



LA INTERVENCIÓN SOCIAL CON GITANOS DESDE UNA PERSPECTIVA CULTURAL

María Amaya Santiago

En septiembre se celebran las 25ª Jornadas de Enseñantes con Gitanos en Valencia. Durante estos años son muchas las personas que han participado de este acontecimiento. Algunas han pasado desapercibidas y otras han sido luchadoras y combativas, esto ha permitido, en muchos casos, que el alumnado gitano se beneficiara.

No me puedo olvidar que de ese contacto y encuentro con esas personas, yo he tenido el placer y el gusto de hacer buenas/os amigas/os. Desde estas líneas agradezco a todas/os ellas/os la confianza, la amistad y la apuesta que hicieron en muchos momentos por mí.

Me acuerdo de mis primeras jornadas, fue en el año 87, en Badalona. Me sorprendió el número de personas que participaron y que estaban preocupados por la formación de las/os niñas/os gitanas/os.

Supongo que en aquel momento no podía evaluar lo que aquellas personas estaban haciendo allí. Yo tenía inquietudes por la formación y es en este momento cuando puedo afirmar que *“la formación es una de las herramientas que tenemos las personas para poder salir de la situación de desigualdad en la que nos encontramos, y sobre todo el pueblo gitano”*.

Estas inquietudes de la necesidad de formación son las que nos ayudan a todos los seres humanos a tener la capacidad de considerarte una ciudadana más en esta sociedad, con sus derechos y con sus obligaciones, y por tanto a

poder defender la diversidad cultural dentro de la pluralidad cultural que hay en el Estado Español. Esta diversidad cultural, no sólo hay que defenderla en las escuelas, sino en todos los ámbitos de nuestra vida personal y profesional.

Las cuatro líneas que acabo de escribir no son fruto de un momento sino, todo lo contrario, son el fruto de un análisis y una reflexión, tanto interna como externa, de estos últimos años.

He participado en diferentes jornadas, encuentros y charlas que me han permitido reflexionar. Estas reflexiones junto con la experiencia personal y la profesional son las que me han permitido analizar la intervención social desde un punto de vista gitano.

Hace quince años que trabajo en el ámbito de lo social, desarrollando diferentes funciones. Primero como trabajadora familiar, más tarde como informadora de servicios sociales y en la actualidad como trabajadora social. Durante estos años me he dado cuenta de muchos aspectos, que intentaré explicar más tarde desde mi experiencia vital.

A partir de aquí dividiré mi exposición en tres apartados.

1. El modelo de intervención (individual, grupal y/o comunitaria), cómo afecta el modelo que escojas a la intervención.
2. La percepción que tienen los gitanos de la intervención social.
3. Desconocimiento, en muchos casos, de los profesionales de la organización familiar,

valores y forma de hacer de la comunidad gitana, que conllevan a menudo a estereotipos y prejuicios respecto a la intervención gitana.

El modelo de intervención

Para situar el tema comentaré que la **intervención social** es un proceso de relación de ayuda donde el trabajador social, con las técnicas adecuadas, ha de provocar un cambio en la situación en la que se encuentran los/as usuarios/as. No hay que olvidar que se interviene porque hay o existen necesidades, problemas, desigualdades.

Ahora bien, este cambio ha de ser conocido por los/as usuarios/as. ¿Qué pasa cuando el trabajador social hace un plan de trabajo y éste no es conocido por los usuarios?, que el cambio no se produce y que el único culpable es el propio usuario.

El siguiente ejemplo refleja esta idea: En un caso de infancia nuestros objetivos como trabajadores sociales pueden ser que los niños vayan al colegio, que además vayan limpios y que salgan de casa desayunados. Pero para que todo esto se cumpla, el usuario ha de estar de acuerdo, ha de conocer qué es lo que queremos nosotros y qué necesidades tienen, también, ellos. Esto es un principio básico de nuestro trabajo, es decir, se ha de trabajar **con el usuario y no para el usuario**, pero muchas veces, como profesionales, se nos olvida. Porque la intervención supone una forma de entender a la persona, pero a la persona en su entorno, no como un ser aislado.

Trabajar con el usuario significa implicar a éste, que participe en su proceso de transformación, de cambio. Ahora bien, los objetivos de cambio que se plantean en ese momento concreto, quizás deberíamos pensar que no es siempre el momento más adecuado. En resu-

men, cuando dos personas interaccionan existen modificaciones y por tanto esto es lo que se llama intervención.

Todo lo que estoy diciendo ahora es muy importante para poder trabajar con la comunidad gitana debido a la percepción que se tiene de los trabajadores sociales. Más tarde hablaré de este tema.

Existen dos tipos de intervención social: la intervención comunitaria y la intervención individual.

Para hablar sobre este tema, me basaré en mi experiencia profesional y personal.

Como informadora, mis funciones eran las de atender cualquier demanda de cualquier persona que llega al servicio, dándoles información, orientación, derivación y día y hora de entrevista con los profesionales del servicio. En resumidas cuentas, era la persona que hacía de filtro.

Hace años era muy habitual que el modelo de intervención de Atención Primaria de Servicios Sociales se desarrollase el trabajo comunitario, el trabajo grupal combinado con el trabajo individualizado. Este tipo de intervención tenía sus consecuencias, tanto positivas, como negativas, pero ganaban las positivas. Era un tipo de intervención que el profesional se lo tenía que creer. Trabajar con entidades del barrio, del municipio, suponía que la jornada laboral se tenía que hacer por la tarde.

Después de bastantes años se decidió cambiar el modelo de intervención, el trabajo comunitario queda en segundo plano, dejando al trabajo individualizado en primer plano, es decir, dedicándoles más horas de la jornada laboral.

Este modelo de intervención ha tenido sus consecuencias, en muchos casos negativas:

- A los profesionales se les adjudican la mayoría de las horas laborales para realizar entrevistas individualizadas y el resto les queda

para realizar las gestiones y la documentación de las entrevistas que se tienen. Por tanto, los profesionales se han convertido en expendedores y tramitadores de recursos, han burocratizado el trabajo Social

- Este método supone que no hay tiempo para salir a la calle, no se conocen el entorno donde se mueven los/as usuarios/as.
- Las visitas a domicilio, herramienta de trabajo para los profesionales, son muy escasas. Solamente se realizan si son muy urgentes.
- El conocimiento que se tiene del usuario es muy limitado, solamente sabemos lo que nos quieren contar en los despachos de entrevistas; incluso a veces nos cuentan lo que ellos piensan que queremos escuchar.

Actualmente se está produciendo un cambio y quieren volver a la intervención comunitaria.

Esta forma de intervenir no es muy adecuada para trabajar con la comunidad gitana. Primero porque la forma de organizarnos culturalmente, de crecer interiormente es diferente. Nuestras actuaciones más cotidianas las hacemos en grupo. Tenemos muy en cuenta el entorno más inmediato, la familia extensa, el patrigrupo.

Un ejemplo en este sentido: Un caso de familia con jóvenes, si el/la trabajador/a social está trabajando con una familia que tiene una hija moza y ve la necesidad de que ésta debería realizar algún curso que le capacite para el mundo laboral, ella debería pensar qué valores gitanos tiene que tener en cuenta para hacer una buena derivación: ¿Es posible que vaya con otra prima?, ¿que el curso no esté muy lejos? Si el profesional tiene en cuenta estos principios básicos de organización, quizás a la larga tanto sus objetivos como las expectativas de la familia gitana se cumplan. Esta es la forma de funcionar de las familias gitanas, y es importante saberlo porque no estamos acostumbradas a hacer cosas solas, porque siempre intentamos ir acompañadas, porque toda inter-

vención es un proceso y, seguramente, la próxima vez que se le plantee realizar algún curso, alguna salida, lo hará sola.

Por tanto, el trabajo individual tiene pocas posibilidades para poder trabajar un cambio real de la situación de los gitanos. Porque se trabaja desde la urgencia y no desde la prevención. No se puede hacer un trabajo preventivo desde la mesa de un despacho.

El trabajo comunitario te permite, como trabajador/a social, conocer el entorno de las personas con las que estás interviniendo. Conoces al usuario dentro de un barrio, de una familia más extensa, de unos vecinos, de unos amigos y, como consecuencia de este conocimiento, tienes más herramientas para poder trabajar aquellos cambios que los dos habéis acordado.

La percepción que tienen los gitanos de la intervención social

La comunidad gitana tiene una percepción de los servicios como una entidad que les puede resolver sus problemas de dinero, de trabajo, de vivienda. Es como si los profesionales de esos servicios tuviesen una bolsa llena de estos recursos.

El próximo ejemplo ilustra lo que digo. Si reciben una carta comunicándoles el corte de suministro, ellos vienen a que nosotros se lo solucionemos inmediatamente. No pueden pensar que nosotros tenemos un protocolo a seguir y que si se le concede alguna ayuda, le puede tardar un tiempo.

Ahora bien, esta percepción que tienen los gitanos/as de los servicios no viene dada porque sí. Durante muchos años la intervención social ha sido paternalista y asistencialista con ellos, normalmente no se les ha implicado en su proceso de cambio. ¿Cómo poder cambiar esa imagen?

Es muy difícil, pero no imposible. Las políticas sociales también han de cambiar para que esta percepción se modifique. Desde los profesionales del trabajo social se ha de comunicar a los gitanos que igual que tienen unos derechos de percibir recursos también tienen obligaciones, es hacerles partícipes de que viven y componen el mosaico cultural del Estado español. Por ejemplo, si reciben un RMI (Renta Mínima de Inserción), trabajar con ellos que este dinero no es una paga vitalicia, que es una prestación económica a cambio de una contraprestación para la inserción laboral, etc.

Normalmente, en su gran mayoría, son las mujeres gitanas las que hacen la demanda a cualquier servicio: Servicios Sociales, Ambulatorio, pienso que hay que trabajar con este potencial. Las mujeres gitanas de hoy quieren cambiar su situación y es a través del trabajo comunitario, del trabajo grupal como se puede conseguir. Actualmente las mujeres gitanas somos el motor de cambio en la comunidad gitana, queremos tener una mejor situación personal, laboral y económica que nuestras predecesoras.

Desconocimiento de la organización familiar, valores y forma de hacer de la comunidad gitana

Los valores culturales gitanos es importante conocerlos a la hora de llevar a cabo una intervención:

- El respeto a la familia, y cuando digo familia me estoy refiriendo a la familia extensa. Cada miembro de la familia tiene un rol asignado y que hay que conocer, si queremos trabajar con ellos.
- Respeto a los gitanos de más edad.
- Una concepción diferente del trabajo. Se trabaja para vivir, no se vive para trabajar.

- La hospitalidad y la solidaridad con los miembros del grupo.
- El respeto a los difuntos.

El desconocimiento de estos valores lleva a la mayoría de los profesionales, tanto de lo social, como de otros ámbitos de actuación, a tener prejuicios y estereotipos versus la comunidad gitana.

Si como he dicho antes, se trabaja de forma individual, desde el despacho, no se puede producir entre el trabajador y el usuario una buena relación de trabajo. Se ha de trabajar desde una posición de igual, no desde una posición de poder, donde yo, como trabajadora social tengo la información y soy yo quien decide qué recurso o ayuda te puedo ofrecer.

Cuántas veces no hemos oído decir a muchos profesionales de una persona gitana: *“Tú eres diferente, tú no pareces gitana/o”*, solamente porque no cumplen con la imagen, con la idea que ellos tienen de cómo ha de ser un gitano/o o cómo se ha de comportar.

Hablando desde el punto de vista más personal, cuántas veces he visto cómo en una entrevista con diferentes profesionales, el gitano o la gitana buscaba mi mirada, mi complicidad, mi ayuda desde la postura “gitana”. Y dependiendo del tema que se estaba trabajando, para mí no era fácil esa situación. Me reconocían como gitana y por tanto esperaban un comportamiento “gitano”. Yo estaba legitimada por ellos para poder decirles cosas que a los otros profesionales no les permitían. Pero también se daba el caso que algunos gitanos querían hacerme cómplice de sus incumplimientos con la trabajadora social que estaba interviniendo.

Esa dualidad de ser un profesional de servicios sociales y una persona gitana a veces me ha llevado a una esquizofrenia, pero en definitiva tengo que decir que he disfrutado más de lo que he sufrido.

Los servicios se constituyen, en muchos casos, en función de la gran mayoría, sin tener en cuenta que existen otras minorías culturales, y esa forma de organizarse no va bien con su propuesta de vida.

En conclusión, nos queda mucho camino por andar hasta que los servicios públicos y privados incorporen en su forma de hacer las diferencias culturales. Pero somos las perso-

nas, tanto en el ámbito individual como en el ámbito de grupo, las que con nuestro trabajo cotidiano podemos hacer posible que las desigualdades desaparezcan.

Badalona, mayo de 2005



María Amaya Santiago
Trabajadora Social, Antropóloga
Secretaria del Patronato de la Fundació Pere Closa