

ESPACIO, TIEMPO Y

REVISTA
T.S

COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE LA REGIÓN DE MURCIA



Presentación

La Revista “Espacio, Tiempo y Trabajo Social” forma parte de los canales de difusión e investigación del Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia, corporación editora de la revista. Se trata de una publicación digital de Trabajo Social de carácter anual, accesible y organizada en torno a múltiples contenidos temáticos, tanto de carácter profesional como científico.

La Revista se inicia en 2021, como una idea de interés para la profesión desarrollándose el proyecto inicial en 2022, a propuesta de la Junta de Gobierno del Colegio, que plantea la necesidad de que el Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia pueda tener su propia revista realizada por y para trabajadoras/es sociales. Un espacio donde se recojan las experiencias, investigaciones, artículos, reseñas y otros apartados concernientes a la labor del Trabajo Social, dando a conocer a las/os profesionales las temáticas específicas y actuales relacionadas con los ámbitos del Trabajo Social que puedan ser de interés para la profesión.

Nace como resultado, por un lado, de la necesidad de ampliar conocimientos y experiencias del día a día sobre la profesión, enriqueciendo y dando valor al desempeño profesional, dotando al Trabajo Social de rigor científico y profesionalidad; y por otro, la de promover la implicación de las/os colegiadas/os y facilitarles un espacio para compartir, difundir y fortalecer conocimientos.

La Revista Espacio, Tiempo y Trabajo Social se define como una revista profesional y científica editada por el Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia.

Animamos a todas/os las/os profesionales de Trabajo Social a participar en la revista, como forma de contribución al enriquecimiento de la profesión.



Colegio Oficial de
Trabajo Social
Región de Murcia

Lugar de edición: Murcia

Entidad Editora: Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia

Periodicidad: Anual

Diseño y maquetación: Ángel Sirvent

Depósito Legal: MU 335-2024

ISSN: 3020-7584

Imprenta: Gráficas Hermanos Romero

DIRECTORES

• **Codirector:** **D. Juan Carrión Tudela**, Coordinador del Departamento de Trabajo Social del Centro Penitenciario de Murcia. Presidente del Colegio Oficial de Trabajo Social de Murcia y Presidente de la Asociación de Trabajo Social Penitenciario ATSP.

• **Codirectora:** **Dña. Rosa María García Navarro**, Profesora de la Universidad de Murcia, Dpto. de Trabajo Social y Servicios Sociales; Trabajadora Social del Ayuntamiento de Murcia. Vocal del Colegio Oficial de Trabajo Social de Murcia.

COORDINACIÓN EDITORIAL

• **Dña. Laura López Martínez**, Coordinadora y Trabajadora Social del Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia.

• **Dña. Silvia Gema González Gálvez**, Trabajadora Social, técnica del Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia.

• **Dña. Noelia Díaz García**, Trabajadora Social, técnica del Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia.

CONSEJO DE REDACCIÓN

• **Dña. Ángeles Marín Martorell**, Trabajadora Social en el Ayuntamiento de Murcia. Desde 2004-2016 en Servicios Sociales y desde 2017 en el Servicio de Vivienda. Licenciada en Periodismo.

• **Dra. Dña. Carmen María Gómez Navarro**, profesora de la Universidad de Murcia, Dpto. de Trabajo Social y Servicios Sociales; Trabajadora Social Retina Murcia. Vocal del Colegio de Trabajo Social de Murcia.

• **Dña. Iluminada Pardo Cayuela**, Trabajadora Social Forense en materia Civil y Violencia de Género. Mediadora Familiar, Social y Comunitaria. Vicepresidenta del Colegio Oficial de Trabajo Social de Murcia.

• **Dña. Joaquina Fernández Félix**, Trabajadora Social del Ayuntamiento de Murcia en Servicios Sociales y Vivienda. Máster en Gestión Pública. Vocal del Colegio de Trabajo Social de Murcia.

• **Dña. Marian Pérez Campoy**, Trabajadora Social Comunitaria en la Administración Local y Regional. Licenciada en Antropología Social y a Cultural.

• **Dña. María del Mar González Morales**, Trabajadora Social del Ayuntamiento de Puerto Lumbreras, programa de acompañamiento para la inclusión social. Vocal del Colegio de Trabajo Social de Murcia.

• **Dña. Victoria López Cuesta**, Trabajadora Social en Centro de Protección de Menores con Trastornos de la Conducta en Asociación Albores. Máster de Terapia Narrativa y Trabajo Comunitario. Presidenta Comisión Deontológica COTSRM.

COMITÉ CIENTÍFICO

• **Dña. Ana Hernández Escobar**, Trabajadora Social Fundadora y Directora General de Firma Quattro. Trabajo Social. Premio Estatal de Trabajo Social. VIII Premio del Consejo General de Colegios de Trabajo Social. (2020). Acreditada como experta en Trabajo Social Forense. (Consejo General de Trabajo Social y Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid). Socia de Honor de la Asociación Nacional de Peritaje Social.

• **Dra. Dña. Ana Isabel Vázquez Cañete**, Trabajadora Social y Profesora Ayudante Doctora. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universitat de València. Doctora en Ciencias Sociales. Licenciada en Antropología Social y Cultural. Diploma en Estudios Avanzados (DEA) Estudios Sociosanitarios. Evaluación y gestión.

• **D. Ángel Sánchez Campos**, Trabajador Social y profesor de Máster de Trabajo Social Sanitario en la Universidad Oberta de Catalunya. Doctorando en Trabajo Social Comunitario a través del deporte. Máster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos y Máster en Metodología de la Investigación: Diseño y Estadística en Ciencias de la Salud. Experto Universitario en Planificación y Gestión de Servicios Gerontológicos.

• **Dra. Dña. Beatriz Martínez Pérez**, Trabajadora Social de Servicios Sociales y profesora asociada de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia. Doctora en Intervención Social y Mediación. Máster en Mediación. Especialista en Cooperación Descentralizada, Especialista en Gestión e implementación de Políticas y Programadas de Igualdad de Oportunidades

• **Dra. Dña. Carmen Ma Gómez Navarro**, profesora de la Universidad de Murcia, Dpto. de Trabajo Social y Servicios Sociales. Doctora en Trabajo Social. Trabajadora Social Retina Murcia. Vocal del Colegio de Trabajo Social de Murcia.

• **Dra. Dña. Fátima Centenero de Arce**, Trabajadora Social, Directora y Agente de Igualdad responsable de calidad de la Unidad de Respiro (Centro de Día) de la Asociación de Familiares de enfermos de Alzheimer y otras demencias. Profesora de la Facultad de Trabajo Social y de Educación de la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR). Doctora en Trabajo Social. Licenciada en Antropología Social y Cultural. Experta en Dirección de Centros de Servicios Sociales, Agente de Igualdad de Oportunidades para la Mujer y certificado universitario en Mediación Intercultural.

• **Dña. Iluminada Pardo Cayuela**, Trabajadora Social Forense en materia Civil y Violencia de Género. Mediadora Familiar, Social y Comunitaria. Vicepresidenta del Colegio Oficial de Trabajo Social de Murcia.

• **Dra. Dña. Inmaculada Sánchez Ruiz**, Trabajadora Social del programa de atención a mujeres víctimas de violencia de género (CAVI). Profesora colaboradora en el Máster Universitario de Trabajo Social y Salud de la Universidad Oberta de Catalunya. Profesor Asociado, en el Área de Trabajo Social y Servicios Sociales. Doctora en Sociedad, Desarrollo y Relaciones Laborales.

• **Dña. Karina Fernández D'Andrea**, Trabajadora Social de los Servicios Sociales de Madrid. Máster en Intervención Social de las sociedades del Conocimiento. Espe-

cializada en Trabajo Social Clínico narrativo. Doctorando en Trabajo Social por la UCM. Asesora/colaboradora del Consejo General de Trabajo Social, formando parte de "Nuestras voces". Secretaria de la Red internacional de Feminismo, género y Trabajo Social 26/10/2021 a actualidad. (UNAM, México).

● **Dra. Dña. Ma Dolores Gracia Ortiz**, Trabajadora Social en el Ayuntamiento de Murcia y Profesora Asociada del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Doctora en Trabajo Social por la UMU. Licenciada en Sociología.

● **Dña. María del Mar González Morales**, Trabajadora Social del Ayuntamiento de Puerto Lumbreras, programa de acompañamiento para la inclusión social. Vocal del Colegio de Trabajo Social de Murcia.

● **Dra. Dña. María Virginia Sánchez Rivas**, Trabajadora Social del Servicio Murciano de Salud y Profesora asociada de la Universidad de Murcia. Doctora en Antropología Social. Licenciada en Antropología Social y Cultural. Máster en Antropología, Cultura, Migración y Salud. Miembro del Centro de Estudios de Cooperación al Desarrollo de la Universidad de Murcia. Tutora de prácticas curriculares (2015-2016).

● **Dña. Marian Pérez Campoy**, Trabajadora Social Comunitaria en la Administración Local y Regional. Licenciada en Antropología Social y Cultural.

● **Dña. Marta Simón Gil**, Trabajadora Social de la Unidad de Valoración Forense Integral para la Violencia de Género e Intrafamiliar de Álava.

● **Dra. Dña. Miriam Sánchez Reyes**, Trabajadora Social Sanitaria en Hospital, Profesora asociada del Máster Universitario de Trabajo Social de la Universidad Oberta de Catalunya. Doctora en Trabajo Social. Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales en y Máster en Formación del Profesorado de ESO, Bachillerato, F.P. y Enseñanzas de Idiomas. Especialista en Principios de la Calidad Asistencial en el entorno sanitario, Gestión Pública y Gestión Privada de Servicios Sanitarios y Neurociencias.

● **Dña. Joaquina Fernández Félix**, Trabajadora Social del Ayuntamiento de Murcia en Servicios Sociales y Vivienda. Máster en Gestión Pública. Vocal del Colegio de Trabajo Social de Murcia.

● **Dr. D. Rafael Alcázar Ruiz**, Trabajador Social Forense. Doctor en Sociología. Jefe de sección de Acción Comunitaria de Alicante.

● **Dña. Raquel Millán Susinos**, Trabajadora Social en el Servicio Madrileño de Salud, en Atención Primaria. Profesora en la Escuela universitaria de Enfermería de la Comunidad de Madrid. Master de Educación para la Salud en la Escuela de Sanidad y Master de autoconocimiento, sexualidad y relaciones humanas en terapia de reencuentro. Especialista en Salud Pública y Género y formación especializada en terapia familiar sistémica y gestáltica. Vocal de la Comisión de redacción de la Revista de Política Social y Servicios Sociales del Consejo de Trabajo Social. Tesorera y Vocal del Consejo de Trabajo Social (2018).

● **D. Rubén Yusta Tirado**, Trabajador Social en la Unidad de Hematología y Oncología Pediátrica del Hospital Montepíncipe de Madrid. Máster en Gerontología y Atención Centrada en la Persona por la Universidad Internacional de Valencia. Doctorando en Trabajo Social por la UCM. Director de la Revista Trabajo Social Hoy. Miembro del consejo de redacción de la revista Apuntes de Trabajo Social de Madrid.

● **Dña. Trinitat Gregori Monzó**, Trabajadora Social y profesora titular de la Universitat de València-Estudi

General, en la titulación de Trabajo Social. Vicedecana de movilidad, relaciones internacionales y grado en Trabajo Social de la Facultat de Ciències Socials de la Universitat de València. Licenciada en Antropología. Pertenece al Comité Editorial de la revista del Colegio Oficial de Trabajo Social de Valencia. Miembro del Comité de Ética del Colegio Oficial del Trabajo Social de València.

● **Dra. Dña. Verónica Olmedo Vega**, Trabajadora Social y profesora en la Facultad de Educación y Trabajo Social de Valladolid. Doctora en Ciencias de la Salud. Licenciada en Antropología. Máster en Intervención Social en sociedades del conocimiento. En 2020 recibió el Premio de Trabajo Social por su publicación Las 4 "q" del trabajo social neurológico: qué, quién, porque y para qué.

● **D. José Antonio Romera Cánovas**, profesor de la Universidad de Murcia, Dpto. de Trabajo Social y Servicios Sociales. Trabajador Social del Ayuntamiento de Totana.

EVALUADORAS/ES EXTERNAS

● **D. Ángel Sánchez Campos**, Trabajador Social y profesor de Máster de Trabajo Social Sanitario en la Universidad Oberta de Catalunya. Doctorando en Trabajo Social Comunitario a través del deporte. Máster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos y Máster en Metodología de la Investigación: Diseño y Estadística en Ciencias de la Salud. Experto Universitario en Planificación y Gestión de Servicios Gerontológicos.

● **Dra. Dña. Fátima Centenero de Arce**, Trabajadora Social, Directora y Agente de Igualdad responsable de calidad de la Unidad de Respiro (Centro de Día) de la Asociación de Familiares de enfermos de Alzheimer y otras demencias. Profesora de la Facultad de Trabajo Social y de Educación de la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR). Doctora en Trabajo Social. Licenciada en Antropología Social y Cultural. Experta en Dirección de Centros de Servicios Sociales, Agente de Igualdad de Oportunidades para la Mujer y certificado universitario en Mediación Intercultural.

● **Dra. Dña. Inmaculada Sánchez Ruiz**, Trabajadora Social del programa de atención a mujeres víctimas de violencia de género (CAVI). Profesora colaboradora en el Máster Universitario de Trabajo Social y Salud de la Universidad Oberta de Catalunya. Profesor Asociado, en el Área de Trabajo Social y Servicios Sociales. Doctora en Sociedad, Desarrollo y Relaciones Laborales.

● **Dña. María del Mar González Morales**, Trabajadora Social del Ayuntamiento de Puerto Lumbreras, programa de acompañamiento para la inclusión social. Vocal del Colegio de Trabajo Social de Murcia.

SECRETARIA DE REDACCIÓN

Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia
www.trabajosocialmurcia.com

CORRESPONDENCIA

Espacio, Tiempo y Trabajo Social. espaciotiempoyts-murcia@cgtrabajosocial.es 968284820

NOTA: La revista no se hace responsable ni comparte necesariamente las opiniones expresadas por las/os diferentes autoras/es y colaboradoras/es, las/os cuales las formulan bajo su exclusiva responsabilidad.

Sumar

8

TALLER DE CUENTOTERAPIA CON MADRES Y PADRES DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN A CASOS DE DESPROTECCIÓN INFANTIL

Isabel Soler Luján



22

INTERNET, MENORES Y VIOLENCIA EN LAS TRIC

Ana María Salazar Serna



36

EL TRABAJO SOCIAL Y SU VALORACIÓN EN LA PRÁCTICA FORENSE

Iluminada Pardo Cayuela



50

LA MEDIACIÓN FAMILIAR. LA GESTIÓN POSITIVA DE LOS CONFLICTOS EN LAS RELACIONES FAMILIARES

Iluminada Pardo Cayuela



58

LUCES Y SOMBRAS DE LA PRESTACIÓN ECONÓMICA POR CUIDADO DE MENORES ENFERMOS DE CÁNCER U OTRA ENFERMEDAD GRAVE: ACTUACIONES PROTECTORAS Y PRESERVADORAS EN Y DESDE EL TRABAJO SOCIAL SANITARIO

Rubén Yusta Tirado
Emiliano A. Curbelo Hernández

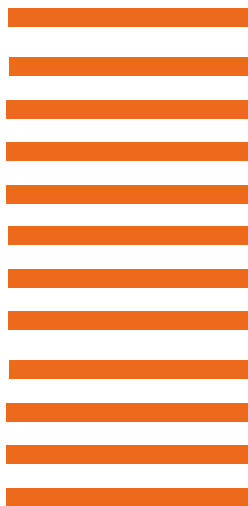


io

74

**BUROCRACIA,
LÓGICA
ADMINISTRATIVA
Y TRABAJO
SOCIAL EN
ATENCIÓN
PRIMARIA**

M.ª Dolores
Martínez García



80

**CONVERSACIONES
SOBRE PRÁCTICAS
NARRATIVAS Y
TRABAJO SOCIAL.
PROFESIONALES
DE RESISTENCIA**

Carlos Chimpén López
Natalia Navarro Ruano
Isabel Marín Marín
Entrevistadoras:
Victoria López Cuesta
Marian Pérez Campoy



86

**EL ROL DEL
TRABAJO SOCIAL
EN EL USO ÉTICO DE
LAS TIC: PROCESOS
DE APRENDIZAJE
EN COMPETENCIAS
INFORMÁTICAS E
INFORMACIONALES
(PACII)**

Alejandro
Rodríguez Maroto
Daniel Serrano Sánchez



104

**ÁMBITOS
CLAVE DE LA
TECNOLOGÍA
EMOCIONAL Y EL
TRABAJO SOCIAL**

Rosa María García
Navarro
Lorenzo Gutiérrez Díez





TALLER DE CUENTOTERAPIA CON MADRES Y PADRES DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN A CASOS DE DESPROTECCIÓN INFANTIL



**Isabel Soler
Luján.**

Trabajadora Social
en el Equipo de
atención a casos
de Desprotección
Infantil Murcia
Norte (EDI Norte)
del Ayuntamiento
de Murcia y
Cuentoterapeuta.

RESUMEN

El taller que expondré a continuación fue una actividad grupal llevada a cabo con unidades familiares del Proyecto municipal de Atención a Casos de Desprotección Infantil, en el Ayuntamiento de Murcia, durante los meses de abril y mayo de 2022. Se realizaron ocho sesiones de cuentoterapia dirigidas a madres y padres participantes del proyecto, en las que se trataron diferentes temáticas con una metodología activa y participativa y con los cuentos como herramienta principal e hilo conductor en cada sesión. La última sesión se llevó a cabo en horario de tarde, incorporando también a los hijos e hijas de estas unidades familiares. Una experiencia muy gratificante promovida por los equipos base encargados de la atención a la desprotección infantil a nivel municipal.

PALABRAS CLAVE: Cuentoterapia, desprotección infantil, riesgo moderado, equipos municipales EDI, Servicios Sociales.

PLANTEAMIENTO INICIAL

Para comenzar esta comunicación dedicada a la aplicación de la herramienta de la “CUENTOTERAPIA” en un grupo de madres y padres con menores en situación de riesgo moderado, describiré **por un lado, el contexto en el que se ha llevado a cabo esta experiencia**, puesta en marcha por los Equipos base municipales de atención a la Desprotección Infantil del Ayuntamiento de Murcia (formados por un/a Trabajador/a Social y por un/a Educador/a Social), y **por otro, el concepto de cuentoterapia y el desarrollo de este taller** con madres y padres de alta en el Proyecto de Atención a Casos de Desprotección Infantil, con los que se interviene desde estos Equipos.

CONTEXTO DE DESARROLLO

El taller de cuentoterapia se llevó a cabo con familias, concretamente con madres y padres de las unidades familiares en alta en los Equipos de atención a la Desprotección Infantil pertenecientes a Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia.

No se hizo una selección de familias, el taller se ofreció a madres y padres en alta en ese momento en el proyecto.

Estos equipos específicos, denominados **Equipos de atención a la Desprotección Infantil (EDIs en adelante)** se crearon a raíz de la puesta en marcha del Proyecto de Atención a Casos de Desprotección Infantil, un proyecto municipal que el Ayuntamiento de Murcia elaboró en marzo de 2013 y que comenzó su andadura a finales de ese mismo año, dando lugar a la creación de tres equipos multidisciplinarios, tres EDIs, uno por cada centro de Servicios Sociales (EDI Norte, EDI Sur y EDI Ciudad de Murcia), formados por cuatro profesionales cada uno, **un/a trabajador/a social, un/a educador/a social**, un psicólogo/a y un/a asesor/a jurídico/a. **Los dos primeros profesionales con dedicación exclusiva a jornada completa, formando éstos el equipo base de los EDIs**, siendo la función de el/la asesor/a jurídico/a y de el/la psicólogo/a puntual cuando el caso lo requiere.

Estos Equipos multiprofesionales tienen encargo específico en atención primaria, en un segundo nivel de atención, interviniendo en casos de desprotección infantil con riesgo moderado, teniendo como interés fundamental a los menores, y siendo la fundamentación de sus actuaciones el restablecimiento del equilibrio y la mejora de la dinámica familiar. La finalidad de estos equipos es promover desde el trabajo interdisciplinar la modificación de los factores causantes de la situación de desprotección infantil, para procurar el bienestar integral de la familia, restablecer los roles parentales en cuanto al cuidado y protección de sus hijos e hijas, y estimular la adquisición de una mayor autonomía, necesaria para conseguir su independencia y su bienestar, garantizando siempre la protección del menor.

Como sabemos, la familia, como agente socializador primario es el eje fundamental en cuanto a la protección de menores se refiere, puesto que cubre sus necesidades físicas, psico-afectivas y sociales. Cuando esa protección se muestra deficitaria y los/las menores se ven afectados en su desarrollo, corresponde a todas las Administraciones Públicas intervenir, y son las Entidades Locales por su cercanía a los ciudadanos, y en el ámbito de sus competencias, las que deben articular actuaciones que desde un modelo preventivo favorezcan la promoción social de la infancia e intervenciones que, junto a un proyecto conjunto con la familia, permitan bajar el nivel de riesgo moderado en el que se encuentran.

Los EDIs intervenimos con **unidades familiares con menores en situación de riesgo moderado**. Para determinar este tipo de riesgo la Comunidad Autónoma de Murcia, en el año 2010, a través de la Dirección General de Asuntos Sociales, Igualdad e Inmigración, elaboró un instrumento técnico para que los/las profesionales contaran con criterios que les permitieran identificar y valorar la gravedad de las situaciones de desprotección infantil producidas en el contexto familiar, así como mejorar, homogeneizar y agilizar los procesos de valoración, decisión y atención de las mismas.

Este instrumento técnico diferencia cuatro niveles de gravedad, que de menor a mayor se enumeran y definen como:

- **Riesgo leve:** Los padres, tutores y guardadores utilizan unas pautas educativas o de cuidado/trato/relación con el menor no adecuadas para su desarrollo óptimo. Estas situaciones no constituyen desprotección dado que no han provocado ni se prevé que necesariamente vayan a provocar a corto plazo un daño significativo en el menor ni a nivel físico, psicológico, cognitivo y/o social, pero requieren ser corregidas porque si se mantienen le colocan en mayor riesgo de desarrollar problemas futuros.
- **Riesgo moderado:** Situación de desprotección que ha provocado un daño significativo en la situación física, psicológica y/o social del menor o se prevé que lo va a provocar, sin que este daño implique ni se prevea que pueda implicar a corto plazo riesgo de muerte, incapacidad permanente o daño físico muy severo en el menor, ni le haya provocado trastornos psicopatológicos, síntomas severos de ansiedad, depresión, retraimiento, conductas agresivas o autodestructivas, o retrasos en el desarrollo u otros problemas severos de comportamiento que comprometen seriamente el proceso de desarrollo y adaptación

personal y social del menor y requieran tratamiento especializado inmediato.

- **Riesgo grave:** Cuando se prevé que si no hay una mejora significativa e inmediata o a corto plazo en el trato y cuidado del menor en la familia, va a ser preciso proponer la separación como medida de protección, dado que se está produciendo una situación de desprotección que ha provocado o hay altas probabilidades de que provoque a corto plazo un daño grave de la situación física, psicológica, cognitiva y social del menor. Actualmente atendidos por el Servicio de Familia de la Comunidad Autónoma.
- **Desamparo:** Es necesario proponer la separación temporal o permanente del menor de su familia de origen para garantizar su protección, perteneciendo estos casos al Servicio de Protección de Menores.

(Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de desprotección infantil. CARM 2009).

Atendiendo a esta clasificación y como ya hemos comentado, los Equipos EDI intervienen con los casos calificados como de riesgo moderado, atendiendo los Equipos de Zona aquellos casos valorados como riesgo leve.



Es dentro de este contexto donde los equipos base de los EDIs (trabajadores/educadores sociales)¹ nos planteamos la posibilidad de realizar alguna experiencia de trabajo grupal, con la finalidad de trabajar con las familias desde otra perspectiva y potenciar su desarrollo emocional.

Desde este planteamiento conjunto, entre los tres equipos planificamos un taller de cuentoterapia con la finalidad de facilitar un espacio a las madres y padres con las que se estaba interviniendo. Nuestra intención fue la de desarrollar un ambiente diferente de crecimiento y

desarrollo personal donde reflexionar sobre la crianza, identificar sentimientos y aprender a gestionarlos, conocerse mejor, fomentar la autoestima y lograr un bienestar personal como base para una mejor relación con sus hijas e hijos, facilitando la adquisición de nuevas estrategias para cuidar y educar mejor. Todo esto a través de una herramienta antigua pero novedosa como técnica grupal con nuestra población: la utilización de los cuentos, para conseguir un acercamiento materno-paterno/filial, restablecer la comunicación a veces perdida o relegada a

los medios de comunicación y como una nueva forma de comprender las conductas de sus hijos e hijas y de ayudarlos a gestionar sus emociones.

OBJETIVOS DE ESTE TALLER EN LA INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA CON LAS FAMILIAS OBJETO DE INTERVENCIÓN

- Trabajar con las familias desde otra perspectiva y potenciar su desarrollo emocional.
- Mejorar la comunicación paterno/materno-filial y el clima relacional en casa.
- Crear un ambiente cercano donde ayudar a identificar las diferentes emociones.
- Aprender a expresar adecuadamente las propias emociones.
- Desarrollar la capacidad de comprensión de las emociones de los demás.
- Favorecer el desarrollo de la autonomía emocional.
- Conseguir una modificación positiva en la interacción familiar y con el entorno social.
- Visibilizar la positividad y el interés del desarrollo de talleres grupales con herramientas novedosas en la intervención social y educativa.

CUENTOTERAPIA. CONCEPTO

La cuentoterapia es una técnica terapéutica así como una herramienta de gran utilidad para trabajar con personas de cualquier edad, niños, adolescentes y adultos, habiéndose demostrado una gran eficacia en la prevención, educación en valores y desarrollo de la inteligencia emocional.

La cuentoterapia es además una herramienta complementaria con otras terapias, ya que aborda aspectos simbólicos profundos que otras no alcanzan, pudiendo trabajar con ella a nivel individual o grupal.

No conozco otras experiencias grupales de aplicación de cuentoterapia con

unidades familiares en intervención social por parte de Servicios Sociales, pero los beneficios que este taller ha aportado a nuestras familias participantes han sido muy favorables. Como adultos/as los cuentos nos acercan a momentos tiernos de nuestra infancia, nos ayudan a tomar conciencia de la etapa evolutiva en la que se encuentran nuestros hijos e hijas y de la necesidad que tienen éstos/as de que sus padres/madres les dediquen un tiempo diario de calidad como puede ser contando cuentos, se procura con este trabajo grupal el acercamiento de los padres/madres a sus hijos/as a través de los cuentos.

Utilizando la técnica de la cuentoterapia abordamos aspectos importantes que son necesarios trabajar y nos dan la posibilidad de crear un espacio de reflexión, de debate y de intervención con una historia con la que siempre, en un momento u otro, con un personaje u otro, los/las participantes se sienten identificados/as.

Creo que los cuentos son fundamentales para un desarrollo sano de la persona y como elemento importante en la prevención.

El término Cuentoterapia fue acuñado hace algunos años por el psicólogo y psicoterapeuta murciano Lorenzo A. Hernández Pallarés, quien cuenta con más de 35 años de experiencia en psicoterapia clínica y psicopedagogía. Actualmente es director de la sección de Dificultades de Aprendizaje de la Consejería de Educación de la Región de Murcia. Imparte formación en centros de profesores/as y forma cuentoterapeutas desde hace más de 30 años. Es cofundador de la Asociación Iberoamericana de Cuentoterapeutas.

Hernández Pallarés, L. A. define la cuentoterapia como el arte de sanar a través de los cuentos y los utiliza para educar y prevenir y, en psicoterapia, como una ayuda al crecimiento personal. Utiliza los cuentos en sus terapias con niños/as con

¹ Para evitar perder la atención y facilitar al lector la agilidad a la hora de leer este artículo, pido se lean incluidos los dos géneros, aunque no siempre lo especifique. Muchas gracias.

Trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH), Asperger, Autismo, Dislexia, y otras situaciones relacionadas con las dificultades de aprendizaje.

CLASIFICACIÓN DE LOS CUENTOS

En cuentoterapia trabajamos con tres tipos de cuentos, bajo una clasificación que el propio Hernández Pallarés, L.A. ha creado:

- **Los cuentos emosémicos:** Son sencillos y van directos al mundo de los sentimientos, suelen ser ilustrados y el mensaje lo da la combinación de la imagen y el texto. Producen alguna emoción, como casi todos los cuentos ilustrados que hay actualmente y crean un cambio de visión o estado interior.
- **Los cuentos monosémicos:** Son los que tienen un mensaje, un solo significado. Su fin suele ser ejemplarizante, persiguen educar en un aspecto. Para acceder al inconsciente suelen utilizar la paradoja, la alegoría o la metáfora. Vendrían a ser los de la filosofía hindú, zen, suff, los de Bucay, Jodorowsky, etc.
- **Los cuentos polisémicos:** Tienen muchos significados. Utilizan imágenes, símbolos y motivos. En ellos suelen aparecer diversas pruebas que el/la protagonista deberán superar. Aquí entrarían los mitos y los cuentos de hadas o maravillosos, cuya autoría es anónima en muchas ocasiones, provienen del inconsciente colectivo. Lorenzo define este tipo de cuentos como una obra de arte simbólica y un legado de la humanidad.

El cuento se creó con la finalidad de advertir, de enseñar, de transmitir experiencias, por ello muchos de ellos tratan sobre ritos de iniciación. Han pasado oralmente de padres/madres a hijos/hijas durante generaciones, adaptándose a las épocas y a los lugares, con un lenguaje que pudiera ser entendido por todos/as, pero cuyo mensaje está encriptado. Un mensaje que se transmite a través de los símbolos y que llega al inconsciente. Habla directamente al niño/a mágico

simbólico, que coincide con lo que se ha llamado, en lenguaje académico, la etapa preoperatoria del desarrollo cognitivo, según Jean Piaget. El cuento nos habla a través de ese lenguaje mágico-simbólico, el mismo que utilizan los sueños, el arte y los ritos. (Hernández Pallarés, L.A. "INFANCIA", Revista de referencia para docentes de infantil y primaria. Nº 142. pp 9)

La realidad es que los cuentos han abierto y abren puertas sorprendentes a mundos interiores, a mundos imaginarios. Desde el inicio consciente es importante familiarizar a los niños y niñas con los libros y qué mejor forma que con los "cuentos". Los cuentos les ayudarán a desarrollar su lenguaje, su inteligencia, su comprensión lectora, su creatividad, sus relaciones sociales, su personalidad y también a fortalecer su autoestima. Contar cuentos a los niños/as es un acto de amor. Con los cuentos fomentamos los lazos afectivos al mismo tiempo que potenciamos aspectos que van a ser cruciales en el desarrollo de su personalidad.

FUNCIONES DE LOS CUENTOS

Los cuentos son imprescindibles para el desarrollo personal y educativo. Según Begoña Ibarrola podemos destacar en ellos varias funciones:

- **Mágica:** estimular la imaginación y la fantasía.
- **Lúdica:** entretener y divertir.
- **Ética:** transmitir una enseñanza moral e identificar valores, aprender a diferenciar el bien del mal, la verdad de la mentira, etc
- **Espiritual:** ayudar a la comprensión de verdades metafísicas y filosóficas.
- **Terapéutica:** ver en los personajes y situaciones referentes para la vida y encontrar en ellos orientaciones y claves para comprender nuestro mundo interior o nuestros conflictos.

Los cuentos nos ayudan a crecer, a conocer nuestras emociones más intensas, a desarrollar la visión interior. El beneficio que reportan es múltiple al estimular la imaginación y la fantasía (función mágica)

ca), al ayudar a identificar valores y transmitir una enseñanza moral (función ética), al entretener y divertir (función lúdica), al actuar como mapas de sanación, pudiendo ver en los personajes y situaciones referentes para nuestra vida y modos de resolver conflictos (función terapéutica).

Ser inteligente no garantiza el éxito en la vida ni facilita la felicidad. Son otras habilidades emocionales y sociales las que nos ayudan a conseguir estabilidad emocional y mental, satisfacción en nuestras relaciones, adaptación al entorno, a sentirnos mejor con nosotros mismos y a transmitírselo a nuestros hijos e hijas.

A través de los cuentos extraemos un sentido coherente del título de sentimientos, ofreciéndonos ideas de cómo poner en orden nuestra casa interior y sobre esta base establecer un orden en nuestra vida en general. Por ello es importante enseñar a los progenitores a utilizar los cuentos desde edades muy tempranas como herramienta didáctica y forma de acercarnos a nuestros menores, aportando en ellos una huella que quede para siempre.

Los beneficios de los cuentos en la etapa infantil influyen en las distintas etapas del desarrollo. Diversos estudios han demostrado que la estimulación temprana de las distintas habilidades a través del cuento, es un efectivo detector de éxito escolar en el futuro, desarrollando áreas tan importantes como las habilidades matemáticas, directamente relacionadas con el manejo de relaciones temporales, o la capacidad de análisis y síntesis necesaria para extraer la idea central de un texto, entre otras.

DESARROLLO DEL TALLER

Este taller se realizó en ocho sesiones semanales, con una duración de dos horas aproximadamente cada sesión y un pequeño descanso a mitad.

Se ofreció a todas las unidades familiares en alta en los tres equipos EDIs de los distintos centros de Servicios Sociales.

El total de participantes fueron unas 25 personas en total, con un porcentaje de madres sobre padres del 90%.

Este taller se desarrolló en un espacio municipal, de fácil acceso, con transporte público cercano para facilitar la llegada del mayor número de participantes, realizando acompañamientos por parte de los/las profesionales a aquellos progenitores que presentaban más dificultades o vivían en el extrarradio.

Un objetivo importante fue el de crear un ambiente de confianza y cohesión grupal, con una metodología participativa para evitar la desmotivación y el abandono de la actividad. Por lo que, aunque las sesiones no eran muy largas se estableció un periodo de descanso en el que compartimos un desayuno-tertulia y comentábamos los cuentos narrados aterrizándolos a la vida rutinaria.

Este espacio se convirtió en un momento de la mañana muy positivo para ellas/os, pues se sentían cuidadas/os, atendidos/as, teniendo la posibilidad de compartir experiencias, inquietudes, pensamientos... poniendo en común anécdotas y realidades del día a día con sus hijos, comprobando de esta manera que sus problemas y conflictos familiares no eran únicos y aportando unos a otros posibles soluciones a estos conflictos cotidianos. Llegando incluso a establecer lazos de amistad entre los progenitores que después se han mantenido en el tiempo.

El taller se inició con un acercamiento al mundo de las emociones, utilizando los cuentos para despertar las mismas, identificarlas, hablar de ellas y aprender a gestionarlas. Visualizando a su vez las emociones de sus hijos e hijas y cómo manejarlas a través del mundo de los cuentos, un mundo que por ser muy simbólico, puede ser integrado y comprendido de una manera sencilla independientemente del nivel formativo o cultural de los progenitores, trabajándose temas como: la rabia, el miedo, la vergüenza, la autoestima, el abandono, la sobreprotección, las adicciones...etc.

TRABAJO POR SESIONES

SESIONES	DIMENSIONES DE CONTENIDO
Sesión 1	Presentación. Acercamiento al mundo de los cuentos. “El monstruo de colores” “Así es la vida” “La princesa mona”
Sesión 2	La rabia ”Soy un dragón” “Madre chillona”, “Vaya Rabieta” “La mariquita gruñona”
Sesión 3	El miedo “El pequeño conejo blanco” “Una pesadilla en mi armario” “La niña del zurrón” “Tío Lobo” “Camuñas” “Fuera de aquí, horrible monstruo verde”
Sesión 4	Autoestima “Orejas de mariposa” “Está bien ser diferente” “Otra cosa” “Mi papá es un payaso” “Porqué la Señora G se volvió tan gruñona”
Sesión 5	Sobreprotección “Para cuidarte mejor” “Ahora no Bernardo” “Entre algodones” “Una noche, un gato” “Mi papá” “Hansel y Gretel” “Afortunadamente”
Sesión 6	La alegría “Efímera” “La vaca que puso un huevo” “El pollo Pepe” “Puede ser...” “Todo patas arriba” “El mundo es tuyo”
Sesión 7	Las redes sociales “Papá está conectado” “Voy a portarme muy bien”, “Finn Herman”, “¿Jugamos?”, “La oruga impaciente”
Sesión 8	Cuidando a los demás. Sesión conjunta con los hijos/as. “Adivina cuanto te quiero” “Max y los superhéroes” “La joya interior”... y un cuento masaje que se hace conjunto.

ESTRUCTURA DE LAS SESIONES

La duración de cada sesión fue de dos horas, con una media hora de descanso a mitad de la sesión para un café-tertulia, una vez preparada la sala de encuentro, ésta fue la secuencia de acciones:

- 1- Entrada, saludo y bienvenida a los participantes
- 2- Presentación del tema a tratar
- 3- Narración de cuentos e historias y reflexión de éstos.
- 4- Descanso café-tertulia
- 5- Dinámica

6- Cuento final

7- Cierre de la sesión

La última sesión fue conjunta entre padres y madres y sus hijos e hijas, los participantes del taller se sentaron junto a sus hijos/as y se contaron cuentos interactivos como el de “Adivina cuanto te quiero” en el que los padres/madres iban repitiendo las frases a sus hijos/as siguiendo las instrucciones del cuento o el de “Los animales del bosque” como cuento masaje, siendo estas experiencias muy divertidas con momentos mágicos de acercamiento y reencuentro.

EVALUACIÓN DEL TALLER

La evaluación del taller se llevó a cabo al finalizar el mismo, por una parte nos reunimos los/las profesionales encargados de la planificación y coordinación para

evaluar aspectos técnicos, y por otro se pidió a los/las participantes una evaluación cualitativa de lo que había sido el taller para ellos. Recogiendo en una tabla la siguiente información:

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS A MEJORAR
<ul style="list-style-type: none"> ● Cohesión de grupo desde el inicio ● Las características de la sala (movilidad de las sillas, tamaño adecuado y acogedor, buena acústica...). ● Mantenimiento de la asistencia. ● Interés creciente en la actividad. ● La creación del espacio café-tertulia. ● Elevada participación de los asistentes durante la sesión. ● Aprendizaje de una nueva modalidad de acercamiento a sus hijos a través de los cuentos. ● El interés mostrado en las sesiones al utilizar una metodología diferente. ● La realización de una última sesión conjunta entre padres e hijos. ● El regalo de uno de los cuentos contados para cada familia. ● El interés mostrado en la última sesión por continuar con este tipo de formación. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ampliación de media hora cada sesión (para no ir tan justos con el cierre). ● Abrirlo a otras familias fuera del programa interesadas en esta formación.

GRUPO DE DISCUSIÓN

El aspecto más interesante a evaluar en esta iniciativa fue la percepción de los/las propios/as participantes tras la realización del taller. Para ello se utilizó la técnica cualitativa del grupo de discusión, tras la última sesión realizada. El objetivo de seleccionar esta técnica era el de obtener información sobre las percepciones, sentimientos y actitudes de las diferentes personas que participaron en el taller, durante el proceso y al finalizar el mismo. A continuación se encuentran recogidas todas las frases que expresaron:

COMENTARIOS FINALES DE LOS PARTICIPANTES:

- “Me ha encantado, no me lo imaginaba así”
- “Esto no se puede acabar ya, necesitamos conocer más cuentos”
- “Si vais a hacer más cursos de cuentos más adelante avisadme”
- “Gracias, me ha gustado y he aprendido que los cuentos tienen mucho que decir”
- “Me habría gustado no terminar todavía, se me ha hecho corto, gracias”
- “Este curso me ha ayudado a estar más con mi hijo y contarle un cuento cada noche...”
- “Quería dar las gracias por llamarme para hacer este curso porque ha sido diferente y me ha gustado mucho”
- “Dar las gracias, me ha servido de mucho y me han encantado los cuentos...”
- “Me han gustado todas las sesiones pero la que más la que han venido mis hijos...”
- “Cuanto me he reído con el cuento del medio pollito”
- “Que suerte lo que nos hemos llevado de este taller”
- “A mi llamarme pa el próximo, me hacen falta cosas así”
- “Si el curso que viene se hace otro, llámame”
- “...Necesitaba hacer algo, salir de casa... me ha venido bien”
- “Me ha ayudado a estar más con los críos...a ellos también le han gustado los cuentos, se los contaba luego al llegar”



- “Me ha encantado, me gustaría que no se acabara el taller...”
- “Ya la semana que viene vamos a echar de menos las sesiones”
- “Gracias por este curso, a mí me ha ayudado y también con mis hijos”
- “A mí me gustaría proponer una segunda parte para el año que viene”
- “Gracias a todos por este esfuerzo de organizar el curso y venir a por mí todas las semanas”
- “Yo quería decir que muchos cuentos me han trasladado a la casa de mi abuela cuando era pequeña y escuchaba cuentos y me he emocionado...”
- “Me han gustado todas las sesiones y en general el taller y la última con los críos”



CONCLUSIONES

La experiencia de organizar una actividad grupal de cuentoterapia con las familias con las que estábamos interviniendo desde los diferentes equipos base de los EDIs, ha sido muy gratificante. La implicación, la atención, la participación y el interés mostrado por los/las participantes en esta actividad, nos hace reflexionar sobre los beneficios y la importancia del trabajo grupal en la intervención social y el acierto de la utilización de la cuentoterapia como herramienta para trabajar con personas de cualquier edad en familias con menores en situación de riesgo.

En el desarrollo de este taller, esta técnica terapéutica ha demostrado su utilidad a la hora de trabajar la inteligencia emocional y el crecimiento personal de los/las beneficiarios/as, estrechando los lazos afectivos con sus hijos e hijas.

Todavía las palabras “Érase una vez” provocan efectos mágicos, sin efectos especiales proyectados en pantallas, sin imágenes animadas con las más modernas tecnologías, sólo con la palabra y su misterioso hechizo. Como defiende Adela Turín, los cuentos ejercen un poderoso y gratificante influjo sobre quien los escucha, independientemente de la edad, y esto es lo que han podido vivir los/las participantes de esta experiencia grupal. Durante semanas han contado los cuentos que escuchaban a sus hijos e hijas, estableciéndose entre ellos una comunicación especial y afectiva entre unos adultos que se convierten en niños/as y unos niños/as que se sienten queridos por sus progenitores al regalarles éstos/as su tiempo y cercanía con el regalo de su voz.

La utilización de la cuentoterapia como herramienta ha sido útil para fomentar y para trabajar la gestión de emociones, para intercambiar experiencias positivas de la propia infancia, para tratar temas comunes que preocupan a estos padres y madres sobre sus hijas e hijos, favoreciendo nuevos patrones de parentabilidad positiva y un crecimiento de la conciencia.

Los beneficios de esta concreta actividad grupal han ayudado a transmitir valores, aumentar el vocabulario y mejorar el desarrollo del lenguaje, incentivar el diálogo y estimular la atención.

Tras la realización de este taller se ha continuado con la intervención socioeducativa de estas familias por parte de los diferentes EDIs, observando como los objetivos que se marcaron en esta iniciativa grupal, han beneficiado la comunicación, la interacción y el bienestar general de las unidades familiares beneficiarias y se han mantenido en el tiempo, habiendo dado lugar también a relaciones sociales y de amistad entre algunos/as de los/las participantes que, a día de hoy, siguen manteniendo.

BIBLIOGRAFÍA

- Proyecto de atención a casos de desprotección Infantil. Ayuntamiento de Murcia (2017).
- Cancrini, L., De Gregorio, F. & Nocerino, S. (1997). Las familias multiproblemáticas. En M. Coletti & J. Linares, La intervención sistémica en los servicios sociales ante la familia multiproblemática: La experiencia de Ciutat Vella (pp. 45-82) Barcelona: Paidós. Terapia Familiar.
- Manual de Atención al Maltrato Infantil desde el ámbito de Servicios Sociales de Atención Primaria (2009). Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración. Dirección General de Familia y Menor.
- Goleman, D. (1998). Trabajando con Inteligencia Emocional (Fernandes, A. Trans.) Lisboa. y temasDebates.
- Ibarrola, B. (2009). "Educación emocional a través del cuento".1-10.
- Harris, PL (1989). Los niños y las emociones. El desarrollo de la comprensión psicológica, Oxford: Blackwell.
- Kopp, DC (1982). Antecedentes de la autorregulación: Una perspectiva de desarrollo, de desarrollo psicológico, 18 (2), 199-214
- C. Bryant, Sara (1995): "El arte de contar cuentos". Editorial Biblária.
- Turín, Adela (1995): "Los cuentos siguen contando". Colección cuadernos inacabados. Editorial Horas y Horas. Madrid.

CUENTOS

- Anna Llenas, A. (2012) "El monstruo de colores". Flamboyant.
- Ramírez, A.L y Ramírez, C. (2005)"Así es la vida". Diálogo
- Rodríguez Almodovar, A. (1941) "La princesa mona" Alianza Editorial.
- Goossens, P, Thierryobberecht. (2003) "Soy un dragón" Edelvives
- Bauer, J.(2017) "Madre chillona". Lóguez Ediciones.
- D'állancé, M. (2018) "Vaya Rabietta". Corimbo.
- Carle, E. (1077) "La mariquita gruñona". Kokinos.
- Ballesteros,X. y Villán,O. (1999) "El pequeño conejo blanco". Kalandraka.
- Mayer, M. "Una pesadilla en mi armario". Kalandraka.
- Rodríguez Almodóvar,A. (1941) "La niña del zurrón". Alianza Editorial.
- Ballesteros, X .Olmos Pastor, R. (2014) "Tio Lobo". Kalandraka.
- Mazo, Margarita Del., Pardi, C. (2012) "Camuñas" OQO.
- Emberley, E. (2008) "Fuera de aquí, horrible monstruo verde". Océano Travesía.
- Aguilar, L., Neves, A. (2007) "Orejitas de mariposa". Kalandraka
- Parr,T. (2005) "Está bien ser diferente". RBA.
- Cave, K., Riddel, C. (2003)"Otra cosa". Elfos.
- Andrés, J.C., Hernández, N. (2013) "Mi papá es un payaso". Egaes.

Bougaeva, S. (2021) "Porqué la Señora G se volvió tan gruñona". Takatuka.

García, X. (2017) "Para cuidarte mejor". Ediciones Urano.

McKee, D. (2018) "Ahora no Bernardo". Santillana.

Willis, J., Ross, T. (2007) "Entre algodones". MacMillan.

Pommaux, Y. (2009) "Una noche, un gato". Corimbo.

Browne, A. (2002) "Mi papá". Fondo de Cultura.

Grim, J., Grim, W. (1812) "Hansel y Gretel". Flamboyant.

Charlip, R. (2017) "Afortunadamente". Lata de Sal.

Senegas, S. (2016) "Efímera". Takatuka.

Cutbill, A. Russell, A. (2008) "La vaca que puso un huevo". RBA.

Denchfield, N., Parker, A. (1998) "El pollo Pepe". SM.

Valgo, M., Martínez, M. (2012) "Puede ser...". Asociación de Cooperación Internacional.

Albo, P. (2014). "Todo patas arriba". La guarida ediciones.

Bozzi, R., Zagnoli, O. (2013) "El mundo es tuyo". Juventud.

De Kemmeter, P. (2017) "Papá está conectado". SM Editores.

Haughton, C. (2020) "Voy a portarme muy bien". Nubeocho

Letén, M., Bartholin, H. "Finn Herman" (2009). Libros del zorro rojo.

Brenman, I. (2016) "¿Jugamos?". Algar


Burach, R. (2021) "La oruga impaciente". Lata de Sal.

Bratney, S., Jeram, A. (2018) "Adivina cuanto te quiero". Kókinos

Bonilla, R. Malet, O. (2016) "Max y los superhéroes". Algar

Llenas, A. (2021) "La joya interior". Lumen



 **Ana María Salazar Serna**, Trabajadora social forense, mediadora y experta en procesos de intervención con menores. Vinculada laboralmente con la Asociación Murciana de Apoyo a la Infancia Maltratada desde 2009 y con experiencia en trabajo social forense desde 2017.



Internet, menores y violencia en las TRIC

RESUMEN

Vivimos en un mundo digitalizado donde los niños, niñas y adolescentes están expuestos tanto a la diversidad de contenidos y servicios que ofrece Internet, como a los riesgos que su uso conlleva (ciberbullying, grooming, sextorsión, sexting, etc.). La falta de madurez, propia de la infancia, coloca a las personas menores de edad en un mayor riesgo de sufrir violencia online, por lo que se hace necesario protegerlas sin que sus derechos se vean afectados. Los riesgos a los que los menores están expuestos pueden derivar en conflictos que, dependiendo de cómo se manejen, van a repercutir e interferir en mayor o menor medida en su desarrollo y en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelven. Siendo el ámbito escolar uno de ellos, resulta necesario que se planifiquen e implementen medidas de protección desde esta institución. En este sentido, se plantea la mediación escolar que ha demostrado su utilidad en la prevención y resolución de conflictos en las aulas.

PALABRAS CLAVE: Riesgos de Internet; infancia; proyecto de prevención; mediación; TRIC.

ABSTRACT

We currently live in a digitized world where children and adolescents are exposed to the diversity of contents and services offered by the Internet, as well as to the risks that its use entails (cyberbullying, grooming, sextortion, sexting, etc.). The lack of maturity, typical of childhood, places minors at a greater risk of undergoing online violence, so it is necessary to protect them without their rights being affected. The risks which minors are exposed can lead to conflicts that could affect and interfere in their development with a greater or lesser extent, depending on how they are handled. In addition, they could have an effect on the different spheres in which minors operate. Being the school environment one of them, it is necessary that protection measures be planned and implemented from this institution. In this sense, school mediation is proposed which has proven its usefulness in the prevention and resolution of conflicts in the classroom.

KEYWORDS: Internet risks; childhood; prevention project; mediation, TRIC.

ACCESO Y USO QUE INTERNET POR PARTE DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

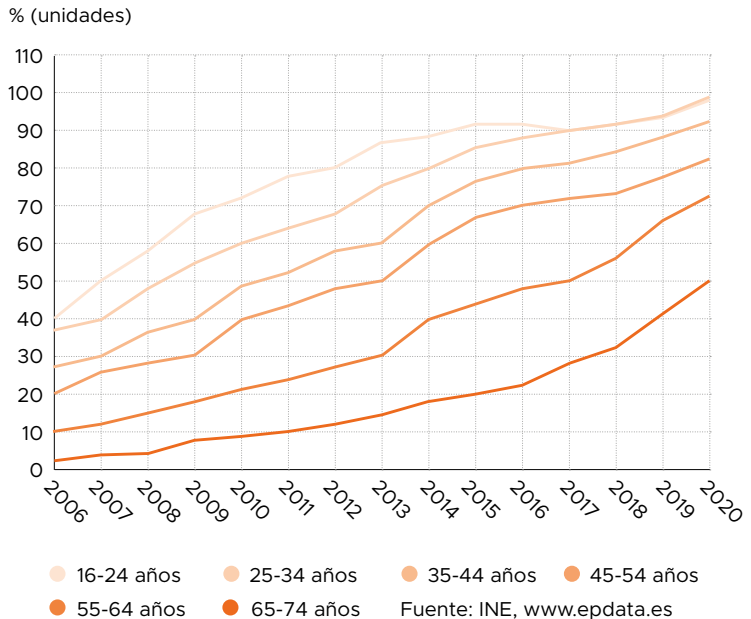
Actualmente el uso de Internet y, por consiguiente, de los dispositivos que nos permiten acceder al mundo virtual o lo que es lo mismo, las tecnologías de la relación, la información y la comunicación (TRIC) forma parte de nuestro día a día y su uso está en constante crecimiento. Según el Instituto Nacional de Estadística (INE), en España el uso de Internet aumentó en todos los grupos de edad en 2020, llegando a casi el 90% las personas jóvenes de entre 16 y 24 años que hacen un uso diario del mismo, 6,1 puntos más que en 2019 (Epdata 2021a). En la figura 2 se muestra la evolución de estos datos.

Los niños, niñas y adolescentes (NNA) empiezan a familiarizarse y a estar en contacto con los dispositivos tecnológicos a corta edad. Se inician en su uso llamados por la curiosidad que les despiertan las voces, las imágenes, el movimiento, etc. que emiten y, a modo de juego, van adquiriendo habilidades para manejarlos. Según Davada (2017), el acceso a la red

se produce a edades cada vez más tempranas, llegando a ser de uso casi global en la franja de 10 a 15 años. De hecho, tal y como se puede observar en la figura 3, alrededor del 70% de los chicos y chicas españoles entre esa franja de edad dispone de teléfono móvil, y el 94,5% ha usado Internet en los últimos tres meses (INE, 2020).

El acceso a Internet se produce mayoritariamente a través de Smartphone (76%) y Smart TV (72%). En tercer lugar, están las videoconsolas (29%) que usan de forma mayoritaria los chicos. El uso de cada dispositivo, generalmente, aumenta con la edad; en el caso de los Smartphone, el 62% de los niños y el 41% de las niñas de entre 9 y 12 años usa uno, mientras entre personas adolescentes, el 93% de los chicos y el 94% de las chicas lo usan. Aunque las diferencias de género no son muy acusadas, excepto en el caso de las videoconsolas, con un uso de los niños bastante superior al de las niñas, son ellos los que indican tener un mayor contacto con los dispositivos excepto de las Smart TV, donde las niñas de entre 9 y 12 años obtienen porcentajes algo mayores de uso (Garmendia et al., 2019).

Figura 1. Evolución de personas que usan diariamente en España por grupo de edad. Fuente: INE tomado de Epdata (2021b).



De entre las actividades online más frecuentes que realizan NNA destacan la comunicación con familiares y amigos (70%) y el entretenimiento: escuchar música (63%), ver videoclips (55%) y jugar on-line (46%) (Garmendia et al., 2019).

Por otro lado, el uso de las redes sociales está muy extendido entre menores y éste aumenta con la edad, de hecho, el 45% del total tienen, al menos, un perfil en una red social. Mientras el 15% de los niños y niñas de 9 y 10 años tienen un perfil, esta tasa aumenta hasta el 83% para los y las adolescentes más mayores (Garmendia et al., 2016). En cuanto a la red, el 33% visita una casi a diario, varias veces al día o casi todo el tiempo (Garmendia et al., 2019).

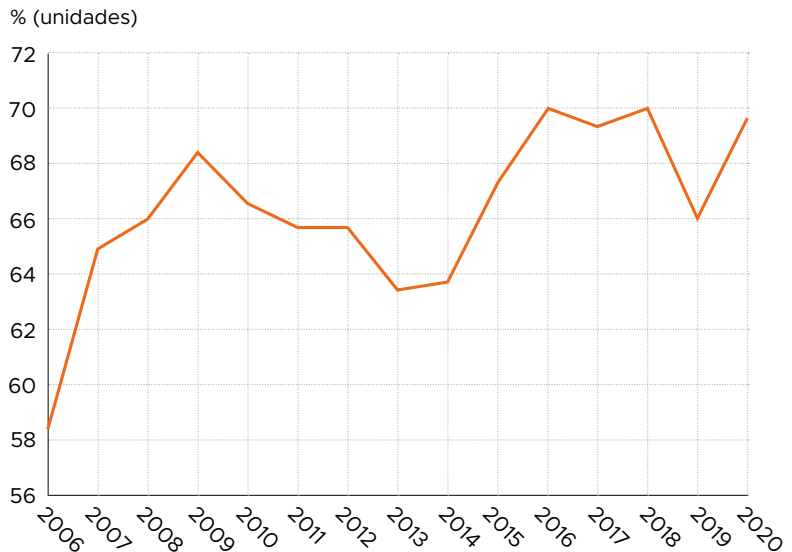
BENEFICIOS Y RIESGOS DE LAS TRIC

Las tecnologías de la relación, la información y la comunicación (TRIC) ofrecen una multitud de beneficios y posibilidades para el desarrollo cognitivo, social y psicológico de los niños, niñas y adolescentes (NNA) que van a condicionar la forma en

la que se desenvuelven en los diferentes ámbitos de la vida (personal, familiar, educativo, ocio y tiempo libre, etc.), varios trabajos publicados destacan los siguientes (Asociación Rea, 2020; Rovira, s.f.):

- Apoyo en las tareas escolares. Internet es la mayor fuente de información y cuenta con aplicaciones educativas, tutoriales y materiales de apoyo para todas las asignaturas.
- Permite una nueva forma de aprendizaje. Posibilita el aprendizaje online a través de aplicaciones o herramientas que permiten el contacto con el entorno académico.
- Aumenta el interés y la motivación en el proceso de aprendizaje. El uso de herramientas como animaciones, vídeos y ejercicios multimedia por parte del profesorado les ofrece una forma de aprender que va en sintonía con sus costumbres y aficiones.
- Facilita la comunicación e interacción social. Internet, las redes sociales, las plataformas de mensajería instantánea ofrecen oportunidades de interactuar de forma más fácil y accesible. Podemos conocer y relacionarnos con per-

Figura 2. Evolución del número de niños que dispone de teléfono móvil. Fuente: INE tomado de Epdata (2021c).



● Niños de 10 a 15 años

Fuente: INE, www.epdata.es

sonas de cualquier parte del mundo y compartir información, datos, fotos o vídeos en tiempo real.

- Potencia la creatividad, el intercambio de conocimientos, la toma de iniciativa. Internet permite compartir obras y aprender sobre diferentes artes, técnicas y metodologías a través de tutoriales, blogs o redes sociales.
- Nueva forma de socialización. las TRIC nos permiten estar en contacto con personas de cualquier parte del mundo.
- Ofrece posibilidades muy variadas para la diversión (música, juegos, vídeos, series, cine, etc.).

En definitiva, Internet ha abierto una nueva dimensión en cuanto al acceso a la información y a la interacción a través de redes sociales, chats, blogs, plataformas de mensajería instantánea, ofreciendo multitud de oportunidades; sin embargo, las TRIC también implican una serie de riesgos derivados del tipo de uso, de las personas con las que interactúan y de los contenidos con los que se encuentran y consumen los NNA en el entorno online.

En relación a los peligros o riesgos que implica el uso de Internet, la Asociación Rea (2020) identifica los siguientes:

- **Ciberbullying.** Consiste en amenazar, excluir, insultar, humillar, despreciar, hacer el vacío, chantajear, etc. a una persona a través de las TRIC.
- **Sexting.** Es el uso de éstas tecnologías para compartir, difundir o producir contenidos de carácter sexual, incluyendo textos, fotos de desnudos, imágenes sexuales o vídeos.
- **Online Grooming.** Cuando una persona (no siempre un adulto) establece una relación de confianza a través de Internet con una persona menor de edad para facilitar un contexto y/o contacto sexual.
- **Phishing.** Intento fraudulento de obtener informaciones particulares como contraseñas o datos de tarjetas de crédito.
- **Uso excesivo de los aparatos electrónicos** que permiten el acceso a Internet o necesidad por mantenerse interactuando a través de los mismos.

- **Oversharing.** Sobre exposición en redes sociales.
- **Retos.** Modas para seguir el ejemplo de alguien en redes sociales.
- **Contenidos inadecuados.** Acceso a espacios virtuales que expongan contenidos sexuales o susciten la anorexia, la bulimia, las drogas, los actos violentos, los delitos de odio, etc.

MODALIDADES DE VIOLENCIA ESCOLAR EN EL USO DE LAS TRIC

La violencia es definida por Álvarez-García et al. (2011) como daño o privación causada por una conducta u omisión intencionada. Ésta puede tener diferentes manifestaciones: maltrato físico, negligencia, abuso sexual y maltrato psicológico (Arruabarrena, 2011) y estar presente en diferentes contextos, tanto físicos como virtuales; siendo el contexto escolar uno de ellos.

A continuación se describe de forma más concreta aquellos riesgos online que en la práctica se traducen en acciones violentas y podrían ser más susceptibles de tener repercusión en el entorno escolar:

1. Ciberbullying

El ciberbullying, definido en el apartado anterior, es un fenómeno que, en comparación con el bullying o acoso en el entorno escolar, podría tener consecuencias más graves a nivel psicológico ya que, la agresión puede llegar a producirse en cualquier momento y desde cualquier lugar. Además, una sola acción por parte de la persona agresora, puede convertirse en una victimización regular y continua por el efecto multiplicador y de difusión incontrolada de la acción, que permanece en el tiempo, al quedarse colgada en la red. Por otra parte, la persona agresora puede sentirse “animada” a ejercer el acoso online por la falsa sensación de anonimato y de impunidad que se percibe en Internet.

La publicación *Ciberbullying: Guía de recursos para centros educativos en casos de ciberacoso* (Luengo, 2011) editada por el Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid, añade que:

- Generalmente hay un desequilibrio de poder o prestigio social entre la persona que acosa y la víctima.
- La intención de causar daño de modo explícito o consciente no está siempre presente desde un inicio. Sin embargo, el provocar daños a través de las tecnologías de la relación, la información y la comunicación (TRIC) aumenta el riesgo de que las acciones dañinas se multipliquen independientemente de que sean intencionadas o que deriven de una broma. Los daños que pueden llegar a producir estas acciones son difíciles de medir y cuantificar, pudiendo generar grandes prejuicios.
- Es frecuente que vaya acompañado de acoso escolar o en otros ámbitos. La exclusión y el aislamiento son las modalidades más habituales tanto en entornos offline como online. Sin embargo, en este último las conductas de aislamiento son cada vez más evidentes.

Por su parte, el psicólogo José María Avilés (Avilés, 2012) recoge que las manifestaciones más habituales del ciberbullying son:

- Envío reiterado de mensajes ofensivos o amenazantes y acoso de la víctima en lugares online que habitúa.
- Difusión de información falsa para dañar la imagen de alguien ante su grupo de iguales.
- Hacerse pasar por alguien realizando actos impropios para hacerle quedar mal.
- Divulgación de datos personales o secretos de la persona acosada.
- Exclusión intencional en redes sociales o grupos de amigos tipo WhatsApp.
- Envío de programas basura: virus, suscripción a listas de pornografía, colapsar el buzón del acosado, etc.
- Publicar materiales humillantes o manipulados como fotos, conversaciones, correos electrónicos, etc. o información íntima para burlarse y perjudicar a una persona.
- Denigrar a través de encuestas o clasificaciones realizadas en las TRIC.



- *Happy Slappin* o, lo que es lo mismo, grabación y difusión en Internet de videos de agresiones para aumentar la humillación de la víctima (Palasinki, 2013).

Las consecuencias más relevantes que posee el ciberbullying son las siguientes (Asanza, 2014): tensión y ansiedad por el miedo a encontrarse con las personas agresoras o, en este caso, de recibir mensajes, imágenes y videos ofensivos, autoestima baja y desconfianza, pensamientos negativos, tristeza, aislamiento y rechazo al lugar en el que se produzcan los daños y suicidio.

En cuanto a la incidencia de este problema, el estudio que tiene como título *Yo a eso no juego. Bullying y ciberbullying en la infancia* (Sastre, 2016) realizado con estudiantes de entre 12 y 16 años, reveló que un 6,9% del alumnado ha sido víctima de ciberacoso, siendo el insulto la forma de violencia más repetida con un tercio de los niños y niñas que indican haber sido insultados por Internet o móvil. Un 3,3% se reconoce como persona cibercosadora. Por sexos, las chicas se llevan la peor parte, el 8,5% indica haber sufrido ciberacoso, frente al 5,3% de los chicos. Un 4,4% de los niños y un 3% de las niñas se reconocen como personas agresoras.

2. Sexting

Como se ha definido en apartados anteriores (ver 2.2. Beneficios y riesgos de las TRIC), este término hace referencia a la producción, envío y difusión de material (vídeos, fotos, texto, audios, etc.) con contenido sexual mediante las TRIC.

En cuanto a la prevalencia, las investigaciones reflejan porcentajes heterogéneos. Según el estudio de Ojeda Pérez et al. (2020) en el que participaron 3.314 adolescentes de entre 12 y 16 años, los comportamientos de sexting más frecuentes son la recepción (21,2%) y la recepción de reenvíos (28,4%), seguidos por el reenvío de contenido sexual a terceras personas (9,3%) y, por último, el envío (8,1%), siendo este último dato algo inferior al obtenido por Gámez-Guadix et al. (2017) según el cual, la tasa de prevalencia de envío de sexting en 3.223 jóvenes de entre 12 y 17 años era del 13,5%. En este último estudio se reveló que el crecimiento de participación aumenta con la edad, pasando de un 3,4% a los 12 años a un 36,1% a los 17. En cuanto a las formas más habituales de sexting, indica las siguientes: envío de mensajes (10,8%), el envío de fotos (7,1%) y envío de vídeos (2,1%) vídeos.

Con respecto a la contextualización del fenómeno, se identifican diferentes categorías. Por un lado, se diferencia el sexting activo, referido a la creación, publicación, envío y reenvío de material con contenido sexual, del sexting pasivo, que alude a la recepción de dicho contenido (Barense-Dias et al., 2017). Por otro lado, en publicaciones más antiguas, se tipifica el sexting primario haciendo mención al envío de material con contenido sexual a otras personas, distinguiéndose del secundario, referido al reenvío de material por parte de otras personas diferentes a las que aparecen en dicho material (Calvert, 2009).

Los motivos que pueden llevar a las personas adolescentes a implicarse en este tipo de conductas son muy variados, algunos de ellos podrían ser la presión social, la exploración de la identidad sexual, interacción en un contexto de pareja o como estrategia para atraer a alguien

(Gámez-Guadix, de Santisteban y Resett, 2017).

Se puede afirmar que el sexting es una conducta de alto riesgo, sobre todo cuando implica a menores de edad por la probabilidad de que los contenidos sean difundidos sin consentimiento. Además, se identifica a éste fenómeno como una forma de violencia que podría derivar en otras como el ciberacoso, la difusión de pornografía infantil en entornos virtuales frecuentados por abusadores (Sastre, 2019) y la sextorsión (Panda Security, 2021) definida en Wikipedia (2021a) como amenazas y chantajes con hacer público material con contenido de índole sexual.

Se trata de una práctica que implica una serie de delitos y que, por tanto, puede llegar a acarrear consecuencias legales. Según publica en Internet Segura 4kids (s.f.), web de divulgación especializada en la prevención de los riesgos en Internet y fomento del uso responsable del mismo, dependiendo del papel y de las edades de las personas implicadas en el sexting, podría incurrirse en delitos como:

- Exhibicionismo y provocación sexual a menores.
- Generación, producción, difusión y tenencia de contenido sobre abuso sexual a menores.
- Revelación de secretos y delitos contra la intimidad y el honor.
- Delitos contra la libertad sexual.

En definitiva, la difusión de material íntimo sin consentimiento afecta a la privacidad de la víctima, va en detrimento su propia imagen e implica una humillación en sí misma pudiendo conllevar consecuencias legales.

3. Online Grooming

El online grooming, también denominado acoso o abuso sexual online, es un delito en el que una persona adulta trata de ganarse la confianza de un niño, niña o adolescente (NNA) a través de Internet, con la intención de obtener una gratificación sexual. Ésta puede ir desde conversaciones sexuales u obtención de material au-

diovisual con contenido sexual, hasta el abuso sexual (Craven et al., 2006).

Aunque en la definición anterior se refiere a este fenómeno como un proceso en el que están implicados una persona adulta y un menor de edad, hay que tener presente que también puede tener lugar entre menores, normalmente adolescentes (Villacampa, 2017).

En el grooming se pueden identificar las siguientes fases (O'Connell, 2003, Unicef s.f):

- Fase de exploración y selección de la víctima. Las redes sociales ofrecen a las personas potencialmente abusadoras una gran oportunidad para acceder a los NNA.
- Fase de contacto con la persona menor de edad. A través de diferentes estrategias como la creación de una nueva identidad o adaptación del lenguaje, inicia el contacto con ella ofreciendo su amistad e incluso haciendo regalos.
- Fase de amistad. Son habituales las muestras de cariño, afecto o incluso los regalos. La víctima siente confianza para contar intimidades, revelar y mandar datos, fotos o vídeos personales.
- Fase de relación. Una vez hay vínculo emocional y atracción romántica por parte de la víctima, la persona agresora trata de que ésta se sienta especial y mantenga en secreto la relación entre ambos, al mismo tiempo la aísla del resto de su entorno y solicita imágenes o vídeos cada vez más comprometidos.
- Fase de valoración del riesgo. Si el perpetrador o perpetradora valora que hay un riesgo bajo de que se conozca la situación en el entorno de la víctima pasa a la siguiente fase.
- Fase de peticiones de naturaleza sexual. La persona agresora buscará un encuentro físico con fines sexuales o la recepción de material sexual y para ello, si es preciso chantajeará y amenazará a la víctima con publicar sus intimidades o contenidos de los que dispone a través de las tecnologías de la relación, la información y la comunicación (TRIC). Este tipo de chantajes son de-

finidos por el término sextorsión (Wikipedia, 2021a).

En cuanto a los datos estadísticos, el estudio denominado *Violencia viral. Análisis de la violencia contra la infancia y la adolescencia en el entorno digital* (Sastre, 2019) en el que participaron 400 menores de toda España entre 18 y 20 años revela que, durante la infancia, el 21,45% de las de ellos y ellas sufrieron online grooming y el 15% más de una vez. Señala de media los 15 años, como la edad en la que lo sufrieron por primera vez. En cuanto a la persona agresora, el 49,18% asegura haberlo sufrido por parte de alguien desconocido.

4. Acceso a contenidos inadecuados y uso excesivo de las TRIC

Los niños, niñas y adolescentes (NNA), durante el uso cotidiano que hacen de las tecnologías de la relación, la información y la comunicación (TRIC), corren el riesgo de acceder de forma fortuita o intencionada a contenidos inadecuados (Muir, 2005). Un ejemplo de estos contenidos serían aquellos que motivan valores negativos, que ponen en riesgo la salud, que fomentan malos hábitos o los contenidos de tipo sexual (Internet segura for kids, s.f.b).

En relación a la incidencia de acceso a contenidos inapropiados o nocivos, el 32% de las personas menores encuestadas en 2015 asegura haberlos visionado; exposición que se ha visto incrementada desde 2010, cuando el 19% de españoles y españolas entre 11 y 16 años se habían encontrado con este tipo de contenidos (Garitaonandia, Karrera, Larrañaga, 2019).

Por tipo de contenidos, el 34% de las personas menores afirma haber visionado material de tipo sexual (FAPMI-ECPAT España, 2020), siendo el primer contacto a los 12 años y a través del teléfono móvil, asegurando el 68,2% de los y las adolescentes consumir este material de forma frecuente (Save the Children España, 2020). El 22% ha accedió a espacios virtuales que promueven el odio por motivos religiosos o racistas, el 11,9% a páginas sobre apología del suicidio o autole-

siones, el 23,8 % a contenidos que incitan a bulimia o a la anorexia, el 28,1% a espacios virtuales que promueven el consumo de drogas o alcohol y el 24,4% a contenidos violentos (Catalina, López de Ayala y García, 2014).

Al respecto, destacar que, de forma involuntaria los NNA presentan mayor porcentaje de acceso a contenidos nocivos que de forma voluntaria, siendo las redes sociales uno de los espacios desde los que se nutren de este tipo de contenidos (Catalina, López de Ayala y García, 2014).

Por otro lado, el tiempo que las personas menores de edad dedican a Internet ha ido creciendo con la incorporación de los Smartphone, tablets y smartwatches a nuestro día a día, así como con el uso de aplicaciones y otros recursos digitales que hemos ido integrando (Mascheroni; Holloway, 2019). Este constante contacto con las TRIC podría derivar en un uso excesivo de las tecnologías, generando éste un desajuste en el desarrollo nor-

mal de la vida cotidiana (Viñas, 2009) y afectando tanto en la esfera personal como social (Smahel et al., 2012).

En este sentido, el estudio *Familias hiperconectadas: el nuevo panorama de aprendices y nativos digitales* (Qustodi, 2019) registra que las y los menores españoles de entre 5 y 11 años pasan una hora y 57 minutos diarios de media en Internet, mientras que en el intervalo de los 12 a 17 años la media se acerca a las tres horas, superando en cuatro horas y media las horas de clase.

Además, en la mayoría de los casos (65%), navegan sin supervisión de personas adultas (Gaptain, 2020) o bien, éstas no activan los controles parentales oportunos para evitar contenidos inapropiados, nocivos o violentos. En el mejor de los casos sólo el 22,1% de los hogares restringen contenidos en dispositivos móviles, tal y como se muestra en la imagen de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC, 2020) que aparece a continuación:

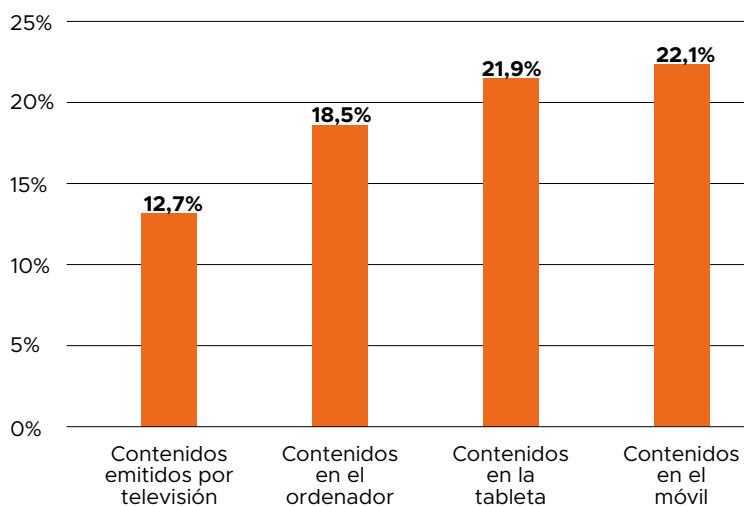


Figura 3. Hogares que usan algún software o aplicación para bloquear los contenidos audiovisuales no recomendados para menores de edad. Fuente: CNMC (2020).

Esta realidad, en la que los NNA conviven rodeados de tecnología, la usan sin supervisión y durante más tiempo del que van a clase, hace que corran un mayor riesgo de acceso a contenidos inapropiados y revela la necesidad de realizar un acompañamiento y control en el uso que hacen de las TRIC, ofreciéndoles consejos para que adquieran las herramientas que les permitan discriminar esos contenidos de forma crítica (Sastre, 2019).

En esta línea y en referencia a los NNA, la psicóloga y directora técnica del centro de psicología Psicomaster, Marta Bermejo asegura que el contacto temprano con las TRIC supone una situación peligrosa, ya que no disponen del grado de madurez necesario para hacer un buen uso (Citado en De Miguel, 2021). Además, la exposición a contenidos inapropiados, va a afectar en el desarrollo y evolución de los NNA (Unicef, 2012) y, en concreto, los contenidos violentos llevan a la justificación de la violencia, aumentando así el riesgo de ejercerla y sufrirla (Díaz-Aguado, Martínez y Martín, 2013), es decir de normalizarla.

Teniendo en cuenta todos los riesgos analizados, se puede afirmar que resulta necesario que las familias y los profesionales en contacto con personas menores de edad estén formadas en la prevención de los riesgos asociados a las TRIC y que, además cuenten con estrategias, recursos y habilidades tanto para su prevención como para la gestión de los conflictos que pudieran derivar de éstos. Así podrán ofrecer a los NNA un modelo saludable y un acompañamiento funcional y respetuoso que fomente, a su vez, un uso seguro y responsable.

LA MEDIACIÓN ESCOLAR, UN RECURSO DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS Y VIOLENCIA EN LAS TRIC

La mediación, como método de resolución de conflictos, empieza a aplicarse en el entorno escolar en Estados Unidos. Es allí donde, tras los éxitos obtenidos

por este método a nivel comunitario, se inician programas de mediación escolar de entre los que destaca el Community Boards of San Francisco Conflict Managers Program que en 1987 empieza a formar al alumnado en materia de resolución de conflictos (Alzate, 1999). Este y otros programas homólogos de la época generaron una corriente que se fue extendiendo por todo el mundo. Es a mediados de los años 90 cuando llega a España, desarrollándose las primeras experiencias en País Vasco (1994), Cataluña (1996) y Madrid (1997). Posteriormente pasa a extenderse rápidamente a colegios e institutos de todo el territorio nacional, aunque de forma desigual (Viana, 2019).

Los conflictos, propios de las relaciones humanas, se generan por una oposición de intereses. En ocasiones, y dependiendo de la forma de enfrentarlos, suponen una oportunidad de aprendizaje o, lo que es lo mismo, un instrumento de cambio o transformación, por lo que bien gestionados pueden llegar a ser positivos. Ahora bien, esto requiere una formación y enseñanza encaminadas a atenderlos y gestionarlos en esa dirección (Wikipedia, 2021b), evitando así el uso de la violencia. En este sentido, es evidente que el entorno escolar es un espacio en el que resulta inevitable que se produzcan conflictos, los cuales deben ser abordados para evitar que se desencadenen problemas mayores o situaciones violentas que afecten o interfieran de forma negativa en la convivencia escolar.

Al respecto, la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia se refiere a la violencia como “toda acción, omisión o trato negligente que priva a las personas menores de edad de sus derechos y bienestar, que amenaza o interfiere su ordenado desarrollo físico, psíquico o social, con independencia de su forma y medio de comisión, incluida la realizada a través de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente la violencia digital” (art.1.2).

En el ámbito escolar, que la gestión de los conflictos vaya enfocada a una re-

ES NECESARIO QUE LAS FAMILIAS Y LOS PROFESIONALES EN CONTACTO CON PERSONAS MENORES DE EDAD ESTÉN FORMADAS EN LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS ASOCIADOS A LAS TRIC

solución efectiva y positiva, requiere un compromiso por parte de la comunidad educativa (Veiga, E., et al. 2009). Y ese compromiso, además de incluir actuaciones e iniciativas para el fomento de una convivencia sana y estrategias de resolución pacífica de conflictos, debe tener en cuenta el contexto digital, en el que los niños, niñas y adolescentes (NNA) interactúan a diario, para poner en marcha iniciativas que fomenten habilidades digitales y un uso seguro de Internet (Garmendia et al. 2019).

Martín (2008), indica que la mediación en el ámbito escolar es un mecanismo de adquisición de habilidades en la resolución de conflictos tanto para el alumnado como para el profesorado.

Por su parte, García-Longoria Serrano y Ortuño Muñoz (2010) definen la mediación escolar como un proceso de diálogo para la resolución pacífica de conflictos a través de la cual las partes enfrentadas encuentran soluciones consensuadas con la intervención de la figura de la persona mediadora, neutral e imparcial, que ayuda a las partes facilitando su entendimiento para que puedan encontrar soluciones satisfactorias y así se pueda restablecer la convivencia en las aulas.

La mediación, por tanto, podría identificarse como un elemento que permite, en el contexto escolar, transformar los conflictos en aprendizajes.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez-García, D., Núñez, J.C., Álvarez, L., Dobarro, A., Rodríguez, C., y González-Castro, P. (2011). Violencia a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en estudiantes de secundaria. *Anales de Psicología*, 27(1), 221-230. <https://doi.org/10.6018/analesps>
- Alzate, R. (1999). Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos. En: Brandoni, F. (Ed.): *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias* (pp. 31-55). Buenos Aires: Paidós.
- Arruabarrena, M.I. (2011). Maltrato Psicológico a los Niños, Niñas y Adolescentes en la Familia: Definición y Valoración de su Gravedad. *Psychosocial Intervention*, 20(1), 25-44. <https://dx.doi.org/10.5093/in2011v20n1a3>
- Asanza, M., Flores, E., y Berrones, B. (2014). El Ciberbullying y sus consecuencias. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado de: www.eumed.net/rev/cccss/29/ciberbullying.html
- Asociación REA (2020a). Puntos positivos de Internet y redes sociales. Recuperado de: <https://www.asociacionrea.org/puntos-positivos-internet-y-redes-sociales/>
- Asociación REA (2020b). Peligros en las redes sociales. Recuperado de: <https://www.asociacionrea.org/peligros-en-las-redes-sociales/>
- Avilés, J. M^a. (2012). *Manual contra el bullying. Guía para el profesorado*. Lima: Libro Amigo.

- Barrense-Dias, Y., Berchtold, A., Surís, J.C. y Akre, C. (2017). Sexting and the definition issue. *Journal of Adolescent Health*, 61(5), 544-554. <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2017.05.009>
- Calvert, C. (2009). Sex, Cell Phones, Privacy, and the First Amendment: When Children Become Child Pornographers and the Lolita Effect Undermines the Law. *CommLaw Conspectus*, 18(1). Recuperado de: <https://scholarship.law.edu/commlaw/vol18/iss1/3>
- Catalina, B., Lopez de Ayala M.C., y García, A. (2014). Internet: los menores como actores y víctimas de los peligros de Internet. *Revista Latina de Comunicación Social. Laboratorio de Tecnologías de la Información y Nuevos Análisis de Comunicación Social*, 69, 462-485. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2014-1020>
- CNMC. Comisión Nacional de los mercados y la competencia (2020). Hogares que usan algún software o aplicación para bloquear los contenidos audiovisuales no recomendados para menores de edad. Recuperado de: <https://www.cnmc.es/eu/node/384239>
- Craven, S., Brown, S., y Gilchrist, E. (2006). Sexual grooming of children: Review of literatura and theoretical considerations. *Journal of Sexual Aggression*, 12(3), 287-299. <https://doi.org/10.1080/13552600601069414>
- Davadra, L. (2017). Menores en Internet y redes sociales: derecho aplicable y deberes de los padres y centros educativos. Breve referencia al fenómeno Pokémon Go. Agencia Española de Protección de Datos. Madrid: Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. Recuperado de: <https://www.aepd.es/sites/default/files/2019-10/menores-en-internet.pdf>
- De Miguel, R. (2021). ¿Por qué son necesarios los programas de control parental? Educación 3.0. Líder informativo en información educativa. Recuperado de: <https://www.educaciontrespuntocero.com/noticias/que-es-el-control-parental/>
- Díaz-Aguado, M.J., Martínez, R. y Martín, J. (2013). El acoso entre adolescentes en España. Prevalencia, papeles adoptados por todo el grupo y características a las que atribuyen la victimización. *Revista de Educación*, 362, 348-379. <https://doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2011-362-164>
- Epdata (2021a). Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares. Recuperado de: <https://www.epdata.es/datos/uso-tecnologia-ninos-graficos/462>
- Epdata (2021b). Evolución de personas que usan diariamente en España por grupo de edad. Recuperado de: <https://www.epdata.es/evolucion-personas-usan-diariamente-espana-grupo-edad/96f03127-a719-4900-8da7-1c02bed32e5b>
- Epdata (2021c). Evolución del número de niños que dispone de teléfono móvil. Recuperado de: <https://www.epdata.es/evolucion-numero-ninos-disponen-telefono-movil/97b657e9-2cdc-4109-96ac-28eaecdcd7e7>

FAPMI-ECPAT España (2020). *Make-IT-Safe. Memoria de actividades 2019*. Madrid: FAPMI-ECPAT España. Recuperado de: <https://ecpat-spain.org/ecpat.asp?se-c=19&subs=180>

Gámez-Guadix, M., de Santisteban, P., y Resett, S. (2017). Sexting among Spanish adolescents: Prevalence and Personality Profiles. *Psicothema*, 29, 29-34. Recuperado de: http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6841

Gaptain (2020). *Estudio Ciberseguridad y Convivencia escolar 2020*. España: Gaptain.

García-Longoria, M., & Ortuño Muñoz, E. (2010). Aplicación del recurso de la mediación como estrategia de mejora de la convivencia en un centro educativo. En J. J. Gázquez Linares, & M. D. Perez Fuentes (Eds.). *La convivencia escolar: aspectos psicológicos y educativos* (pp. 237-242). Granada: GEU.

Garitaonandia, C.; Karrera, I.; Larrañaga, N. (2019). La convergencia mediática, los riesgos y el daño online que encuentran los menores. *Doxa Comunicación*, 28, 179-200. <https://doi.org/10.31921/doxacom.n28a10>

Garmendia, M., Jiménez, E., Casado, M.A. y Mascheroni, G. (2016). *Net Children Go Mobile: Riesgos y oportunidades en internet y el uso de dispositivos móviles entre menores españoles (2010-2015)*. Madrid: Red.es/Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea. <https://netchildren-gomobile.eu/ncgm/wp-content/uploads/2013/07/Net-Children-Go-Mobile-Spain.pdf>

Garmendia, M., Jiménez, E., Karrera, I., Larrañaga, N., Casado, M.A., Martínez, G. y Garitaonandia, C. (2019).

Actividades, Mediación, Oportunidades y Riesgos online de los menores en la era de la convergencia mediática. León: Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE).

INE (2020). Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares. Recuperado de: https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDas&idp=1254735976608

Internet segura 4kids (s.f.a). Sexting. Recuperado de: <https://www.is4k.es/necesitas-saber/sexting>

Internet segura 4kids (s.f.b). Contenido inapropiado. Recuperado de: <https://www.is4k.es/necesitas-saber/contenido-inapropiado>

Luengo, J.A. (2011). *Cyberbullying: Guía de recursos para centros educativos en casos de ciberacoso*. Madrid: Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid.

Martín, G. (2008). La mediación como herramienta de prevención de la violencia escolar. *Revista de Mediación*, 1, 26-31. Recuperado de: <https://revistademediacion.com/articulos/la-mediacion-como-herramienta-de-prevencion-de-la-violencia-escolar/>

Mascheroni, G., & Holloway, D. (2019). The quantified child: Discourses and practices of dataveillance in different life stages. En O. Erstad, R. Flewitt, B. Kümmerling-Meibauer, & Í. S. P. Pereira (Eds.), *The Routledge handbook of digital literacies in early childhood* (pp. 354-365). <https://doi.org/10.4324/9780203730638-26>

Muir, D. (2005). *La violencia contra los niños en el ciberespacio*. Bangkok: ECPAT International.

- O'Connell, R. (2003). A typology of child cyberexploitation and online grooming practices. Cyberspace Research Unit University of Central Lancashire. Recuperado de: <http://image.guardian.co.uk/sys-files/Society/documents/2003/07/17/Groomingreport.pdf>
- Ojeda, M., Rey, R., Walrave, M. y Vandebosch, H. (2020). Sexting en adolescentes: prevalencia y comportamientos. *Comunicar. Revista Científica de Comunicación y Educación*, 28(64), 9-19. <https://doi.org/10.3916/C64-2020-01>
- Palasinski, M. (2013). Turning assault into a "harmless prank"- Teenage Perspectives on Happy Slapping. *Journal of Interpersonal Violence*, 28(9), 1909-1923. <https://doi.org/10.1177/0886260512469107>
- Panda Security (2021). Sexting y Sextorsión, qué son y cómo evitarlos. Recuperado de: <https://www.pandasecurity.com/es/mediacenter/familia/sexting-y-sextorsion-queson-y-como-evitarlos/>
- Gustodi, (2019). Familias hiperconectadas: el nuevo panorama de aprendices y nativos. Recuperado de: https://qweb.cdn.prismic.io/qweb/652ec17d-790d-49a5-8236-713c96b2c732_20191022_familias_hiperconectadas_es.pdf
- Rovira, I. (s.f.) 9 beneficios del uso de las TIC en la educación. Recuperado de: <https://psicologiay-mente.com/desarrollo/beneficios-uso-de-tic-en-educacion>
- Sastre, A. (2016). *Yo a eso no juego. Bullying y cyberbullying en la infancia*. España: Save the Children.
- Sastre, A. (2019). *Violencia viral. Análisis de la violencia contra la infancia y la adolescencia en el entorno digital*. España: Save the Children.
- Smahel, D., Helsper, E., Green, L., Kalmus, V., Blinka, L., y Ólafsson, K. (2012). Excessive Internet use among European children. London: EU Kids Online, London School of Economics & Political Science. Recuperado de: <https://goo.gl/P7rhLT>
- Unicef (s.f.). *Support the Call for a safer internet with anti-grooming laws*. Malasia: Unicef. Recuperado de: https://www.unicef.org/malaysia/media_ReplyForAll_MY_Townhall.html#.XE3IQ89K0Q
- Unicef. Centro de Investigaciones Innocenti (2012). *La seguridad de los niños en línea*. Retos y estrategias mundiales. Florencia: Unicef.
- Veiga, E., Rodríguez, E., Dorienda, M. (2009). *Propuestas de prevención e intervención en la mejora escolar: El éxito a través de la convivencia*. Actas do X Congreso Internacional Galego-Português de Psicopedagogía. Braga: Universidade do Minho.
- Viana, M.I. (2019). 25 años de Mediación Escolar en España: 1994-2019. Una cronología de su llegada. *Cuestiones Pedagógicas*, 27, 11-22. <https://doi.org/10.12795/CP.2018.i27.01>
- Villacampa, C. (2017). Predadores sexuales online y menores: grooming y sexting en adolescentes. *e-Eguzkilore*, 2. Recuperado de: <https://ojs.ehu.eus/index.php/eguzkilore/article/download/17846/15446>
- Viñas, F. (2009). Uso autoinformado de Internet en adolescentes: Perfil psicológico de un uso elevado de la Red. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9(1), 109-122. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2873403.pdf>
- Wikipedia (2021a). Sextorsión. Recuperado de: <https://es.wikipedia.org/wiki/Sextorsion%C3%B3n>

EL TRABAJO SOCIAL Y SU VALORACIÓN EN LA PRÁCTICA FORENSE

RESUMEN

En el presente artículo se analizan los aspectos más comunes de la actuación pericial de los/las trabajadores/as sociales en la Administración de Justicia, con la intención de explicar el qué, el porqué y el para qué de esta actividad profesional. El trabajo social forense es una de las especialidades del Trabajo Social que más impulso ha tenido en los últimos años por la función que desempeña, llegando a estar hoy día integrada en el mundo del derecho donde es reconocida por todos los operadores jurídicos. En este contexto se considera y valora la necesidad de sus aportaciones al procedimiento judicial, en el que los/las trabajadoras sociales realizan una labor de asesoramiento en materia socio-familiar, concediendo especial atención al interés y protección de la infancia y adolescencia identificando necesidades, situaciones de riesgo y las propuestas de recursos.

El dictamen o informe pericial de trabajo social, elaborado a través de una metodología de investigación protocolizada, que defina los factores socio-familiares que condicionan la vida de las personas, constituye uno de los medios de prueba necesarios para comprobar la realidad en base a las diferentes argumentaciones vertidas por las partes implicadas en el procedimiento judicial.

PALABRAS CLAVE: trabajo social forense, peritaje social, prueba sociojurídica, dictamen pericial sociofamiliar, medio de prueba social, informe pericial de trabajo social.

ABSTRACT

This article analyses the most common aspects of the expert action of social workers in the Administration of Justice, with the intention of explaining the what, the why and the wherefore of this pr KEY WORDS: forensic social work, social expertise, socio-legal evidence, socio-family expert opinion, social evidence, social work expert report. procedure is considered and valued, in which social workers carry out advisory work in socio-family matters, paying special attention to the interest and protection of children and adolescents, identifying needs, situations of risk and proposing resources.

The expert opinion or report of social work, elaborated through a protocolised research methodology, which defines the socio-family factors that condition people's lives, constitutes one of the means of proof necessary to verify the reality based on the different arguments put forward by the parties involved in the legal proceedings.

KEYWORDS: expert Social Worker, Social Worker in Court, expert report about family, social means of proof.



Iluminada Pardo Cayuela. Ex Trabajadora Social Forense de la Unidad de Valoración (UVF) y de Valoración Integral (UVFI) del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Murcia.



CONCEPTO, DEFINICIONES Y CONSIDERACIONES LEGALES

De acuerdo con el ordenamiento jurídico la respuesta pericial debe consistir en la elaboración de un informe o dictamen realizado de manera científica y metodológica que deberá ajustarse a la solicitud efectuada en el procedimiento judicial por el/la juez o tribunal y con el que como medio de prueba se pretende verificar los hechos sometidos a juicio. Es definido en la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC) como “el informe emitido por expertos en una materia para la que se requieren conocimientos científicos, artísticos, técnicos o prácticos para explicar y valorar hechos relevantes al objeto del juicio” (art. 335).

Por otro lado, se entiende como medio de prueba “a las diferentes actividades que tienen lugar en el proceso judicial a través de las cuales, se introducen las fuentes u objetos de prueba para fijar como ciertos determinados hechos que conducirán al juez a adquirir la certeza positiva o negativa de las afirmaciones que sostienen las partes” (art. 291 y ss. LEC).

De acuerdo con la LEC se considera el medio de prueba “cuando sean necesarios conocimientos científicos, artísticos, técnicos o prácticos para valorar hechos o circunstancias relevantes en el asunto o adquirir certeza sobre ellos, las partes podrán aportar al proceso el dictamen de peritos que posean los conocimientos correspondientes o solicitar, en los casos previstos en la ley, que se emita dictamen por perito designado por el tribunal” (art. 335.1).

Del mismo modo, la Ley de Enjuiciamiento Criminal (LECRIM) establece que “el juez acordará el informe pericial cuando, para conocer o apreciar algún hecho o circunstancia importante en el sumario, fuesen necesarios o convenientes conocimientos científicos o artísticos” (art. 456).

Es, por tanto, que el reconocimiento de la actuación pericial como medio de prueba tiene especial relevancia en las diferentes jurisdicciones - penal, civil, social, contencioso-administrativa - en las que salvo excepciones puede ser soli-

citada en la fase de prueba del proceso judicial y está legalmente establecida en los artículos 335.1 y siguientes de la LEC y en los artículos 456—485 de la LECRIM.

En el Código Procesal Civil se regula el rol del/la perito, el sistema de nombramiento, la aceptación del cargo y la forma en que debe evacuarse el informe pericial (art.457 y ss.).

De forma extraordinaria, la prueba pericial puede solicitarse judicialmente para que sea aportada antes de iniciarse la celebración del juicio o vista, en cuyo caso debe reunir unos requisitos que están regulados en el Código Procesal Civil (CPC) como el rol del/la perito, el sistema de nombramiento, la aceptación del cargo y la forma en la que debe evacuarse el informe pericial (art. 285).

Se trata de la prueba anticipada en el ámbito civil “siempre que se justifique el hecho de que exista algún riesgo durante el trascurso del tiempo o circunstancias que puedan alterar el estado o situación de personas, lugares, bienes o documentos” (art.284 y ss.).

Un ejemplo de cómo se recibe por la unidad de valoración de trabajo social la solicitud judicial de la prueba anticipada es el siguiente:

“Se acuerda judicialmente la realización de la misma por la unidad de valoración forense en la que se debe realizar el reconocimiento de los hijos menores y de los progenitores, a fin de evaluar sus capacidades para ejercer las labores propias de la guarda y custodia y debiendo proponerse el régimen de custodia más apropiado para los hijos/as”.

En el proceso penal, cuando se procede a la investigación de un delito de maltrato, agresión o abuso, se contempla la posibilidad de la intervención pericial en la llamada prueba preconstituida como medio de prueba. Esta intervención se realiza en circunstancias especiales de manifiesta vulnerabilidad cuando se trata de personas con diversidad funcional o personas menores de catorce años necesitadas de especial protección, cuya presencia en el entorno judicial deberá ser cuidadosamente planificada y tendrá lu-

gar siempre atendiendo a sus circunstancias; tal y como se detalla en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia en la que se indica en qué casos es imprescindible recurrir a la prueba preconstituida. En tal caso, con la prueba preconstituida se adelanta su participación, testificando antes del inicio del proceso y quedando la prueba pericial efectuada a disposición judicial para que la utilice en cualquier momento.

En ella se hace constar los resultados de la investigación llevada a cabo por el/la perito o peritos y será utilizada para demostrar la existencia o inexistencia de los hechos denunciados, el modo, las circunstancias y el entorno en el que se produjeron (art 449 y ss. LECRIM). El motivo de la prueba preconstituida consiste en obtener una única narración por parte de la víctima de los hechos que han sido denunciados sin que sea necesaria la repetición de los mismos con posterioridad y constituye un instrumento efectivo y seguro para evitar la victimización secundaria.

La intervención pericial de los/las trabajadoras sociales forenses en la prueba preconstituida, como parte de las unidades de valoración, que también están integradas por profesionales de la psicología, está siendo cuestionada desde este ámbito en algunas comunidades autónomas que no contemplan la visión interdisciplinar ni tampoco una intervención unificada en este tipo de prueba a pesar de lo que se recoge en la citada ley en la que se indica que “la autoridad judicial podrá acordar que la audiencia del menor de catorce años se practique a través de equipos psicosociales que apoyarán al tribunal de manera interdisciplinar e interinstitucional, recogiendo el trabajo de los profesionales que hayan intervenido anteriormente y estudiando las circunstancias de la persona menor o con discapacidad” (art.449 ter).

Cabe recordar que estos equipos psicosociales o unidades de valoración forense han sido objeto de transferencia en algunas CCAA asumiendo competencias en justicia, dando lugar a que se haya desa-

rollado desigualmente el régimen de los mismos y afectando al ámbito de las intervenciones periciales. Estas diferencias han motivado que el colectivo de trabajadores sociales forenses pretenda conseguir que se le conceda, en la prueba preconstituida, un valor interdisciplinar psicosocial, a realizar de forma coordinada y protocolizada para ser aplicada en todos los equipos de valoración forense de las CCAA, para aportar mayores contenidos de los hechos denunciados, incidiendo en su contextualización y el diagnóstico del daño social o secuelas existentes.

En este sentido, por la Asociación Española de Trabajo Social Forense (AETSF), que aglutina la mayor parte del colectivo, se ha elaborado un protocolo de propuesta basado en tratados internacionales y en la propia legislación nacional acerca de la prueba preconstituida.

LA INTERVENCIÓN PERICIAL DE LOS/LAS TRABAJADORAS SOCIALES FORENSES EN LA PRUEBA PRECONSTITUIDA, COMO PARTE DE LAS UNIDADES DE VALORACIÓN.

LOS DISTINTOS SIGNIFICADOS DE LA PRUEBA PERICIAL

En el ordenamiento jurídico podemos encontrar distintas interpretaciones del dictamen o prueba pericial, de este modo, desde el punto de vista del/la juez o tribunal, la prueba pericial es definida como una herramienta legal que utiliza cuando tiene dudas y quiere asegurarse de algo concreto sobre una materia que desconoce, siendo su objetivo proporcionar conocimientos técnicos, científicos o especializados sobre aspectos relevantes para la resolución del caso y aclarar hechos complejos y controvertidos. A la hora de solicitarla delimita el contenido de los o aspectos a los que debe ajustarse la intervención pericial, como los/las profesionales que deben realizarla.

Sin embargo, la prueba pericial desde el punto de vista de los/las abogados/as de las partes del procedimiento tiene distinto significado; en este caso, se configura como un medio probatorio con el que pretenden acreditar las pretensiones de sus clientes en el juicio.

Y, finalmente, desde el punto de vista del/la perito, la prueba pericial significa hacer un trabajo de investigación que pretende esclarecer los hechos contradictorios existentes entre las partes implicadas y, en cuyo despliegue de actuaciones, debe garantizar el principio de imparcialidad y objetividad profesional legalmente establecido. Esto implica que se debe explicar en el informe pericial las fuentes de información que se han utilizado, las intervenciones practicadas y hacer una clara exposición de los argumentos que han conducido a sustentar nuestro juicio o diagnóstico de los hechos.

LA DESIGNACIÓN DE LA ACTUACIÓN PERICIAL

Con la actuación pericial se persigue disponer por los/las jueces o tribunales de una opinión fundada de profesionales expertos que puedan ofrecer una valoración



ción clara de las situaciones controvertidas que se plantean en el juicio.

Dentro del proceso de designación se pueden distinguir dos tipos de peritos (art.335.1 LEC):

El *perito a instancia de parte* que, por tanto, es la parte implicada en el procedimiento la que elige a un/a perito de su confianza para reforzar sus pretensiones en el juicio. En este caso, el/la perito, suele proceder del ámbito privado que trabaja en colaboración con el abogado y considera conveniente la realización de la prueba pericial para aportarla al juicio y reforzar las demandas de su cliente. (art.336 LEC).

El *perito judicial, de oficio* que es designado directamente por el/la juez para la realización de la prueba pericial, o bien si las partes no han designado a ningún perito con anterioridad y prefieren que intervenga un perito designado por el juez (art.339.2 LEC).

En la designación del perito judicial de oficio, el/la juez podría decidir que la prueba pericial fuese emitida, bien por el equipo técnico o unidad de valoración fo-



rense adscrita al órgano judicial del que proceda la solicitud pericial, en la que los/las trabajadoras sociales actuamos como asesores estables, tanto de forma individual como coordinada con profesionales de psicología y medicina, como parte del equipo interdisciplinar. O bien, se podría decidir por el/la juez, recurrir a la designación del perito judicial de oficio, a través del Colegio Oficial de Trabajo Social, en el que se sigue un orden de la lista mediante insaculación ajustada a la normativa “en el mes de enero de cada año los juzgados y tribunales interesarán de los distintos colegios profesionales el envío de una lista de colegiados o asociados dispuestos a actuar como peritos” (art. 341 LEC).

En cuanto a la actividad pericial entre ambas designaciones – de oficio y a instancia de parte - existe únicamente la diferencia de que el/la perito designada de oficio puede profundizar en mayor medida en la investigación que tenga que realizar: al contar con la autorización judicial, por la que ha sido designado/a, cuando necesite llevar a cabo determinadas

actuaciones que considere necesarias como recabar información de otros profesionales y cuya autorización suele venir determinada como se expone a continuación: “que el/la trabajadora social informe del curso escolar de los menores y la implicación de sus progenitores quedando autorizado/a para la exploración de los mismos y recabar información en este ámbito de los profesionales que precise”.

Cabe recordar que, para recibir información de cualquier profesional, entidad o incluso explorar a los hijos menores de edad, es necesario que el/la perito cuente con la autorización judicial. Y en el caso del/la perito a instancia de parte, debe disponer del consentimiento informado como documento que acredite la autorización tanto de la parte por la que ha sido contratado como también de la parte contraria, es decir, del padre y de la madre, a fin de no incurrir en ninguna ilegalidad.

QUÉ EVALUAMOS LOS/LAS TRABAJADORAS SOCIALES FORENSES

La actuación pericial depende del interés y dimensión del área del trabajo social a la que deba ajustarse, al estar supedita a la demanda judicial o de las partes del procedimiento. En términos generales, trata de informar, interpretar y asesorar bajo criterio profesional la realidad estudiada en cuanto a las circunstancias o factores sociales que condicionan la vida de las personas y las características de su interacción con el entorno.

Se profundiza mediante la entrevista social forense en la fuente de información que nos proporciona inicialmente el genograma familiar o mapa familiar en cuyo instrumento se registran datos de distintas categorías como sociodemográficos en cuanto a la composición, relaciones y funcionalidad de los miembros del sistema familiar; datos formativos, culturales, laborales, económicos y de salud; datos familiares respecto a la biografía familiar o su desarrollo a lo largo del tiempo, identificando los acontecimientos vitales

importantes asociados a factores es-
tresantes, crisis familiares; detección de
factores de necesidad o de riesgo; com-
probación de la existencia de fuentes de
apoyos formales o informales; y la ido-
neidad de derivación a distintos recursos.

Junto a estos contenidos del sistema fa-
miliar y ante la importancia de dar una res-
puesta pericial fundamentada científicamente,
existen instrumentos con los que
llevar a cabo la recogida de información
y estudio de variables de competencia e
interés del trabajo social que conducen al
diagnóstico pericial y conclusiones.

En el proceso evaluativo de los procedi-
mientos de derecho de familia conviene
conocer en los progenitores determinadas
funciones centradas en la atención, cuida-
do y desarrollo de los hijos y la forma de
ejercerlas. Comprobar si han adquirido las
competencias necesarias para desempe-
ñar una parentalidad social responsable
o competencias parentales, al tener que
establecer en estos asuntos unas medidas
futuras sobre la convivencia de los hijos
con su madre y su padre.

Jorge Barudy en su obra “Desafíos in-
visibles de ser madre o padre: Manual de
evaluación de las competencias y la resi-
liencia parental” (2009), definió el con-
cepto de competencias parentales como
“las capacidades prácticas que tienen los
padres para cuidar, proteger y educar a
los hijos, asegurándoles un desarrollo su-
ficientemente sano” y distingue entre
dos formas de parentalidad: la parenta-
lidad biológica, que tiene que ver con la
procreación, y la parentalidad social, que
se circunscribe a la existencia de capa-
cidades para cuidar, proteger, educar y
socializar a los hijos.

Para la evaluación de las competencias
parentales, el test CUIDA, acrónimo que
significa Cuestionario de Identificación de
la Incapacidad para la toma de Decisio-
nes en las personas Adultas, es un ins-
trumento que proporciona información
sobre la capacidad de los progenitores
para tomar decisiones en relación con su
autonomía en su vida diaria y ofrecer a
los/las hijas la atención y el cuidado ade-
cuado y los factores de riesgo existentes.



Además de esta dimensión a evaluar, que debe responder básicamente a si se ejerce una parentalidad positiva y se satisfacen adecuadamente las necesidades de los/las hijas menores de edad, conviene incidir en la red social y/o familiar con la que cuenta cada progenitor, que le pueda servirle de ayuda o apoyo como refuerzo para prestar a los/las hijos/as la adecuada atención.

Una evaluación complementaria a las competencias parentales que consiste en la administración a ambos progenitores del cuestionario sobre estilos educativos o PP. Perfil de Estilos Educativos cuyos autores plantean los modelos de educación sobreprotectora, inhibicionista, punitiva y asertiva, mediante una escala dicotómica integrada por preguntas que valoran cuantitativa y cualitativamente estas dimensiones frente a la educación de los hijos.

Con los resultados obtenidos “se obtienen indicadores asociados al conjunto de valores, actitudes y hábitos que los progenitores mantienen con sus hijos/as” que nos ofrecen una visión general de preferencias y prácticas educativas predominantes.

Entre estas herramientas descritas anteriormente, utilizadas habitualmente en el proceso evaluativo de los trabajadores sociales forenses y dependiendo del objeto de estudio solicitado, conviene destacar los considerables avances y desarrollo de este colectivo en los últimos años no solo en cuanto al incremento y valoración positiva de sus intervenciones sino también por la creación de nuevos instrumentos de evaluación específicos para el colectivo forense que han sido elaborados por profesionales de referencia de la profesión: protocolos, instrumentos de valoración, nuevos conceptos de carácter social, definiciones y líneas de investigación aplicadas en las distintas áreas de intervención como en los procesos de custodia, privación de patria potestad, protección de menores, personas con diversidad funcional o discapacidad, abuso sexual infantil, violencia de género o cualquier otro proceso penal que proceda la intervención del trabajo social.

Entre estas contribuciones de gran utilidad para la profesión y en el ámbito académico podemos encontrar una amplia exposición realizada por sus propios autores en la Revista *El trabajo social en el ámbito judicial* (2016) que, entre otros, cabe destacar, el análisis realizado por Joaquina Sánchez Arenas y sus aportes dentro del contexto judicial penal acerca de la *Autopsia Social* como técnica pericial post mortem; “se trata de una exploración social indirecta retrospectiva cuando se produce una muerte en dudosas circunstancias”; el estudio de Diana Mar-Pino Arias sobre la *vulnerabilidad social y violencia de género*; la definición de Ana Hernández Escobar sobre los *peritos sociales forenses desde la profesión liberal*; la colaboración de Raquel González Granja sobre la *evaluación socio-familiar en el marco de la Ley sobre responsabilidad penal del menor y los aspectos a considerar cuando las víctimas son los padres*.

De igual modo, subrayar las contribuciones impulsadas por Pilar Ruiz Rodríguez, Premio Estatal del Trabajo Social otorgado por el Consejo General de Trabajo Social “por el importante papel de nuestra profesión y sus aportaciones a la sociedad”. Fundadora y expresidenta de la Asociación Española de Trabajo Social Forense (AETSF), sus publicaciones definen la *práctica profesional del trabajo social forense* avalada por su función asesora a jueces y tribunales a lo largo de su extensa trayectoria profesional; así como las de Raúl Soto Esteban, con interesantes estudios sobre la *realidad social forense*; Rafael Alcázar Ruiz, que ha elaborado, entre otras materias, la *Escala para la Evaluación de la Custodia Compartida en el ámbito judicial* (2014) como instrumento que proporciona unos criterios de atribución favorables y excluyentes por la identificación de situaciones de riesgo y ayuda a sistematizar y redactar el informe pericial.

Y, finalmente, Marta Simón Gil, recién nombrada vocal del Consejo General del Trabajo Social que, basándose en su propia experiencia profesional, “ha

DEBEN REALIZARSE PRUEBAS PRECEPTIVAS EN ARAS A LA PROVISIÓN DE APOYOS PARA EL PLENO EJERCICIO DE LA CAPACIDAD JURÍDICA

acuñado, teorizado y protocolizado el concepto de *daño social* como ámbito de valoración propio del Trabajo Social e impulsado por Pilar Ruiz Rodríguez”; proporciona unas bases teóricas y metodológicas con unos criterios, unas dimensiones y unos indicadores para la evaluación de lesiones y secuelas sociales en el abuso sexual a menores, víctimas de violencia de género o cualquier clase de víctima: “se trata de los efectos que experimenta la víctima en sus relaciones familiares y sociales que dan como resultado la existencia de vulnerabilidad social asociada a cualquier violencia”. Se trata de secuelas relacionadas con su ámbito laboral, económico, redes de apoyo, participación social, actividades de ocio, pérdida de autonomía, estigma social etcétera.

En esa misma línea y en la evaluación o exploración social de los hijos e hijas menores de edad, principalmente en los procedimientos de derecho de familia, una propuesta complementaria consiste en administrarles la *Escala de Medición del Arraigo Familiar* (2018) que mide los indicadores del arraigo que presentan los hijos a nivel social, familiar y escolar.

Esta herramienta de valoración social ha sido elaborada por el trabajador social forense Rafael Alcázar Ruiz, que define al arraigo “como el vínculo afectivo del menor a su entorno familiar, escolar y social, estableciéndose de manera permanente” además de considerar que “la proximidad de los domicilios de los progenitores garantiza la estabilidad del entorno del menor y supone el mantenimiento de puntos de referencia como el colegio, círculo de amistades, pediatra, actividades extraescolares”. El cuestionario contiene preguntas formuladas de forma muy sencilla y enfocadas a menores entre siete y dieciséis años.

El término del arraigo es definido como un concepto propio de nuestra disciplina que, junto con el de vulnerabilidad social, “debe ser objeto de estudio y un factor a tener en cuenta en las evaluaciones periciales del trabajo social”.

Y, finalmente, en la exploración de los/las hijos/as sobre su custodia resulta una herramienta muy utilizada el cuestionario o *Listado de Preferencias Infantiles* creado por la psicóloga forense Marta Ramírez González (2003) que proporciona información sobre cuáles son las preferencias de los/as hijos/as menores y cómo autoperciben la atención y cuidados que reciben de sus progenitores.

Cuenta con una batería de diez preguntas que proponen situaciones imaginarias en las que debe elegir a una persona en cada situación entre las que se encuentran: Papá. Mamá. Otra persona.

La actuación de los/las trabajadoras sociales forenses en los casos de los malos tratos a la infancia y, específicamente, en los abusos sexuales en los que se requiere una intervención multidisciplinar se ha desarrollado un protocolo de Actuación en la Atención a Menores Víctimas en los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses (2018) editado por el Ministerio de Justicia y en el que ha participado la Asociación Española de Trabajadores Sociales Forenses. En ella se señalan, teniendo en cuenta el principio del interés superior del niño y niña, unos indicadores socio-familiares para

el diagnóstico y detección del abuso sexual infantil. Se trata de un protocolo de actuación que se puede utilizar a otros maltratos graves a menores y con el que se pretende evitar las consecuencias de la victimización secundaria.

En este sentido, se debe tener en cuenta que la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del delito, en su artículo 26 sobre “Medidas de protección para menores y personas con discapacidad necesitadas de especial protección” contempla en el apartado b) que la declaración podrá recibirse por medio de expertos. (...) mediante el empleo de técnicas propias de sus ciencias y la utilización de protocolos diseñados para realizar las entrevistas a menores harán la experiencia menos traumática para el menor.

EL MODELO PERICIAL DE INTERVENCIÓN SOCIAL

Conviene considerar que, en el contexto judicial, entre las aportaciones específicas del trabajo social además de la función evaluativa y diagnóstico social, se considera también importante la detección de indicadores acerca de riesgos, necesidades y/o carencias y la propuesta de recursos que ayuden a mejorar estas situaciones de sistema familiar.

Este modelo de intervención pericial se describe en la *Guía de actuación judicial en materia de custodia compartida* editada por el Consejo General de Poder Judicial (2020) donde la trabajadora social forense, Marta Zubikoa Mendigutxía, propone que dentro de nuestras funciones debe incluirse el análisis de las necesidades del sistema familiar tanto a nivel individual como grupal, “conviene evaluar las necesidades que sean detectadas y señalar en el dictamen pericial los recursos de apoyo” con los que optimizar las carencias familiares o la protección de cualquier situación grave o de riesgo que haya sido detectada en el estudio realizado.

Entre los servicios especializados o recursos de derivación más habituales a fin

de cubrir las necesidades detectadas del grupo familiar se incluye, en primer lugar, el Punto de Encuentro Familiar (PEF) en los procesos de familia y el Punto de Encuentro Familiar de Violencia de Género (PEF VIOGEN), en los procesos de violencia sobre la mujer.

Ambos servicios han sido puestos a disposición de la Administración de Justicia por las CCAA mediante convenios suscritos entre la entidad pública y asociaciones privadas sin ánimo de lucro. Estos servicios especializados se llevan a cabo por profesionales formados en mediación procedentes del ámbito del derecho, la psicología y del trabajo social, entre otros. Se ocupan de la gestión de las entregas y recogidas de los hijos/as, están presentes en las llamadas visitas tuteladas y elaboran informes de la evolución y seguimiento de los intercambios o visitas requeridos periódicamente por la instancia judicial.

La recomendación de que la familia sea derivada al PEF por el/la trabajadora social o unidad de valoración forense o equipo técnico se justifica cuando en la intervención pericial se haya detectado una conflictividad importante entre los progenitores o miembros de la familia extensa que implique algún riesgo para el menor en el cumplimiento del régimen de visitas establecido judicialmente.

En cuanto al PEF VIOGEN, fue creado como recurso fundamental para la atención de las víctimas a las que proporciona, a madres, hijos e hijas, un espacio seguro en aquellos casos en los que se establece un régimen de visitas paternofilia, especialmente cuando existe una orden de protección y/o de alejamiento.

Otro servicio especializado consiste en el *servicio de mediación* en los procesos de familia donde está regulada en la Ley 15/2005 que introduce (art.770 LEC) “las partes de común acuerdo podrán solicitar la suspensión del procedimiento de conformidad con lo previsto en el art.19.4 de esta ley para someterse a mediación”; y posteriormente en la Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles de 5/2012 de marzo con el

objetivo de regular en todo el Estado español la mediación en este ámbito.

La mediación familiar intrajudicial se caracteriza porque la posibilidad de su utilización se ofrece a las partes del procedimiento en el transcurso del proceso judicial para solucionar mediante el acuerdo los problemas jurídicos que quieren resolver, como la guarda y custodia, régimen de visitas, pensión de alimentos de los hijos, pensión compensatoria, disolución de bienes gananciales, régimen de visitas a los abuelos, etcétera.

Se trata de un recurso muy válido que el/la trabajador/a social propone en el informe pericial cuando existen indicadores de idoneidad de guarda y custodia compartida y, sin embargo, existe algún aspecto puntual discordante que conviene ser tratado entre las partes con la ayuda del/la profesional formado/a en mediación como, por ejemplo, ajustar horarios laborales complicados, responsabilidades económicas u otras cuestiones de interés para los/as hijos/as.

Otras derivaciones a recursos especializados están relacionadas con *Programas de Apoyo u Orientación Familiar* en los servicios públicos o servicios sociales cuyos profesionales ofrezcan un espacio de mejora en la convivencia y desarrollo de los miembros familiares como programas terapéuticos, de rehabilitación, socioeducativos, de reinserción, de perspectiva de género etcétera.

La actuación del/la perito, concluye con la presentación del informe o dictamen pericial y su posterior ratificación, en cuyo acto debe aclarar los contenidos del informe emitido y el alcance de sus conclusiones, respondiendo a las preguntas que sean del interés de los abogados, del/la juez o ministerio fiscal. Su finalidad se circunscribe en aclarar las dudas que puedan suscitarse en su comprensión o ampliar alguno de sus contenidos: “de dicho dictamen se dará traslado a las partes por si consideran necesario que el/la perito concurra al juicio o a la vista a los efectos de que aporte las aclaraciones o explicaciones que sean oportunas” (art. 346 LEC).

EL TRABAJO SOCIAL FORENSE Y SU RECONOCIMIENTO EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO

Cada vez con mayor frecuencia se requiere de los/las profesionales de la justicia el asesoramiento de expertos/as que aporten conceptos técnicos o científicos como medios de prueba que sirvan de apoyo a las/los jueces y tribunales para la toma de decisiones.

Conviene destacar a lo largo de estos años que, además de la experiencia adquirida, se ha producido un importante avance del Trabajo Social Forense y el incremento de su presencia en los distintos órganos judiciales, asumiendo mayores y más complejas competencias.

El conjunto de estas experiencias prácticas por parte del colectivo ha construido un propio perfil profesional basado en un marco teórico, científico y metodológico, dando lugar a que la actuación pericial social esté considerada entre los operadores jurídicos como una especialidad a un mismo nivel que el resto de profesionales que colaboran con la justicia.

Además de esta consideración, es de interés para la profesión el creciente reconocimiento de la actuación pericial del ámbito social que se ha venido incluyendo en el ordenamiento jurídico, principalmente relacionadas con el sistema judicial y la protección de derechos sociales, la infancia y familia:

En primer lugar, como asesores/as especialistas en materia socio-familiar, con la promulgación de la Ley de Divorcio 30/1981, de 7 de julio por la que se modifica la regulación de matrimonio en el Código Civil y se determina el procedimiento a seguir en las causas de nulidad, separación y divorcio, que vino acompañada de la creación de los juzgados especializados en derecho de familia que fueron dotados de trabajadores/as sociales/as como parte de los equipos psicosociales: “el Juez, de oficio o a instancia de parte podrá recabar dictamen de especialistas debidamente cualificados, relativo a la idoneidad del

modo de ejercicio de la patria potestad y del régimen de custodia de los menores” (art.92.9 C.C.)

Este inicial reconocimiento fue seguido de la Ley Orgánica de 1/2004, de 28 de diciembre, Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, con la finalidad de prevenir, sancionar y erradicar esta violencia y prestar asistencia a las mujeres víctimas y a sus hijos e hijas menores. En la citada ley se dispuso la organización en cada territorio de los servicios forenses con Unidades de Valoración Forense Integral (UVFI) en los Institutos de Medicina Legal – órganos adscritos al Ministerio de Justicia - “formadas por profesionales de la medicina, psicología y trabajo social, para la evaluación de la víctima y el agresor, entorno y circunstancias y así facilitar la máxima información al juzgador para resolver los aspectos penales y civiles derivados de los hechos enjuiciados”. La finalidad de las UVFI consiste en “construir un sistema probatorio, en los casos de violencia de género, que incluya los tres enfoques en la evaluación de la víctima, del investigado, del entorno y circunstancias en las que se han producido los hechos denunciados”.

Así mismo, se contempla la intervención de expertos en materia socio-familiar en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor (LOPJM. art.2.5.b.) donde se establecen de los mecanismos de protección de las personas menores de edad y en donde en determinadas situaciones, como en los procesos de desamparo y adopción, puede requerirse la intervención de la actuación pericial sobre la situación familiar y social del menor: “toda medida en el interés superior del menor deberá ser adoptada respetando las debidas garantías del proceso y, en particular: (...) la intervención en el proceso de profesionales cualificados o expertos (...); en las decisiones especialmente relevantes que afecten al menor se contará con el informe colegiado de un grupo técnico y multidisciplinar especializado en los ámbitos adecuados”.

La Ley 8/2021, de 2 junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica y se promueve la adopción de determinadas medidas para el acceso a la igualdad de derechos y autonomía de las personas en situación de dependencia. Esta ley supone un cambio de paradigma respecto a la anterior hacia un *modelo social de la discapacidad*, que promueve un sistema de apoyos a la persona que lo precise para superar las limitaciones respetando, su dignidad, libre voluntad y autodeterminación en igualdad de condiciones que el resto de la sociedad para el ejercicio de su capacidad jurídica. En su articulado se dispone que en la tramitación de estos procedimientos de jurisdicción voluntaria deben realizarse *pruebas preceptivas* en aras a la provisión de apoyos que deban establecerse judicialmente para el pleno ejercicio de la capacidad jurídica de la persona con discapacidad (art. 42 LJV y art 759.1 LEC).

Entre estas pruebas preceptivas, como la entrevista a realizar por el/la juez a la persona con diversidad funcional y la audiencia a parientes, se determina también “la realización del dictamen pericial en el que se contará con profesionales de los ámbitos social y sanitario. Y podrá también acordarse el informe de otros profesionales especializados que aconsejen las medidas más idóneas en cada caso” (art.759), referidas obviamente a la esfera personal, familiar, social, de protección y cuidados.

Desde la entrada en vigor de esta ley, en lo que se refiere al dictamen pericial social, están existiendo reivindicaciones por el colectivo forense ante la desviación de estos informes y aclarar el espacio de cada profesional, conforme a lo que indica la ley. Se ha comprobado que en algunas comunidades autónomas los expedientes de discapacidad carecen del informe pericial social y, por tanto, los colegios profesionales y el Consejo General, informados de esta irregularidad, son conscientes de la necesidad de actuaciones en defensa de la profesión.

En este mismo marco, la Ley Orgánica 10/2022, de 8 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, recoge en su articulado (art. 47 y ss.) el concepto de “daño social” que es entendido como “el daño al proyecto de vida” y se contempla la posibilidad de ser indemnizable (art 53).

La importancia del concepto del daño social, cuya evaluación compete a las/ los trabajadores sociales, radica en que es aplicable a cualquier tipo de maltrato hacia la mujer, infancia o adolescencia, personas con discapacidad y víctimas afectadas por accidente de tráfico.

Este daño social o secuelas de carácter social compatibles con la mujer maltratada por violencia de género, según las indicaciones de su autora, la trabaja-

LA IMPORTANCIA DEL CONCEPTO DEL DAÑO SOCIAL RADICA EN QUE ES APLICABLE A CUALQUIER TIPO DE MALTRATO HACIA LA MUJER, INFANCIA O ADOLESCENCIA, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y VÍCTIMAS AFECTADAS POR ACCIDENTE DE TRÁFICO.

dora social forense Marta Simón Gil, son reconocibles analizando una serie de variables relacionadas con la integración de la mujer maltratada en su entorno; comprobando indicadores de si ha sufrido aislamiento familiar o social al haber sido apartada de sus amigos y familia; si ha padecido violencia económica o falta de autonomía para acceder o administrar los recursos económicos familiares (los suyos propios o los de su pareja) cuyas actuaciones son muy utilizadas por el agresor como forma de dominio; si se ha visto afectado su acceso al mercado laboral y ha tenido que abandonarlo por celos injustificados de su pareja, por vergüenza al sufrir lesiones físicas o porque ha sido despedida por faltar con frecuencia al trabajo a consecuencia de lesiones por maltrato físico y/o psicológico.

La conveniencia de la contribución pericial del trabajo social al procedimiento judicial en los accidentes de tráfico, en los que se valora los aspectos relevantes del contexto socio-familiar de la víctima y el alcance del perjuicio causado, está basada en la entrada en vigor, el mes de enero de 2016, de la Ley 35/2015, de 22 de septiembre, de reforma del sistema para la valoración de los daños y perjuicios en los que se vean afectadas las personas en accidentes de circulación. Es conocida como “baremo de daños” o “baremo de indemnizaciones por accidentes de tráfico”, en cuyo marco se incluye la pérdida de calidad de vida. La determinación del alcance del perjuicio causado a la víctima, la pérdida de su calidad de vida y su afectación e incidencia en áreas como la personal, familiar, social y laboral justifica que la actuación pericial deba ser valorada por profesionales del trabajo social.

Por último, señalar que este reconocimiento legal, que influye en el conjunto de los/as operadores/as jurídicos/as, supone un gran avance para esta especialidad forense, cuyos/as profesionales, hemos sabido delimitar y construir una identidad propia poniendo en valor la intervención social pericial, su utilidad y eficacia en los procedimientos judiciales.

LISTA DE REFERENCIAS

Asociación Española de Trabajadores Sociales Forenses: <http://trabajosocialforense.com>

Rodríguez, P. (2013). El trabajador social en los tribunales españoles.

Simón, M. (2017). Evaluación de secuelas y lesiones sociales de víctimas adultas de violencia de Género en el contexto de trabajo social forense: dimensiones e indicadores.

Simón, M. (2020). El daño social secuelas y lesiones sociales, la evaluación del trabajo social forense en víctimas de violencia de género.

Alcázar, R. (2014) Diseño de una escala para la evaluación de la custodia compartida en el ámbito judicial. Azarbe, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar núm. 10 (2021).

Ley 8/2021, de junio por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

Ley Orgánica 10/22, de 8 de septiembre de garantía integral de la libertad sexual.

Ley 35/2015, de 22 de septiembre de reforma del sistema para la valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación.

Ley Orgánica de 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

Ministerio de Justicia: <http://mjusticia.gob.es>

Las competencias parentales en la familia contemporánea: descripción, promoción y evaluación.

Educación Social, nº 49, p25 pag47. Autoras Cristina Sallés y Sandra Ger

Actuación en la Atención a Menores Víctimas en los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses (2018) Ministerio de Justicia.

Ramírez M. (2003). Listado de Preferencias Infantiles

El trabajo social en el ámbito judicial (2016), editado por la revista Trabajo Social Hoy del Colegio Oficial de Madrid.

LA GESTIÓN POSITIVA DE LOS CONFLICTOS EN LAS RELACIONES FAMILIARES



LA MEDIACIÓN



Illuminada
Pardo Cayuela
Vicepresidenta
del COTSRM

E

ste apartado trata de ofrecer un análisis crítico de una película concreta con el objetivo de abordar aspectos relevantes presentes en ella que nos permitan profundizar en la variedad de temáticas específicas relacionadas con nuestra disciplina y ejercicio profesional.

“QUÉ HACEMOS CON MAISIE”

Cuenta la historia de Maisie, una niña de seis años, que vive el deterioro de la relación entre su padre y su madre hasta llegar a verse envuelta en su conflictivo divorcio y en la falta de atención y apoyo emocional por parte de ellos. La trama se desarrolla tramitando este proceso, en el que se enfrentan por su custodia y cuyo impacto negativo en la pequeña Maisie nos invita a reflexionar acerca de la importancia de la gestión positiva de los conflictos en el ámbito familiar y recurrir al apoyo de la mediación como herramienta eficaz para el cuidado de las relaciones paterno/maternofiliales y el mantenimiento de unas adecuadas relaciones post ruptura.

Título original: *What Maisie Knew*; Nominada al Premio del Público a la Mejor película en 2012. Festival de Toronto. País: Estados Unidos. Duración: 99 minutos. Dirección: Scott McGehee, David Siegel. Guión: Carroll Cartwright, Nancy Doyné e inspirada en la novela de Henry James. Música: Giles Nuttgens. Género: Drama/Familia. Reparto: Onata Aprile (Maisie), Julianne Moore (Susana), Steve Coogan (Beale), Alexander Skarsgard (Lincoln), Joanna Vanderham (Margo), Diana García (Cecilia), James Colby (Byron), Stephen Mailer (Padre de Zoe).

FAMILIAR

SINOPSIS

Su argumento está inspirado en la novela original de Henry James, *What Maisie knew - Lo que Maisie sabía* y realizada por los guionistas, Carroll Cartwright y Nancy Doyne. Fue estrenada en EEUU, en mayo de 2013, y dirigida por la pareja de directores y guionistas Scott McGehee y David Siegel que han filmado juntos varios largometrajes entre ellos, *La Huella del Silencio* y *En lo más profundo*.

Ambos directores se caracterizan porque cuentan en sus películas unas historias ampliamente valoradas por el público, con las que fácilmente llegamos a identificarnos, por sus temáticas relacionadas con aspectos de la vida cotidiana.

En la película se aborda la complejidad de las relaciones familiares y cómo la forma en la que los adultos afrontan sus problemas afecta a las personas que les rodean, principalmente a los hijos/as.

La pequeña Maisie a lo largo de la trama busca evadirse de la tristeza y abandono que siente por el divorcio de sus padres y sus comportamientos egoístas e irresponsables y se refugia en las personas que le ofrecen el apoyo y el cariño que necesita y recae en las nuevas parejas sentimentales de sus progenitores.

Es destacable en la película la excelente interpretación de los personajes que reproducen escenas muy habituales en la batalla judicial entre el padre, Steve Coogan (Beale) y la madre, Julianne Moore (Susana) de Maisie. La difícil situación que afronta Maisie en su entorno familiar nos conduce a la reflexión de considerar la importancia de actuar con empatía con los hijos, del cuidado de las relaciones y la atención de sus emociones.



Se revela cómo transcurre el deterioro de la relación de la pareja y la falta de comunicación directa hasta concluir en un proceso de divorcio contencioso o sin acuerdo que, una vez judicializado, recae en el/la juez la toma de decisiones sobre su futuro, de obligado cumplimiento o vinculantes. Se proyectan escenas tan habituales del proceso de divorcio contencioso como los intentos de manipulación de la pequeña por

parte de su padre y madre, creándole a Maisie, como es sabido, el consecuente *conflicto de lealtades*; la rivalidad entre los abogados defendiendo los intereses contrapuestos de sus clientes a fin de *ganar* el juicio; y la exploración de Maisie en un sitio tan poco recomendable como es en sede judicial dando explicaciones en el interrogatorio de preguntas acerca de su vida familiar, escolar y social. Esta dinámica propia del proceso judicial conten-

**EN LA PELÍCULA
SE ABORDA CÓMO
LOS PROBLEMAS
DE LOS ADULTOS
AFECTAN A LOS
HIJOS/AS**

cioso implica el incremento de mayores situaciones de conflictividad entre la pareja que sobrevienen por la rivalidad que lo caracteriza, *uno gana y otro pierde*.

TEMAS RELACIONADOS CON LA TEMÁTICA DE LA PELÍCULA

La dinámica combativa llevada a cabo en el divorcio afecta a todo el sistema familiar, padres, madres e hijos/as, y se traduce en un importante desgaste emocional al prevalecer en él sentimientos y emociones de agitación y negatividad como miedo, ansiedad, frustración, ira, culpa, tristeza.

En la ruptura de la convivencia los intereses de cada una de las partes suelen estar relacionados básicamente con la división de los bienes gananciales; la distribución de la convivencia con los hijos/as; la determinación de una cantidad económica para el mantenimiento de los hijos o pensión de alimentos; la idoneidad de establecer una pensión compensatoria para el padre o la madre; la adjudicación de la vivienda familiar.

A lo largo del proceso contencioso se trata de demostrar la capacidad para conseguir las pretensiones de cada uno de los progenitores a través de pruebas documentales, informes y otras aportaciones como las pruebas periciales o dictámenes.

Normas europeas vienen promoviendo la solución de los conflictos mediante acuerdos, como en el marco del Consejo de Europa en la Recomendación (98) del Comité de ministros de los Estados miembros sobre la mediación familiar. Este organismo instó a los Estados Miembros de la Unión Europea a promover de forma activa la mediación e instaurar servicios de mediación familiar con la finalidad de disminuir la dinámica combativa del procedimiento contencioso teniendo en cuenta el interés superior de los hijos/as involucrados ante la preocupante afectación en ellos. Y, de igual forma, en la directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 se subraya la importancia de la gestión positiva

LA MEDIACIÓN ASEGURA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS ALCANZADOS EN UN CLIMA ÓPTIMO

de los conflictos y la creación de servicios de mediación.

Los beneficios de la gestión del conflicto a través de la mediación están suficientemente contrastados con las experiencias que se han ido desarrollando en las últimas décadas. En ellas se reconoce que la mediación no solo favorece un adecuado mantenimiento de las relaciones entre todos los miembros de la familia post ruptura sino, también, asegura el cumplimiento de los acuerdos alcanzados en un clima de cooperación y respeto mutuo.

La mediación familiar es un proceso voluntario que facilita la comunicación entre las partes en conflicto con el apoyo del profesional formado/a en mediación familiar como facilitador del diálogo y la comunicación y en el que se clarifican dudas, identifican intereses/ necesidades y se exploran opciones de solución para llegar a acuerdos mutuamente aceptables y adaptados al interés de los hijos e hijas.

A nivel legislativo, está regulada en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles y se configura como un proceso alternativo al juicio que debe ser voluntario, flexible y confidencial, que permite la gestión positiva de los con-

LOS ACUERDOS ALCANZADOS DEBEN SER REVISADOS POR EL MINISTERIO FISCAL, A FIN DE QUE LOS HIJOS MENORES O CON DIVERSIDAD FUNCIONAL NO SE VEAN PERJUDICADOS Y SON ENTREGADOS AL JUEZ POR LOS MEDIADORES

flictos principalmente en el ámbito de la familia. Esta ley establece un marco general en España sobre mediación, aunque algunas Comunidades Autónomas (Andalucía, Asturias, Aragón, Canarias, Cantabria, Castilla la Mancha, Castilla León, Cataluña, Galicia, Islas Baleares, Madrid, País Vasco, Valencia) han desarrollado su propia normativa para regular el proceso de mediación que recoge una serie de disposiciones en cuanto a sus objetivos, su ámbito de aplicación, de las entidades de la mediación, de las personas mediadoras etcétera. En el caso de la Región de Murcia, a pesar del trabajo realizado y propuestas para la regulación del procedimiento de mediación por parte de distintas asociaciones, grupo y entidades, se sigue trabajando por una ley integral de mediación y está pendiente su aprobación.

Cabe mencionar, como herramienta complementaria de gestión de conflictos en el sistema judicial, la denominada mediación legal o *intrajudicial*, cuyo proceso persigue el acuerdo, una vez iniciado el procedimiento de separación o divorcio y que además de aplicarse en la jurisdicción civil y penal



se viene extendiendo satisfactoriamente en todas las demás jurisdicciones.

En su regulación, ley 5/2012, se establece que “el juez o magistrado competente cuando aprecie, de oficio, a instancia del ministerio fiscal o por propia iniciativa de los progenitores que es posible resolver los conflictos jurídicos que plantean en el procedimiento de divorcio mediante el acuerdo, podrá derivarlos a que reciban información a través de la llamada *sesión informativa*” (PSIP) en la que se les explica en qué consiste el proceso; se les da a conocer los principios básicos de toda mediación como son: la voluntariedad, confidencialidad, neutralidad e imparcialidad y los compromisos que adquieren, tanto el/la mediador/a como las partes implicadas.

A la sesión informativa las partes interesadas pueden ir acompañados de sus abogados, quienes solicitarán la suspensión temporal del procedimiento de divorcio contencioso si las partes han tomado esta decisión. No obstante, se llevará a cabo siempre que se considere por el juez y los mediadores/as la existencia de indicadores favorables que la aconsejen, al existir algunas circunstancias que podrían desaconsejar a priori su derivación, tanto por los riesgos que puede suponer la evidencia de desequilibrio entre las partes, como por los riesgos en el cumplimiento de los acuerdos conseguidos en los casos de patología mental, toxicomanía u otras dependencias, la existencia de antecedentes de todo tipo de abuso y/o maltrato, una evidente situación de desequilibrio de poder entre las partes, interposición de denuncias en curso o un proceso judicial con una resolución de condena.

En cuanto a los acuerdos alcanzados deben ser revisados por el ministerio fiscal, a fin de que los hijos menores o con diversidad funcional no se vean perjudicados y son entregados al juez por los mediadores que valorará si el procedimiento inicial de divorcio contencioso se transformará en un procedimiento de mutuo acuerdo en el que incluirá los acuerdos contraídos. En cualquier caso, el mediador o mediadora tendrá en cuenta la confidencialidad de todo lo tratado en mediación y no podrá

EL CONSEJO GENERAL DE TRABAJO SOCIAL (CGTS) RECONOCE LA MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA EFICAZ PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE LA PAZ

asistir a juicio como testigo en el procedimiento judicial que se esté tramitando.

En la Ciudad de la Justicia y dependiente del Tribunal Superior de Justicia de la Región de Murcia, los juzgados de familia, y de otras jurisdicciones, disponen de la Unidad de Mediación Intrajudicial (UMIM) que supone la primera experiencia en España de un servicio de mediación integrado en la administración de justicia. Este servicio está coordinado por una letrada de la administración de justicia y se integra un equipo de mediadores especialistas procedentes de distintas disciplinas que de forma altruista se hacen cargo de las sesiones informativas y las mediaciones que son derivadas y de funcionarios de justicia que sirven de apoyo para las tramitaciones de este servicio. La UMIM se puso en marcha de forma experimental el año 2013 y, sirviendo de referente, se ha



**“QUÉ HACEMOS CON
MAISIE” ABORDA
UNA TEMÁTICA
DIRECTAMENTE
RELACIONADA CON LA
COMPLEJIDAD DE LA
RUPTURA FAMILIAR**



creado una delegación en el municipio de Lorca este mismo año.

En lo que respecta a nuestra profesión, el trabajo social y la mediación, el Consejo General de Trabajo Social (CGTS) reconoce la mediación como herramienta eficaz para la resolución de conflictos y la promoción de la cultura de la paz y el diálogo y elaborando un grupo de expertos un documento que “recoge líneas de trabajo a seguir desde la estructura colegial y el marco de actuación de la mediación como acción profesional específica así como un Código de Conducta anexo al Código Deontológico de los/las trabajadores/as sociales” tal y cómo se indica en el documento publicado por el CGTS (2015) *Valor añadido del Trabajo Social y Mediación* que describe la excelente disposición de los/las trabajadores/ras sociales para ejercer la mediación y el valor añadido que significa como actuación profesional específica.

En nuestra práctica del trabajo social, tenemos muy interiorizada la función mediadora, muy proclive a solucionar situaciones conflictivas en las distintas áreas de intervención, ya sean, de recursos, de valores, de participación, de convivencia. Además, contamos con un significativo número de profesionales formados en mediación, cuyos estudios específicos fueron implementados el año 2012, como Master Oficial, por la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia (UMU) junto al doctorado en mediación.

CONCLUSIONES

La elección de la película “Qué hacemos con Maisie” se debe a que aborda una temática directamente relacionada con la complejidad de la ruptura familiar y la gestión de las situaciones conflictivas. En ella, se nos ofrece la vía judicial como forma de solución a través de un proceso de divorcio contencioso, que se caracteriza porque se desenvuelve en una dinámica de rivalidad sirviéndose las partes involucradas de argumentos y pruebas en defensa de sus intereses en las que

implican a los/las hijos/as y recayendo la solución en una tercera persona o juez, cuyas decisiones o medidas judiciales son vinculantes o de obligado cumplimiento.

A diferencia de esta opción y con un enfoque distinto, que supone una actuación profesional específica para el trabajo social como es la mediación, se propone como alternativa la mediación familiar o proceso de carácter voluntario que promueve la búsqueda del acuerdo, la igualdad de oportunidades, el dialogo directo entre las partes y, con el apoyo del/la mediador/a, garantiza la protección de los/las hijos/as del conflicto y el restablecimiento de unas adecuadas relaciones familiares en el futuro.

REFERENCIAS

- Guía para la práctica de la Mediación Intrajudicial (2016) Consejo General del Poder Judicial donde viene recogidas la Normativa Estatal y las Leyes Autonómicas. www.poderjudicial.es
- Decálogo del buen divorcio. Juzgados de Familia de Málaga www.mediacionfamiliar.com
- Kaslow, Florence W: La Mediación en divorcio y su impacto emocional en la pareja y sus hijos, Terapia Familiar, nº XV, de agosto de 1986.
- Rojas Marcos, L. (1994): La Pareja Rota. Familia Crisis y Superación, Espasa Calpe.
- Ortuño Muñoz J.P. (2018): Justicia sin Jueces Métodos alternativos a la Justicia tradicional, Editorial Ariel.
- García Longoria, M.P. y Sánchez Urios A. (2004). La Mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares. *Portuaria*, 4, 261 -268.

Luces y sombras
de la **prestación
económica**
por cuidado de
menores enfermos
de cáncer u otra
enfermedad
grave: actuaciones
protectoras y
preservadoras en
y desde el **Trabajo
Social Sanitario**



RESUMEN

A través del presente artículo, se desarrolla un análisis del desarrollo de la Prestación Económica por cuidado de menores enfermos de Cáncer u otra enfermedad grave (CUME). Para ello, se lleva a cabo una revisión de la bibliografía disponible, en la que mayoritariamente se incluyen experiencias y relatos de padres y madres, a través de los cuales se extraen las principales cercanías y distancias entre las necesidades de estas personas y las capacidades reales de este Real Decreto. Todo este análisis es desarrollado desde la perspectiva del Trabajo Social Sanitario, concretando ciertas debilidades, incongruencias y fragilidades propias de la esfera social, con el objetivo de identificarlas y, en la medida de lo posible, incidir sobre ellas.

PALABRAS CLAVE: Trabajo Social Sanitario, prestación económica, menores, oncología pediátrica, enfoque de derechos.

ABSTRACT

Through this article, an analysis of the development of the Economic Benefit for the care of minors with Cancer or other serious illness (CUME). For this, a review of the available bibliography is carried out, which mostly includes experiences and reports of fathers and mothers, through which the main proximity and distance between the needs of these people and the real capacities are extracted of this Royal Decree. All this analysis is developed from the perspective of Social Health Work, specifying certain weaknesses, inconsistencies and frailties of the social sphere, with the aim of identifying them and, as far as possible, influencing them.

KEYWORDS: Health Social Work, economic benefit, minors, pediatric oncology, rights approach.

 **Rubén Yusta**

Tirado. Doctor en Trabajo Social. Profesor Asociado del Grado de Trabajo Social en la Universidad Pontificia Comillas. Trabajador social en la Unidad de Hematología y Oncología Pediátrica del Hospital Montepríncipe.

 **Emiliano A. Curbelo**

Hernández. Doctor/PhD en Trabajo Social, con experiencia universitaria docente e investigadora.

Correspondencia:

Rubén Yusta Tirado. Departamento de Trabajo Social. Unidad de Hematología y Oncología Pediátrica. Hospital HM Montepríncipe. Avenida de Montepríncipe nº 25. CP: 28660 Boadilla del Monte, Madrid.

Correo Electrónico:

rubenyusta.ryt@gmail.com

Teléfono: 653 902 463.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6197-3338>

Introducción

En España, a tenor de lo establecido por Registro Nacional de Tumores Infantiles (2021), cada año se diagnostican alrededor de 1.400 nuevos casos de cáncer en menores de edad, pudiendo tipificarse como una enfermedad colectiva (Grau, 2002), por las repercusiones que acarrea, constituyendo no solo una cuestión sanitaria, sino socio/espiritual, que afecta al ámbito familiar y a su entorno. Todo ello genera la necesidad de reenfocar la pragmática disciplinar desde un punto de vista holístico para colaborar, ayudar y acompañar de forma profesionalizada al/la menor enfermo/a y a todas las personas directa o indirectamente afectadas por esta circunstancia, desde las bases de un trabajo en equipo democratizador (Curbelo, 2021c) que, tal y como señala dicho autor, debe contemplar la participación, la coordinación, la cooperación, la colaboración, la representatividad, la ética, la mediación, y los elementos empáticos-emocionales-espirituales. Dicho esto, así, en palabras de Gordillo et al., (2014, p. 81), surge la imperiosidad de:

“(…) aportar ayuda y soporte a esta población para ayudar a las familias a compartir, en especial con niños y adolescentes, el proceso canceroso de alguno de sus miembros, teniendo en cuenta además que en los pacientes diagnosticados de cáncer, la condición de tener hijos en edad escolar o adolescente, aumenta el riesgo de problemas psicológicos”.

Y para todo ello, deben promoverse improntas desde el Trabajo Social que se sustenten en las diversas dimensiones de la intervención social: participativa, representativa, colaborativa y emocional-espiritual (Curbelo, 2021a, 2021d, Curbelo y Yusta, 2022a, 2022b), con el objeto de enfrentar las consecuencias de la enfermedad, no solo desde el paradigma cien-

tífico, sino también desde el paradigma espiritual, para poder complementar las oportunidades que pudiera brindar dicha prestación económica, lo que requiere articular un repertorio de dinámicas y procesos que se deben explicitarse conjuntamente en y desde el Trabajo Social.

En última instancia, en siguientes apartados, procederemos a desgranar y develar la misma con una mayor profusión, con la finalidad de poder disponer de un mayor entendimiento acerca de la relación existente entre la enfermedad oncológica de la persona enferma, las consideraciones de dicha prestación económica y las circunstancias de diferente índole que dimanar de todo este proceso y que, entre otras disciplinas, deben abordarse en y desde el Trabajo Social para tender hacia una integralidad holística.

1. Principios y características generales de la prestación económica por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave

La prestación económica por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave se desarrolla en el Real Decreto 1148/2011, de 29 de julio (en adelante RD), siendo su objetivo minimizar el impacto económico que supone la reducción de jornada de una de las personas progenitoras, adoptantes o acogedoras de dichos/as menores.

Aunque su desarrollo aparentemente ha supuesto un gran avance en el enfoque de la defensa de los derechos sociales, en la práctica, son numerosos/as los/as padres/madres e instituciones que proclaman la necesidad de transformar y reformar una normativa que no está contemplando la plenitud de circunstancias que serían pertinentes atender ante una situación tan compleja como la que se explicita.

La misma, entró en vigor en el año 2011, estando dirigida a progenitores/as, guardadores/as con fines de adopción o acogedores/as de carácter permanente,

cuyos/as hijos/as sufran una enfermedad grave y cuyo cuidado requiera de la reducción de jornada laboral de uno/a de ellos/as de, al menos, el 50% de la jornada. Al hilo de lo comentado, ésta consiste en un subsidio equivalente “al cien por ciento de la base reguladora establecida para la prestación de incapacidad temporal derivada de contingencias profesionales, y en proporción a la reducción que experimente la jornada de trabajo” (Seoane, 2016, p. 30). Dicha prestación queda supeditada a que ambos/as cónyuges, personas guardadoras o acogedoras se encuentren trabajando, por lo que, si alguno/a de ellos/as cesa en su actividad laboral, la prestación será paralizada o suspendida hasta que vuelvan a cumplir dichas condiciones.

Aunque se trata de una prestación muy relacionada desde sus orígenes con la oncología, esta normativa contempla en la actualidad 112 enfermedades, repartidas en 17 apartados, además de una ampliación respecto a los trastornos de base genética que incluye cualquier otro trastorno de base genética grave que, por indicación expresa facultativa, precise de cuidados permanentes en régimen de ingreso hospitalario u hospitalización a domicilio.

En cuanto a lo descrito, la gestión es uno de los aspectos que, generalmente, suele inquietar a los/as padres y madres, puesto que a toda la problemática socio-familiar de la enfermedad del/la menor, se suma el estrés propio de la gestión burocrática que habitualmente acompaña a este tipo de prestaciones. Dicha encargo debe realizarse directamente con la entidad gestora o mutua colaboradora con la Seguridad Social, al igual que el pago de la misma, que también deberá ser desarrollado por estas entidades de forma directa.

De esta forma, el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, establece un régimen o desarrollo general que luego es adaptado por las mutuas y/o entidades gestoras mediante protocolos propios adaptados a los requisitos básicos del RD.

Acerca de la duración, el RD establece que ésta será reconocida inicialmente por un periodo de un mes, que será prorrogable por periodos de dos en dos meses, siempre y cuando se mantengan las situaciones laborales y/o familiares que han posibilitado el acceso a la prestación y subsista la necesidad de cuidado directo, continuo y permanente, según remarca la normativa, que será acreditada de forma periódica por declaración facultativa y siempre que el/la menor, o en estos casos el/la paciente, no haya cumplido los 23 años de edad, o los 26 años en el caso de las personas afectadas que, además, tengan reconocida una discapacidad igual o superior al 65%.

Por otra parte, respecto a los requisitos de acceso a esta prestación, y aunque ya se han identificado algunos de ellos, se puede concluir que la persona enferma de cáncer u otras enfermedad grave debe ser menor de 18 años y presentar necesidades de cuidado que sean identificadas por un/a facultativo/a, su padre/madre debe reducirse, al menos un 50% de su jornada laboral y acreditar el período de cotización exigido para cada casuística, ambos padres/madres deben estar empleados/as y se deberán estar al corriente de pago de las cuotas laborales habituales para el trabajo por cuenta propia o ajena.

Para no extendernos más en el desarrollo del RD, en síntesis, se trata de una prestación que, sobre el papel, se presenta como un recurso básico de protección ante la complejidad que supone que un/a hijo/a padezca cáncer u otra enfermedad grave. En cambio, como vamos a detallar a continuación, esta prestación no cubre todas las necesidades materiales e inmateriales, así como las diversidades familiares que actualmente existen en nuestra sociedad, motivo por el cual, diferentes asociaciones de padres y madres y/o afectados/as por estas situaciones como por ejemplo los/as profesionales, reclaman una revisión y reestructuración de una prestación que, como se ha podido comprobar, es clave a la hora de establecer el cuidado de menores ante situaciones complejas que inciden en la salud.

2. Desarrollo metodológico

Para poder llevar a cabo el análisis propuesto, a través del cual pudiéramos medir la utilidad, idoneidad e impacto de esta prestación en la vida de las personas compatibles con la misma, se ha llevado a cabo una revisión del material bibliográfico disponible que cumpliera con los siguientes criterios de inclusión: a) materiales que recogieran experiencias prácticas sobre el desarrollo de la prestación; b) materiales que reflexionaran acerca del desarrollo de la normativa y de sus carencias y potencialidades; c) materiales que incluyeran casos prácticos de padres y madres que hubieran tenido contacto con esta prestación. Es preciso destacar que, al tratarse de un ámbito tan concreto y a una prestación que, a diferencia de otros recursos públicos han sido mucho más analizados, el material disponible no era muy extenso, motivo por el cual se optó por hacer un análisis cualitativo de los mismos que fuera dando respuesta a los objetivos planteados y, en definitiva, a la realidad de una prestación que se hace fundamental en las situaciones de cáncer infantil.

Entre los objetivos planteados en el proceso investigativo, se planteó, en primer lugar, analizar el impacto real de la prestación dentro del ámbito de la oncología pediátrica. Además, como gran parte del material analizado recogía experiencias y relatos, se estableció como objetivo la realización de un examen crítico de las

debilidades, incongruencias y fragilidades del contenido del Real Decreto y de la prestación en sí misma, la estructuración de las implicaciones sociales que generan los aspectos anteriores en la vida de las personas y familias involucradas en procesos oncológicos y, por último, el establecimiento de unas reflexiones finales que destacaran los aspectos generales analizados, las claves futuras en cuanto a las líneas de investigación y las debilidades de esta prestación.

En cuanto a los resultados obtenidos, éstos han sido desarrollados de acuerdo a una metodología descriptiva de las situaciones recogidas en la bibliografía consultada, acompañados por una reflexión desde la disciplina del Trabajo Social Sanitario, la cual permite identificar las distancias y cercanías existentes entre las necesidades propias de las personas afectadas por cáncer infantil y sus familias, y las condiciones generales recogidas dentro de este Real Decreto.

3. Examen crítico de las debilidades, incongruencias y fragilidades del contenido del RD

Tal y como se ha comentado previamente, el impacto que genera en el entorno sociofamiliar que uno de sus miembros sufra una enfermedad grave y/o oncológica es dramático, generando una afectación entre todos los miembros de la unidad de convivencia y del entorno social, y más cuando la persona afectada es menor de edad. Por este motivo, son muchos/as los/as padres y madres que recurren a modo de apoyo al tejido grupal y asociativo relacionado con el ámbito oncológico, o con la enfermedad grave sufrida por el/la menor, como parte de la búsqueda de ayuda y acompañamiento en y durante ese sufrimiento psicosocialespiritual (Curbelo, 2021a, Curbelo y Yusta, 2022a, 2022b).

Acto seguido, para el desarrollo de este apartado, vamos a hacernos eco de algunos de los aspectos recogidos en diferentes medios basados en diferentes

Una de las debilidades de la normativa se observa al identificar los requisitos necesarios para que esta prestación se materialice



experiencias y análisis de la normativa por parte de los/as menores afectados/as, sus familiares, profesionales e instituciones (Reviejo, 2020; Lavandeira, 2021; Guede, 2022a, 2022b; Infosalus, 2022) y que denotan los déficits y convergencias de mejora pendientes de esta normativa, de acuerdo al desarrollo que ha tenido en nuestro país desde 2011.

Uno de los principales aspectos recogidos es el hecho de que tanto la gestión, como el cobro de la prestación, se lleve a cabo a través de la mutua o entidad gestora (Reviejo, 2020; Guede, 2022a). Efectivamente, como reflejan los mencionados autores/as, haciendo de altavoz de las experiencias y vivencias de los/las padres y madres afectados/as por esta situación, en numerosas ocasiones, estas instituciones ponen numerosos obstáculos a la hora de tramitar la prestación, habiéndose presentado casos de suspensión o de extinción por parte de estas mutuas o entidades gestoras que, tras revisarse, han tenido que ser adecuadamente resarcidas.

Importa por estas razones indicar además que, aparte de esta gestión, muchos/as padres y madres expresan su malestar ante situaciones en las que las mutuas y las entidades gestoras han intentado in-

terferir en el porcentaje de reducción de jornada que asumían (Reviejo, 2020; Guede, 2022a, 2022b), cuestión que le corresponde a la familia puesto, siguiendo las directrices generales del RD, es a partir del inicio de la reducción de jornada del padre o de la madre cuando comienza el derecho a esta prestación.

A principios de 2022, esta normativa tuvo un importante avance en cuanto a protección de las personas que se encontraban en esta situación, al incrementar de los 18 a los 23 años la edad límite de la persona afectada. Al igual que sucedió en 2023, momento en el que la normativa recogía la posibilidad de ampliar la cobertura hasta los 26 años de las personas que, además, tuvieran reconocida una Discapacidad del 65% o más. Esto, sin duda, supone un gran avance en materia de protección, puesto que las situaciones de vulnerabilidad derivadas de sufrir una enfermedad grave y/o oncológica no terminan al cumplir 18 años, ni cesa la necesidad de cuidado por parte de padres y madres.

En contraposición a esto, en este avance existe una *letra pequeña* implícita en el acuerdo: sí los/as menores de edad cumplen los 18 años y continúan precisando

unos determinados cuidados, la prestación se puede mantener hasta los 23 años (y hasta los 26 en los casos comentados en los que la persona afectada tiene reconocido como mínimo una Discapacidad del 65%), la edad máxima para acogerse a esta normativa cuando no se ha disfrutado anteriormente sigue manteniéndose en los 18 años, lo cual, en palabras de La Federación Española de Enfermedades Neuromusculares (Infosalus, 2022), deja en el limbo a muchas familias cuyos hijos/as cumplieron 18 años antes de la modificación de esta ley.

Otra de las debilidades de la normativa se observa al identificar los requisitos necesarios para que esta prestación se materialice. Según el RD, es necesario que ambos padres/mas se encuentren trabajando, y que sea únicamente uno/a de estos/as padres/madres quien solicite una reducción de jornada entre el 50% y el 99,9%. Es cierto que la normativa recoge ciertos aspectos que contemplan la separación o divorcio de éstos/as progenitores/as, indicando algunas directrices establecidas respecto a quién debe solicitar la reducción en caso de no existir un acuerdo.

En cambio, tal y como refleja alguno de los casos desarrollados por Guede (2022a), existe una gran diversidad en cuanto a las dinámicas familiares que no encajan en los “estándares” marcados en la normativa, como por ejemplo la pérdida del trabajo del/de la progenitor/a que no tiene la reducción y que puede no estar ejerciendo funciones de cuidado, lo cual supone la pérdida de la prestación por parte del/de la otro/a padre/madre que sí ejerce esta función.

Asimismo, también debemos reparar en un elemento que afecta de forma generaliza al desarrollo de los Servicios Sociales y que ente ámbito también tiene su incidencia en la gestión de la prestación: la excesiva burocracia. Son muchos/as los/as autores/as que se han pronunciado acerca del papel tan relevante que cobra la burocracia (Guillén, 1993; Idareta y Ballester, 2013; Álvarez, 2022), considerándose como uno de los principales proble-

mas que ralentizan el desarrollo de estos sistemas de protección y de la figura de referencia de estos servicios, representados por la disciplina del Trabajo Social.

Esta función de gestores de lo social, afecta también de forma directa al óptimo funcionamiento de esta prestación, como bien reseña Guede (2022a), y supone un elemento más a tener en cuenta en la complejidad que generan este tipo de enfermedades, máxime, cuando intervienen aspectos relacionados con la organización familiar, el desempeño laboral y todos aquellos aspectos socioeconómicos que están supeditados a los anteriores.

Además, esta alta carga burocrática en ocasiones, también cumple una función disuasoria para padres y madres que, en un primer momento, no suelen conocer esta prestación, y al encontrarse con esta compleja gestión, a veces terminan por desistir en su solicitud, tal y como también sucede en otros ámbitos sociales.

En efecto, como hemos podido observar anteriormente, la puesta en marcha de esta prestación presenta ciertos déficits, los cuales no hacen más que generar situaciones (des)protectoras/involutivas en momentos tan críticos para la vida de las personas como es la enfermedad grave de un/a menor de edad.

De acuerdo a lo expresado y atendiendo a la diversidad familiar que podemos encontrarnos, sería interesante asociar el derecho a la prestación al/a la menor, sin necesidad de requerir que hasta tres personas se vean involucradas en el proceso y apostando por una personalización y una adecuación de las situaciones de cuidado de acuerdo a las situaciones individuales de cada persona, en lugar de este sistema de *descarte* que en ocasiones supone la actual normativa. Esto posibilitaría un mejor análisis de las situaciones de convivencia más adecuadas para el/la menor y, por tanto, un mejor desarrollo del cuidado.

Por otra parte, cabe destacar el límite de edad de 18 años para las nuevas solicitudes, y de 23 años para las personas que ya están percibiendo la prestación, que actualmente tiene el RD. Tal y como se ha comentado, las situaciones de ne-

cesidad y de vulnerabilidad no entienden de edad, por lo que no se entiende que una persona, por el hecho de cumplir 18 o 23 años (26 en el caso de los/as afectados/as con un 65% de Discapacidad), vaya a cesar en la necesidad de cuidados. Por todo ello es necesaria la eliminación de esta restricción por la edad, dando paso a un sistema que realmente valore la necesidad de cuidados por parte del entorno sociofamiliar de la persona y posibilitando un sistema de protección mucho más acorde a las situaciones vividas por las personas afectadas por enfermedades graves.

Un sistema como el actual, genera que los/as padres y madres de las personas que sufren una de estas enfermedades, tengan que mantener esta reducción de jornada o directamente abandonar su puesto de trabajo, una vez que deja de cobrarse esta prestación, lo cual no solo va a tener efectos de forma inmediata en la situación económica de este entorno sociofamiliar, sino que todo ello también va a generar unos efectos en la futura previsión laboral y/o económica de la persona y, más concretamente, en su pensión.

4. Implicaciones sociofamiliares del cáncer de menores desde una perspectiva de derechos

Una vez que se han identificado los aspectos fundamentales de la normativa y que se han desarrollado algunos de los aspectos o carencias detectadas por parte de los/as principales agentes afectados/as por este RD, llega el momento de analizarlos desde una óptica social para valorar aquellos aspectos que pueden ser motivo de mejora y, por consiguiente, de un aumento de la protección de los contenidos piramidales de esta normativa.

Según lo anterior y atendiendo a lo indicado por Grau (2002), se debe comprender y entender que los padres y madres cuyos/as hijos/as se ven afectados/as por esta enfermedad, no solamente se enfrentan a los habituales problemas

Se detecta que la normativa deja fuera de la ecuación aspectos tan importantes como son las necesidades de transporte o el gasto farmacéutico

psicológicos derivados del fuerte choque emocional por el diagnóstico y el aturdimiento posterior, seguido en muchas ocasiones de la negación ante el diagnóstico, sino que, en cierto modo, deben enfrentarse a una situación del que dimanan una amplia multiplicidad de problemas sociales, derivados de la hospitalización del/la menor, las visitas recurrentes al centro hospitalario, las ausencias laborales y los problemas derivados de éstas y/o el aislamiento social.

Esto supone que debemos intentar establecer un nexo de unión entre los principios del RD y las necesidades mostradas por los/as padres y madres que se encuentran en una situación similar, con el objeto de poder incorporar las adecuadas herramientas que les permitan hacer frente a una realidad tan compleja. De estas interacciones e interrelaciones sociales y familiares, nace un abanico de oportunidades y posibilidades para identificar y abordar con la mayor autonomía posible, las múltiples necesidades sociales y humanas, así como esas no materiales o inmateriales de la infancia y adolescencia que mantienen una convergencia con la espiritualidad o no material o intangibles que, evidentemente, pueden parecer difíciles de conocer, si bien, el cuestionario de espiritualidad de Parsian y Dunning, tratado en Díaz et al. (2012), sus variables e indicadores, perfectamente, se pueden aplicar al terreno de la cientificidad.

Y de eso se trata, de ir más allá del paradigma científicista, combinando el paradigma espiritual, ese que se nutre de propósitos y sentidos de vida, de meta vitales, de significantes existenciales que, de un modo u otro, pueden dar sentido a la situación por la que transita el/la menor enfermo/a y su familia, todo ello, pivotando desde ese amor fraterno e incondicional, descrito por Curbelo (2021b, p. 57) como “ese sentimiento afectivo muy fuerte de complicidad, dedicación e interés por el/la otro/a que genera una emocionalidad y sentimientos positivos, así como soluciones asertivas y afectivas conjuntas (...)”, lo que deriva a la promoción de esa empatía, compromiso, disposición y voluntad desde un elenco de valores morales y éticos (Cots et al., 2010).

Por todo lo anterior, desde la mencionada prestación económica, se debería asumir un paradigma cuyos principios y preceptos mantengan una coherencia por entender a la persona menor de edad desde un eje multidimensional (Biológico-cuerpo/psicológico-mente/social-ambiente y entorno/espiritual-propósitos, metas y sentidos de vida (Curbelo y Yusta, 2022a, 2022b) donde ésta última dimensión proporcione un crecimiento, desarrollo y evolución del estado de conciencia del/la menor en sí mismo/a y de la familia en su conjunto, superando con ello la efímera óptica psicosocial que caracteriza y pone límites al desarrollo del actual Trabajo Social, siendo así necesario:

“Fomentar en las familias un afrontamiento activo, centrado en el presente, permitir la expresión emocional y la consistencia con los valores personales y familiares puede llevar a los padres a experimentar un crecimiento personal y gratitud que sirvan como escudo para continuar con su vida y la de su familia del modo más saludable posible” (Velasco., Bengoechea., y López-Ibor, 2019, p. 246).



Todo ello, como no puede ser de otra forma, tiene unas consecuencias que coinciden con la naturaleza múltiple del concepto de salud desarrollado por la Organización Mundial de la Salud (1946) y ratificado por Engel (1977), siendo su entendimiento un elemento cardinal para comprender las fenomenologías que se hacen manifiestas en el contexto sociosanitario.

En pocas palabras, el diagnóstico de una enfermedad oncológica afecta al entorno sociofamiliar de la persona, pero además, también es interesante saber en qué aspectos concretos y a qué nivel afecta esta compleja situación a la vida de las familias, profesionales y personas cuidadoras, sin olvidar que la familia cuenta con un papel importante, debiendo fomentarse adecuados canales de



comunicación y colaboración entre a unidad familiar (Ferrairó, 2020).

Al hilo de lo indicado, Riveros et al., (2009), exponen con suma claridad que, esta situación de salud, determina el desarrollo de aspectos tan importantes para el entorno sociofamiliar de la persona como es el trabajo, la autonomía, el ocio y las relaciones sociales. A todo ello no debemos olvidar que hay que sumar las metas, significantes y sentidos vitales, habida cuenta que, en estas situaciones de enfermedad, la espiritualidad, concebida desde un sentido doxológico, cuenta con una sublime importancia.

Teniendo en cuenta que ya se han analizado algunos aspectos a través de las experiencias recogidos por diversos/as autores/as e instituciones (Reviejo, 2020; Lavandeira, 2021; Infosalus, 2022; Guede,

2022a; Guede, 2022b), vamos a centrarnos en aspectos que, hasta el momento, no han sido señalados de forma directa por parte de estos/as padres y madres, pero que de igual forma son básicos a la hora de generar un correcto sistema de protección económica ante estas complejas situaciones.

Uno de los aspectos más determinantes del RD es su carácter *laboralista*, el cual cuenta con una finalidad exclusivamente dirigida a paliar el impacto económico que una reducción de jornada supone en la vida de una persona o de una unidad familiar. En cambio, se detecta que esta normativa deja fuera de la ecuación aspectos tan importantes como son las necesidades de transporte, el aumento del gasto farmacéutico, la necesidad de atención de otros aspectos de la persona o del entorno sociofamiliar o la compra de material de apo-

yo y/o ortoprotésico que puede ser derivado de la enfermedad del/de la menor, entre otras muchas cuestiones.

Este tipo de situaciones generan un aumento del gasto, lo que para muchas familias puede suponer un imposible, necesitando la ayuda asistencial/instrumental del Trabajo Social, y con este planteamiento quedarían fuera de los aspectos contemplados en esta normativa. Frente a todo ello, se estima oportuno ampliar el objeto de la normativa, contemplando estos aspectos que interfieren en la enfermedad y que, como no puede ser de otra forma, también afecta a los procesos de cuidado hacia los que se dirige la prestación.

Este carácter también se denota de la situación actual de gestión, a través de la cual actualmente son las mutuas y entidades gestoras las encargadas de gestionar, supervisar y finalmente desarrollar esta prestación. Son muchos los aspectos que ya se han señalado respecto a los efectos del desarrollo por parte de estas entidades, el cual supone gran parte de la problemática señalada por los padres y madres de los/as menores afectados/as. En cambio, en este análisis desde una perspectiva social, echamos en falta la valoración de los aspectos sociales que inciden en estas situaciones, como parte de esta concepción biopsicosocial (Engel, 1977) y como ya reclamaban en otro

Numerosos aspectos negativos tienen su base en la gestión de la prestación por parte de las mutuas y entidades gestoras, que actúan como un elemento obstaculizador de la normativa

ámbito Novillo y Cubero (2021), a la que habría que añadir la visión espiritual que hacíamos referencia anteriormente y que a día de hoy es clave en toda intervención o desarrollo sociosanitario, debiendo realizarse “(...) una formación en habilidades de comunicación, además de contar con un profesional de referencia que pueda ofrecer orientación y apoyo durante el proceso de toma de decisiones” (Arrighi, Jovell, y Navarro, 2010, p. 363).

De acuerdo con esta valoración de los aspectos sociales, se muestra prioritario entender que podrían identificarse factores protectores/evolutivos y (des)protectores/involutivos, que pueden influir en la situación de necesidad ante la que nos encontramos, se podría hacer una mejor identificación de la persona más adecuada para ejercer esta función de cuidado a través de la reducción de jornada, se podrían tener en cuenta las diversas situaciones sociofamilias que convergen en la sociedad o se podrían conocer todos aquellos aspectos sociales que intervienen en las situaciones de enfermedad y que, según el planteamiento que actualmente se maneja, no están recogidos en este RD.

He aquí que, cuando hablamos de prestaciones y servicios de carácter social, uno de los aspectos donde desde el ámbito social se pone más el foco es en la administración o institución con la que se lleva a cabo el trámite o gestión de la misma. Esto es fundamental a la hora de identificar procesos y establecer comunicación y coordinación entre entidades, en pos de una continuidad transformadora y una intervención multi-interdisciplinar y, en ocasiones, interinstitucional.

El hecho de que la entidad con la que se establece la gestión de la prestación sea una mutua o una entidad gestora, genera que ésta pueda llegar a actuar de acuerdo a sus propios criterios o intereses (Reviejo, 2020; Guede, 2022a). De esta forma, y como se trata de una normativa dependiente de la Seguridad Social, sería más adecuado que la gestión fuera llevada a cabo directamente con esta institución pública, generando así un único proceso, en lugar de suponer la variedad de proce-

sos tan variado como número de mutuas y entidades gestoras existen actualmente.

5. A modo de conclusiones y reflexiones finales

Conforme a nuestro análisis, la prestación económica por cuidado de menores enfermos afectados por cáncer u otra enfermedad grave, ha sido clave para generar situaciones de protección para padres y madres de menores enfermos/as, posibilitando que puedan desarrollar funciones de cuidado sin que su situación económica se vea afectada de forma directa al solicitar la reducción de jornada. A pesar de las limitaciones que presenta, esta nueva prestación, Llamosas (2013, p. 250) señala que:

“(...) viene a responder a una creciente demanda social que, cada vez con mayor fuerza, requiere de nuevos instrumentos que hagan posible la conciliación de la vida laboral y familiar dando la posibilidad a los progenitores de atender y acompañar a sus hijos menores cuando los mismos se encuentran afectados por enfermedades graves, que en la mayoría de las ocasiones suponen un proceso muy doloroso”

A todas luces, para concretar lo expresado, la puesta en marcha de esta prestación ha ido sacando a la luz algunos déficits en la gestión y desarrollo de la normativa, que están siendo señalados por padres y madres de menores afectados/as y que no dejan de suponer situaciones de vulnerabilidad, de desigualdad y de desprotección tanto de los/as progenitores/as como de sus hijos/as. Numerosos aspectos negativos tienen su base en la gestión de la prestación por parte de las mutuas y entidades gestoras, que lejos de favorecer la gestión de esta prestación, actúan como un elemento obstaculizador de la normativa, al solicitar documentación que no está contemplada en el RD, al paralizar o extinguir la prestación de forma unilateral o por llevar

a los/as padres/madres a procesos judiciales, que finalmente acaban ganando, para el mantenimiento de lo que hoy en día supone un derecho.

De la misma forma, como ya se ha comentado, todos los trámites burocráticos que rodean esta medida también tienen gran impacto en su gestión, como sucede en muchos de los procesos de ámbito social, lo cual también puede ser considerado un elemento disuasorio para padres y madres que puedan acceder a esta prestación. Si, además, tenemos en cuenta la gestión con diversas mutuas y entidades gestoras, este desarrollo burocrático se vuelve más complejo todavía, al situarnos en un escenario en el que los padres y madres tendrán una disparidad en los procesos a seguir de acuerdo a la mutua o a la entidad con la que tengan que interactuar.

En términos generales, tras analizar todos los aspectos relacionados con el desarrollo de esta normativa desde una perspectiva social, se estima necesaria la inclusión de elementos propios del ámbito social desde lo científico y lo espiritual para identificar las circunstancias del/de la menor y su entorno sociofamiliar y los cuidados que éstos/as requerirán en función de los elementos de apoyo con los que cuente el entorno familiar o los elementos de riesgo existentes en el mismo.

Lamentablemente, otro aspecto fundamental, si queremos desarrollar una normativa que realmente suponga un sistema de protección ante las situaciones generadas por las enfermedades graves, es la eliminación de la edad máxima para el acceso a esta prestación, puesto que las necesidades de cuidado y de apoyo poco o nada tienen que ver con una edad concreta o con el acceso del/ de la menor a la mayoría de edad. Al igual que sucede con sistemas de protección tales como Discapacidad o Dependencia, la edad deja de tener sentido ante las diversas situaciones que generan una limitación y/o el apoyo de una tercera persona respectivamente, por lo que en este caso la edad de la persona afectada no debería ser un elemento de exclusión para las situaciones en las que padres y madres ejercen esta función necesaria de cuidado.

La edad de la persona afectada no debería ser un elemento de exclusión para las situaciones en las que padres y madres ejercen la función necesaria de cuidado

En suma, también sería importante dotar a la normativa de un carácter alejado del ámbito laboral, dando como resultado una prestación enfocada en la propia situación del/de la menor, que no requiera de ciertas condiciones en hasta tres personas del mismo entorno familiar en muchos de los casos, así como evitando situaciones relacionadas con la fluctuación laboral que, como sabemos, son muy habituales en nuestra sociedad. De esta forma, el derecho a la prestación podría estar ligado al/a la menor, enfocándose en el beneficio de la persona enferma y en la determinación de las personas más adecuadas de su entorno para ejercer esta función necesaria de cuidado y de apoyo.

6. Limitaciones y propuestas de futuro

Teniendo en cuenta que esta investigación está basada en la revisión de un material bibliográfico que, como se ha detallado anteriormente, no es muy extenso, sería adecuado explorar otras técnicas de investigación que pudieran completar un acercamiento generalizado a esta prestación y a las condiciones generales vividas por las personas afectadas por una enfermedad grave y su entorno sociofamiliar, tales como el contacto directo con las personas implicadas o el análisis de parámetros que nos permitieran tener una visión cuantitativa de las variables que afectan al desarrollo de la misma.

LISTA DE REFERENCIAS

- Álvarez, E. (26 de abril de 2022). La burocracia que termina ahogando las ayudas de dependencia y discapacidad. *La Voz de Galicia*. https://www.lavozdegalicia.es/noticia/galicia/2022/04/26/span-langldependencia-dis-capacidade-dous-mundos-paraellospan/0003_202204G26P9991.htm
- Arrighi, E., Jovell, A.J., y Navarro, M.D. (2010). El valor terapéutico oncológico. La perspectiva de pacientes, familiares y profesionales. *Revista Psicooncología*, 7(2-3), 363-374.
- Cots, J., Lázaro, A., Puiggalí, A., Urmeneta, M., y Vilar, J. (2010). Las necesidades no materiales de la infancia, fundamento de su protección. *Educación Social: Revista de Intervención*, 44(1), 129-135.
- Curbelo, E. (2021a). Expresiones explicativas de la innovación social en y desde la ultramodernidad del Trabajo Social: desgranando las diferentes lógicas de pensamiento y las nuevas prácticas complejas y transformadoras. *Revista TSnova*, 17(1), 101-108.
- Curbelo, E. (2021b). O modelo de intervención en traballo social empático-emocional desde una mirada sentí-pensante. *Revista Galega de Traballo Social-Ferrenzas*, 23(1), 55-78

- Curbelo, E. (2021c). (Co)creando contextos participativos, representativos y colaborativos: Concretizaciones del trabajo en equipo Trabajo Social ultramoderno. *Trabajo Social Hoy*, 92(1), 79-100. DOI: <https://doi.org/10.12960/TSH.2021.0004>
- Curbelo, E. (2021d). Construyendo paradigmas complejos y transformadores para la ultramodernidad en y desde el trabajo social: expresiones humanizantes en y desde la intervención social participativa y representativa y colaborativa. *Revista del Colegio Oficial de Trabajo Social de Navarra*, 69(1), 5-9.
- Curbelo, E., y Yusta, R. (2022a). Trabajo social, comunicación y relaciones interpersonales: de la ortodoxia a la heterodoxia. *Revista Margen de Trabajo Social y Servicios Sociales*, 104(1), 1-35.
- Curbelo, E., y Yusta, R. (2022b). La ultramodernidad del Trabajo Social y el modelo de mediación insight: promoviendo prácticas reflexivas, educativas y emocionales para la resolución de los conflictos. *Revista Margen de Trabajo Social y Servicios Sociales*, 104(1), 1-20.
- Engel, G. (1977). The need for a new medical model: a challenge for biomedicine. *Science*, 196(1), 129-136. DOI: <https://doi.org/10.1126/science.847460>
- Ferrairó, M. (2020). *Programa de educación para la salud en domicilio dirigido a padres de paciente paliativo pediátrico*. [Trabajo de Fin de Grado]. Universidad de Zaragoza, Zaragoza.
- Gordillo, M.J., Guillén, E., Gordillo, M.D., y Ruíz, M.I. (2014). Procesos oncológicos, comunicación flexible en la familia. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 79-85.
- Grau, C. (2002). Impacto psicosocial del cáncer infantil en la familia. *Educación, Desarrollo y Diversidad*, 5(2), 87-106.
- Guede, A. (23 de mayo de 2022a). El sinfín de trabas para acceder a la prestación por cuidado de hijos con enfermedades graves: "Intentan que las familias nos desgastemos". *20 Minutos*. <https://www.20minutos.es/noticia/5002924/0/sinfin-muchas-familias-prestacion-cuidar-hijos-enfermedades-graves-intentan-desgastarnos/>
- Guede, A. (8 de junio de 2022b). El particular calvario de los funcionarios para cuidar a hijos con patologías graves: "La ayuda está peor regulada que en el sector privado". *20 Minutos*. <https://www.20minutos.es/noticia/5011399/0/particular-calvario-funcionarios-cuidar-hijos-patologias-graves-ayuda-peor-regulada-sector-privado/>
- Guillén, E. (1993). La burocratización del Trabajo Social en Intervención Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 6(1), 181-193.
- Idareta, F., y Ballesterero, A. (2013). Ética, paternalismo y burocracia en Trabajo Social. *Portularia* 13(1), 27-35. DOI: <https://doi.org/10.5218/PRTS.2013.0004>

Infosalus. (16 de febrero de 2022). *ASEM critica el “vacío legal” que ha supuesto la modificación de la Ley General de la Seguridad*. <https://www.infosalus.com/actualidad/noticia-asem-critica-vacio-legal-supuesto-modificacion-ley-general-seguridad-20220216141313.html>

Lavandeira, A. (18 de noviembre de 2021). El cuidado de hijos afectados por enfermedad grave. Acción protectora y propuestas de desarrollo. *New Medical Economics*. <https://www.newmedicaleconomics.es/cuestion-de-justicia/el-cuidado-de-hijos-afectados-por-enfermedad-grave-accion-protectora-y-propuestas-de-desarrollo/>

Llamosas, E. (2013). El cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave: Una nueva modalidad de reducción de jornada. *Academia Vasca de Derecho Boletín JADO*, 12(24), 235-251.

Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. (2022). *Estadísticas, Presupuestos y Estudios*. Prestación por cuidado de menores afectados por cáncer o enfermedad grave. Agregado del sistema. Total de regímenes. https://www.seg-social.es/wps/wcm/connect/wss/91bab84f-3c2c-4b8c-ae4c-be-97064fc547/2022-20+SIS-TEMA+TOTAL.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=linktext&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_2G50H38209D640Q-TQ57OVB2000-91ba-b84f-3c2c-4b8c-ae4c-be-97064fc547-o6Aa56N

Novillo, B., y Cubero, M. (2021). Los factores sociales en el acceso a las prestaciones y servicios del catálogo de servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. *Trabajo Social Hoy*, 92(1), 125-137. DOI: <http://dx.doi.org/10.12960/TSH.2021.0006>.

Organización Mundial de la Salud. (19-22 de julio de 1946). *Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud*. Conferencia Sanitaria Internacional, Nueva York, Estados Unidos.

Registro Nacional de Tumores Infantiles. (2021). *Cáncer infantil en España. Estadísticas 1980-2020*. Sociedad Española de Hematología y Oncología Pediátricas. https://www.uv.es/rnti/pdfs/Informe_RETI-SE-HOP_1980-2020.pdf

Reviejo, S. F. (26 de octubre de 2020). Las mutuas deniegan la prestación por cuidado de hijos con enfermedades graves porque van al colegio. *Público*. <https://www.publico.es/sociedad/prestacion-seguridad-social-mutuas-deniegan-prestacion-cuidado-hijos-enfermedades-graves-colegio.html#>

Riveros, A., Castro, C. G., y Lara-Tapia, H. (2009). Características de la calidad de vida en enfermos crónicos y agudos. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 41(1), 291-304.

Seoane, A. (2016). *La prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave*. [Trabajo de Fin de Grado]. Universidad de León, León.

Sociedad Española de Hematología y Oncología Pediátricas. (2014). *Cáncer Infantil en España*. <https://www.uv.es/rnti/pdfs/B1.05-Texto.pdf>

Velasco, C., Bengoechea, C., y López-Ibor, B. (2019). Afrontamiento y bienestar psicológico en padres de niños y adolescentes con cáncer durante el tratamiento. *Revista Psicooncología*, 16(2), 227-249.

LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

Real Decreto 1148/2011. Por el cual se aborda, la aplicación y desarrollo en el sistema de la Seguridad Social de la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave. 29 de julio. BOE-A-2011-13119. <https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-13119-consolidado.pdf>

Burocracia, lógica administrativa y trabajo social en atención primaria

 **M.ª Dolores
Martínez García**
Col. Núm. 30/0416

“Cuándo un ser humano, independientemente de su estatus socioeconómico, desarrolla una forma visible de dificultad y de necesidad social, ¿qué debemos saber sobre él y sobre su dificultad (o, más a menudo dificultades) para que podamos hallar un modo de satisfacer sus necesidades? Su problema puede estar relacionado con la infancia o con la vejez, la enfermedad, la explotación o las oportunidades desaprovechadas, pero en la medida en que afecta a un sujeto en el marco de sus relaciones sociales no es ajeno al trabajo social, tal como aquí se entiende.”

Mary E. Richmond





RESUMEN

El aumento de las tareas burocráticas asociadas al desempeño del trabajo social en servicios sociales de atención primaria impone hoy unos cometidos y un ritmo de trabajo que afecta al enfoque y desarrollo profesional; compromete nuestros roles y posibilidades profesionales y condiciona la respuesta y la relación con las personas que acuden a nuestros programas y servicios.

PALABRAS CLAVE: Trabajo social; Burocracia; tareas administrativas; desarrollo profesional.

ABSTRACT

The increase in bureaucratic tasks associated with the performance of social work in primary care social services today imposes certain tasks and a pace of work that affects the focus and professional development; it compromises our roles and professional possibilities and conditions the response and relationship with the people who come and attend our programs and services.

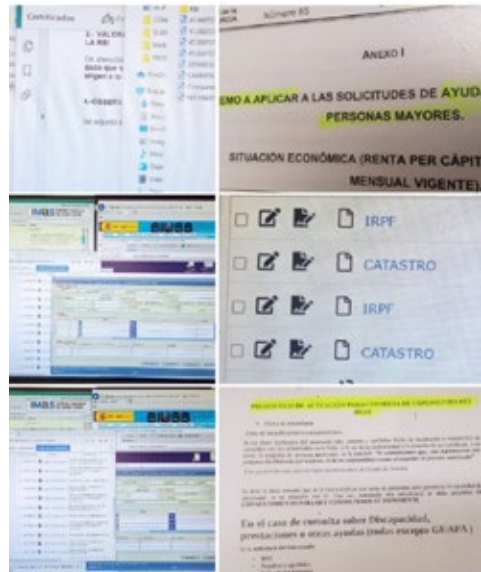
KEYWORDS: Social work; Bureaucracy; administrative tasks; professional development.

El trabajo social aparece vinculado al ámbito público tras la revolución industrial para dar respuesta al impacto social y sus efectos en determinados grupos de población. Las instituciones humanas tradicionales, familia, vecindario, iglesia, no podían hacer frente por sí solas al nivel de pobreza y dificultad que se iba generando en las sociedades industrializadas. A partir de ahí, el estado y organizaciones caritativas asumen la atención social a la población. En grado variable, muchos países europeos fueron promoviendo políticas de bienestar social hasta hoy.

La burocracia y todos sus componentes de carácter administrativo son intrínsecos a la organización de estas políticas sociales, a su desarrollo legislativo y normativo en los estados. La burocratización permite también trabajar con más eficacia, racionalidad, e igualdad con el usuario, pero en muchos ámbitos de desarrollo del trabajo social la parte documental ha alcanzado un nivel y unos recorridos tales que llega a condicionar nuestra propia labor profesional. En un modelo donde el centro, el eje principal de nuestro quehacer profesional es la gestión de prestaciones y recursos, el trabajo social queda inexorablemente vinculado a cada vez más tareas de carácter burocrático.

La alta burocratización actual afecta a todo el sistema de Servicios Sociales, en una sociedad burocratizada ya de por sí, en la que la digitalización no ha servido para simplificar los trámites de carácter administrativo, sino que los ha transformado. Desde mi experiencia y con preocupación, traigo a reflexión y consideración esta cuestión.

He tenido la posibilidad de trabajar durante bastantes años con numerosas entidades del tercer sector e iniciativa privada y más de cuatro años en servicios sociales municipales, en atención primaria principalmente, en unidades de trabajo social de zona. Con la especificidad de los servicios y proyectos en los que he participado, la atención a personas en situación de dificultad, vulnerabilidad y exclusión social ha sido una constante durante mi desempeño profesional y dicha atención



ha precisado del uso de registros, atención constante a normativa, elaboración de proyectos, memorias, informes, comunicaciones y otras cuestiones de carácter documental. Pero ha sido en la administración pública donde el requerimiento de cuestiones de carácter administrativo y burocrático ocupa para los y las profesionales del trabajo social mucho más tiempo que la propia atención a las personas. Las cuestiones relativas a documentación y tramitación requieren de una atención y formación continua. Como señaló Manuel Aguilar, profesor de la Universidad de Barcelona (Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales) en la Jornada organizada por la CARM, sobre la Ley 3/2021 de 29 de Julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, celebrada con fecha 12/12/2021: Existe un “malestar de los servicios sociales”, “los profesionales hacemos algo que no nos corresponde”, seguimos recibiendo “encargos antiguos” y “nuevos encargos”, “demasiadas cosas juntas de manera indiferenciada”, apareciendo tensiones en la atención a las múltiples áreas de intervención a personas y unidades familiares que presentan “trayectorias vitales con muchos altiba-

jos, cada vez más complejas, afectando a este espacio de trabajo y encuentro privilegiado, a nuestra práctica, incluso a niveles éticos.

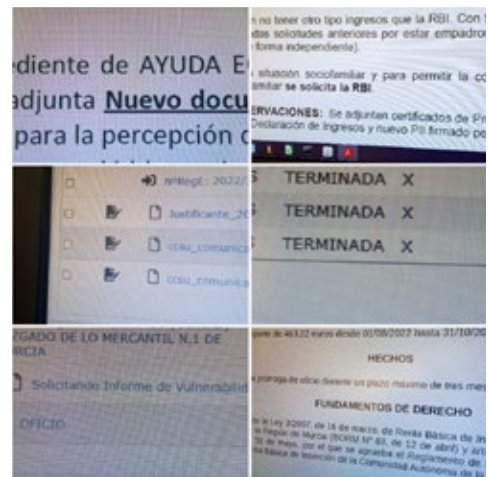
Dicha cuestión la describen muy bien autores de la Universidad de Huelva, que han dedicado un artículo específico y detallado a esta cuestión. Idareta-Goldaracena y Ballesterro-Izquierdo, en su completo artículo: “*Ética, paternalismo y burocracia en Trabajo Social*” (2013), señalan que “uno de los fenómenos que continúa marcando significativamente la *Ética del Trabajo Social en España a partir de los últimos años de los 80 es la fuerte burocratización en los Servicios Sociales (...) que origina, entre otras cuestiones, un descenso de la calidad de la atención a los usuarios por parte de los profesionales, los cuales no cuentan ni con el tiempo mínimo imprescindible ni con aquellas condiciones óptimas que les permita dispensar adecuadamente el trato personalizado pertinente en su trabajo. Dicho de otro modo, los Servicios Sociales tienden a deshumanizar el Trabajo Social*”. Y continúa diciendo en el sumario, “*El exceso de racionalización arrastra al profesional a relacionarse con la idea que se hace del usuario y no con el propio usuario, ejerciendo de ese modo aquella violencia metafísica que podría acabar desencadenando la violencia paternalista o antipaternalista. (...) La burocracia es inherente a la administración e impone el ritmo y el modo de trabajar de sus profesionales. (...) que apenas se dispone del tiempo mínimo suficiente para atender al usuario adecuadamente*”.

Como dicen los autores de la publicación de la revista de trabajo social de Huelva, las cuestiones burocráticas “*ocupan la mayor parte de nuestro tiempo, lo que acaba afectando negativamente al usuario*”. Refiere el citado artículo, que “*el proceso de burocratización puede llegar a suponer una sobrecarga para un profesional cuya labor puede caer en la rutina y que numerosos profesionales del ámbito social (...) se han convertido en expendedores de servicios que, en la mayoría de los casos, ofrecen unos re-*

Las cuestiones burocráticas ocupan la mayor parte de nuestro tiempo, lo que acaba afectando negativamente al usuario

cursos escasos, siempre previa comprobación de medios y previa demostración de la necesidad. Esta obligación de comprobar la necesidad de los usuarios ha llevado a que los profesionales del Trabajo Social dediquen gran parte de sus esfuerzos a tareas burocráticas y a constantes procesos de control social, alejando su trabajo de los procesos educativos y de cambio más propios de la profesión del Trabajo Social”.

No se trata de despreciar la importancia de atender a un procedimiento administrativo concreto, que da una normativa y unas garantías. Se habla en todo momento de que esta lógica administrativa, como práctica dominante, llega a condicionar nuestro desarrollo profesional, nuestra forma de hacer y la relación con las personas que acuden a los servicios de trabajo



Las demandas y los expedientes de solicitud entran constantemente y urge su tramitación

social. Porque llega un punto en nuestra práctica en el que ya no sabemos cómo ha sido que con el buen fin de favorecer el acceso de la población en situación de dificultad social a determinados recursos básicos nuestro principal cometido ha pasado a ser responder como función principal, a multitudinarias tareas relacionadas con la comprobación y verificación de documentación, aplicación de múltiples baremos, valorar si se ajusta a requisitos y datos solicitados, comprobación de situación económica a través de documentos de carácter fiscal y económico (declaraciones de rentas, catastro), atender a las continuas peticiones de otras administraciones de certificados e informes mientras registramos todo y atendemos a un alto volumen de solicitudes. La relación de tareas y procedimientos es extensísima, difícil de enumerar y supone una muy alta carga de trabajo burocrático, trabajo de despacho etimológicamente hablando, que compromete nuestro trabajo, nuestro desarrollo personal y profesional y la relación con las personas usuarias. Así, día a día, las bandejas de entrada no tienen descanso. Las demandas y los expedientes de solicitud entran constantemente y urge su tramitación. Urge porque ha quedado en nuestras manos gran parte del procedimiento de tramitación del acceso a los recursos básicos, y porque la gestión de prestaciones económicas y recursos de entidades públicas y privadas se ha convertido en el principal modo de hacer y responder a las necesidades de las personas que acuden a las unidades de trabajo social.

Así dicen también los autores del artículo sobre ética y burocracia en trabajo social, de la Universidad de Huelva,

acabamos *“realizando un trabajo mecánico, repetitivo (...) que nos despersonaliza como profesionales y acabamos tratando al usuario como un número”*. Y la profesión queda reducida en su enfoque y sus posibilidades. Los contextos altamente burocratizados resultan muy limitantes por tanto para el profesional y para las personas usuarias, lo que supone que *“Los Servicios Sociales en España han tendido a vaciar de contenido ético el trabajo social”*, con *“un descenso en la calidad de la atención”* de estos servicios sociales básicos.

Lola Urraca, (2021, p.11), trabajadora social que aboga por recuperar el origen del Trabajo Social humanista y relacional *“para que la persona sea la protagonista y la relación la que cure”* expresa muy claramente cómo esta burocracia afecta a nuestra profesión: *“Parto de la triste creencia de que nos encontramos en unos momentos de devaluación de la profesión, donde el trabajo social se está quedando relegado a la tramitación de recursos y a la gestión administrativa. El contenido del acompañamiento social se está vaciando y generando frustración. El deseo de una atención personalizada, cercana, en contacto con las personas, que tanto nos atraía de nuestra profesión se ha visto truncado. Ha dado paso a un día a día lleno de urgencias, prisas, exigencias, burocracia y trámites. Y al final, allá al fondo, se nos quedó la persona y se nos quedó la profesión.”*

La dinámica de desarrollo de servicios expuesta exige resultados principalmente administrativos. Andamos como dice L. Urraca, ante estos *“enredos burocráticos”* que impiden un trabajo social más relacional.

Y como profesionales que somos, personas por suerte vulnerables también, sin supervisión profesional la sobrecarga nos deshumaniza, nos lleva a estados de rutina. Cuando además hay dificultad para poner límites entre las exigencias de la organización, las de los usuarios, los espacios y los medios, podemos llegar fácilmente a estados de queme profesional o de desconexión. Nos convertimos como decíamos en personas expendedoras de



servicios, se acaba el arte del trabajo social, queda tocada la relación de ayuda.

Al respecto, Ana Isabel Lima, trabajadora social comprometida con los derechos humanos y el desarrollo profesional señalaba *“Es por tanto una necesidad romper con la burocratización excesiva (Lima, 2009) del Trabajo Social, para romper la cadena de “producto inmediato-cliente satisfecho”*. Y señala la autora, *“La mecánica de la lógica burocrática, choca frontalmente con la contingencia inherente a las intervenciones sociales”*.

Actuar desde el trabajo social conforme a las reglas de esta lógica burocrática y administrativa, en cualquier espacio, plantea numerosos dilemas éticos profesionales y personales. Podemos caer en la categorización de los usuarios, en el trabajo automatizado, en la vulneración del derecho de atención individualizada y diferenciada. Casi no hay tiempo ni espacio para la relación de ayuda. De esta forma la participación de las personas usuarias es muy escasa, tampoco hay tiempo para trasladar las necesidades que recogemos en los territorios. Quedamos divididas las más de las veces entre la escucha breve a las necesidades que nos llegan de las personas que acuden a los servicios de atención y sus ecos, y el requerimiento continuo de las tramitaciones y los registros, sin apenas espacio y tiempo para revisar cuáles son las cuestiones centrales de nuestro desempeño profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Richmond, M. (2005). *Diagnóstico Social*. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales / Siglo XXI. (Obra original publicada en 1917).
- Urraca López-Davalillo, L. (2021). *La Dimensión Terapéutica del Trabajo Social*. Valencia: Nau Llibres.
- Lima, A. (2009). La profesión del Trabajo Social. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 86, 9-42.

ARTÍCULOS Y CONSULTAS EN LA WEB

- Idareta-Goldaracena, Francisco y Ballesterro-Izquierdo, Alberto (2013). Ética, paternalismo y burocracia en Trabajo Social- Portularia, *Revista de Trabajo Social*. Universidad de Huelva. <https://recyt.fecyt.es/index.php/PORT/article/view/21600/11318>
- Aguilar, Manuel, en Jornadas Informativas sobre la Ley 3/2021 de Servicios Sociales de la Región de Murcia (13/12/2021). Video disponible en: <https://murciasocial.carm.es/-/jornadas-informativas>

CONVERSACIONES SOBRE PRÁCTICAS NARRATIVAS Y TRABAJO SOCIAL

PROFESIONALES DE RESISTENCIA



Entrevistados:

Carlos Chimpén López (C). Presidente de la Asociación Española de Terapia Narrativa (AETEN) y Director del Máster de Terapia Narrativa y Trabajo Comunitario de la Universidad de Extremadura.

Natalia Navarro Ruano (N). Trabajadora Social (servicios sociales, salud).

Terapeuta Narrativa y Comunitaria. Criminóloga. Co-creadora de enRedAndo. Murcia.

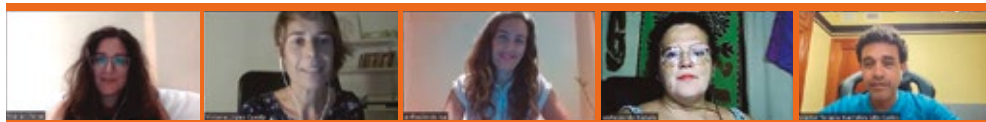
Isabel Marín Marín (I). Educadora Social (servicios sociales). Terapeuta Narrativa comunitaria y terapeuta familiar sistémica. Co-creadora de enRedAndo. Murcia.



Entrevistadoras:

Victoria López Cuesta (V). Trabajadora Social. Terapeuta Narrativa y Comunitaria.

Marian Pérez Campoy (M). Trabajadora Social Comunitaria (Servicios Sociales).





INTRODUCCIÓN

La idea de esta entrevista, con grandes exponentes de la Terapia Narrativa / Prácticas Narrativas, nació con el objetivo de acercar esta cosmovisión y experiencias a los/las profesionales del Trabajo Social, dada su utilidad y riqueza en las intervenciones sociales que habitualmente se realizan desde nuestra profesión, sobre todo en Trabajo Social Comunitario. Una corriente novedosa, creada por un Trabajador Social (Michael White) junto con un Antropólogo con Certificado de Cualificación en Trabajo Social CQSW (David Epstein), que nos enseña una manera respetuosa y ética para acompañar a personas y comunidades.

PROFESIONALES DE RESISTENCIA

V: ¿Nos podrías resumir brevemente la epistemología de la Terapia Narrativa (TN)?

C: Hay quien dice que es el socio-construccionismo con Kenneth Gergen a la cabeza, otros piensan que proviene de diferentes ámbitos como la filosofía francesa, antropología cultural, psicología educativa. White y Epstein beben de muchas fuentes y ellos prefieren llamarlo postestructuralismo.

V: ¿Por qué se da tanta importancia a los conocimientos locales de las personas en la TN?



C: La parte cultural hace que perciba las cosas de un determinado modo, marca lo que veo, eso proviene del contexto cultural. Ejemplo: cuando el mundo anglosajón va a Australia a solucionar conflictos de los aborígenes con ideas de la cultura anglosajona, esas culturas dicen “me sirve mucho más el saber local, lo que dice el chamán de la tribu”. En un contexto comunitario, el/la TS no tiene que imponer sus ideas a la comunidad, dejaría de ser trabajo comunitario, lo que debe hacer es que la propia comunidad se una y ofrezca su saber local, esto es lo que intentan las Prácticas Narrativas (PN).

V: ¿Qué tipo de conversaciones se desarrollan desde las PN?

C: No se trata de seguir un tipo de conversación, porque las personas y las conversaciones pueden ir en muchas direcciones. Existen como dos pilares en las PN: uno tiene que ver con historias problemáticas que crean dificultades en las personas y otro con una historia alternativa, la historia alternativa compite con la historia problemática y el/la TN intenta rescatar esas historias alternativas para contrarrestar el poder de la problemática, a partir de ahí, puedo hacer conversaciones diferentes para que se rescate más la historia alternativa y la dominante se diluya.

A veces, la historia del problema está agudizada por ideas culturales o políticas, en el socio-construccionismo de-construimos esas ideas, para que pueda aparecer esa historia alternativa. Utilizamos diferentes conversaciones: externalización, re-autoría, re- asociación, logros extraordinarios, lo ausente pero implícito, migración de identidad, andamiaje o ceremonias de definición.

V: ¿Por qué tiene tanta relevancia la re-escritura de la historia de vida en las PN y de qué manera esto se relaciona con el TS?

C: La identidad de las personas se crea por las historias que se cuentan de ellas, y lo que ellas mismas cuentan acerca de lo que ellas mismas son. En TN las historias son algo fundamental, en TS necesitamos

también trabajar con esas historias, sugeriría a los/as TS que al hacer las historias de vida escuchen esa otra historia y no solo la del problema.

V: ¿Qué ámbitos conocéis del TS donde se estén desarrollando PN en la actualidad?

C: Amparo Martí hizo una práctica dentro del sistema de servicios sociales públicos, os remito a su tesis.

I: Trabajando en intervención familiar (SEAFI) comencé con las PN, mi primera experiencia fue en un espacio multifamiliar. En SS.SS hay varias experiencias, por ejemplo hubo un espacio de educación dentro del Plan de Desarrollo Gitano, con el objetivo de escuchar sus historias acerca de la escuela, qué estudiaron, qué fue para esa familia que estudiase la primera persona..., a través de conversaciones se visibilizaron los conocimientos locales.

Mi experiencia en SS.SS es que, en ocasiones, aplastamos la experiencia de las personas, sus historias y las vías de esperanza, el abrir conversaciones que amplíen y den esperanza hace que escuches otras historias alternativas que se puedan visibilizar. Al finalizar la experiencia los/as participantes hicieron difusión de la misma en los colegios, contando este trabajo a otros/as niños/as y éstos a sus padres, es decir, se difundieron sus conocimientos a la comunidad.

V: Veo participación social y acciones hacia la comunidad nacidas del propio colectivo sin la influencia del profesional. ¿Esto es trabajo comunitario?

I: Es trabajo comunitario desde la PN, pero hay que ir haciéndose camino en el sistema SS.SS.

M: TN o PN ¿qué concepto os parece más apropiado? ¿Y por qué?

C: Stephen Madigan, Trabajador Social (Escuela de Vancouver), dice que no hay ninguna diferencia, él llama TN a cualquier conversación que tiene lugar tanto en contextos a nivel personal, como de pareja, familiar, comunitario. David Denborough, Trabajador Social (*Dulwich Centre*, Aus-

tralia, donde se crea la Terapia Narrativa), dice que tendría que llamarse PN, porque la palabra terapia tiene connotaciones asociadas al mundo médico, psiquiátrico. No pone límites a las personas que puedan hacerlas: antropólogos, trabajadores sociales, sociólogos.

N: Yo soy pro PN, también utilizo el término TN para que la gente me entienda. Intento hablar sobre PN, se aproximan más a lo que realmente son y porque evitan que personas que no tengan determinados títulos se acerquen.

I: Yo soy pro PN y creo que, dentro del ámbito socioeducativo, sanitario, en-

cuentro más afín hablar de PN. En terapia tienes como una expectativa y piensas qué es lo que va a pasar, y aquí no se sabe qué va a pasar porque vas acompañando a las personas, por eso PN y no TN.

M: ¿Cómo surge la iniciativa de *enRe-dAndo*?

N: Nos sentíamos un poco solitas en toda esta aventura, en estos sistemas públicos, y nace de nuestras inquietudes, de nuestras esperanzas, de querer compartir otras posibilidades. Aún podemos hacer pequeños actos de resistencia.



I: Nace de muchas conversaciones después del máster, de espacios de reflexión. Debes tener una fuerte red que te ayude a estar motivado. Por eso, nace la motivación de poder ayudar y acompañar a otros profesionales. *enRedAndo* es nuestra semilla de resistencia en todo esto.

M: Natalia, como TS, ¿te gustaría hacer un llamamiento a la profesión?

N: La formación en PN debería de estar incorporada en la universidad y tener esos espacios de reflexión, covisión, intervención durante el quehacer diario. A mí me están ayudando las PN en mi proceso personal y profesional, me ubica en éticas y fundamentos más respetuosos. Mi realidad laboral es: estudio, valoración, diagnóstico, ejecución, etc. y la vida no es así. Para darte cuenta de eso debes tener una mirada mucho más amplia y la PN la ofrece. A mis colegas de TS les diría: “investigar, curiosear, a lo mejor os sorprende”.

I: Creo que tendría que haber una formación específica de PN, porque ¿cuántos profesionales de verdad se plantean dónde están y qué influencia va a tener en la vida de esta persona mi informe, mis palabras, etc.?

M: ¿Qué mirada ética aportan las PN al TS?

N: Como profesional no somos conscientes del poder de nuestras palabras y de nuestras “no palabras”, del poder de nuestros informes y de nuestros “no informes”. Al elaborar un informe es difícil poner una mirada narrativa, una mirada ética. Por eso también la creación de un grupo de supervisión, porque sobrevivir a todo eso es complicado.

I: Te ayuda a poner en el centro a la persona, replantearte y cuestionarte tu lugar de poder. Una mirada respetuosa de la vida y las historias de la otra persona, combinando todo esto con el sistema en el que estás.

V: ¿Podrías destacar un reto futuro que tendríamos que abordar dentro de la intervención social?

N: Enfoques de acompañamiento más cercanos a las personas y a las familias.

I: Sería entender y asimilar lo comunitario, que empecemos a funcionar en estos sistemas de otra manera. Hacer tribu social, hacer comunidad.

C: Que en los contextos públicos donde se crean las leyes sociales se den cuenta de que hay que respetar más a la gente. Hay discursos dominantes que hacen daño.

BIBLIOGRAFÍA

Michael White y David Epston, “Medios narrativos para fines terapéuticos”. Ediciones Paidós. 13 septiembre 1993. ISBN-10. 8475099254. ISBN-13. 978-8475099255.


Michael White, “Mapas de la práctica narrativa”. Editorial: PRANAS Chile Ediciones (15 marzo 2016). ISBN-10: 956971901X. ISBN-13: 978-9569719011

Kenneth Gergen: “Reflexiones sobre la construcción social”. Editorial: Ediciones Paidós. ISBN: 9788449324864. Año de edición: 2011.

Tesis doctoral de Amparo Martí. La Práctica Narrativa desde el Trabajo Social: Su abordaje en Contextos Profesionales de Acción Social. Estudio en el marco de la estrategia metodológica multimétodo. VALENCIA, junio de 2017. *enRedAndo*: <https://www.enredandoenfemenino.es/>

AETEN (Asociación Española de Terapia Narrativa): <https://aeten.es/>

Máster de Terapia Narrativa y Trabajo Comunitario, Universidad de Extremadura: <https://www.unex.es/organizacion/serviciosuniversitarios/secretariados/postgrado/funciones/cursos/master/terapia%20narrativa%20trabajo%20comunitario>



El rol del trabajo social en el uso ético de las TIC: procesos de aprendizaje en competencias informáticas e informacionales (PACII)



Daniel Serrano

Sánchez, Trabajador Social. Actualmente, Trabajador Social y ejecutor de proyecto de Inclusión digital en Asociación On Off Parkinson Región de Murcia <https://parkinsonmurcia.com/>. ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-8880-7527>



Alejandro Rodríguez

Maroto, Trabajador Social. Presidente de la Asociación INNSOC (Instituto para la Innovación Social y la Ciudadanía) <https://innsoc.org/>. Actualmente, desarrollando proyectos en el Máster de Innovación Social y Dinámicas de Cambio en la Universidad de Alicante.

RESUMEN

En la actualidad, el uso de las TIC se ha convertido en una práctica habitual y casi necesaria para el ritmo de vida normalizado. Los sistemas y las estructuras digitalizan e impersonalizan en la medida de lo posible, el acceso y uso de lo que ofrecen, en pos de optimizar procesos, tiempo y recursos. Tal hecho, crea un verdadero desafío que se interpone entre la persona y el acceso, buen uso y disfrute de las TIC, así como en su bienestar en la medida en que se le limita, dificulta o restringe por completo el acceso a un recurso que le pertenece por derecho. Se propone una reconceptualización o ampliación de términos que den una visión más clara y precisa del acceso y usos de las TIC, la elaboración de indicadores y escalas que permitan contrastar si una persona está incluida/excluida digitalmente, desarrollando a su vez una propuesta de guía abierta y adaptada que permita, interdisciplinariamente y enfatizando en el rol del Trabajo Social y en la Innovación Social como herramientas clave, comparar las diferentes formas de aplicar y fomentar procesos de aprendizaje en competencias digitales a todas las personas en base a sus capacidades y circunstancias, logrando de esta forma una inclusión digital real, donde se hará necesaria para su materialización, la participación de todo tipo de profesionales.

PALABRAS CLAVE: TIC; Trabajo Social; Innovación Social; Inclusión Digital.



ABSTRACT

Currently, the use of ICT has become a widespread practice and almost necessary for the normalized pace of life. The systems and structures digitize and impersonalize, as far as possible, the access and use of what they offer, in order to optimize processes, time and resources. This fact creates a real challenge that stands between the person and the access, proper use, and enjoyment of ICT, as well as their well-being to inasmuch as the access to any resource by right is limited, difficult or completely restricted. A reconceptualization or extension of terms is proposed that gives a clearer and more

precise vision of the access and uses of ICT, the elaboration of indicators and scales that allow to contrast if a person is digitally included/excluded, developing in turn a guide proposal open and adapted that allows, interdisciplinary, and emphasizing the role of Social Work and Social Innovation as a key tool, to compare the different ways of applying and promoting learning processes in digital skills to all people based on their abilities and circumstances, thus achieving a real digital inclusion, where the participation of all kinds of professionals will be necessary for its materialization.

KEYWORDS: ICT; Social work; Social Innovation; Digital Inclusion.

La idea para la creación del presente artículo nace en la Asociación On Off Parkinson Región de Murcia. Uno de los autores ha realizado las prácticas de Grado en Trabajo Social en dicha asociación, donde a través de un estudio y análisis de la realidad, se ha podido comprobar la necesidad de mejorar y potenciar las capacidades y habilidades digitales del colectivo. Dicho análisis ha dado lugar a la ejecución y puesta en marcha de un proyecto de inclusión digital, que abre el camino a futuras líneas de investigación, y a la vez brinda evidencia al artículo que os presentamos. Victoria López Cuesta, trabajadora social de la Asociación, facilitó la comunicación y coordinación entre On Off Parkinson y la Asociación INNSOC y, gracias a ello, se puede aportar el punto de vista de la Innovación Social, produciéndose de este modo grandes sinergias, y siendo este artículo una muestra de ello.

INTRODUCCIÓN

En el presente artículo de investigación se explicará de forma detallada qué son las TIC, los usos que presentan y sus características generales, así como los términos más empleados. Posteriormente y concretando cada vez más, se describirán los procesos de exclusión social existentes derivados de las TIC y las formas de empoderamiento digital que palián estos procesos discriminatorios. Continuando con la investigación, se justificará la relevancia que tiene la elaboración de una guía de competencias digitales para la adaptación de las TIC a cualquier colectivo, ya que la base para disminuir la exclusión digital es enseñar y ofrecer herramientas adaptadas. Por último, se elaborará una escala única que mida la inclusión digital en todas sus esferas a través de la recopilación de ítems de varias investigaciones, para aunar en una única todos los aspectos relevantes. Con estas propuestas y a pesar de la escasa bibliografía existente en todos estos aspectos, se podrá prevenir también el surgimiento de nuevos retos futuros¹, ofrecer una nueva senda sobre la que trabajar y en la que el rol de los/las trabajadores/as sociales es esencial para visibilizar, sensibilizar y dar a conocer los recursos digitales con los que puede contar la persona. De este modo, se ofrece la oportunidad de capacitar digitalmente a todos los colectivos, promoviendo la adaptación y el buen uso de las TIC en su entorno.

El eje que vertebra este artículo es la transparencia desde un punto de vista ético, el derecho de las personas a ser contempladas con todas sus especificidades aunando la universalidad y la diversidad, y el desarrollo de un concepto que pueda contemplar el acceso, buen uso y disfrute de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

De este modo, se contemplaría al ser humano de una forma más holística, ética e integral como el resultado de un conjunto (y cúmulo) de circunstancias personales, emocionales, sociales y relacionales para hacer posible que se atiendan esos retos que a escala global son diminutos, pero que para cada persona que los vive/sufre es todo un mundo.

El Trabajo Social y la Innovación Social unidos conforman elementos clave, en la medida en que deben de velar por la protección de los derechos fundamentales de las personas, protegerlas de las injusticias de los sistemas y estructuras sociales, incidir de manera crítica sobre procesos, políticas y prácticas que vulneran o corran el riesgo de vulnerar el

¹ Se trata de retos que existen y repercuten negativamente sobre las personas, pero en la actualidad no es posible verlos, identificarlos, analizarlos y/o abordarlos. El motivo está relacionado con la falta de medios (formación, conocimiento, estrategias, esfuerzo...), así como su propia complejidad y la particularidad. Son microrrealidades que viven las personas y que no se estudian, investigan ni trabajan de manera sistematizada.

bienestar de las personas y, además, fomentar el cambio, las transformaciones, la innovación y la investigación de nuevas formas de afrontar los retos que tenemos delante, así como dar un uso innovador o nuevo punto de vista a elementos que ya existen y que pueden dar respuesta a necesidades sociales de una forma jamás ofrecida antes.

1. MARCO TEÓRICO

1.1. LAS TIC Y SUS CARACTERÍSTICAS

Para comenzar, se hará alusión a Cabero (1998) para definir las TIC, que según detalla son:

Las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo, de manera interactiva e interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas. (Cabero, 1998, citado por Belloch, 2013).

También resulta importante señalar sus características más relevantes y ahondar en dicho término para conocer con más detalle qué pueden llegar a proporcionar dichas tecnologías: Inmaterialidad, pues permiten el acceso a grandes masas de datos en cortos períodos de tiempo, y sin grandes requerimientos, presentándolas por diferentes tipos de códigos lingüísticos y con un gran alcance. La interactividad, por su parte, permite una relación sujeto-máquina adaptada a las características y necesidades de los usuarios. La instantaneidad facilita que se rompan las barreras temporales y espaciales de las naciones y las culturas, ahorrando grandes cantidades de tiempo. Y, por último, persiguen la mejora, el cambio y la superación cualitativa y cuantitativa de sus predecesoras, elevando los parámetros de calidad en imagen, sonido y accesibilidad. (Castells et al 1986, citado por Castro, Guzmán y Casado, 2007).

1.2. PRAXIS DIGITAL Y SUS FORMAS

En la siguiente tabla se mostrará la forma en la que debe de entenderse la aplicación de las TIC en función de la terminología utilizada:

Tabla 1: *Conceptos Praxis Digital*

Acceso	Entendido como la tenencia o propiedad de recursos y medios para acceder a las TIC.
Uso	Entendido como el hecho en sí de poder utilizar las TIC, con independencia del nivel o destreza para ello.
Buen Uso/ Uso Responsable	Entendido como la adquisición de destrezas y conocimientos técnicos, así como la asimilación de normas, derechos, límites y capacidades personales y técnicas, de modo que es muy difícil llegar a vulnerar a nadie de manera voluntaria ni involuntaria a través del uso de las TIC, con independencia de su finalidad.
Mal Uso/ Uso Irresponsable	Entendido como el resultado ante una falta de formación e información, práctica o destreza, así como los límites y normas para su correcto uso. Puede acarrear vulneración de derechos y/o principios de manera involuntaria por tal desconocimiento o falta de técnica.

Uso Ético	Entendido como un escalón más elevado del “Buen Uso/ Uso Responsable”, en el que la finalidad del uso de las TIC es precisamente velar por los derechos y el bienestar de las personas y protegerlas de cualquier elemento que pudiera atentar contra su dignidad.
Uso Inmoral	Entendido como, con independencia del nivel o destreza y del conocimiento de normas, derechos, límites y capacidades personales y técnicas, se emplean las TIC con la finalidad de vulnerar los derechos de las personas y deteriorar o fulminar su bienestar.

Nota. Fuente de elaboración propia.

1.3. INCLUSIÓN Y EMPODERAMIENTO DIGITAL: LA BRECHA DE TRANSPARENCIA

Una vez conocidas las TIC, sus características y sus tipos de uso, se aludirá a la importancia de la inclusión y empoderamiento para paliar aquellos procesos de exclusión social que puedan derivarse de la falta de acceso a dichas herramientas. Como bien señala el informe FOESSA (2007) las TIC comienzan a cobrar cada vez más importancia, pudiéndolas considerar un bien social. Si tradicionalmente la situación de exclusión tenía como consecuencia la desconexión tecnológica, ahora la relación entre brecha digital y exclusión social es bidireccional, y aún más tras verse acentuada por la crisis sociosanitaria de la COVID-19.

El Informe FOESSA 2022, basado en la evolución de la cohesión social y en las consecuencias de la Covid-19 en España, señala 3 indicadores para detectar si existe riesgo de exclusión digital: Conectividad plena: si en el hogar hay conexión ilimitada, equipo/s informático/s y habilidades; conexión precaria: si hay habilidades y conexión ilimitada, pero solo se tiene como dispositivo el teléfono móvil; y apagón tecnológico: si falta uno de los tres elementos, (conexión ilimitada, dispositivos o no hay ni equipo informático ni móvil con datos) o faltan habilidades. (p.188).

Como se observa, la desigualdad en el acceso, uso o impacto de las TIC entre grupos sociales se suele determinar en base a criterios económicos, geográficos, de género, de edad o culturales. Entre los diferentes tipos de brecha digital que existen, la brecha digital de acceso es una de las más habituales y se refiere a las posibilidades que las personas tienen para acceder a este recurso. Sin embargo, es necesario dar un paso más allá, pues no solo debe de considerarse el factor recurso, sino también el factor habilidad, ya que muchas personas no conocen el funcionamiento de estas herramientas.

Por ello y aunque no existe una definición universal para “brecha digital”, Cruz Roja (2022) afina dicho término y lo amplía indicando que:

La brecha digital se define como la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países...) que utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que, aunque las tengan, no saben cómo utilizarlas. (Santoyo y Martínez, 2003, citado por UGT, 2015).

Ahora bien, alcanzar la inclusión digital plena que conlleve al empoderamiento digital de la persona y que la dote de habilidades digitales no es tarea fácil. Primero, es necesario que la sociedad sea capaz de corregir las siguientes brechas: la brecha de ac-

ceso, que consiste en una situación de alejamiento de la sociedad de la información y el conocimiento; la brecha de uso, en la que se sitúan las personas que, contando con un adecuado despliegue de infraestructuras y con posibilidades de adquirirlas, no utilizan las TIC o lo hacen, exclusivamente, como herramientas estándar y en situaciones concretas; la Brecha de apropiación, en la que las personas son conscientes de su nivel de conocimientos y uso de las TIC. Y, por último, la brecha digital o de participación, que se contempla como la posibilidad de alcanzar gobiernos abiertos y sociedades empoderadas digitalmente (Ararteko y Fundación CTIC, 2013, p.48).

Tras la reflexión sobre los retos a los que se enfrentan las personas en términos de acceso y buen uso de las TIC, se considera necesario contemplar una nueva tipología de Brecha sobre la que teorizar y trabajar: la Brecha de Transparencia.

El derecho de transparencia no se debe limitar a información clara, veraz, entendible y accesible, sino que debe ahondar en el plano ético y social, para promover el esfuerzo, trabajo y responsabilidad empleados por parte de la sociedad, sus sistemas y estructuras para que tal información llegue al alcance de todas las personas, con independencia de sus circunstancias específicas, ya bien sean personales, sociales o de cualquier otra índole. Es decir, no limitarnos a dar la información, sino adecuar esta información y sus canales de comunicación, así como los de recepción, al contexto y circunstancias particulares. Es cierto que superar la Brecha de participación es muy importante, pero para que existan sociedades completas empoderadas digitalmente, hay que considerar primero la diversidad existente dentro de la propia sociedad.

La creación de la Brecha de Transparencia se justifica por la necesidad de aportar una visión más íntegra y holística, crítica y justa de las distintas realidades sociales y de las circunstancias particulares que se pueden dar lugar y que no se visibilizan. Además, se fundamenta en los retos y circunstancias que el propio Sistema y Estructura Social generan y que no atienden a las especificidades de la población, colectivo o persona, debido a que no se toman las molestias suficientes en atender tales circunstancias concretas. Estos desafíos están relacionados con la falta de teorías, modelos, marcos, praxis profesional y experiencia en el ámbito del Derecho de Especificidad.

Es oportuno incidir en ello porque en este contexto hay un ámbito al que no se le da la suficiente visibilidad y es el de la “Corresponsabilidad Social”, no entendido como una iniciativa voluntaria de las empresas o corporaciones, sino como una labor de la sociedad en su conjunto para luchar no tanto contra los retos, sino contra su aparición desde una perspectiva, insistimos, crítica y reflexiva, desde la ética y valores y con el afán de evitar que ninguna persona sufra (o corra el riesgo de sufrir) algún tipo de vulneración. Si se consigue llegar a este punto, hablaríamos de un empoderamiento real.

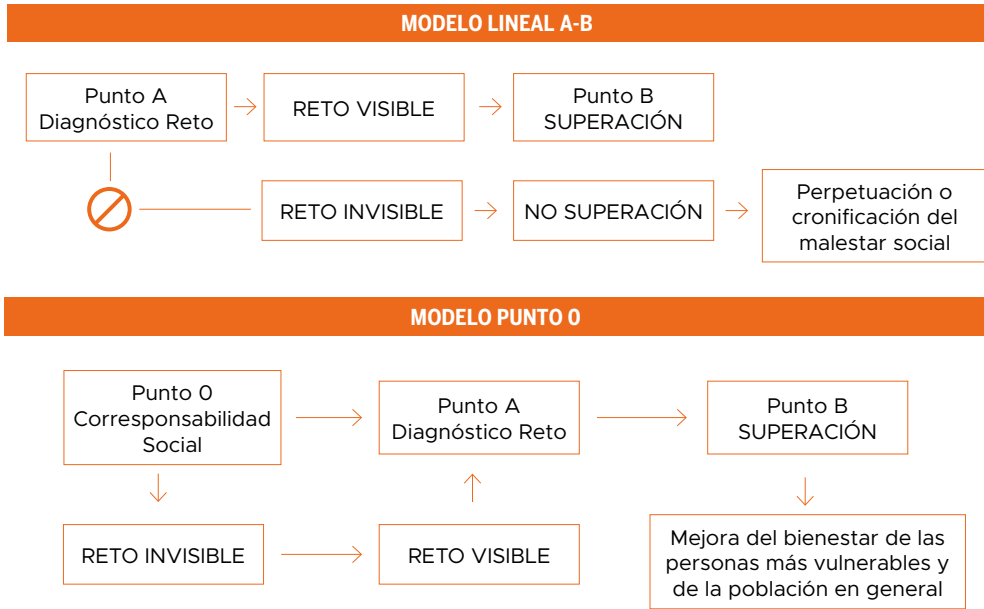
Esto es, cuando hablamos de la superación de retos, tenemos una visión lineal (del reto a su superación, como del Punto A al Punto B) y no abogamos por una Corresponsabilidad Social efectiva y preventiva, de modo que dejamos de lado los Retos Invisibles que dificultan el bienestar a personas y colectivos con circunstancias específicas, provocando así que estas complejas circunstancias se perpetúen en el tiempo. Dejando a su vez en evidencia el riesgo que ello conlleva, asumiendo que no sólo se va a dificultar todavía más el abordaje de estos retos, sino que además es probable que eventualmente emerjan nuevos retos derivados de los no superados.

En el punto en el que nos encontramos, deberíamos ofrecer una mirada más amplia, profunda e íntegra y que realmente observe cada realidad como un “todo”, adoptando así una visión crítica, justa y responsable de la sociedad, las estructuras y los sistemas, a través de la cual hagan el esfuerzo y el trabajo de “co-construir” una serie de normas, estrategias, líneas de investigación y acciones de carácter preventivo, de resistencia y resiliencia, que fomenten el buen acceso, uso y disfrute de las TIC.

De este modo cuanto mayor sea el grado de incidencia y corresponsabilidad de la sociedad y sus sistemas, mayor será el grado de resiliencia y superación real y efectiva

de los retos y, por ende, menor será la probabilidad de aparición de nuevos retos, y mayor será la capacidad de evidenciar, analizar y abordar los “Retos Invisibles”, que sí están, pero por diversos motivos no somos capaces de identificarlos y/o atajarlos.

Figura 1: Modelo Superación de Retos “Lineal A-B” y “Punto 0”



Nota. Fuente de elaboración propia.

Cabe destacar que, si bien es cierto que hemos propuesto este modelo en torno al acceso, buen uso y disfrute de las TIC, puede aterrizar perfectamente sobre otras circunstancias relativas a retos sociales, con independencia de su idiosincrasia, de modo que aumente la capacidad de resiliencia y superación hacia los retos para su deseable erradicación.

2. IMPLEMENTACIÓN DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE PARA LA ADQUISICIÓN DE COMPETENCIAS DIGITALES

2.1. JUSTIFICACIÓN PARA EL DESARROLLO DE UNA GUÍA DE COMPETENCIAS DIGITALES

Existe una gran heterogeneidad de circunstancias en las que las TIC tienen cabida y poder realizar una guía adaptada a la particularidad de cada colectivo supondría un paso más hacia el empoderamiento. Dicha guía contendría unas nociones básicas sobre los

pasos que se han de seguir y llevar a cabo (tanto los profesionales como las personas en sí) y que permita la obtención de habilidades y competencias. Para que esto pueda lograrse, será necesario que los y las profesionales, a través de la interdisciplinariedad aporten su bagaje y experiencia, trabajando para que, junto a cada colectivo, puedan adaptarse todos los recursos a las necesidades de las personas, consiguiendo así llegar a la adquisición real y efectiva de dichas competencias digitales.

Otro asunto para tener en consideración a la hora de crear esta guía es el uso ético de las TIC para diferentes profesiones, acentuando aquí en nuestra profesión, debido a que las TIC no se circunscriben a un único ámbito ni tampoco están asociadas a un perfil profesional concreto o un campo científico acotado. Las tecnologías se encuentran en continuo cambio y se debe aprovechar su potencial transformador en beneficio de las personas. Por ello, se hace indispensable una continua formación desde la que se eduque ya no solo en habilidades, sino también en su correcto uso. Ahora bien, la persona no es la única que debe de realizar un uso responsable de las TIC, sino también los y las profesionales, y por ello se alude al artículo 8 de la Declaración Global de Principios Éticos del Trabajo Social (2018), que hace referencia a un uso ético de la tecnología y las redes sociales, señalando que los y las profesionales del trabajo social: “deben contar con el conocimiento y habilidades necesarias para protegerse contra prácticas no éticas al usar las nuevas tecnologías.” También, es conveniente que fomentasen estos valores, trasladándolos a otras profesiones y ámbitos que estén conectados en alguna medida con el uso de las TIC y que involucren a personas usuarias.

Por otro lado, a modo instrumental, las TIC también son útiles dentro de la intervención social debido a las ventajas y beneficios que causan, pudiendo señalarse diversas situaciones específicas, que hacen de estos medios una herramienta aún más recomendable (Arriazu y Fernández-Pacheco, 2013, p.156), especialmente cuando existen inconvenientes en el proceso comunicativo, por ejemplo, discapacidad auditiva o barreras lingüísticas, problemas de movilidad o determinados trastornos que impiden realizar desplazamientos, problemáticas geotemporales, (la conciliación laboral y familiar puede dar lugar, en los procesos de intervención, a dificultades que podrían resolverse mediante el uso de las TIC), situaciones de riesgo que podrían ser evitadas mediante el uso de las TIC, etcétera.

A continuación, se propone un breve índice justificado que contendría aquellos temas sobre los que debería versar esta guía:

Primero, se realizaría una breve introducción y una justificación que avalen la importancia de dicha guía, en la que se explicaría detalladamente el significado y la importancia que tienen las TIC en nuestros tiempos, su futura y cada vez más creciente importancia, y la necesidad de romper las brechas existentes para lograr una accesibilidad real para toda la población.

Posteriormente, tras haber explicado los diferentes tipos de brechas, la importancia de dicha inclusión, y la necesidad de una correcta accesibilidad para que todo el mundo pueda disfrutar de las TIC, se abriría un nuevo apartado para realizar una aproximación demográfica y dar cuenta de los niveles de exclusión social existentes (se dejaría constancia y destacaría la importancia de realizar un estudio con técnicas tales como la encuesta y la entrevista para profundizar más en este aspecto y contrastarlo empíricamente).

El tercer apartado reflejaría todas las competencias que pueden adquirirse con estos medios, detallando todos los contenidos que pueden obtenerse, desde los más básicos como son: aprender a usar el teléfono móvil y el ordenador, conocer sus partes externas y/o piezas (hardware), contenidos elementales, realizar llamadas, hasta aquellos que pudieran resultar más complejos, como: acceder a través de la Identidad Electrónica a una página de la Administración o descargar e instalar un programa en el ordenador.

En el cuarto apartado se especificarían todas las aplicaciones existentes hoy en día que brindan facilidades y que son utilizadas para facilitar el acceso a colectivos en diversas circunstancias. A modo de ejemplo, existe una App llamada Visualfy que reconoce

todos los sonidos de una casa y envía a las personas con discapacidad auditiva una señal a su teléfono móvil para advertirle de algún suceso, por ejemplo, si ha terminado el programa de la lavadora, si llaman a la puerta, etcétera.

El quinto apartado es el más complejo y, además, es en el que los y las profesionales, junto con las personas, tienen más que decir. En dicho punto se realizaría una clasificación ordenada alfabéticamente en la que se desglosarían todas y cada una de las circunstancias por las que puede atravesar una persona, así como las limitaciones/obstáculos que estas encuentran para acceder a las TIC. Toda persona/profesional puede participar para explicar qué perciben/sienten cuando intentan usar estos medios, y los pasos que siguen para conseguir desenvolverse y mejorar su situación. También se incluirían propuestas de mejora que serán tenidas en consideración para futuras intervenciones.

El sexto apartado incluiría las conclusiones obtenidas de esta guía, dejándola completamente abierta a cambios y aportaciones.

En el séptimo apartado se mostrarían las referencias bibliográficas utilizadas para que puedan ser consultadas en cualquier momento.

El octavo y último apartado estaría compuesto por los anexos, donde se adjuntarían diversas escalas que podrán ser realizadas por cualquier persona para aproximar su situación a la realidad, y comprobar de este modo su nivel de inclusión tecnológica.

2.2. FUNCIÓN DE LOS Y LAS PROFESIONALES DEL TRABAJO SOCIAL Y LA IMPORTANCIA DE LA INTERDISCIPLINARIEDAD

Construyendo el presente apartado en base a las aportaciones del Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia (2015), se señalarán y adaptarán los roles que las y los profesionales del trabajo social deberán de desempeñar para facilitar una correcta inclusión en las TIC, siendo el principal reto de las mismas, y como bien afirma Santás (2015): “Conseguir adoptar una cultura organizativa diferente, afrontar sin miedos el uso compartido de la información, desde una óptica de horizontalidad desjerarquizada, y la confianza en que el conocimiento compartido puede generar un aprendizaje y evolución continuados.” (p.3).

Para comenzar, dichas profesionales son las encargadas de iniciar la acogida de la persona, y en el caso de realizar esta formación en TIC como parte de un proceso de enseñanza dentro de una asociación, entidad, o cualquier otro tipo de lugar adecuadamente habilitado, serán también las encargadas de informar, orientar y asesorar a la persona en todo momento, ya que es una función general básica durante toda la intervención social. (p.43).

Posteriormente, encontramos la atención directa, que, a través de la planificación, permitiría facilitar la inserción e inclusión social de las personas.

Por supuesto, la creación de proyectos sociales es otra de las arduas tareas que los y las trabajadoras sociales realizan, pues además de sensibilizar y dar voz a las personas y a sus necesidades, luchan para estimular la creación de políticas sociales que sean capaces de reducir estas desigualdades, tratando de, por medio de sus proyectos innovadores, convertir las limitaciones en oportunidades, desarrollando lo comunitario, y dando visibilidad. Por ello y aludiendo de nuevo a Santás (2015):

Abordar la reducción de la brecha digital impulsando políticas de formación, estimulación e implementación de las TIC en las entidades y proyectos sociales (...) va más allá de la adquisición de equipos (...) Se hace necesario buscar a corto plazo recursos destinados a aplicar las TIC en la lucha contra la exclusión social, estimular softwares adaptados a las necesidades y perfiles de la población en riesgo de exclusión social, y corregir a largo plazo asuntos aún más enquistados dentro de un gran número de entidades sociales como son la precariedad económica y de recursos. (p.4-5).



Incluir también la evaluación como un proceso elemental dentro de cualquier intervención, y que como bien señalan Ander Egg y Aguilar (1992) supondría: “una forma de verificar y enjuiciar esa realidad, midiendo el cumplimiento de los objetivos y metas previamente establecidos y la capacidad de alcanzarlos.” (p.8).

Hay que destacar la necesidad de medición de impacto social, ya que, como indica el manual de Impact Hub Madrid (2015) “Por impacto social se entiende, no solo el impacto sobre la población objetivo, sino sobre la sociedad en general. Está asociado a efectos a largo plazo, puede ser positivo o negativo y puede producir tanto efectos deseados como no deseados”. (p.3).

De este modo, se da por hecho que cualquier acción va a ir seguida de una serie de cambios a los que, por muy positivos que sean, hemos de haber prevenido y haber preparado herramientas para su abordaje, ya que cualquier modificación puede tener la capacidad de incidir sobre todo el sistema.

Por último, cabe aludir a la función preventiva para evitar que la exclusión siga sucediendo en el futuro y a la función investigadora para avanzar y construir nuevas realidades, lo que conllevará a su vez el poder brindar y prestar una atención y servicios de calidad. Así lo refleja Caravaca (2014), pues la gran cantidad de usos y aplicación de las TIC en diversos contextos desde la intervención en Trabajo Social como, por ejemplo, a través de los video-chats, las encuestas online, la recopilación de información, la realización de diagnósticos y solución de casos a través de la ayuda de estas tecnologías permite revalorizar la profesión y fomentar procesos de inclusión social, así como garantizar la igualdad en las condiciones de acceso a las mismas.

Se puede afirmar que, actualmente, aplicar estas tecnologías en procesos de intervención desde el Trabajo Social es vital, así como ofrecer educación tecnológica y prevenir conductas adictivas a través de estrategias para la enseñanza, promoción y difusión de las mismas, dando visibilidad a aquellos colectivos que encuentran limitaciones en su uso y cuyo grado de vulnerabilidad es mayor (p.7-11).

3. ESCALA PARA LA EVALUACIÓN DE LA INCLUSIÓN DIGITAL

La creación de una escala con ítems genéricos que permita medir la brecha digital y de usabilidad existentes en la población, se hace cada vez más necesaria. Contemplando fuentes estadísticas de gran envergadura como es el Instituto Nacional de Estadística (INE) que, a través de su escala AROPE, indica que no poder permitirse o disponer de un televisor/ teléfono móvil puede llegar a considerarse carencia material severa, justifica en gran medida la necesidad de ampliar, investigar y construir dicha escala. Ahora bien, antes de comenzar a generar ítems que permitan el estudio de dicha situación, es importante investigar si actualmente existe ya algún tipo de escala que permita medir la inclusión social (e-inclusión).

Tras dicha labor, se pudo dar cuenta de un informe de Digital Future Society, (2020) que ha sido considerado un marco de referencia global para medir la inclusión digital. Dicho programa señala 4 dimensiones/áreas con sus respectivos indicadores: acceso, competencias, uso y entorno propicio.

A pesar de ser un programa excelente que cumpliría con las características necesarias para poder medir la inclusión digital de forma adecuada es pertinente especificar y crear unos indicadores más precisos que aludan a características y necesidades más concretas e individuales de las personas, para que pueda ajustarse a un nivel micro. Para ello, se tendrán en consideración dichas dimensiones, y se añadirán dos nuevas: Inclusión digital total y Ética de las TIC.

ESFERA	
ESFERA 1: ACCESO	
ACCESO A LA ELECTRICIDAD	Número de meses al año en el que la persona puede costear la factura de la luz.
ACCESO A LA TELEFONÍA	Número de meses al año que la persona cuenta con un contrato telefónico con una compañía.
	La persona puede acceder a internet al menos durante 6 meses al año.
ACCESO A LOS DISPOSITIVOS	La persona cuenta con al menos, un ordenador de sobremesa.
	La persona cuenta con al menos, un ordenador o tableta.
	La persona cuenta con al menos, un teléfono móvil.
ACCESO A INTERNET	La persona cuenta con un contrato de Internet fijo.
CALIDAD DE LA CONEXIÓN	La persona puede navegar por las redes y dar uso a una velocidad aceptable (velocidad de bajada, servidores seguros, velocidad de subida aceptables, etcétera).

PUNTO DE ACCESO	Su barrio o lugar de residencia habitual está lo suficientemente adaptado para habilitar proveedores de servicios de Internet de forma óptima.
ESFERA 2: COMPETENCIAS	
INCLUSIÓN DIGITAL ADULTOS	La persona ha recibido información, ayuda y es capaz de manejarse de forma aceptable en las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
VIDA ACADÉMICA	La persona ha superado satisfactoriamente la educación primaria.
	La persona ha superado satisfactoriamente la educación secundaria.
	La persona ha realizado y superado con éxito un curso /grado medio o superior.
	La persona ha realizado y superado con éxito una carrera universitaria.
COMPETENCIAS DIGITALES	La persona cuenta con competencias digitales básicas o por encima de las básicas.
	La persona sabe utilizar las funciones básicas de software como son: el procesador de texto, uso de funciones avanzadas de hojas de cálculo, creación de presentaciones o documentos que integren texto, imágenes y tablas o gráficos, etcétera.
ESFERA 3: USO	
USO DE INTERNET	La persona utiliza Internet de forma habitual.
ACTIVIDADES ONLINE BÁSICAS	La persona reproduce en streaming o descarga contenido online.
	La persona se comunica audiovisualmente a través de internet.
	La persona crea o ha creado/gestionado una página web o un blog.
	La persona es capaz de realizar una búsqueda avanzada de información a través de Internet.
USO DE COMERCIO ELECTRÓNICO	La persona ha realizado una búsqueda de información sobre comercio electrónico en los últimos 12 meses.
	La persona ha realizado una transacción online en los últimos 12 meses.

USO DE BANCA ELECTRÓNICA	La persona ha realizado una búsqueda online de información bancaria en los últimos 12 meses
	La persona ha realizado un pago o transacción a través del móvil, tableta u ordenador en los últimos 12 meses.
USO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	La persona ha realizado una búsqueda online de información sobre servicios públicos en los últimos 12 meses.
	La persona ha realizado una gestión digital relacionada con los servicios públicos en los últimos 12 meses
TELETRABAJO Y EMPRENDIMIENTO	La persona ha utilizado las redes sociales para trabajar o teletrabajar en los últimos 12 meses (también se tendrá en cuenta actividades presenciales que requieran el uso de las TIC)
REDES SOCIALES	La persona ha utilizado las redes sociales en los últimos 12 meses
ESFERA 4: ENTORNO APROPIADO (TRANSPARENCIA)	
ASEQUIBILIDAD	Coste total de 100MB de datos (aproximar la tarifa de la persona)
	Precio del dispositivo móvil más barato del mercado y capacidad para costearlo
IDENTIFICACIÓN LEGALMENTE VÁLIDA	La persona es capaz de solicitar un documento de identidad personal en la página web correspondiente
	La persona cuenta con un código/contraseña para identificarse electrónicamente y para poder acceder a los servicios públicos.
	La persona puede acceder a las páginas web de las administraciones públicas de forma aceptable y se encuentran adaptadas a sus necesidades (son sencillas y puede acceder fácilmente).
INCLUSIÓN BANCARIA Y FINANCIERA	La persona puede acceder a servicios financieros
CONFIANZA Y PRIVACIDAD ONLINE	La persona siente confianza en la privacidad de sus actividades online
SEGURIDAD	La persona ha sido víctima de ciberdelitos

ESFERA 5: INCLUSIÓN DIGITAL TOTAL	
APLICACIONES	La persona cuenta con la posibilidad de acceder a aplicaciones que se ajusten a sus necesidades y que se adapten a su situación personal.
APOYO RECIBIDO	La persona ha podido expresar su situación y dificultades con las TIC y ha recibido ayuda por parte de su entorno
ESFERA 6: ÉTICA DE LAS TIC	
PRAXIS DIGITAL	La persona ha realizado un buen uso de las TIC
COMPROMISO SOCIAL	La persona está comprometida socialmente con las TIC y estaría dispuesta a prestar su colaboración y ayudar a otras personas

Nota. Fuente de elaboración propia en base al estudio realizado por Digital Future Society (2020).

4. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS FUTURAS

Manual/Guía (Necesaria la interdisciplinariedad y cocreación para la cobertura de las necesidades específicas de colectivos/personas/circunstancias) – Derecho de Especificidad: De entre los retos que pueden afrontar las personas, puede surgir, paradójicamente, la Universalidad. Esto se debe a que no se atienden a las necesidades específicas y concretas de una persona, un colectivo o una circunstancia. Este hecho origina que las personas deban enfrentarse a nuevos retos para los cuales no están totalmente cubiertas, debido, entre otras cosas, a la diversidad de situaciones complejas que existen. Es oportuno el desarrollo de un nuevo apartado en nuestros Principios Éticos que se centre, dentro del respeto a la diversidad y la universalidad, en los matices y detalles más difíciles de identificar o de trabajar y que pueden ser determinantes a la hora de abordar eficientemente una situación concreta. Es decir, si bien la Universalidad fomenta el acceso y uso para todas las personas y la Diversidad entiende que no hay un único “modelo” de ser humano, debe haber otro Derecho fundamental en el que se conecten y confluyan ambos términos: **Derecho de Especificidad**.

Esto es, crear un espacio interdisciplinar que, por medio de metodologías participativas, como el codiseño en cocreación, se estudie la resolución tanto de los nuevos retos como de los retos invisibilizados (siempre han estado, pero nunca se les ha puesto el foco, como si no existieran) que repercuten sobre las personas cuya circunstancia es tan específica, compleja y concreta, que no ha sido posible su abordaje a través de metodologías, estrategias y visión tradicionales. Es aquí donde entra la perspectiva crítica y reflexiva, la ética y valores profesionales y personales y la Innovación Social.

Como comienzo, podría tratarse de una serie de estudios de casos con el objetivo de encontrar puntos de unión, patrones y la suma de experiencias para elaborar teorías y marcos que doten de explicación al trabajo práctico de este nuevo Derecho, de modo que poco a poco se vaya construyendo y consolidando una praxis y criterio profesional de calidad en virtud de trabajar eficientemente sobre el Derecho de Especificidad.



Escala de evaluación sobre inclusión digital: Para ofrecer una visión más objetiva de la situación de las personas en términos de inclusión digital, es necesaria la creación de una escala que nos permita medir y evaluar su grado de inclusión/exclusión digital. Del mismo modo que Andrade Castro y Campo-Redondo (2006) propusieron para el contexto venezolano y González-Zabala, Galvis-Lista y Sánchez-Torres (2018) para el contexto colombiano. De este modo, resultaría más factible la obtención de datos y resultados más precisos que posibilite una mejora notoria en la calidad de futuras investigaciones en torno a las TIC, así como una mayor aproximación hacia las distintas realidades y necesidades que viven según qué sectores de la población para así poder codiseñar y cocrear mejores planes, programas y/o proyectos que aterricen en las especificidades que presenta la sociedad, tanto desde la Administración Pública, como en empresas y entidades no gubernamentales, la sociedad civil y la propia Academia e institutos de investigación (Ahonen y Hämäläinen, 2012). Sin dejar atrás la incidencia en las políticas públicas en virtud de la mejora del Estado de Bienestar.

Tomando como referencia los 9 indicadores AROPE² (en inglés: At Risk Of Poverty and/or Exclusion), traducido como “En Riesgo de Pobreza y/o Exclusión”, que son una unidad de medida para medir el “estado de la pobreza”, y concretamente la “carencia material severa”, proponemos la elaboración de una serie de indicadores como elementos clave para identificar, en este caso, el grado de inclusión digital de las personas.

Especialización en TIC en Trabajo Social: Las tecnologías, al igual que nuestra profesión y disciplina académica, promueven el constante avance, evolución, los cambios y transformaciones. En el caso de las TIC, hemos de poner el foco tanto en su aspecto positivo y beneficioso para la sociedad, como en los nuevos (y no tan nuevos) retos que van emergiendo y que hacen indispensable una respuesta por parte de los y las profesionales del Trabajo Social para el desarrollo y creación de nuevas estrategias, herramientas y metodologías (entendido en un sentido muy amplio) que nos permitan abordar estas nuevas circunstancias y que nos ayuden a prever su reaparición, así como dotarnos de un buen arsenal para atajar nuevos retos sociales que potencialmente puedan aparecer.

Es por ello por lo que proponemos una rama o línea de especialización en TIC dentro del Trabajo Social, ya desde la formación universitaria en los Planes de Estudio³ y la necesaria continuidad en la especialización y reciclaje de conocimientos para profesionales desde los Colegios Oficiales de Trabajo Social y las propias universidades, así como la iniciativa privada está haciendo⁴. La razón es que supone un campo de necesaria formación para abordar las nuevas situación y retos que azotan a la sociedad e inciden específicamente sobre colectivos o personas que, por el motivo que fuere, tienen una mayor dificultad en el acceso, uso y protección frente a las tecnologías. Hemos de considerar el tradicional rechazo de la profesión hacia las TIC y promover un cambio de paradigma actualizado y profesionalmente preparado, de que el Trabajo Social pueda introducirse; o bien por sí mismo, o bien a través de la interdisciplinariedad y el trabajo en equipo/red junto con otras profesiones, en el centro del problema y erradicarlo.

En la medida en que cualquier persona/colectivo sea (o pueda ser) vulnerado a causa o a través de las TIC, por el motivo que fuere, es vital que haya profesionales que defiendan y velen por sus derechos fundamentales para preservar su integridad y su propio bienestar. Y nuestra profesión y disciplina académica, el Trabajo Social, está (o debería estar) preparada para adquirir este rol principal y de relevancia en torno al uso responsable y ético de las TIC, la protección de los derechos fundamentales de las personas y el fomento de su Proceso de Aprendizaje adaptado y codiseñado a las especificidades de las personas, colectivos y circunstancias concretas porque es uno de nuestros deberes recogidos en la Declaración Global de Principios Éticos del Trabajo Social⁵.

² Se refleja en el apartado “Definiciones” e indica que si se reúnen 4 de los 9 ítems se está en situación de “Carencia Material Severa). https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INESeccion_C&cid=1259941637944&p=1254735110672&pagina

³ Guía Docente de la asignatura “Nuevas Tecnologías y Gestión de la Información del Plan de Estudio del Doble Grado en Trabajo Social y Sociología de la Universidad Pablo de Olavide en Sevilla. https://www.upo.es/cms2/export/sites/facultades/guias-facultades/2022-23/2022-23_801004_GG_L3_VO_nuevas-tecnologias-y-gestion-de-la-informacion.pdf

⁴ Curso Trabajo Social y TIC - Competencias Digitales para profesionales de la Intervención Social”. <https://academy.inmersiomatic.com/curso-trabajo-social-y-tic/>

⁵ Ver Artículo 8: “El Uso Ético de la Tecnología y las Redes Sociales”. <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2018/04/Spanish-Global-Social-Work-Statement-of-Ethical-Principles.pdf>

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ahonen L. & Hämäläinen T. (2012) CLIQ: A Practical Approach to the Quadruple Helix and More Open Innovation. In: MacGregor S., Carleton T. (eds) Sustaining Innovation. Innovation, Technology, and Knowledge Management. Springer, New York, NY. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-2077-4_2
- Ander Egg, E., Aguilar, M.J. (1992). Evaluación de servicios y programas sociales. Lumen (Ed).
- Andrade Castro, J. A. y Cam-
po-Redondo, M. S. (2006).
Tecnologías de Información:
Indicadores de la inclusión
digital. Revista Venezolana de
Gerencia, 11(33), 49-73. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000100004&lng=es&tlng=es.
- Arriazu Muñoz, R., & Fernández-Pacheco Sáez, J. L. (2013). Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria. Cuadernos de Trabajo Social, 26(1), 149-158. https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2013.v26.n1.41665
- Ararteko (2013). E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi. https://argitalpen.ararteko.eus/index.php?leng=cast&id_I=75
- Belloch, C. (2012) Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje. Material docente [on-line]. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad de Valencia. Recuperado de: <http://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA1.pdf>
- Cabero, J. (1998). Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas, en LORENZO, M. y otros (coords): Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales. Granada, Grupo Editorial Universitario, 197-206.
- Castells, M., Barrera, A., Casal, P., y otros. (1986). España y las nuevas tecnologías. Alianza editorial.
- Castro, S., Guzmán, B., Casado, D. (2007). Las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Laurus, 13(23), 213-234. [Fecha de Consulta 13 de febrero de 2022]. ISSN: 1315-883X. recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76102311>
- Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia (2015) Informe: Funciones del Trabajo Social.
- Cruz Roja. (2022). Qué es la brecha digital. Recuperado el 16 de agosto de 2022, de Cruz Roja. Recuperado de: <https://www2.cruzroja.es/web/ahora>
- De los Reyes, D. y Castells, M. (1999). La era de la información, 3 tomos. México: Siglo XXI. Politeia, (29), 230-232. [fecha de Consulta 13 de Febrero de 2022]. ISSN: 0303-9757. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=170033587012>

Digital Future Society. (2020). Medir la marginación: un marco de referencia global para la inclusión digital. Recuperado de: <https://digitalfuturesociety.com/es/report/un-marco-para-medir-la-inclusion-digital-a-nivel-mundial/>

González-Zabala, Galvis-Lista y Sánchez-Torres (2018). Propuesta de un modelo para evaluar la inclusión digital. Espacios, 39(44). Recuperado de: <http://es.revistaespacios.com/a18v39n44/a18v39n44p18.pdf>

Impact Hub Madrid (2015). Manual de medición de impacto social. Recuperado de: <https://madrid.impacthub.net/wp-content/uploads/2017/11/Guia-mediacion-de-impacto-esp-1.pdf>

Informe Foessa (2022). Evolución de la cohesión social y consecuencias de la covid-19 en España. Cáritas Española Editores. Recuperado de: <https://www.foessa.es/>

Llamas, C. (2014). Trabajo social on-line. El futuro de la intervención social. Pensamiento al margen, n.º1. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10201/51373>

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Recuperado de: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=-BOE-A-2013-12632

Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos

y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=-BOE-A-2007-19968>

Santás, J.I. (2015). Intervención Social: El reto de las TIC en el Trabajo Social. Recuperado de: <https://eventos.ucol.mx/content/micrositios/241/file/memoria/pdf/m3.pdf>

Santoyo, A., Martínez, E. (2003). Qué es la brecha digital. Editorial UABC.

Ley 9/2004 de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=-BOE-A-2014-4950>

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=-BOE-A-2006-21990>

UGT. (2015). La brecha digital en España: estudio sobre la desigualdad postergada. Comisión ejecutiva Confederal de UGT. Recuperado de: <https://www.ugt.es/>

Ámbitos clave de la Tecnología Emocional y el Trabajo Social



Rosa María García Navarro

Universidad de Murcia (España)

Lorenzo Gutiérrez Díez

Colegio de Trabajo Social Murcia (España)

RESUMEN

El objetivo del presente estudio¹ es analizar potenciales ámbitos clave para la Tecnología Emocional y el Trabajo Social. Profundizamos en un análisis documental a través de la revisión de documentos escritos, libros, revistas, encuestas y estadísticas relacionadas con la materia objeto de estudio. Tecnología Emocional es una iniciativa del Gobierno de la Región de Murcia (España), a través de la Fundación Integra, que tiene como principal objetivo mejorar la calidad de vida de las personas mediante el uso de la tecnología. En los últimos años, los desarrollos científicos y tecnológicos se han visto incrementados de forma exponencial. El Trabajo Social, como dis-

ciplina científica, se ha de sumar al conocimiento y adquisición de técnicas y habilidades comportamentales capaces de adaptarse a las consecuencias e impacto de dicho desarrollo y con el uso de herramientas de innovación adecuadas. El Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia junto con la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia, unifican sus esfuerzos en el desarrollo de esta investigación, aportando unos resultados y propuestas sobre los ámbitos potenciales para la Tecnología Emocional en el ámbito del Trabajo Social. Los resultados obtenidos documentan algunos ámbitos clave: inclusión, soledad, autonomía o brecha digital.

PALABRAS CLAVE: Trabajo Social, Tecnología Emocional, Inclusión Social, Soledad no deseada, Autonomía personal, brecha digital, Región de Murcia.

¹ Este estudio forma parte del trabajo de investigación “Tecnología Emocional y Trabajo Social”, encargado por la Fundación Integra al Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia y a la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia.





ABSTRACT

The aim of this study is to analyze potential key fields for Emotional Technology and Social Work. We delve into a documentary analysis through the review of written documents, books, magazines, surveys and statistics related to the subject matter under study. Emotional Technology is an initiative of the Government of the Region of Murcia (Spain), through the Integra Foundation, whose main objective is to improve people's quality of life through the use of technology. In recent years, scientific and technological developments have increased exponentially. Social Work, as a scientific discipli-

ne, must be added to the knowledge and acquisition of techniques and behavioral skills capable of adapting to the consequences and impact of said development and with the use of appropriate innovation tools. The Official College of Social Work of the Region of Murcia together with the Faculty of Social Work of the University of Murcia, unify their efforts in the development of this research, providing results and proposals on potential areas for Emotional Technology in the field of Social Work. The results obtained document some key areas: inclusion, loneliness, autonomy or digital divide.

KEYWORDS: Social Work, Emotional Technology, Social Inclusion, Unwanted Loneliness, Region of Murcia.

1. Introducción

Tecnología Emocional es una línea de actuación iniciada por la Región de Murcia, a través de Fundación Integra, que pone el énfasis en el uso de la tecnología para la mejora de la calidad de vida de las personas, especialmente de las más vulnerables. En ese contexto, entre otras disciplinas, se promueve ampliar el conocimiento e identificar las claves en la relación y aportes entre el Trabajo Social y la Tecnología Emocional.

Los desarrollos científicos y tecnológicos se han visto incrementados en las últimas décadas de manera exponencial. Las disciplinas científicas, en nuestro caso, el Trabajo Social, han de sumarse al conocimiento, a la adquisición de habilidades y comportamientos que sean capaces de regular las consecuencias e impactos de dicho desarrollo, en aplicación de la investigación y la innovación adecuada.

Para ello, se requiere de profesionales dotados de nuevas formas de pensar y actuar, cuya base sea la tecnología en concordancia con la responsabilidad social que nos guía, con el objetivo de ser capaces de aportar soluciones a los problemas que afectan a la sociedad en su conjunto, como parte de nuestra disciplina profesional. Hemos de tener los conocimientos para usarlos socialmente, sobre todo han de abrir sus puertas académicas e investigadoras a la generación de las mismas desde la formación y la profesión.

Una de las características principales de los/as trabajadores/as sociales es que somos profesionales en relaciones de ayuda, centrados en el trabajo que realizamos con personas, donde planificar conjuntamente la intervención, es nuestra principal herramienta de trabajo. Somos facilitadores de cambio y perseguimos el objetivo de alcanzar la autoayuda de nuestros/as usuarios/as para que, con el uso de sus propias capacidades y habilidades, logren obtener los mejores resultados ante las situaciones/problemas que nos trasladan.

En el marco del estudio “Tecnología Emocional y Trabajo Social” pretende-

mos comenzar a identificar los potenciales ámbitos de interés común entre ambas, y con este artículo nos aproximamos a ámbitos que pueden ser clave, como la inclusión, la autonomía personal y la soledad no deseada, tanto presente como futura, centrándonos especialmente en la Región de Murcia.

2. Objetivos

El objetivo marcado en el estudio es comenzar a identificar las aplicaciones de la Tecnología Emocional al Trabajo Social, para poder definir las aportaciones del Trabajo Social a la Tecnología Emocional.

Para ello, se plantean los siguientes objetivos específicos:

1. Documentar la Tecnología Emocional como proceso innovador y facilitador, para el avance en la construcción profesional y disciplinar del Trabajo Social.
2. Avanzar en la comprensión y construcción en torno a la dimensión holística del Trabajo Social, en una nueva etapa que se abre de modernización con el uso de la Tecnología Emocional.

3. Contextualización

Para una adecuada comprensión, profundizamos en algunos conceptos clave para la tecnología emocional y el trabajo social, como: inclusión social, autonomía personal y soledad no deseada, la población y proyección, así como datos concretos de la Región de Murcia.

3.1 Inclusión social.

3.1.1 Conceptos de exclusión e inclusión social

El Diccionario panhispánico del español jurídico (Real Academia Española, 2020) define la “exclusión social” como la “situación por la cual se impide a una persona contribuir y beneficiarse del progreso económico y social” y la “inclusión social”, aunque en especial referencia a las personas con discapacidad, como (BOE, 2013):

Principio en virtud del cual la sociedad promueve valores compartidos orientados al bien común y a la cohesión social, permitiendo que todas las personas con discapacidad tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar plenamente en la vida política, económica, social, educativa, laboral y cultural, y para disfrutar de unas condiciones de vida en igualdad con los demás. (art. 2, p.11)

3.1.2 La brecha digital y el riesgo de exclusión social

El reportaje *Qué es la brecha digital y cómo evitar que provoque desigualdad* (Cruz Roja, 2021), plantea algunos datos y relaciones entre la brecha digital y el riesgo de exclusión social, destacando en especial cómo afecta a las personas mayores:

El 63,8% de los hogares atendidos no dispone de ordenador y el 46,6% no tiene contratado ningún servicio de internet. El hecho de que muchos procesos y servicios pasen por la digitalización impide que estas personas accedan a plataformas o prestaciones que necesitan y, por tanto, acrecienta su fragilidad y su aislamiento.

Existe una brecha digital en España que sobre todo afecta a las personas mayores. Según datos de Eurostat, casi la mitad de las personas entre 65 y 74 años que utilizan internet tiene unas capacidades digitales bajas.

Porque la merma en el acceso a las nuevas tecnologías que todavía sufren determinados colectivos no es solo un síntoma de la desigualdad, sino también una causa directa.

3.1.3 Estrategia Nacional de Prevención y Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social

La vigente Estrategia 2019-2023 (Consejo de Ministros, 2019, pp. 66-67), vincula la situación de salud, discapacidad o dependencia al riesgo de exclusión social, especialmente en el medio rural.

Entre las líneas de actuación del Objetivo 2.1. Educación equitativa e inclusiva,

incluye “reducir la brecha digital, preparando a las personas para la economía digital y los nuevos nichos de empleo de alto valor añadido”.

De acuerdo con la Estrategia, estos planteamientos encuentran su “correspondencia con el pilar social, recomendaciones UE, legislación, planes, estrategias y programas” como la Agenda Digital para España (2013) y su Plan de Inclusión Digital y Empleabilidad, o el Plan de Acción para la Igualdad de Oportunidades de mujeres y hombres en la Sociedad de la Información 2014-2017.

3.2 Autonomía personal y soledad no deseada.

3.2.1 Autonomía personal y dependencia

A) Conceptos

El artículo 2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (SAAD) establece las siguientes definiciones (BOE, 2006):

Autonomía: La capacidad de controlar, afrontar y tomar, por propia iniciativa, decisiones personales acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias, así como de desarrollar las actividades básicas de la vida diaria.

Dependencia: el estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal. (pp. 8-9)

El artículo 26 establece diferentes grados de dependencia en función de si requiere ayuda una vez al día (grado I), dos o tres (grado II) o varias veces (grado III) (BOE, 2006, p. 18).

B) Situación actual

De acuerdo con la última estadística mensual del SAAD (IMSERSO, 2022, pp. 4-7), en España el 3,99% de la población ha solicitado su valoración como persona en situación de dependencia, reconociéndose el Grado III al 22,44%, el Grado II al 29,99%, el Grado I al 27,36%.

En total, 1.415.424 personas en situación de dependencia, el 80% de las que lo solicitan y el 3,73% de la población total.

Por edades (IMSERSO, 2002, p. 10), la mayoría de las resoluciones (52,76%) corresponden a personas de 80 y más años: 932.727 personas, seguidas de las personas de 65 a 79 años (20,77%). Por el contrario, hasta los 18 años el porcentaje es ligeramente superior al 6%.

Por sexos, existen grandes diferencias, correspondiendo las resoluciones de dependencia en un 36% de los casos a hombres y en un 64% a mujeres.

C) Prestaciones y Catálogo de servicios

La Ley 39/2006 (BOE, 2006), recoge en el Capítulo II del Título I las Prestaciones y Catálogo de servicios, destacando, de nuevo,

“la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal”, así como los objetivos de facilitar la autonomía “en su medio habitual, todo el tiempo que desee y sea posible”, y “proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida”. (art. 13, p. 14)

Según la estadística de febrero (IMSERSO, 2022, pp. 7-11), en España hay 1.222.185 de personas beneficiarias del SAAD, de las 1.415.424 personas con derecho, es decir, el 86%.

De ellas (IMSERSO, 2022):

- El 80,04% son beneficiarios de servicios o prestaciones en las que continúan residiendo en sus domicilios, frente al 19,96% que recibe servicios o prestaciones residenciales.

- El 57,89% son servicios frente al 42,11% que son prestaciones económicas (cabe recordar que algunas personas perciben simultáneamente servi-

cios o prestaciones, como la prestación económica que es compatible con servicios como teleasistencia.

c.2) Prestaciones económicas

La Ley 39/2006 (BOE, 2006, p.14), prevé en el artículo 14 que tendrá prioridad el Catálogo de servicios, mediante servicios públicos o privados concertados (art. 14.2), en caso de no disponer de dichos recursos, se prestará por entidades privadas acreditadas, abonando una parte del gasto a la persona (art. 14.3) y, de forma excepcional, mediante el cuidado por familiares (art. 14.4).

No obstante, esta excepción representa el 30,69% del total de prestaciones y servicios, frente al 10,88% de las prestaciones económicas vinculadas al servicio o el 0,54% de la Prestación Económica de Asistencia Personal y, como ya se indicó, el 57,89% que se corresponde con los servicios.

3.2.2 Soledad no deseada

Las acepciones del Diccionario de la Lengua Española (Real Academia Española, 2021) definen la soledad como la carencia de compañía (voluntaria o involuntaria) y el pesar y melancolía por la ausencia, muerte o pérdida de alguien o algo.

La última Encuesta Continua de Hogares (INE, 2021, pp. 1-9) señala que, en España, 1 de cada 4 hogares es unipersonal, lo que representa casi 5 millones de hogares y el 10,4% de la población. Casi la mitad se corresponden con personas de 65 y más años, en su mayoría mujeres, siendo además una cifra creciente respecto al año anterior. El estado civil en los hogares unipersonales se caracteriza en hombres por estar solteros (59,7%) y en mujeres por estar viudas (45,5%).

En España había 4.849.900 personas viviendo solas en el año 2020. De esta cifra, 2.131.400 (un 43,6%) tenían 65 o más años. Y, de ellas, 1.511.000 (un 70,9%) eran mujeres.

Por edad, el 44,1% de las mujeres mayores de 85 años vivían solas, frente al 24,2% de los hombres.

Como se observa en los datos “la tendencia a vivir solo cuando se es mayor se acentúa” y “habitualmente se suelen dar datos de prevalencia de la soledad, confundiendo “soledad” con “vivir solo” (Yanguas et al., 2018, pp. 65-68).

La soledad, sin embargo, se define subjetivamente como una experiencia dolorosa experimentada en ausencia de relaciones sociales, de sentimientos de pertenencia o debida a una sensación de aislamiento (Mushtaq et al., 2014; Hawkey y Capitanio, 2015).

Continúa señalando que “en España y Latinoamérica los estudios escasean”, dando datos de algunos estudios y señalando que en el próximo estudio que publicarán

“con una muestra de 1.688 mayores de 20 años en ocho ciudades españolas (Yanguas et al., en prensa), se encontraron porcentajes de “riesgo” de aislamiento social cercanos al 39 % de la población y tasas de soledad cercanas al 24 %”.

Respecto a la intervención con la soledad, indican que la evaluación de las medidas frente a la soledad es escasa o con metodología incompleta, destacando (Yanguas et al., 2018, p. 68):

Según diversos artículos, las intervenciones grupales, con actividades de apoyo y educativas, dirigidas a grupos específicos y que se apoyan en los recursos comunitarios existentes, que incluyen además un entrenamiento y apoyo específico a los facilitadores (Findlay, 2003; Cattán et al., 2005; Dickens et al., 2011) generalmente voluntarios de estas acciones, parecen ser las intervenciones más eficaces.

3.2.3 Percepción de los españoles sobre distintos aspectos relacionados con los mayores y el envejecimiento. Datos de mayo de 2009.

De acuerdo con el informe publicado por el IMSERSO (Abellán y Esparza, 2009),

tal y como resume el II Informe Técnico: Aplicación del SAAD en la Región de Murcia (García y Gutiérrez, 2014, p. 35), cabe destacar los siguientes datos:

- Más del 46% de las personas, a partir de los 35 años, califica su preocupación por la propia vejez como bastante o mucha.
- Sentirse en dependencia de otras personas es la situación futura que provoca mayor temor (28,8 %) seguido de cerca por la pérdida de memoria (26 %), duplicando incluso a la enfermedad (14,9 %) o la soledad (12,7 %).
- El 45,3 % de los españoles, llegado el momento de necesitar un cuidador, quiere que sea la pareja o cónyuge. No obstante, el porcentaje disminuye progresivamente con la edad.
- El 21,5 % de los españoles prefiere que le cuide su hijo, hija, o indistintamente. La preferencia aumenta progresivamente con la edad, hasta el 40,1 %.
- Solamente el 13,6 % prefiere ser cuidado por profesionales de los servicios sociales públicos.
- En cuanto al lugar en el que le gustaría cuando sea mayor, el 64,4 % escoge en su casa, aunque sea solo/a; seguido por el 15,6 % que escoge la casa de hijo/a, y otros familiares, y en tercer lugar, en una residencia o urbanización para personas mayores (12,5 %).
- El 72,4 % de los españoles opina que las familias o allegados deben hacerse cargo de las personas mayores y el 60,4 % opina que las Administraciones Públicas deben hacerse cargo. Un tercio coincide en que sean ambas, familias y Administraciones Públicas.
- El 1% de los españoles opinaba en 2009 que la protección por parte del Estado de las personas mayores era mucha. Solamente un 16,5% opina que es bastante. Frente a ello, el 77,3 % opina que la protección es poca (62 %) o ninguna (15,3 %).
- La mayoría de los españoles opinaba que la prioridad del Estado debía ser

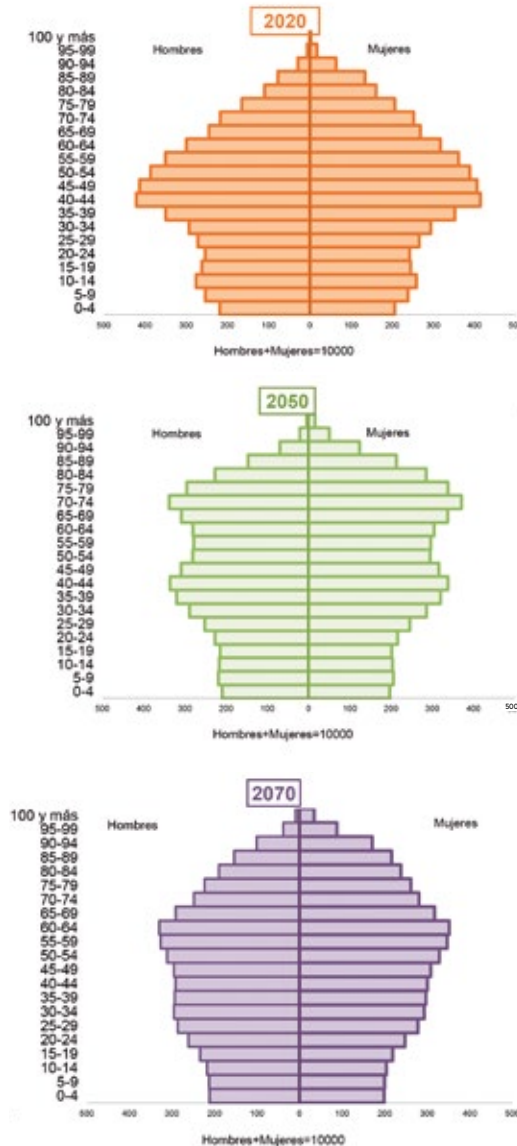
las personas mayores que viven solas (52,8 %), seguidamente los parados (18,8 %) y los jóvenes (12,7 %).

- Los españoles fijan la urgencia en el apoyo a las personas que viven solas (41,3 %), la adaptación de las viviendas a las necesidades (17,6 %), la mejora de la calidad de los servicios sociales (13,5 %) y el apoyo a los mayores que cuidan a otros mayores (10,8 %).

3.3 Población y proyección

Llegados a este punto, resulta de interés conocer las proyecciones de población en España, siendo los últimos datos disponibles los publicados el 22 de septiembre de 2020 (INE, 2020, pp. 1-19).

Gráfico 1. Pirámides de población de España (años 2020, 2050 y 2070)



Fuente:
INE Proyecciones
de Población
2020-2070

La proyección muestra el proceso de envejecimiento de la población residente en España (...). El porcentaje de población de 65 años y más, que actualmente se sitúa en el 19,6% del total de la población, alcanzaría un máximo del 31,4% en torno

a 2050. A partir de entonces empezaría a descender.

Tabla 1. Proporción de personas mayores de cierta edad

Años	De 65 y más años (%)	De 70 y más años (%)	De 80 y más años (%)	De 100 y más años (%)
2016	18,7	13,7	6,0	0,02
2017	19,0	13,9	6,1	0,02
2018	19,2	14,0	6,2	0,02
2019	19,4	14,3	6,1	0,02
2020	19,6	14,4	6,0	0,03
2025	21,5	15,6	6,5	0,05
2030	24,0	17,3	7,4	0,07
2035	26,5	19,4	8,1	0,10
2040	28,8	21,4	9,1	0,11
2045	30,9	23,4	10,4	0,15
2050	31,4	25,0	11,6	0,20
2055	31,0	25,3	12,6	0,24
2060	30,1	24,6	13,5	0,30
2065	29,1	23,5	13,3	0,37
2070	28,6	22,5	12,4	0,43

Fuente: INE Proyecciones de Población 2020-2070.

Por su parte, y de mantenerse las tendencias actuales, la tasa de dependencia (cociente, en tanto por ciento, entre la población menor de 16 años o mayor de 64 y la población de 16 a 64 años) también alcanzaría un máximo en torno a 2050 (del

81,1%), para ir bajando paulatinamente a partir de entonces, hasta el 72,2% en 2070.

La población centenaria (los que tienen 100 años o más) pasaría de las 12.551 personas en la actualidad a 217.344 al final del periodo proyectado (2070).

Tabla 2. Tasas de dependencia proyectadas

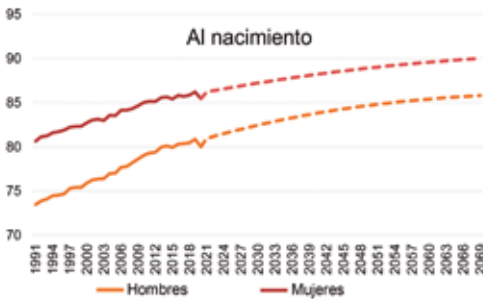
Años	Mayores de 64 años (%)	Menores de 16 años (%)	Total (menores de 16 y mayores de 64 años) (%)
2016	28,7	24,7	53,4
2017	29,2	24,7	53,8
2018	29,6	24,6	54,2
2019	29,9	24,4	54,3
2020	30,2	24,0	54,2
2025	33,5	21,8	55,3
2030	38,0	20,1	58,1
2035	43,2	19,7	62,9
2040	49,1	21,0	70,1
2045	54,9	22,9	77,8
2050	56,9	24,1	81,1
2055	55,7	24,1	79,8
2060	53,1	23,5	76,6
2065	50,4	22,8	73,2
2070	49,2	22,9	72,2

Fuente: INE Proyecciones de Población 2020-2070.

La esperanza de vida al nacimiento alcanzaría en 2069 los 85,8 años en los hombres y los 90,0 en las mujeres, con una ganancia de 4,9 y de 3,8 años, respectivamente, respecto a los valores actuales. Por su parte, la esperanza de vida para las personas con 65 años en 2069

sería de 22,5 años para los hombres (3,8 más que actualmente) y de 26,3 para las mujeres (3,6 más). (INE, 2020)

Gráfico 2. Esperanza de vida observada (1991-2019) y proyectada (2020-2069)



Fuente: INE Proyecciones de Población 2020-2070.

3.4 Región de Murcia

A continuación, presentamos algunos datos destacados de la Región de Murcia:

3.4.1 Servicios Sociales de Atención Primaria de la Región de Murcia frente a la pandemia

La brecha digital es uno de los principales focos de atención y de los principales problemas identificado por profesionales de Trabajo Social de Servicios Sociales de Atención Primaria (Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia, 2021, p. 83), señalando el 74% la “dificul-

tad de acceso de la población usuaria a otros recursos: SEF, SEPE, Seguridad Social”, seguido con un 65% por la “brecha digital de las personas usuarias que limita la intervención de la Unidades de Trabajo Social”.

3.4.2 Demografía

La evolución del padrón municipal de la Región de Murcia muestra la progresiva disminución de la natalidad, así como el progresivo incremento de personas mayores, especialmente entre los 65 y 74 años y las personas mayores de 85 años (CREM, 2022).

Tabla 3. Evolución de la población de la Región de Murcia según edad

Ambos sexos	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Total	1.474.449	1.472.049	1.466.818	1.467.288	1.464.847	1.470.273	1.478.509	1.493.898	1.511.251	1.518.486
De 65 a 69 años	57.719	59.973	61.360	62.198	61.295	62.144	63.437	64.088	65.297	67.464
De 70 a 74 años	48.522	47.624	47.057	50.197	49.977	52.004	54.377	57.027	58.374	58.127
De 75 a 79 años	45.324	45.115	44.381	41.651	43.008	41.896	41.210	41.454	44.525	44.776
De 80 a 84 años	33.627	34.680	35.245	35.871	35.595	36.045	35.906	35.876	33.691	35.127
De 85 y más años	25.601	26.519	28.242	29.717	31.266	32.497	33.580	34.958	36.080	36.817

Fuente: CREM. Padrón Municipal de Habitantes

3.4.3 Brecha digital

“El 93,9% de la población de 16 a 74 años ha usado Internet en los tres últimos meses” en España, y el 94,8% en la Región de Murcia, de acuerdo con la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares (INE, 2021, pp. 1-11). No obstante, según una noticia (Murciaplaza.com, 2020), el 22% de los ciudadanos considera que tiene unas habilidades digitales básicas, el 35% bajas y tan sólo el 32% considera que tiene habilidades digitales avanzadas.

3.4.4 Brecha digital en las personas mayores

De acuerdo con los datos oficiales (INE, 2021), el uso de internet entre las personas mayores de 75 años es minoritario, situándose en España en torno al 34% quienes afirman haber utilizado internet alguna vez. Esto supone una diferencia de 11,9 puntos respecto a la Región de Murcia que apenas alcanza el 22,1%. Estas cifras empeoran conforme se pregunta por mayor frecuencia de uso; apenas el 17,5% utiliza internet varias veces al día y poco más de la mitad en el caso de la Región de Murcia, un 9,5%.

Tabla 4. Servicios de Internet usados, por motivos particulares, en los últimos 3 meses R. de Murcia - España

	Región de Murcia	España	Diferencia
Total personas (75 y más años)	114.782	4.389.919	
Usar mensajería instantánea	19,3	26,0	-6,7
Telefonar o realizar videollamadas a través de internet	13,0	14,8	-1,8
Recibir o enviar correo electrónico	12,7	20,2	-7,5
Participar en redes sociales	12,5	13,0	-0,5
Buscar información sobre bienes o servicios	12,3	20,2	-7,9
Leer noticias, periódicos o revistas de actualidad online	11,6	16,7	-5,1
Buscar información sobre temas de salud	9,2	16,7	-7,5
Emitir opiniones sobre asuntos de tipo cívico o político en sitios web o en redes sociales	6,9	9,8	-2,9
Tomar parte en consultas online o votaciones sobre asuntos cívicos o políticos	3,9	10,3	-6,4
Buscar empleo o enviar una solicitud a un puesto de trabajo	2,3	4,2	-1,9
Utilizar material de aprendizaje on line que no sea un curso completo on line	1,0	1,8	-0,8
Realizar algún curso on line (o parcialmente on line)	0,5	3,1	-2,6
Banca por internet	0	1,8	-1,8
Concertar una cita con un médico a través de una página web o de una app de móvil	0	0,4	-0,4
Vender bienes o servicios	0	1,1	-1,1

Fuente: INE (15 de noviembre de 2021). Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.

El informe señala que “ha empeorado la percepción de la ciudadanía murciana sobre los servicios prestados”.

Tabla 5. Uso de productos TIC por las personas de 75 y más años R. de Murcia - España

	Región de Murcia	España	Diferencia
Total personas (75 y más años)	114.782	4.389.919	
Han utilizado Internet alguna vez	22,1	34,0	-11,9
Han utilizado Internet en los últimos 12 meses	21,5	32,3	-10,8
Han utilizado Internet en los últimos 3 meses	20,9	31,8	-10,9
Han utilizado internet al menos una vez a la semana	18,8	27,3	-8,5
Personas que han usado Internet diariamente, o casi	12,8	20,6	-7,8
Han utilizado internet varias veces al día	9,5	17,5	-8,0

Fuente: INE (15 de noviembre de 2021). Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares.

3.4.5 Brecha digital y banca electrónica

El Barómetro Región de Murcia de invierno (CEMOP, 2022, pp. 30-32) aborda el problema de la brecha digital, en concreto en referencia a la banca electrónica. El informe señala que “ha empeorado la percepción de la ciudadanía murciana sobre los servicios prestados” sobre las dificultades, especialmente, de las personas mayores, uniéndose “la ausencia de una estrategia de adaptación e inclusión”.

De los datos se desprende que el 72% de las personas de 65 y más años no realiza habitualmente sus gestiones de banca online que, al 43,2% de las personas de 65 y más años les resulta bastante o muy complicado. En cuanto a la preferencia para acudir a sucursal bancaria o seguir operando mediante banca online (si fuera una atención adecuada), el 54,5% de las personas de 65 y más años señala que acudiría a la sucursal, frente a un 13,6% que se mantendría en la banca electrónica. En términos similares se expresan en el tramo de edad de 45 a 64 años.

Tabla 6. Banca electrónica y brecha digital Región de Murcia

Años	18-30	31-44	45-64	65 y más
No realiza habitualmente gestiones de banca online	17,6%	14,2%	30,2%	72,0%
Percepción: muy o bastante complicado	4,8%	9,5%	28,9%	43,2%
Acudiría a la sucursal bancaria si atención adecuada	21,6%	27,8%	46,3%	54,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Barómetro de Invierno 2022 CEMOP.

3.4.6 Brecha digital e inclusión social

La “Tasa de riesgo de pobreza o exclusión social (indicador AROPE)” (INE, 2021) de la Región de Murcia se sitúa en el 29,7%, 3,3 puntos por encima de la media estatal.

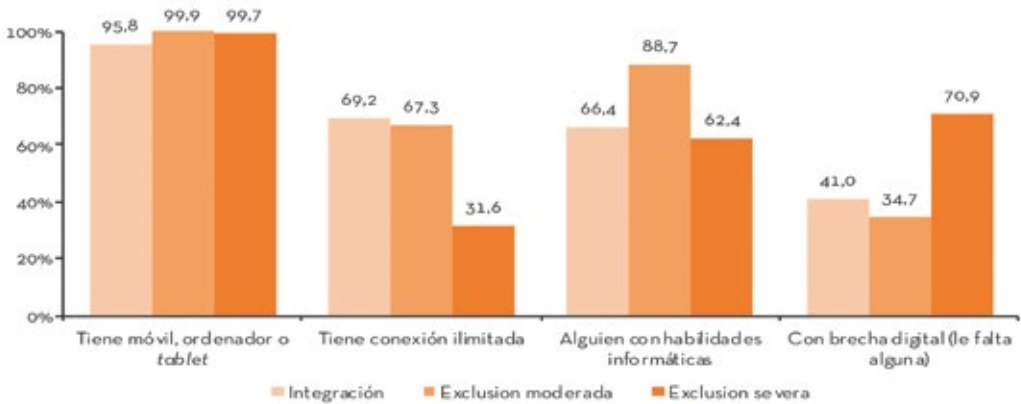
Recientemente se ha publicado el Informe sobre Exclusión y Desarrollo Social en la Región de Murcia (Fundación FOESSA, 2022, pp. 129-134), que dedica un capítulo específico a la brecha digital, señalándola como “un nuevo elemento exclusógeno”, indicando que:

“Contar con conexión ilimitada de datos, un dispositivo con conexión a internet y habilidades suficientes

para manejarse en el entorno digital son tres elementos que pueden marcar la diferencia en la sociedad actual. La ausencia de alguno de ellos en el hogar implica caer en situación de brecha digital”.

“(…) si la brecha digital alcanza al 43,7% del conjunto de los hogares en Murcia, este porcentaje es del 41% entre los hogares en situación de integración, del 54% en el caso de los hogares en situación de exclusión, y llega hasta el 70,9% en el caso de los hogares en situación de exclusión severa”. (Fundación FOESSA, 2022, p. 27)

Gráfico 3. Porcentaje de hogares de la Región de Murcia que se encuentran en una situación de brecha digital, según niveles de integración social de los hogares (2021)



Fuente: EINSFOESSA 2021

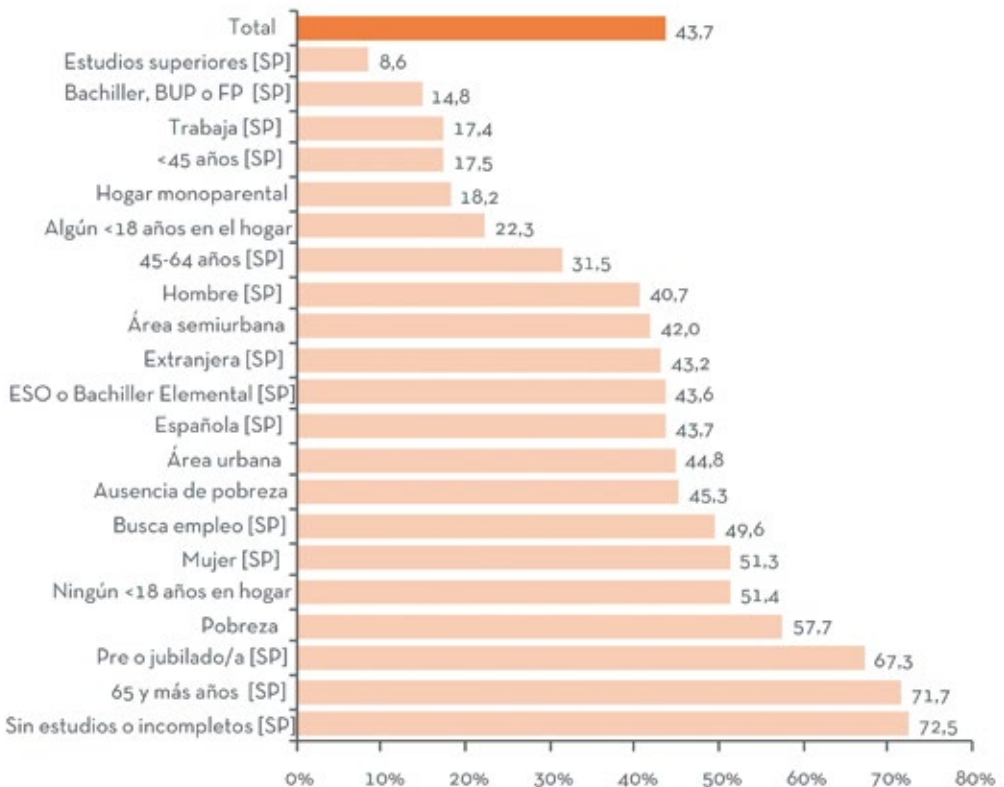
(…) el porcentaje de hogares en una situación de brecha digital es ligeramente superior en esta comunidad que en el conjunto del territorio (35,2% en el conjunto del Estado y 43,7% en Murcia). Asimismo, entre la población en situación de exclusión, la brecha di-

gital está algo más extendida en Murcia (54%) que en el conjunto de España (45,8%) y en mayor medida entre la población en situación de exclusión severa (70,9% en Murcia y 51,2% en España). (Fundación FOESSA, 2022, pp. 131-132)

De acuerdo con la siguiente gráfica (Fundación FOESSA, 2022, p. 133), el factor educativo (nivel de estudios) se presenta como un factor clave, siendo la característica que más define la brecha digital, tanto en el mayor grado (sin estudios o incompletos 72,5%), como en menor grado (estudios superiores 8,6% o Bachiller, BUP o FP 14,8%), seguida de la edad (65 y más años 71,7%).

El porcentaje de hogares en una situación de brecha digital es ligeramente superior en esta comunidad que en el conjunto del territorio español.

Gráfico 4. Porcentaje de hogares de la Región de Murcia que se encuentran en una situación de brecha digital, según diversas características (2021)



Fuente: EINSFOESSA 2021

3.4.7 Autonomía personal y atención a la Dependencia

De acuerdo con la última estadística disponible, correspondiente al mes de febrero (IMSERSO, 2022, pp. 1-18), en la Región de Murcia hay en activo 53.942 personas solicitantes de los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), lo que representa un 3,55% respecto a la población de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

De ellas, 47.228 cuentan con resolución y 6.714 se encuentran en espera de resolución. De las 47.228 personas que cuentan con resolución, 5.531 no han alcanzado ningún grado, teniendo derecho a servicios y prestaciones un total de 41.697, que se corresponden 13.760 con un grado III, 16.484 con un grado II y 11.453 con un grado I.

De las 41.697 personas, 4.894 se encuentran en espera de servicio o prestación y las restantes 36.803 personas disfrutan de los siguientes servicios y prestaciones económicas (PE), con un promedio de 1,25 prestaciones por persona:

23.201 personas: Prestación Económica de cuidados en el entorno familiar.

7.095: Servicio de Teleasistencia.

4.535: Atención residencial.

3.811: Centros de Día.

3.747: Servicio de prevención dependencia y promoción A. personal.

2.036: Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).

1.462: Prestación económica vinculada al servicio.

4: Prestación Económica de Asistencia personal.

En la Región de Murcia el peso de los servicios (49,44%) es similar al de las prestaciones económicas (50,56%), a diferencia del resto del Estado, en el que los servicios representan el 69,31%, frente al 30,69% de las prestaciones económicas de cuidados en el entorno familiar.

En definitiva, bien por derecho de atención o a nivel preventivo, hay, al menos, 53.942 personas susceptibles de mejorar su calidad de vida a través de la Tecnología Emocional.

4. Metodología

El principal objetivo en este estudio ha sido examinar una temática poco estudiado o innovadora, como es la Tecnología Emocional en Trabajo Social que, según la literatura existente, prácticamente no ha sido abordada en profundidad con anterioridad, especialmente en España y en la Región de Murcia, contribuyendo a un primer paso en el desarrollo del conocimiento para la acción.

Por tanto, se trata de una investigación preliminar provisional, realizada para obtener una mayor información con respecto al conocimiento que se desea extraer sobre esta innovadora tecnología, como es la emocional al servicio de la disciplina del Trabajo Social. Por tanto, la unidad de análisis son los documentos que serán revisados, entendiendo este término en sentido amplio, es decir, todo material al que se puede acudir como fuente o referencia, sin que se vea alterada su sentido o naturaleza, aportándonos información en cuanto a la materia que deseamos investigar. Revisaremos documentos escritos, libros, revistas, encuestas y estadísticas relacionadas con la materia objeto de nuestro estudio.

A través de la metodología de revisión documental sobre la literatura existente en esta materia, pretendemos acercarnos a una visión más profunda de esta realidad emergente.

La reseña de escritos constituye la piedra angular de la organización sistemática de una investigación. En efecto, ningún investigador serio no arriesgaría emprender una investigación sin tener, previamente, verificado el estado de la cuestión al nivel de los escritos sobre el tema investigado. La selección de un problema de investigación exige familiarizarse con los pasos efectuados sobre el tema de investigación. (Oullet, 1982, p. 95)

Este estudio pretende identificar algunas claves para conocer la percep-

ción sobre las necesidades sociales que debe cubrir la Tecnología Emocional y el papel del Trabajo Social en una nueva etapa que se abre de modernización, particularmente, a las aplicaciones que le puede ofrecer la Tecnología Emocional, y las aportaciones que puede realizar a la misma.

5. Resultados/Conclusiones

A continuación, destacamos algunos de los principales resultados/conclusiones que servirán para identificar los ámbitos y cuestiones sobre las que profundizar e investigar:

5.1 Inclusión Social

1. La inclusión social es clave para la cohesión social y la igualdad de oportunidades, afectando especialmente a las personas con discapacidad, dependencia, adicción a ciertas sustancias, entre otras, así como personas del medio rural, siendo la brecha digital causa y consecuencia de la inclusión social, siendo su reducción un elemento central para el acceso al empleo.

5.2 Autonomía personal y dependencia

2. Casi el 4% de la población española se encuentra reconocida como personas en situación de dependencia por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, teniendo como consecuencia su falta o pérdida de autonomía personal, ya sea física, mental, intelectual o sensorial. (IMSERSO, 2022, p. 8)

3. La falta o pérdida de autonomía afecta especialmente a las personas mayores y a las mujeres, ya que 3 de cada 4 personas reconocidas en situación de dependencia son mayores de 65 años, especialmente mayores de 80 años, y 2 de cada 3 son mujeres.

4. Un objetivo compartido y prioritario debe ser lograr que las personas residan en su medio habitual todo el tiempo que sea posible con los apoyos que se requieran para su dignidad.

5.3 Soledad no deseada

5. La soledad no deseada es un fenómeno creciente en España, que llega a afectar en torno al 23-24% de la población, que si bien no puede cuantificarse solo tomando en consideración a quienes viven solos, sí es un factor relevante, ya que la mayoría de personas que viven solas, presentan mayor soledad.


6. La evaluación de intervenciones frente a la soledad es escasa, si bien, se destacan como más eficaces las intervenciones grupales, dirigidas a grupos específicos y apoyadas en los recursos comunitarios, contando con mayor refrendo científico las que aumentan las habilidades sociales, las que fortalecen el apoyo social, las que aumentan las oportunidades de interacción social y las dirigidas al entrenamiento sociocognitivo (Yanguas et al., 2018, p. 68).

7. Múltiples estudios identifican numerosas consecuencias de la soledad en la salud, tanto física como psicológica, considerándose como un riesgo de salud, además de producir sufrimiento y disminuir la calidad de vida.

5.4 Población y proyección

8. Durante los próximos 30 años, de acuerdo con las tendencias actuales, 1 de cada 3 personas será mayor de 65 años, frente al actual 1 de cada 5. A partir de 2050 se prevé un descenso correlativo a la disminución de la natalidad. Si bien, se espera un constante aumento de la esperanza de vida, hasta los 86 y 90 años en hombres y mujeres, respectivamente.

9. El creciente aumento de personas que viven solas, siendo un factor relevante en la aparición de soledad que, además, es un riesgo para la salud; unido al aumento de la esperanza de vida y el incremento de la proporción de personas mayores, permite anticipar la necesidad de una mayor atención a la soledad, a las personas mayores y a la autonomía personal.



Existe una serie de necesidades, tanto en España como en la Región de Murcia, en el ámbito de la inclusión social, la autonomía personal o la soledad no deseada.

5.5 Región de Murcia

10. El uso de internet en la Región de Murcia es ligeramente superior a la media española, si bien, en el caso de las personas mayores, la Región de Murcia se encuentra casi 11 puntos por debajo de la media. Además, la mayoría destaca que sus conocimientos son básicos o bajos. El uso principal es la mensajería instantánea y el menor el relacionado con la obtención de citas médicas o la banca por internet, prefiriendo además la atención tradicional siempre que sea adecuada.

11. La edad, la inclusión y el nivel de estudios son elementos clave en la brecha digital, siendo mayor la brecha en la Región de Murcia que en la media española.

12. En torno al 3% de la población de la Región de Murcia podría ser susceptible de beneficiarse de algún modo de la Tecnología Emocional por su pérdida de autonomía.

13. La soledad no deseada es un problema creciente en la Región de Murcia, que



requiere la atención por parte de los poderes públicos.

En definitiva, existe una serie de necesidades, tanto en España como en la Región de Murcia, en el ámbito de la inclusión social, la autonomía personal o la soledad no deseada. Además, debido a las previsiones de envejecimiento, resultan ámbitos que requerirán de la atención de los poderes públicos y de la ciudadanía en general, que se muestra preocupada por ello.

6. Propuestas

Se propone profundizar, desde la perspectiva de la Tecnología Emocional y el Trabajo Social, en los diferentes ámbitos que afectan a las personas vulnerables: tanto la inclusión social, la autonomía personal o la soledad no deseada, entre otros ámbitos prioritarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Abellán, A., y Esparza, C. (17 de junio de 2009). *Percepción de los españoles sobre distintos aspectos relacionados con los mayores y el envejecimiento*. Recuperado el 10 de marzo de 2022, de <https://digital.csic.es/handle/10261/13835>

BOE. (03 de diciembre de 2013). *Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*. Obtenido de Boletín Oficial del Estado: <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2013/11/29/1/con>

BOE. (15 de diciembre de 2006). *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*. Obtenido de Boletín Oficial del Estado: <https://www.boe.es/eli/es/l/2006/12/14/39/con>

CEMOP. (2022). *Barómetro Región de Murcia. Invierno 2022*. Obtenido de <https://www.cemopmurcia.es/estudios/barometro-region-de-murcia-invierno-2022/>

Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia. (2021). *Informe de resultados y propuestas: Profesionales de Trabajo Social de los Servicios Sociales de Atención Primaria de la Región de Murcia frente a la pandemia por el COVID-19*. Murcia.

CREM. (8 de febrero de 2022). *Padrón municipal de habitantes*. Recuperado el 15 de julio de 2022, de Centro Regional de Estadística de Murcia: https://econet.carm.es/inicio/-/crem/sicrem/PU_padron/sec0.html

Cruz Roja. (9 de junio de 2021). *Qué es la brecha digital y como evitar que provoque desigualdad*. Recuperado el 11 de marzo de 2022, de <https://www2.cruzroja.es/web/ahora/brecha-digital>

Consejo de Ministros. (22 de marzo de 2019). *Estrategia nacional de prevención y lucha contra la pobreza y la exclusión social 2019-2023*. Obtenido de https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/inclusion/contenido-actual-web/estrategia_es.pdf

Fundación FOESSA. (2022). *Informe sobre Exclusión y Desarrollo Social en la Región de Murcia*. Recuperado el 22 de marzo de 2022, de https://cendocps.carm.es/documentacion/2022_Informe_exclusion_desarrollo_social_Murcia.pdf

García, J., y Gutiérrez, L. (noviembre de 2014). *II Informe Técnico: Aplicación del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) en la Región de Murcia*. Recuperado el 16 de marzo de 2022, de <https://cgtrabajosocial.com/app/webroot/files/murcia/files/informes/SAAD%20II%20Informe%20-%20DL.pdf>

IMSERSO. (28 de febrero de 2022). *Información Estadística del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia*. Obtenido de <https://www.imserso.es/interpresent4/groups/imserso/documents/binario/est-sisaad2022228.pdf>

INE. (22 de septiembre de 2020). *Proyecciones de Población 2020-2070*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística: https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176953&menu=ultiDatos&idp=1254735572981

INE. (7 de abril de 2021). *Encuesta Continua de Hogares (ECH)*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística: https://www.ine.es/prensa/ech_2020.pdf

INE. (15 de noviembre de 2021). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. Recuperado el 16 de marzo de 2022, de Instituto Nacional de Estadística: https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608

La Verdad. (28 de septiembre de 2021). Más de la mitad de los mayores de la Región dicen no tener con quien hablar y sentirse tristes. *La Verdad*. Obtenido de <https://www.laverdad.es/murcia/mitad-personas-mayores-20210928132054-nt.html>

Murciaplaza.com. (29 de noviembre de 2020). La brecha digital que lastra a la Región: más de 100.000 hogares aún no tienen un ordenador. Recuperado el 22 de marzo de 2022, de <https://murciaplaza.com/brecha-digital-lastra-region-mas-cien-mil-hogares-no-tienen-ordenador>

Oullet, A. (1982). *Processus de recherche: un approche systématique*. Sillery: Les Presses de l'Université du Québec.

Real Academia Española. (2020). *Diccionario panhispánico del español jurídico*. Recuperado el 16 de marzo de 2022, de <https://dpej.rae.es/>

Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la Real Academia Española*. Recuperado el 9 de marzo de 2022, de <https://www.rae.es/drae2001/calidad>

Yanguas, J., Cilveti, A., Hernández, S., Pinazo-Hernandis, S., Roig, S., & Segura, C. (septiembre de 2018). El reto de la soledad en la vejez. *ZERBITZUAN(66)*, 61-75. doi:<https://doi.org/10.5569/1134-7147.66.05>

Queridas/os lectoras/es:

Coincidiendo en el tiempo la inauguración de la nueva sede del Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia, situado en Murcia, en C/ Sargento Ángel Tornel 1 bajo, con el lanzamiento del primer número de la revista del colegio “Espacio, Tiempo y Trabajo Social” se ha valorado realizar en un mismo acto tales eventos, ambos muy significativos y relevantes para la historia del Colegio y para la profesión del Trabajo Social.

“Es un honor presentar el primer número de la revista del colegio y poder compartir con todas/os las/os profesionales el resultado de un proyecto ambicioso que se inició en el año 2022 con especial ilusión, y que, con arduo esfuerzo, trabajo y entrega, culmina hoy.

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que nos han acompañado a lo largo de este proceso y que han hecho posible la publicación de la revista del Colegio: Al Comité Científico, al grupo de Evaluadoras/es Externas/os, al Consejo de Redacción, al Equipo Técnico del Colegio, y por supuesto a las/os Autoras/es, a las Trabajadoras/es Sociales que han depositada su confianza en nuestra revista para dar a conocer diferentes propuestas como artículos, entrevistas,.. con contenidos orientados a la difusión científica y al desarrollo de temas de actualidad profesional. A ellas/os, especialmente, agradecer su paciencia en este camino, y su compromiso con la profesión de Trabajo Social al compartir experiencias e investigaciones tan enriquecedoras para el Trabajo Social. Gracias.

La investigación y publicación en Trabajo Social desempeña un papel crucial en la sociedad, permitiendo el avance de la profesión a través del intercambio de conocimiento sobre la realidad social, siendo imprescindible para modificar las estructuras que perpetúan determinadas situaciones sociales, con el objetivo de mejorar las condiciones y proponer acciones en pro de la consecución del Bienestar Social de la ciudadanía.

Como profesionales, debemos seguir creciendo, aprendiendo, colaborando y compartiendo a través de la investigación y la publicación. Por ello, a todas y todos las/os profesionales de Trabajo Social colegiadas/os, os animamos a participar en próximos números de la revista, siendo fundamental vuestra implicación y colaboración para continuar desarrollando acciones que nos permitan seguir avanzando dentro de la profesión.

Juntas/os, podemos construir un futuro mejor para todos”.

Dña. Rosa María García Navarro y D. Juan Carrión Tudela
Coodirectores de la Revista del Colegio Oficial de Trabajo Social
“Espacio, Tiempo y Trabajo Social”.



**Colegio Oficial de
Trabajo Social**
Región de Murcia