lugar desde donde se plantea es en la ciudad de Zaragoza. Lo hacemos así porque creemos que es importante desarrollar nuestro proyecto en nuestra ciudad, mejorando la calidad de vida de las personas que viven aquí, en Zaragoza. Tampoco queríamos situarlo en Aragón, ya que nos parecía abarcar demasiado territorio, y que nos iba a ser mucho más complicado.

Respecto a la delimitación temporal, el periodo de actuación del proyecto será en principio de un año, que podrá ser prorrogable a los que sean necesarios según veamos cómo responden los usuarios y cómo se van cumpliendo los objetivos marcados. También teniendo en cuenta que la Asociación de Vecinos nos siga acogiendo en su local. Incluso si el grupo funciona de manera favorable, nos plantearíamos la creación de una asociación.

### 3.3 Objetivos generales y/o específicos del proyecto.

En este apartado, nos vamos a plantear por un lado aquellos objetivos y actividades que consideramos que son compartidos para ambos perfiles, y, por otro lado las relativas a la formación y aprendizaje que se darán sólo para aquel perfil que las requiere.

#### 3.3.1 Objetivos y actividades compartidos.

**Objetivo general:** Satisfacer las necesidades psicosociales que no están siendo cubiertas para mejorar la calidad de vida de las personas perceptoras del IAI. Buscamos fomentar las habilidades sociales individuales, paliar el sentimiento de soledad y de frustración que genera la espera de la prestación.

#### **Objetivos específicos:**

- ❖ Potenciar las redes sociales y familiares.
- ❖ Aliviar los sentimientos de frustración, soledad, aislamiento.
- ❖ Construir un grupo de ayuda mutua, un espacio en el que puedan participar con una motivación compartiendo una misma situación.
- ❖ Potenciar la cohesión del grupo y creación de un clima de confianza
- ❖ Crear una dinámica participativa en la que estas personas puedan organizarse para defender unos derechos comunes.
- ❖ Crear talleres para favorecer su utilización del tiempo.
- ❖ Necesidad de información, orientación y asesoramiento.

**Tabla 2. Objetivos y Actividades para los dos grupos:**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES
<p>Construir un grupo de ayuda mutua, un espacio en el que puedan participar con una motivación propia y compartiendo una misma situación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación del proyecto a posibles usuarios y profesionales.</li> <li>2. Detección de necesidades y</li> </ol>
<p>Potenciar la cohesión del grupo y creación de un clima de confianza.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dinámicas creativas de presentación, con ellas se busca establecer una primera toma de contacto y fomentar la confianza de los presentes.</li> <li>2. (*) Dinámica de temores y esperanza.</li> </ol>
<p>Potenciar las redes sociales y familiares.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realización de excursiones en el medio natural.</li> <li>2. Realización de una función teatral.</li> </ol>
<p>Aliviar los sentimientos de frustración, autoestima, soledad, aislamiento.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creación de un álbum: Se les plantea que realicen 7 fotografías de acuerdo a sus sentimientos durante una semana.</li> <li>2. Exposición de una fotografía de cada participante.</li> <li>3. “Lo mejor del otro”: se pide que tras charlas de 5 minutos en parejas, cada uno reconozca 3 cosas positivas de la personalidad del compañero.</li> </ol>
<p>Crear talleres para favorecer su utilización del tiempo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realización de un mapa de actividades de interés en Zaragoza.</li> <li>2. Diferentes talleres de interés.</li> </ol>
<p>Crear una dinámica participativa en la</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El “MAS” (mejor alternativa a la</li> </ol>

que estas personas puedan organizarse para defender unos derechos comunes.	situación). Listado de problemas, priorizando, y proponer alternativas a la situación. 2. Conferencias  3. Manifestaciones
Necesidad de información, orientación y asesoramiento	1. Creación de mapa de recursos en Zaragoza.  2. Ronda de dudas grupales.

(\*) **Dinámica de temores y esperanza:** En una hoja de papel cada persona libremente escribe sus inquietudes, temores y esperanzas acerca de una situación que debe afrontar en su vida o en el grupo.

Luego el conductor de la dinámica solicita que cada persona le informe de los dos temores y esperanzas más importantes para anotarlas en el tablero.

Luego de anotadas las respuestas, en conjunto se toman en consideración las dos de mayor frecuencia, para discutir sobre ellas.

### 3.3.2 Objetivos y actividades exclusivas para el perfil nº2.

**Objetivo general:** incidir sobre las necesidades en los procesos formativos, educacionales y de habilidades sociales, para mejorar la empleabilidad y con ello la calidad de vida de las personas perceptoras del IAI.

#### **Objetivos específicos:**

- ❖ Captar las necesidades y preferencias educacionales y profesionales.
- ❖ Potenciar los aspectos formativos y profesionales.
- ❖ Asesorar y dinamizar la búsqueda activa de empleo.
- ❖ Adquisición de habilidades de empleabilidad.

**Tabla 3. Objetivos y Actividades para un grupo:**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES
<p>Captar las necesidades y preferencias educacionales y profesionales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “Pasa la pelota”: cada uno de los componentes del grupo explicará cuál es la ocupación laboral que le gustaría realizar.</li> <li>2. MPC (la manera para conseguirlo)</li> <li>3. Plan B: diseño de los cursos y aspectos a mejorar para la consecución de nuestro objetivo personal.</li> </ol>
<p>Potenciar los aspectos formativos y profesionales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cursos de informática básica.</li> <li>2. Búsqueda de lugares donde puedan acceder a la educación básica (E.S.O).</li> <li>3. Cursos para mejorar el idioma.</li> </ol>
<p>Asesorar y dinamizar la búsqueda activa de empleo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creación de mapas de oficinas temporales de empleo en la ciudad de Zaragoza.</li> <li>2. Talleres de informática para conocer</li> </ol>
<p>Adquisición de habilidades de empleabilidad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rol playings en los que unos sean los entrevistados y otro el entrevistador.</li> <li>2. Pregunta trampas: podemos analizar cuáles son las preguntas habituales en las entrevistas y cuáles son aquellas que exigen una mayor dificultad a la hora de contestar.</li> <li>3. Propuesta de itinerarios de inserción básicos ofrecidos por otras entidades</li> </ol>

## 3.4 Metodología.

### 3.4.1 Diseño de los procedimientos y técnicas de intervención.

En este apartado en primer lugar vamos a desarrollar el procedimiento para la creación de un GAM, el cual lo hemos desarrollado a través de varias fases:

#### **Fase 0: Dar a conocer nuestro proyecto y captación de personas que quieran participar.**

Un primer paso para hacer efectivo el desarrollo de un grupo de ayuda mutua, será presentar la idea de nuestro proyecto a los profesionales de diferentes servicios de base y entidades de acción social de carácter privado o concertado, para poner en conocimiento la existencia del mismo. Ellos podrían trasladar la información a los usuarios que pudieran estar interesados en participar e incluso aconsejar la asistencia.

#### Información

Se presentarán folletos informativos, donde se hace una breve presentación del proyecto.

Se ponen carteles en las diferentes entidades de acción social, en los centros municipales de servicios sociales y en el Espacio de Derechos.

En ellos, se concretará el lugar, fecha y hora en el que se dará comienzo la presentación pública del proyecto.

#### **Fase 1: Presentación del proyecto.**

Se lleva a cabo la presentación pública del proyecto ante los asistentes. Entre ellos se invitará tanto a usuarios como a profesionales para dar a conocer a ambos el desarrollo del mismo, los objetivos y las actividades previstas.

Se presentará de manera dinámica, a través de un power point y se pedirá la participación en algunas ocasiones de los asistentes.

Se informara de los requisitos:

- ✓ Ser usuario del IAI, estar en proceso de espera de resolución o de renovación.

- ✓ Estar en una edad comprendida entre 22 y 45 años.

Se informara de las normas:

- ✓ Proceso voluntario
- ✓ Confidencial
- ✓ Puntualidad
- ✓ Respeto, no juzgar, no utilizar la violencia
- ✓ Funcionamiento democrático.

Se entregarán hojas de inscripción para todos aquellos que quieran participar, teniendo en cuenta situaciones en las existan muchas demandas se podrán duplicar las actividades programadas.

### **Fase 2: Selección de personas y sus necesidades.**

Tras recibir las inscripciones se procederá a las entrevistas a los usuarios. En esta entrevista se busca hacer una valoración del perfil de la persona, valorar cuáles son sus necesidades y sus deseos. Tenemos que crear una alianza con la persona, para que vuelva a venir.

Cuando ya tengamos 8 o 10 personas de cada perfil entonces ya podemos formar los dos grupos.

### **Fase 3: Iniciación del grupo.**

En la fase inicial del grupo, nosotras como trabajadoras sociales colaboraremos para desarrollar un contrato inicial en el que se reflejen las tareas a realizar, las metas a alcanzar y los procesos mediante los cuales vamos a llevar a cabo el trabajo. Definiremos el objetivo que persigue el grupo, aclararemos nuestro papel dentro de él. Se explicará con claridad la confidencialidad y sus límites.

Como trabajadoras sociales estableceremos una relación con los miembros individuales y con el grupo como un todo. También nos dedicaremos a ayudar a los usuarios para que se relacionen entre ellos y así exista una unión grupal.

Deberemos ayudar al grupo a establecer normas de participación que promuevan la seguridad y la confianza de los miembros del grupo.

Sin embargo, pese a nuestro papel de apoyo dentro de el tenemos que ser consciente de que un grupo de ayuda mutua se basa en el protagonismo de las personas inmersas en una realidad social, por lo que ellos se convierten en coordinadores y gestores de los mismo.

#### **Fase 4: Desarrollo de actividades.**

Se llevan a cabo las actividades a través de las cuales procuraremos la obtención de tanto de los objetivos generales como de los específicos.

#### **Fase 5: Valoración y evaluación de los objetivos.**

A través de indicadores propuestos, obtendremos una evaluación cuantitativa de los objetivos conseguidos.

También será valorable la observación cualitativa que realicemos nosotras como trabajadoras sociales, así como las percepciones de los usuarios.

**En cuanto a las técnicas de intervención utilizadas durante el desarrollo del GAM, son las siguientes:**

- ✓ **Técnica espejo:** a través de la cual se potencia el reconocimiento de posibles soluciones, los estados anímicos por lo que pasan y aclarar las ideas sobre el problema. En esta técnica se parte de la dificultad de encontrar todo esto ante un problema uno mismo, sin embargo, cuando lo cuenta otra persona al encontrar una respuesta ajena generalmente se está haciendo en uno mismo también.
- ✓ **Parafrasear y empatizar,** comprendiendo lo que la otra persona siente.
- ✓ **Escucha activa**
- ✓ **Observación directa:** esta es una técnica fundamental en cualquier proceso de intervención, ya que a partir de nuestra observación, podemos recoger datos para su posterior análisis. Es muy importante tener en cuenta todos los detalles.

- ✓ **Dinámicas creativas:** tanto de presentación como socializadora para establecer lazos de confianza entre los diferentes miembros de grupo.
- ✓ **Acción participativa:** participación en actos de otras entidades, darnos a conocer siempre que tengamos la oportunidad de hacerlo, y también acudir a todo lo que se organice y esté relacionado con el IAI, ya que nos interesa y debemos estar al día.
- ✓ **Entrevistas a usuarios:** con estas entrevistas buscaremos adquirir un conocimiento de las percepciones de estas personas, la búsqueda de otras necesidades que podamos resolver.
- ✓ **Técnicas de evaluación.**
- ✓ **Socialización:** a través de la socialización se pretende que los miembros del grupo aprendan una serie de valores y que a través de ellos tengan una buena interacción social, así como una mejor red social y red familiar.
- ✓ **Grupos focales:** aquí las personas pueden expresarse de manera libre y abierta. Gracias a ellos podremos conocer por ejemplo las actitudes y las opiniones de los miembros del grupo. Nos pueden dar ideas para nuevas actividades. Pueden salir a la luz deseos de los usuarios, ya que se encuentran en un ambiente de seguridad y hablan con más facilidad, más desinhibidos.

## 4. METODOLOGÍA

### 4.1. Cronograma.

El presente estudio se inició entrado el mes de Enero de 2015 y se ha finalizado a mediados del mes de junio de 2015. En él se han establecido las siguientes fases:

Febrero	Marzo	Abril	Mayo		Junio
DETECCIÓN DE NECESIDADES Y PLANIFICACIÓN	RECOPIACIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO  FASE DE JUSTIFICACIÓN Y DISEÑO DE OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO, ANÁLISIS DE LA REALIDAD	DISEÑO DE ENTREVISTAS Y PUESTA EN MARCHA	DISEÑO DEL PROYECTO Y RECOGIDA DE DATOS	ELABORACIÓN DE CONCLUSIONES

### 4.2 Justificación y selección de las técnicas de intervención

Las técnicas de intervención que hemos explicado anteriormente, han sido seleccionadas porque las consideramos imprescindibles para el desarrollo del grupo.

Parafrasear y empatizar, nos ha servido para realizar las entrevistas de una manera mucho más sencilla. Nos hemos puesto en el lugar de la otra persona y hemos podido comprender mucho mejor la situación en la que se encontraban. Igualmente la escucha activa nos ha sido muy útil en las entrevistas, pudiendo recoger toda la información que se nos daba y prestando máxima atención a lo que nos contaban.

A través de la observación directa podremos ver cómo reaccionan los usuarios ante la creación del grupo. Es muy importante observar todo desde el primer momento,

para ver qué puede gustarles más, con qué actividades se sienten más cómodos y con cuáles más incómodos.

Las dinámicas nos sirven para iniciar un proceso de confianza. Los usuarios se presentan, empiezan a tener contacto entre ellos, y a través de dinámicas esta tarea es mucho más fácil, ya que se tiene menos vergüenza.

El participar en actos de otras entidades es muy importante, sobre todo en un proyecto nuevo, que tiene que ir conociéndose. Es una técnica por la cual va a depender el número de usuarios que decidan acudir voluntariamente a nuestro grupo.

Las entrevistas a los usuarios también es una técnica imprescindible, ya que a través de ellas veremos las necesidades del usuario, veremos a qué tipo es perfil se corresponde y decidiremos si es adecuado para el grupo. También realizaremos entrevistas posteriormente, una vez esté formado el grupo, para detectar el surgimiento de posibles problemas o dificultades y poder solucionarlos, y para ver el funcionamiento del grupo.

### **4.3 Justificación y selección de las técnicas de evaluación y seguimiento del proyecto. Indicadores de evaluación.**

En este punto, vamos a citar una serie de elementos que nos serán útiles para la evaluación del proceso, de los resultados y de la satisfacción de los usuarios.

La evaluación del proyecto debe conseguir valorar objetivamente la consecución de los objetivos que nos hemos propuesto. Esto nos será muy útil porque será lo que tengamos en cuenta en el caso de que tuviéramos que hacer modificaciones posteriores.

A la autoevaluación del proyecto que realizaremos nosotras como profesionales, añadiremos unos cuestionarios dirigidos a los propios usuarios. Es muy importante tener en cuenta la participación de los usuarios en la evaluación, ya que el resultado nos dará la clave para detectar sus necesidades y la satisfacción que tienen con respecto al proyecto.

Según la Guía de Evaluación de Programas y Proyectos Sociales, la evaluación clasificada por su ubicación temporal, sigue cuatro momentos evaluativos.

### 1. Evaluación previa:

Con esta evaluación analizaremos si el proyecto es viable o no. Nos va a proporcionar información muy significativa para el posterior desarrollo del proyecto.

Para esta evaluación, utilizaremos estos indicadores:

Nº de entrevistas que se han realizado.	De 0 a 25 - de 26 a 50 - de 51 a 75
Nº de reuniones hechas con alguna entidad que estuviera interesada en conocernos.	De 0 a 10 - de 11 a 20 - de 21 a 30 - más de 30
Nº de recursos a los que hemos llevado folletos.	De 0 a 25 - de 26 a 50 - de 51 a 75
Nº de personas a las que hemos dado información sobre recursos.	De 0 a 25 - de 26 a 50 - de 51 a 75
Nº de actividades programadas.	De 0 a 5 - de 5 a 10 - de 10 a 15 - más de 15
Nº de actividades de ocio programadas para el proyecto.	De 0 a 5 - de 5 a 10 - de 10 a 15 - más de 15

### 2. Evaluación intermedia:

Con esta evaluación decidiremos si continuamos con la ejecución del proyecto. Podemos examinar los problemas y dificultades que se han ido presentando, así como los progresos. Para conocer si los resultados obtenidos son los que esperábamos y si tienen alguna relación con las actividades que hemos realizado, nos hemos guiado con una serie de indicadores.

Nº de actividades de ocio que se han realizado desde el proyecto.	De 0 a 5 - de 5 a 10 - de 10 a 15 - más de 15
Nº de participantes en cada actividad realizada.	De 0 a 25 - de 26 a 50 - de 51 a 75
Hacer una guía de recursos para los usuarios que tenga por lo menos el	

70% de los recursos públicos y privados de Zaragoza.	
--	--

### 3. Evaluación final:

A través de esta evaluación queremos conocer el funcionamiento del proyecto. Podremos evaluar la calidad del proyecto e introducir modificaciones para mejorar determinados aspectos en un futuro. También queremos medir el grado de satisfacción de las personas que han participado en el proyecto, tanto usuarios como voluntarios.

Para ello vamos a realizar un cuestionario que será para los usuarios y para los voluntarios. El cuestionario constará de varias preguntas breves y concretas, y también haremos una pequeña entrevista en la que tendremos en cuenta ideas para el futuro, etc.

### 5. Evaluación posterior:

Esta evaluación se realizaría un tiempo después de haber terminado con la ejecución del proyecto. Con ella valoraríamos las repercusiones que ha tenido el proyecto en las personas con las que se ha trabajado. Valoraríamos la consecución de los objetivos propuestos, valoraríamos los efectos que ha tenido el proyecto, y con todo esto elaboraríamos una serie de conclusiones que nos permitirían, en un futuro, una mejor acción.

## 4.4 Recursos humanos y materiales.

Para comenzar la línea de trabajo que nos hemos marcado desde el proyecto, analizaremos los recursos materiales y humanos que serán necesarios para empezar a trabajar.

### **Recursos humanos:**

La figura de trabajadores sociales es imprescindible para la realización de este proyecto. Nosotras dos seremos las que cumpliremos la función de trabajadoras sociales. Por nosotras pasarán tanto los usuarios del grupo como los voluntarios. Nosotras nos encargaremos de planificar las actividades propuestas y también nos coordinaremos con otras personas o con otras entidades.

Igualmente necesaria es la presencia de un coordinador del proyecto. Una de nosotras dos realizará esta función, recibiendo la ayuda que necesite de la otra compañera. La coordinadora deberá conocer a la perfección el proyecto, contando con todos los detalles, para poder trabajar en el cumplimiento y en el seguimiento de los objetivos establecidos. Se dedicará a supervisar las actividades que se realicen.

La figura de un psicólogo sería muy útil para ayudar a los miembros del grupo en situaciones de extrema dificultad, o cuando se vean agobiados o demasiado frustrados. Podrían tener a un profesional con quien hablar y con quien poder contar en esos momentos. No consideramos que sea un puesto esencial para el inicio del proyecto, pero sí que pensamos que si el proyecto avanza de manera favorable, su presencia sería de gran ayuda.

Los voluntarios que se ofrezcan para colaborar con el grupo, participando en la organización y en el desarrollo de las actividades que realicemos.

Y por último los usuarios que accedan a nuestro grupo. Ellos son la base del proyecto.

**Los recursos materiales** que necesitamos tener para iniciar el proyecto son:

- ✓ 1 local.
- ✓ 1 habitación que usaremos como despacho.
- ✓ 10 sillas.
- ✓ 1000 folios.
- ✓ 30 bolígrafos.
- ✓ 10 cajas de pinturas.
- ✓ Folletos informativos.
- ✓ Material para hacer excursiones o actividades
- ✓ 30 cartulinas de colores.
- ✓ 10 ordenadores portátiles.

- ✓ 1 impresora.
- ✓ 100 carteles.
- ✓ Material para hacer excursiones o actividades.

#### 4.5 Presupuesto y fuentes de financiación

El coste de los recursos humanos en un principio sería de 0 euros. Ya que las funciones de coordinadora del proyecto y de trabajadoras sociales las vamos a desempeñar nosotras mismas. Sí que tendría coste si decidiéramos incluir en el proyecto a un educador social:

	Salario mensual	Salario anual
Educador social (10h/semana)	280€	3360€

El coste de los recursos materiales sería, aproximadamente el siguiente:

1 local	El coste de este sería gratuito, ya que nos lo cede la Asociación de Vecinos Lanuza Casco Viejo.
1 habitación que usaremos como despacho	El coste de ésta sería gratuita, ya que se encuentra dentro del local.
· 10 sillas	El local está equipado con más de diez sillas, tanto en la sala grande, como en la habitación que usaríamos como despacho.
1000 folios	10 euros.
30 bolígrafos	20 euros.
10 cajas de pinturas	20 euros.
100 folletos informativos	30 euros.
Material para hacer excursiones o actividades, por ejemplo comida o bebidas, la entrada a algún parque o a alguna obra de teatro, etc.	Tendríamos unos 300 euros reservados para estas actividades.
30 cartulinas de colores	30 euros.
8 ordenadores portátiles	3000 euros.
1 impresora	120 euros.

100 carteles	30 euros.
--------------	-----------

Con todo esto, el gasto total reflejado en el presupuesto para llevar a cabo el proyecto en recursos materiales es de 3560 euros el primer mes. Después habría que ir viendo qué materiales se gastan e ir reponiéndolos mes a mes, y dependiendo de las actividades que se planeen aportar algo más de dinero para poder realizarlas.

## 6. CONCLUSIONES

El desarrollo de este trabajo nos ha servido para acercarnos y adentrarnos en la realidad social de las personas receptoras del IAI. En nuestra experiencia en las prácticas, tuvimos conocimiento sobre algunas instituciones que empoderaban la denuncia de los continuos retrasos en la percepción de la prestación, los colapsos de los centros municipales de servicios sociales y la denuncia contra la modificación del IAI, y esto nos hizo reflexionar sobre una realidad actual que debía ser atendida. A las dos nos impactó muchísimo la vida que llevaban estas personas, las dificultades por las que pasaban, y por eso decidimos realizar este proyecto de intervención, para, a través de él poder hacer posible un cambio en la vida de estas personas.

En primer lugar, nos dedicamos a analizar el funcionamiento del IAI en nuestra comunidad. Posteriormente, las circunstancias nos hicieron realizar un análisis exhaustivo sobre las consecuencias que supondría la entrada en vigor del decreto de modificación del IAI que había sido publicado, aunque conforme avanzábamos con el desarrollo de este trabajo, la presión generada por las diferentes instituciones y la participación de usuarios y profesionales tuvo su fruto, y esta reforma fue anulada. A partir de ahí comenzamos a trabajar mediante dos líneas de trabajo:

La detección de necesidades psicosociales que padecían las personas receptoras del IAI.

Las alternativas y soluciones que podíamos ofrecer para satisfacer estas necesidades.

Para la primera línea de trabajo, realizamos tres entrevistas con profesionales y cinco con usuarios, lo cual nos ha permitido conocer la existencia de necesidades comunes en todo el colectivo y también aquellas que son más específicas de algunos grupos.

Este acercamiento nos ha permitido reflexionar sobre la necesidad de diferenciar entre dos perfiles dentro de este colectivo, ya que aunque hay muchas carencias comunes, también hay muchos problemas que son diferentes.

Nos encontramos en una situación de crisis donde el desempleo se ha convertido en un elemento estructural de la sociedad, que ha dejado al descubierto a una serie de familias que se encontraban en una posición económica y social normalizada abocándolas a una situación de riesgo de exclusión.

Es justo en este punto donde podemos hablar sobre la desvirtualización del IAI, ya que lo que entendemos por renta de inserción se ha convertido en una renta básica para atender las necesidades económicas de este perfil.

Por otro lado, nos encontramos con una plan individualizado de inserción que poco se ajusta a las necesidades de las personas receptoras del IAI, estableciendo la obligación de la realización de cursos básicos sin reconocimiento oficial y sin tener en cuenta las expectativas y deseos de cada una de las personas.

En muchos casos se manda a los usuarios a realizar cursos simplemente para que tengan algo que hacer, sin pensar en si les va a servir para su futuro o no.

Teniendo siempre en cuenta que la parte económica es necesaria y muy importante para el sustento y desarrollo de las familias, también hemos podido conocer cuáles son las necesidades psicosociales que estas personas tienen.

Ya habíamos detectado durante las prácticas una serie de necesidades a nivel psicosocial, pero el desarrollo de este trabajo nos ha permitido conocerlas todavía más de cerca. Estas personas necesitan de un apoyo que va más allá de lo económico, les hace falta acompañamiento y apoyo.

Consideramos muy importante que se destine el esfuerzo y los recursos económicos necesarios para que esta gente salga adelante, y para poder ayudarles en lo máximo posible.

Todas las personas tienen derecho a una vida digna, una vida normalizada y plena, a pesar de que sus situaciones personales sean complicadas, y para esto hemos creado nuestro proyecto, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de todas estas personas. Intentaremos reducir y mejorar situaciones como por ejemplo la soledad, la tristeza, la pasividad, el mal uso del tiempo, la falta de redes familiares y sociales, etc., ya que todas estas situaciones empeoran notablemente su situación y también su salud.

Nosotras como trabajadoras sociales tenemos un papel muy importante, ya que ponemos en marcha el proyecto, y nos dedicaremos a apoyar a los usuarios del grupo, a potenciar sus habilidades personales y sociales y sus capacidades, intentando así que mejoren sus vidas.

Es una problemática que está de plena actualidad , y por la que muchas personas están sufriendo. Pensamos que el coste del proyecto es barato, lo que facilita mucho las cosas. El Espacio de Derechos trata este tema, entre otros, pero nosotras queremos centrarnos sólo en los usuarios del IAI, y queremos centrarnos en ellos y en conseguir que salgan adelante por ellos mismos.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Anónimo (2015). El vergonzoso IAI: dotación económica insuficiente y mala gestión. *Red Aragonesa de entidades sociales para la inclusión*. Recuperado el 27 de Abril de 2015 de <http://www.redaragonesa.org/la-red-al-dia/red-aragonesa.html>
- Durá E. y Hernández S. (Julio de 2003). Los grupos de auto-ayuda como apoyo social. *Boletín de Psicología*, 78, 21-39. Recuperado el 25 de Mayo de 2015 de <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N78-2.pdf>
- EFE. (14 de Abril de 2014). Afectados por el retraso del IAI presentarán reclamaciones patrimoniales a la DGA. *El Periódico de Aragón*. Recuperado el 16 de Mayo de 2015 de: [http://www.elperiodicodearagon.com/noticias/economia/afectados-retraso-ingreso-aragones-insercion-presentaran-reclamaciones-patrimoniales-dga\\_934948.html](http://www.elperiodicodearagon.com/noticias/economia/afectados-retraso-ingreso-aragones-insercion-presentaran-reclamaciones-patrimoniales-dga_934948.html)
- Europa Pres. (17 de Febrero de 2015). *La plataforma contra reforma del IAI advierte: Sólo el 8% de las personas en exclusión severa percibe el IAI*. Recuperado el 24 de Marzo de 2015, de Europa Press: <http://www.europapress.es/aragon/noticia-plataforma-contra-reforma-iai-advierte-solo-personas-exclusion-severa-percibe-20150217150910.html>
- Fundación FOESSA. (2013). *Informe FOESSA: Informe sobre exclusión y desarrollo social en Aragón*.
- Gobierno de Aragón, Departamento de Servicios Sociales y Familia. (30 de Junio de 2011). Real Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón. *Boletín Oficial de Aragón*, 127, 15602-15736. Recuperado el 13 de Mayo de 2015 de <http://www.ssis.net/documentos/legislativa/23833.pdf>
- H., C. Z. (2006). *Trabajo social con grupos*. Madrid: Thonson Brooks.
- Instituto Aragones de Servicios Sociales*. (s.f.). Recuperado el 27 de Febrero de 2015, de [http://iass.aragon.es/mas\\_informacion/doc\\_profesional.htm](http://iass.aragon.es/mas_informacion/doc_profesional.htm)
- Martínez, J. A. (2011). *Política Económica Española: La España del siglo XXI*. Valencia: Tirant Lo Blanch.

- Méndez de Valdivia, M. (1987). La acción descentralizadora del Estado en servicios sociales. *Cuadernos de trabajo social*, 0, 173-196. Recuperado el 10 de Junio de 2015 de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/download/CUTS8787110173A/8685>
- Rey, G. M. (2014). *EMIN Informe sobre los Sistemas de Rentas minimas en España: Análisis y mapa de ruta para un sistema de rentas minimas adecuadas y accesibles en los Estados miembros de la UE*. European Anti-Poverty Network (EAPN) Spain.
- Rey, G. M. (2014). *Informe sobre los Sistemas de Rentas minimas en España*. Madrid: European Anti-Poverty Network (EAPN) Spain.
- Ródenas Picardat, S. (1996). Grupos de ayuda mutua: Una respuesta alternativa en la práctica del trabajo social. *Cuadernos de trabajo social*, 4, 195-205. Recuperado el 1 de Junio de 2015 de [http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5837/1/ALT\\_04\\_14.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5837/1/ALT_04_14.pdf)
- Rowlands, J. (1997). *Questioning Empowerment*. Oxford: Oxfam.
- Villalba Quesada, C. (1996). Los Grupos de Apoyo basados en la autoayuda: Una propuesta para el inicio y acompañamiento profesional. Sevilla: *Diputación Provincial de Sevilla*. Recuperado el 2 de Junio de 2015 de [http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/1996/vol3/arti2.htm#\\_Hlk426167318](http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/social/1996/vol3/arti2.htm#_Hlk426167318)
- Zastrow Charles, S. (2008). *Trabajo Social con Grupos*. Madrid. S.A. Ediciones Paraninfo.

## **ANEXO I: ENTREVISTA PROFESIONALES (Semi-estructurada)**

### **Análisis de la realidad**

- Sabemos que la parte económica es muy importante para satisfacer las necesidades de estas personas pero mirando más allá, cual crees que son las necesidades y/o dificultades a nivel psicosocial de este colectivo?.

¿Qué es lo que motiva a estas personas?

¿Qué relaciones familiares mantienen?

¿Qué relaciones de amistad mantienen?

¿Cómo ves a la gente en cuanto a su estado de ánimo?

Diagnóstico. - Consideras que la parte del plan individualizado de inserción del IAI, es efectiva para la integración de estas personas?

Los requisitos que se les piden como el de formación de evitar absentismo etc. son requisitos eficaces?

-¿Los usuarios del IAI comparten unas características comunes o son más bien diversas? Familias multi-problemáticas. Sentimientos de cooperación. Sentimientos de aislamiento. Sentimientos de competición. Sentimientos de racismo.

-Hemos observado que una de las modificaciones de real decreto de modificación del IAI, ponía un límite temporal para el cobro de esta prestación. Esta modificación ha sido criticada por varias organizaciones defensoras de este derecho, pero ¿no considera que el no limitar esta prestación provoca una cronicidad y una dependencia?

### **Propuestas y alternativas**

-¿Cómo crees que podrían satisfacerse estas necesidades? Que es lo que realmente hace falta para que este colectivo supere los sentimientos de soledad, de frustración y consiga una autonomía tanto a nivel social como económico?

-Alternativas para potenciar lo anteriormente nombrado -A nivel organizativo, ¿cree que podría ser eficiente un grupo de autoayuda donde estas personas puedan compartir una misma situación para afrontarla de una manera más positiva e unificar esfuerzos? -¿Para qué cree que podría servir un grupo de autoayuda?

-¿Cree que habría que hacer grupos diferentes, cada uno con temáticas distintas?

-¿Qué actividades o talleres propondría para realizar en el grupo?

-¿Conoce alguna organización en Zaragoza, la cual se encarga de potenciar las habilidades sociales, personales y laborales destinadas a personas que se encuentran a la espera del IAI?

#### BOLA DE NIEVE

-¿Conoce alguna persona que pueda ayudarnos en nuestro análisis?

## ANEXO II: ENTREVISTA USUARIOS

- ¿Qué es lo que te motiva?
- ¿Qué relaciones familiares conservas?
- ¿Cómo es tu estado de ánimo día a día?
- ¿Consideras justo que una de las normas que se te impongan para cobrar el IAI sea llevar a tu hijo/a al colegio?
- ¿Sientes que todas las demás personas que están esperando el IAI como tú, sean del país que sean, tienen derecho a cobrarlo?
- Hemos pensado que sería buena idea crear un grupo donde se reunieran personas que están esperando a cobrar el IAI, y que tienen problemas muy parecidos a los tuyos.  
¿Crees que sería buena idea? ¿Por qué? ¿Qué actividades te gustaría hacer allí?

