

Texto: Teresa ZAMANILLO

Mujer apacible, trabajadora incansable y austera, amante del trabajo en equipo, tolerante con las debilidades del ser humano, algo menos con los que detentan el poder: éste es su código ético. ¿Quién es ella?

MONTSERRAT COLOMER

Fueron más de dos horas de conversación, con las espontáneas repeticiones. Fue un diálogo humano y profesional, hilvanando retazos de historia y reflexiones personales. Es, Montserrat, una respuesta a preguntas que hoy nos hacemos. Pero también representa los interrogantes de ayer. Las páginas de la transcripción no caben aquí, pero su discurso permanece, en las cursivas que recogen sus palabras textuales. No en el papel, sino en la vida de muchos trabajadores sociales, queda su lección.

Entre las obras, el método

Montserrat Colomer es sobre todo conocida por aquello del Método de Trabajo Social que, ineludiblemente, unas cuantas promociones de trabajadores sociales han tenido que estudiar en segundo curso.

En julio de 1974, la Revista de Trabajo Social de Barcelona publicó "el Método de Montserrat Colomer", después de años de intensa preocupación, entre los profesionales de muchos países, por las cuestiones metodológicas. El Trabajo Social en España tampoco fue una excepción. Hubo de incorporarse al proceso de la reconceptualización de los métodos tradicionales, iniciado en Estados Unidos y América Latina en la década de los sesenta. La crítica que se hizo a la anterior concepción metodológica fue muy radical y en algunos casos poco profunda y demasiado generalizadora. Sin embargo, esta renovación fue necesaria porque los métodos de trabajo social habían sido concebidos en una práctica totalmente diferente a nuestra realidad (...) Se ha dejado de ver al hombre como único artífice de su problema y se acepta que la sociedad pueda ser también generadora de conflictos para aquellas personas o grupos que no se adaptan -voluntariamente o no- a los modelos aceptados por la mayoría.

Este nuevo método conforma una *unidad integrada en la que cada una de sus fases contiene en sí todas las demás: solamente por esta integración de la realidad-conocimiento de la realidad-acción-resultado de la*

acción puede responder a una línea de trabajo válido científicamente.

En definitiva, el método representa un instrumento para el conocimiento, interpretación, planificación y evaluación de la realidad social. Es, por tanto, *una estructura general de procedimientos que ayudó a superar esquemas benéficos que estaban produciendo una crisis en la profesión. Sin embargo, en aquel momento se le dio un valor desorbitado. El énfasis que se puso en él hizo creer que sería la solución de todos los problemas profesionales, y tampoco es esa la función del método.*

Nunca he considerado la profesión como el único motivo de mi vida, hay muchas otras cosas que me interesan y más...

¿Quién es? Trayectoria humana y profesional

Montserrat Colomer trabaja, desde que se jubiló, en el INTRESS (Instituto de Trabajo Social y Servicios Sociales), asociación sin ánimo de lucro creada en Barcelona en 1984. El objetivo de esta asociación es "contribuir a la promoción y a la mejora de la calidad técnica de los Servicios Sociales y del Desarrollo Comunitario". Como socia fundadora que es, unido

a su prestigio profesional, desde el 15 de julio de este año ha sido elegida Presidenta del Instituto.

Pertenece Montserrat a la primera promoción de asistentes sociales de la Escuela de Barcelona, después de la Guerra Civil. Ha trabajado en

La marginación de un barrio, más que a sus habitantes, se debe al trato que le está dando el resto de la sociedad

diversos campos, mas lo que interesa destacar de ella es su experiencia en el trabajo social comunitario y en la enseñanza. Esta combinación -docencia y trabajo de campo- hacen que hoy sea considerada la profesional más representativa de cuantas conocemos en nuestro país. Por este motivo decidió Cuadernos de Trabajo Social entrevistarla para sus páginas.

Pone pasión en lo que hace, pero la suya es una razón apasionada. *El trabajo lo he realizado siempre con vocación, pero no sólo eso, sino que cuando haces un trabajo que te da satisfacción y ves que es necesario, te motivas más a hacerlo. La elección de carrera vino sugerida por su padre. Realmente quién me llevó a la Escuela de Trabajo Social fue mi padre. Un día yo llevé propaganda a casa y mi padre la vio. Como siempre, vivía apenado porque yo no había*

podido estudiar a causa de la guerra; al ver el programa me dijo: 'oye, ¿no te gustaría estudiar esto, que debe ser muy bonito para una mujer?'. Y yo dije que sí. Pero añade: Nunca he considerado la profesión como el único motivo de mi vida, hay muchas otras cosas que me interesan y más... aunque, al no haberme casado, podía haber caído en esa trampa.

Su primer trabajo despertó ya en ella la inclinación por la docencia. *Nada más terminar la carrera, en el año 1941, trabajé en la Escuela de Pedagogía Terapéutica del Dr. Jerónimo Moragas. Como asistente social, formaba parte de los educadores que íbamos al domicilio de los alumnos que tenían problemas sociales o de aprendizaje. El Dr. Moragas era un gran pedagogo. El me infundió este deseo de enseñar, de transmitir la experiencia a los demás.*

En 1947 pasa a trabajar a Macosa, una fábrica metalúrgica de unos dos mil operarios. Comparte esta actividad con la de "monitora de curso" en la Escuela de Asistentes Sociales de Barcelona. Su compromiso con la docencia la induce a optar definitivamente por la Escuela de Manresa, cuando le proponen ser directora de la misma en el año 1960. *Aquello fue un poco de aventura, pero nunca me he arrepentido. No es que me quiera poner galones, pero dejé un trabajo estable y seguro, fue un poco arriesgado.*

Las dificultades económicas al morir sus padres la impulsan a presentarse a unas oposiciones del Patronato Municipal de la Vivienda. El

trabajo era de media jornada y decide combinarlo con la Dirección de la Escuela. Este período, que dura hasta el año 1971, fue un poco duro porque por la mañana iba al Patronato y por la tarde a Manresa, con 70 Kms. de distancia. Por eso, en el año 71 pasé a La Mina y dejé la Dirección de la Escuela.

“La Mina”

Su entusiasmo por el trabajo en equipo, por la acción y por la docencia, tres dimensiones definidoras de su persona, se combinan con rigor en la tarea y entrega al barrio del Besós. *Trabajábamos en equipo. En el año 1964 vino Marco Marchioni a Barcelona y nos dio unos cursos de Comunidad. Nos hizo organizar equipos por zonas, y en el Besós fuimos muy fieles a sus orientaciones y encajamos muy bien el grupo. Era muy agradable el trabajo, aunque no todo iba sobre ruedas, porque lógicamente no coincidíamos en todos los criterios. Hacíamos una labor interinstitucional. Teníamos una especie de supervisión de grupo, dirigida por un sacerdote de Cáritas, Jaime Cuspinera. Todos los que estábamos allí trabajábamos con un espíritu de justicia social, dispuestos a ayudar a los más pobres. Unos más a la derecha, otros más a la izquierda, unos más técnicos y otros más ideológicos, pero lo que nos unía realmente era programar lo mejor para el barrio.*

Este entusiasmo se muestra también en sus escritos: *En 1974, y hasta 1976, era fácil que al abrir un periód-*

co encontráramos entre las noticias de sobre la ciudad los siguientes titulares: 'La Mina, quince mil personas marginadas', 'La Mina, Polígono sin ley', 'Jóvenes delincuentes detenidos en La Mina'. Pero, a partir de enero de 1977, estos titulares se cambiaron en: 'Una victoria popular en La Mina', 'Fuenteovejuna en La Mina', 'El ejemplo de La Mina'. Este cambio (del tono) periodístico, que puede parecer sin importancia es, sin embargo, el testimonio de un barrio que se esfuerza en demostrar que la marginación que sufre, más que a sus habitantes, se debe al trato que le está dando el resto de la sociedad.

La Mina es un polígono de viviendas de renta limitada situado en el término municipal de San Adrián de Besós. Antes de su edificación no existía en la zona ninguna infraestructura. En 1968 el Patronato Municipal de la Vivienda de Barcelona compró el terreno y empezó su urbanización. En este barrio ha trabajado Montserrat Colomer, para quien el proceso de Trabajo Social Comunitario *ha conseguido romper el círculo de apatía, resignación y conformismo (...) dando importantes pasos en la búsqueda de su identidad.* Las acciones reivindicativas de los vecinos de La Mina fueron apoyadas con perseverancia y profesionalidad por un equipo de tres asistentes sociales, del que era miembro Montserrat Colomer. En su artículo “La lucha urbana en el barrio de La Mina” destaca alguna de éstas: reacción de los vecinos contra la filmación de la película sobre la delincuencia en La Mina (“Perros callejeros”, 1976);

acciones reivindicativas en relación con el Patronato Municipal de la Vivienda; 'sentada' en el Ambulatorio y huelga general en el barrio, etcétera. *La realidad imponía un trabajo social comunitario, ya que La Mina sufría un rechazo como barrio por parte de las comunidades colindantes. En su dinámica interna existía el aislamiento de los subgrupos de la población, según su procedencia, que ya hemos mencionado, y una deficiencia en los servicios e infraestructura que eran problemas colectivos. No se podía prescindir tampoco de un trabajo social individualizado y familiar, ya que la población de La Mina había vivido en su mayor parte muy marginada y muchas familias necesitaban una atención específica.*

Los políticos

Pero la falta de voluntad política para solucionar los problemas del barrio fue una de las cuestiones que paralizaron la evolución emprendida. Los políticos no parecen merecer la categoría de próceres en su valoración: *El barrio de La Mina nació politizado, y politizado me parece que morirá, porque toda la gente que va pasando por allí, los políticos y otros, se van aprovechando para hacer política; pero arreglar, no arreglan nada. La Mina es una 'mina' para los políticos; todos quieren sacar algo. Como pretendían que fuera un barrio modelo, dentro de su categoría, montaron un gran oficina del Patronato. Allí había de todo. Un barrio más equipado que éste no lo hay, pero el proble-*

ma es que allí había una población muy marginal y que, en lugar de protegerla y ayudarla a promocionarse, ha sido al contrario. De esta forma,

La mayoría de la gente que había trabajado tanto en las asociaciones de vecinos, ahora está en los Ayuntamientos

los que se han promocionado por su cuenta se han ido del barrio y han entrado otras personas más marginales que aquéllas. Así el barrio se ha ido degradando. Porque, ¡claro!, si en una escalera vive un 50% de familias limpias, ordenadas, que llevan los niños al colegio... es un estímulo para los demás; pero si el otro es más sucio que yo, piensan, por ejemplo, '¿por qué tengo que limpiar mi escalera?'.

Las referencias a los políticos son implacables. Su integridad e irrenunciable convicción por la "defensa de la causa obrera y la justicia social" determinan sus observaciones, que con mesura, como todo en ella, son concluyentes: políticos con poder y militantes de base que hostigaban el conflicto social, son medidos con el mismo rasero. *Los años 70 fueron muy duros; todo el mundo veía que la dictadura ya no podía durar más; los*

políticos no dominaban la situación; aquí, en Barcelona, el alcalde no quería pasar por un alcalde autoritario y el cambio fue un desastre. Iba una Asociación con una reivindicación y el alcalde les decía que sí; iba otra pidiendo lo contrario, y el alcalde también les decía que sí. En el Patronato, todos los barrios pedían peras al olmo y, como todo se aprobaba, el desmoronamiento era general. Los vecinos veían que los políticos iban allí y que los utilizaban sin arreglar nada.

La Asociación de Vecinos había conseguido desbancar a unos grupos que politizaban la lucha. En aquellos años había en el barrio gente que trabajaba por su mejora, pero también había quienes respondían únicamente a consignas políticas, para hacer caer al Régimen. Pienso que en La Mina nunca se ha hecho un plan con ganas de solucionar sus problemas; ahora mismo están diciendo que necesitan más dinero para el equipamiento y repito: no hay ningún barrio, ni en el centro de Barcelona, mejor equipado que éste. Yo en una ocasión avisé a la Presidenta del Patronato de los problemas del barrio y la puse en antecedentes de los conflictos de grupos. Ella no me hizo caso, como es muy normal en los políticos, que no hacen caso de los técnicos, y permitió que cayera la Junta de los vecinos que, de verdad, tenían interés por el barrio. Salió una junta de grupos extremistas y quemaron a toda la gente. Creo que nunca más la Asociación ha hecho nada bueno. La política sólo ha hecho mal en La Mina. Todos los políticos han sido un desastre.

Lo que ha sucedido en Barcelona es que la mayoría de la gente que había trabajado tanto en las asociaciones de vecinos, durante los últimos años de la dictadura, ahora está en los Ayuntamientos, porque fueron los cabezas de lista de los partidos. Como entonces habían realizado acciones en contra de la Administración, tenían al pueblo. Es decir, que los que habían predicado la participación, cuando pasaron a ser Concejales de Distrito no permitieron que la población participara. Tenían pánico de las asociaciones.

***Si un profesional
quiere hacer trabajo
social comunitario
tiene que prescindir
de un horario fijo***

Sus preferencias por los vecinos con interés y acostumbrados a la lucha por el barrio son rotundas y muestran una relación profesional basada en la mutua confianza y en la transparencia. Apoyándonos en éstos empezamos a trabajar. Como se sentían muy marginados, tenían confianza en lo que hacíamos. Había un núcleo que llevaba la Asociación. Los asistentes sociales no hacíamos un papel de líderes, sino que eran ellos quienes participaban. Hicimos asambleas masivas cuando se reivindicaba que el Ambulatorio se abriera, o cosas así. Fue un trabajo muy profundo, lo

mismo el de casos que el comunitario. En una ocasión desaparecieron 18 millones destinados a construir el Casal d'Avis, y aunque se hicieron muchas gestiones para recuperar esta suma, no hubo forma de conseguirlo. Como los gitanos tenían buena mano con la Administración, pidieron una entrevista a Suárez. La entrevista no se realizó con el Presidente, sino ante responsables del Ministerio de la Vivienda en Madrid. A la hora de elegir en asamblea quiénes iban a la capital, dijeron 'que venga Montserrat, porque ella se dará cuenta si nos engañan'; lo que demuestra lo gratificante que resulta este trabajo, que ellos captan cuándo lo realizas con sinceridad. Si hubiera continuado trabajando en La Mina habría seguido apoyándome en la gente de la base.

El desempeño del trabajo profesional

Esta transparencia en la comunicación y entrega a la tarea se manifiesta también en la concepción de

Al estar en el poder, te das cuenta que no se pueden cambiar muchas cosas

actos profesionales tales como horarios, visitas a domicilio, dádivas económicas, etcétera. Mas su servicio lo presta con esa capacidad para medir

la distancia emocional de lo que le rodea. Es instrumental y razonado. *Si un profesional quiere hacer trabajo social comunitario tiene que prescindir de un horario fijo, porque los vecinos fijan las reuniones cuando a ellos les va bien. Cuando pasé al Ayuntamiento, Rosa Domenech y yo nos dimos cuenta que eran los propios trabajadores sociales los que decían que la sección de Personal no les dejaba trabajar por la tarde. Pero realmente eran ellos mismos los que preferían trabajar de 8 a 15, aunque entraran a las 8 y no hicieran nada hasta las 10.*

Respecto a las visitas a domicilio, Montserrat Colomer es tajante. Yo creo que es mejor avisar, no sorprenderlos, porque si tú tienes práctica profesional, la experiencia te hace descubrir enseguida las cosas que te ocultan.

En lo que se refiere a las ayudas económicas, su opinión es igualmente concreta. *Si no te dejas enternecer, por más tragedias que te cuenten, en la siguiente ocasión enfocarán el problema de otra manera. Uno de los principales sistemas que llevamos a cabo en el trabajo social de La Mina fue intentar no hacer nada de beneficencia; no dar nada que no estuviera muy justificado el motivo por el que se solicitaba. Por ejemplo, en La Mina había una gitana muy enferma que no quería ir al médico, y explotaba su enfermedad. Se iba todos los viernes a la iglesia de los Redentoristas, donde había una señora que le daba dinero. Sin embargo no pagaba la entrada del piso, mientras que se quejaba de que iba a ser desahuciada.*

Por esta persona llegaron a llamarme a casa con el fin de insultarme. Yo contesté que nosotros ayudaríamos a esa mujer para que se curara; podríamos escolarizar a los niños si ella quisiera, pero nosotros no teníamos poder coercitivo para decirle que hiciera determinadas cosas.

La idea que Montserrat Colomer tiene de las funciones del trabajador social es tan amplia como imaginativa. Su sentido de servicio profesional le facilita esta labor. No puede comprender las eternas discusiones, tan corrientes hoy, sobre "si esto me corresponde o no". Tampoco participa de las quejas sobre los muchos usuarios que se acumulan en las "permanencias" y ocupan al profesional parte de su tiempo en "gestoría para pobres". Ella sabe cómo y para qué hay que manejar esa tarea, cómo puede redefinirse la demanda. *En La Mina teníamos 34 personas en permanencia. Por esta razón no podíamos decir 'esto no me corresponde', porque había cantidad de gente que al cambiar de piso tenía que reglamentar su vida. Gente que estaba indocumentada y, de ir a un gestor, era despedida porque éste se cansaba de escribir aquí y allí. Por ejemplo, les preguntaba '¿su hijo está bautizado?', a lo que respondían 'sí, claro'; '¿dónde?'; la nueva respuesta era: '¡ah!, pues mire, ¿sabe usted, una montaña que tiene unas escaleras para subir?'. Al final, deducíamos que se trataba de Santa Clara.*

Trabajaba con nosotros una mecanógrafa que estudiaba Derecho y que le encantaba hacer prácticas de

asuntos legales. Sacó cosas adelante que muchos gestores no podrían haber hecho. Por nuestra parte, llegó un momento que, como la mayoría de la población asistía a los grupos, sabíamos todo de ellos. Yo creo que este trabajo quizá algunos lo criticarían pero, en nuestro caso, fue muy positivo, porque en esos trámites muchas veces se descubrían problemas más profundos que podíamos atender. Ello hacía que las personas adquirieran confianza en nosotros. Fue un instrumento para estudiar más a fondo las características de la cultura de la pobreza de las familias más marginadas del barrio y dar a conocer el Trabajo Social a todos los que venían al despacho por diversos trámites administrativos.

Una actividad profesional no debe ser jamás una acción política partidista

En el año 1979 Montserrat Colomer se encarga de la Secretaría Técnica del Ayuntamiento. Allí se preparaba toda la programación. *Yo hice un primer año de supervisión de las asistentes sociales de los distritos. Considero que fue un trabajo positivo, sobre todo, los primeros años que tuvimos la ilusión de crear el Área de Servicios Sociales; hicimos eso que Demetrio Casado llamaba el Modelo de Barce-*

lona. De hecho, recibíamos muchas visitas interesadas en la organización del área.

Yo trabajé con mucha ilusión, sobre todo al principio. Después añoraba muchísimo el barrio. Si no fuera porque me tenía que jubilar, habría vuelto allí. Yo no sirvo para trabajar de ese modo. La Administración es terrible. Además, los funcionarios antiguos eran unos 'enchufados' del régimen anterior, y la gente, no sé, por desgracia va cayendo en los mismos defectos. Bueno, caemos en los mismos defectos. Quizá también, al estar en el poder, te das cuenta que no se pueden cambiar muchas cosas. Al llegar allí, parecía que todo se podía hacer, y no es así.

Dentro de esta ejemplar vida profesional cabe destacar el parecer de Montserrat Colomer acerca de determinados problemas que, todavía hoy, aquejan al Trabajo Social.

Yo creo que el punto álgido de la crisis de la profesión hay que situarlo en los años 70. Durante esa década se reflexionó mucho en el plano ideológico. Por un lado, se encontraban los asistentes sociales extremistas. En la opinión de éstos, había que optar por los pobres, luchar por la clase obrera, y confesaban que su acción era más política que profesional. En el extremo opuesto se situaban quienes defendían el quehacer técnico. Con el tiempo estas discusiones se fueron atemperando. Así se llegó a la conclusión de que no teníamos que ser una profesión distinta de otras, donde esta dicotomía nunca tuvo lugar. Por ejemplo, si había médicos que preferían

trabajar en una medicina socializada y otros en la privada, ambos eran buenos profesionales. De igual modo no teníamos que considerar como mala asistente social aquélla que quería trabajar en un servicio especializado de un hospital o en una empresa. Es decir, ha llegado a admitirse, por fin, que no todos tienen por qué militar. Creemos ahora que una actividad profesional, por definida que esté ideológicamente, no debe ser jamás una acción política partidista. Ninguna profesión puede obligar a elegir a nadie una ideología determinada.

Sin embargo, respecto a los problemas de identidad profesional que todavía tiene el trabajador social, pienso que ha podido influir el poco aprecio que la Administración y el Gobierno han mostrado por nosotros; que se tardara tanto en crear las Escuelas Universitarias; que los servicios sociales estén poco prestigiados, y que en nuestro país la profesión esté ejercida, sobre todo, por mujeres.

Pero no excluye la autocrítica. Cada vez más, trabajamos en equipos interdisciplinares, y muchas veces veo que los trabajadores sociales se quedan en una situación de inferioridad, y no saben defender sus funciones frente al resto del equipo. En cierta ocasión, Marco Marchioni no dijo que los asistentes sociales tenemos que demostrar que somos útiles, sobre todo en este momento cuando los presupuestos son bajos.

Pienso que esto es verdad y que debemos recordarlo con frecuencia. Por ejemplo, yo supervisé durante una temporada el trabajo de unos equipos

de asistentes sociales de los EAPS, que son los equipos interprofesionales dedicados a los niños con problemas escolares en los colegios. Veía que algunos profesionales se llevaban muy bien con el resto de los miembros del equipo, pero otros decían: 'no, es que me piden que yo les dé un recurso, ¡a ver si yo tengo que hacer de criada del psicólogo!'. En mi opinión, si el psicólogo entiende que el trabajador social tiene que conocer los recursos sociales, debe entonces prestar ese servicio al equipo. Creo que tenemos que saber 'vendernos' y saber hacernos útiles.

Además, creo que tenemos que ser un poco más humildes, ya que nuestro título es una diplomatura, por lo que no tenemos que ejercer como 'técnico superior'. La experiencia de un técnico medio que se esfuerza en trabajar bien es una ayuda de gran valor para el técnico superior. Lo que tenemos que hacer es demostrar nuestra capacidad para llegar a técnico superior. Ahora bien, esta diferencia entre ambos niveles no quiere decir que uno sea superior y otro inferior, porque el trabajador social tiene muchos más conocimientos y experiencia en su campo que, por ejemplo, el psicólogo. En este sentido, es superior a éste en conocimiento. Pero en la Administración, si no tenemos título superior nunca llegaremos a jefe de departamento ni a catedrático. Debemos aceptar esta realidad, pero ¿cómo llegaremos a conseguir la licenciatura? Aceptando que nosotros somos los más capaces de enseñar el Trabajo Social. Ahora bien, si no lo

demostramos, dirán que el sociólogo puede hacerlo mejor.

Respecto a las funciones, tenemos que intentar concretarlas, aunque nunca podrá hacerse al detalle. Por ejemplo, en el trabajo escolar que hacíamos en La Mina todo lo que afectaba a la familia era de nuestra competencia, a no ser cuando el maestro quería hablar con el padre de los asuntos de su hijo en la escuela. Pero si había un problema de alcoholismo que afectaba al niño, la atención hacia éste partía del asistente social y no del psicólogo, dado que era aquélla la que conocía el contexto social y familiar del niño.

Y así pusimos punto final a este encuentro que necesariamente queda abierto a nuevas reflexiones; porque los problemas continúan al margen de la voluntad de los políticos, de los vaivenes de la participación ciudadana o de la definición de funciones de los profesionales dedicados a la acción social. Son los problemas de una población que vive, hoy más que en tiempos recientes aquí rememorados, sin grandes esperanzas de futuro inmediato.

Bibliografía de Montserrat Colomer

- (1973) "El método básico en la enseñanza", Revista de Trabajo Social, Número 52.
- (1974) "Método de Trabajo Social", Revista de Trabajo Social, Número 55.
- (1977) "La lucha urbana en el barrio de La Mina", Revista de Trabajo Social, Número 68.
- (1979) "Método de Trabajo Social", Revista de Trabajo Social, Número 75.
- (1983) "El Trabajo Social en la zona del Besós", Revista de Trabajo Social, Número 89.

Entrevista: Montserrat Colomer

(1984) "Las Escuelas de Servicio Social. Trabajo Social en España", Boletín del CEBS (Comité Español para el Bienestar Social), Números 4-5.

(1987) "La metodología y las técnicas en el Trabajo Social", Documentación Social, Número 69.

(1987) La supervisión en Trabajo Social, Barcelona, INTRESS (Colección Surco).

(1988) "La influencia del proceso histórico en los valores del Trabajo Social", Revista de Trabajo Social, Número 112.

(1990) "Trabajo Social en España en la década de los setenta", Revista de Servicios Sociales y Política Social, Número 20.

*Teresa ZAMANILLO
Escuela Universitaria de Trabajo Social
Universidad Complutense de Madrid*