

La vivienda en el contexto de ayuda

Anabel DÍAZ PÉREZ *

Resumen

Con este artículo intento transmitir la satisfacción personal y profesional que me ha supuesto poder trabajar de una forma coordinada y de colaboración con diferentes profesionales de distintas instituciones que, aún con diversos enfoques y especializaciones en cuanto al recurso que manejamos, hemos hecho el esfuerzo de alcanzar un mismo objetivo: atender a una familia.

Son habituales entre nosotros, los profesionales del Trabajo Social, aquellos comentarios que hablan de las graves dificultades y frustraciones que suponen los intentos de coordinación. Es cierto que en muchas ocasiones, esto se hace inviable por la propia estructura de las instituciones y por nuestras propias y particulares maneras de entender nuestro trabajo. A pesar de ello, todos tenemos la experiencia de que en otras oportunidades se pueden vencer estos obstáculos mejorando aquellas circunstancias que están en nuestras manos, cuando el primordial objetivo es prestar un servicio de calidad a quien lo demanda.

Presentación del caso

El caso de Trabajo Social que presento se refiere a una familia que acude a los Servicios Sociales del Organismo Municipal de la Vivienda por encontrarse en ese momento viviendo en una caravana. A través de

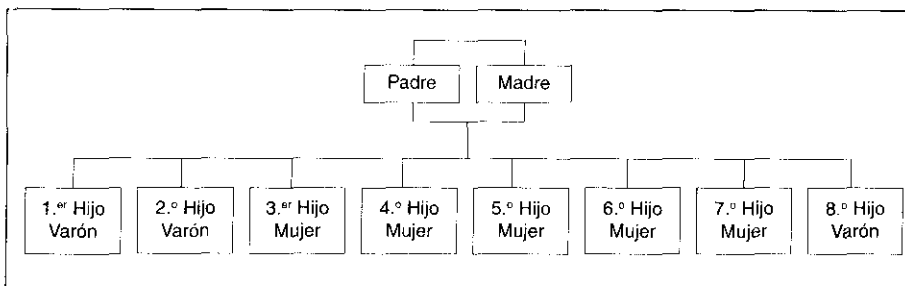
Abstract

The tackling of a housing problem case in a coordinated manner by different professionals from various institutions has been a most motivating experience, personal as well as professionally speaking. This is what this paper tries to convey. Social Work professionals usually complain about the coordination problems. Some times, those problems are caused by the very structure of the institutions and by different approaches to the same task. Nevertheless, when the goal is the provision of a quality service upon demand, the above mentioned problems can be overcome by improving those aspects which are under our own control.

las primeras entrevistas que se hacen a la familia se detecta una problemática más amplia que afecta a distintas circunstancias no asumibles desde nuestro servicio.

Se trata de una familia residente en un distrito de Madrid que a finales

* Trabajadora social de la Empresa Municipal de la Vivienda.



del año 1987 presenta solicitud a los Servicios Sociales del Organismo Municipal de la Vivienda como urgente necesidad.

La composición familiar en aquel momento era la que vemos en el gráfico anterior.

La familia, formada por la pareja y ocho hijos menores, vivían en una situación de precariedad económica, dedicándose a la venta ambulante y recogida de chatarra.

A principios del año 1988 se le adjudica una vivienda de Protección Oficial, Régimen Especial (según sus posibilidades económicas) y de acuerdo a la composición familiar.

Como se consideró la necesidad de tener apoyo de los servicios Sociales Generales se hace la derivación del caso desde la EMV al Centro correspondiente.

En el año 1991 acude la madre de la familia con dos de las hijas para comunicarnos que el padre ha abandonado el domicilio familiar y que ella se ha quedado con todos los hijos, aunque han salido de la casa el segundo y el tercero en edad, y que la

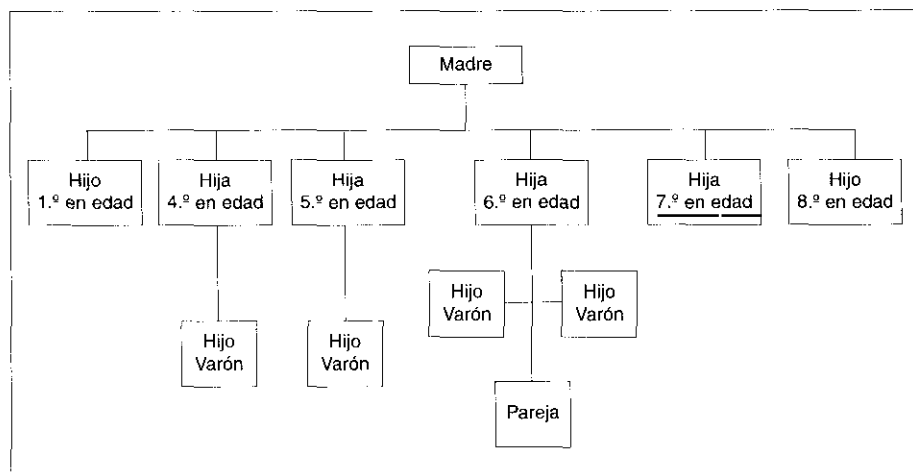
hija, que ocupa en el mismo orden el cuarto lugar, ha tenido un hijo y se han quedado a residir en la misma vivienda.

Desde este año y hasta el año 1995 la composición sigue variando. Las hijas (quinta y sexta en edad) tienen uno y dos hijos respectivamente, quedándose a vivir con la familia de origen.

La nueva configuración familiar es la que podemos ver en la página siguiente.

Esta familia presenta diversos problemas de los cuales resaltamos las dificultades que tienen para ayudar a que sus miembros lleguen a la autonomía, porque incluso los dos hijos que han salido del núcleo familiar para crear su propia familia han optado por integrarse en los núcleos familiares de sus parejas, teniendo como pauta de dependencia la misma que tenían con la familia de origen.

La madre de la familia, siempre mantuvo una relación conflictiva y violenta con su marido hasta que se separó, que muy probablemente repercutió negativamente en todos los hijos.



Desarrollo de la Intervención

Ante la situación descrita decidimos retomar el caso desde los Servicios Sociales del distrito, el Centro de Atención a la Infancia (CAI) y los Servicios Sociales del organismo mencionado de vivienda. Elaboramos un plan de trabajo con diferentes metas y en la que los tres organismos trabajamos con un mismo objetivo.

Desde Servicios Sociales se propuso una ayuda puntual para saldar parte de la deuda que tenían contraída con la entidad de vivienda por el impago del alquiler, apoyo psicosocial por parte del CAI para toda la familia, incluyendo a los nuevos miembros, la mayoría menores.

Desde los Servicios Sociales del Organismo Municipal de Viviendas trabajamos el tema de la vivienda, ya que por las circunstancias en las que esta-

ban se podía dar lugar a un expediente de desahucio por las deudas contraídas. En la entrevista en los Servicios Sociales de la EMV, a la que acudió la madre de la familia con tres hijas, pudimos observar la situación de abandono que ellas vivían al haberse ido de la vivienda el padre de la familia y la baja autoestima que mostraban estas mujeres.

Ante tal situación, como estrategia, favorecimos una alianza, que produjo lo que dice Mathilde du Ranquet: "La alianza es un proceso recíproco que implica al trabajador social y al cliente, gracias a esta alianza llegan a confiar uno en el otro, a aceptar el punto de vista del otro como algo válido y con sentido" (1996: 11, 12).

Con esta alianza nos ganamos la confianza de la familia al orientarles hacia una posible solución, pero siempre donde ellos tenían una participación directa; esto se materializó en el ofreci-

miento por parte de los Servicios Sociales de la entidad de vivienda de un "plan de pago" que a ellos no les eximiese de la responsabilidad contraída en el contrato de alquiler, y por otra parte sirvió como contención de la angustia creada por el tema del desahucio. El "plan de pago" es un documento en el que la familia se compromete a saldar las deudas por impago del alquiler de la vivienda; con este documento introducimos en esta familia un elemento de estabilidad que en aquel momento demandaban, ya que la angustia que verbalizaban era el temor de quedarse sin la vivienda después del abandono del padre de familia.

Una vez pasada esta etapa nos informan desde el CAI y Servicios Sociales del distrito que sólo acuden a las sesiones del CAI dos de las hijas de toda la familia, esto es, la 5.^a y la 6.^a por orden de edad. Ante esta situación nos reunimos los profesionales para valorarla. Centrando la observación en la sexta hija nos encontramos con la siguiente información: está casada y con dos hijos. Tanto ella como su marido se encuentran en desempleo. Las relaciones de dicha unidad familiar son buenas, aunque al vivir en la casa materna presencian y sufren las disputas de la familia extensa. En resumen, ella mantiene una relación de dependencia con la familia de origen que la angustia. Por otra parte, ella realiza grandes esfuerzos para superar la conflictividad familiar que arrastra su familia, y es consciente de que mientras resida en la vivienda de la familia de origen sus problemas con-

tinuarán y sus posibilidades de cambio son mínimas.

En este momento, su ambivalencia en la relación con la familia de origen (dependencia y deseo de emanciparse) que expresa en las sesiones con el CAI la llevaban a la sensación de encontrarse sin elección ni libertad. Según nos recuerda Mathilde du Ranquet, con su cita de los autores Bandler y Grinder: no es que no existan otras alternativas, sino que ella no las ve al no existir éstas dentro de su "modelo de mundo" (1996: 30).

Por eso, aprovechando el *feedback* que existía con los profesionales, trabajamos la autonomía personal y la independencia familiar con recursos como la búsqueda de empleo, ayuda económica para el comedor de los hijos, apoyo psicosocial, etc.

Tal como nos sigue aportando Mathilde du Ranquet, nos parece interesante destacar lo que dice H. Streehan en torno a la teoría del rol: "puede suceder que un cierto desconocimiento de las expectativas del cliente impida a este último pasar del rol de una persona que viene a pedir ayuda al rol de una persona dispuesta a utilizar la ayuda".

En este caso entiendo que los dos *partenaires* teníamos unas expectativas que concordaban con los respectivos roles. Ellos con su deseo de autonomía saliendo del domicilio familiar, y nosotros proporcionándoles el recurso que teníamos a nuestro alcance; una vivienda de Protección Oficial adecuada a su composición familiar.

Consideramos que este momento era el oportuno para proponerles su salida del domicilio de la familia extensa. Para ello, trabajamos desde los Servicios Sociales de la entidad de vivienda con la siguiente metodología:

— Mantuvimos una reunión los profesionales de los diferentes servicios a la que acudieron los interesados, en la que se planteó la posibilidad de ser ellos los titulares de una vivienda pública. A esta propuesta respondieron de forma afirmativa y colaboradora.

— Se les cita en la mencionada entidad de vivienda para dar cumplimiento al trámite del expediente con la aportación de su documentación y el ofrecimiento de que eligiesen entre tres viviendas. La propuesta de las tres viviendas fue dentro del mismo distrito porque así nos asegurábamos el seguimiento del caso. Existía la posibilidad de una vivienda en el mismo edificio en el que vivía la familia extensa, pero se les explicó que desde nuestro parecer esa vivienda debía de ser desestimada por las consecuencias que podría conllevar esta adjudicación, ya que por las características de su familia de origen, se podrían reproducir las pautas de dependencia. Esta reflexión se hizo con ellos y fue compartida.

— Una vez que ellos eligieron la vivienda, se les informa del compromiso que contraen al ser adjudicatarios de vivienda social. Consideramos que la elección y su compromiso fue fruto del trabajo anteriormente realizado basado en romper las pautas de dependencia con la familia de origen y fomentando la autonomía.

— Se propone al Consejo de Administración del Organismo Municipal de Vivienda la adjudicación, siendo aprobada y por último firman el contrato de alquiler y se trasladan al nuevo domicilio.

Desde los Servicios Sociales de ese organismo también se trabajó con los órganos directivos de la institución esta nueva adjudicación de vivienda, ya que la normativa no prevé los llamados “desdoblamientos”, que consisten en adjudicaciones de vivienda social a nuevos núcleos familiares que se crean a partir del que se ha tenido en cuenta en una primera adjudicación. Para esto se argumentó debidamente nuestro planteamiento y se aportaron informes del resto de profesionales implicados en el caso, apoyando dicha propuesta. Solicitamos la vivienda dentro del mismo distrito argumentando fundamentalmente que este caso no estaba cerrado y que a partir de ahora tendríamos mucho trabajo por hacer.

Conclusiones

Haciendo un resumen del caso expuesto, el recurso de la vivienda, en este caso, ha posibilitado la emancipación de un núcleo familiar que hasta entonces había cohabitado dependiente de la familia extensa. Esto fue posible gracias al alto grado de motivación que mostraron sus protagonistas.

Cuando, con motivo de la valoración para la adjudicación de viviendas de Protección Oficial, se detectan situaciones que no son asumibles por los

Servicios Sociales del Organismo Municipal de Vivienda, lo habitual es la derivación del caso a otros servicios externos. En este caso hemos hecho el esfuerzo de implicar a todos los Servicios Sociales relacionados con la familia, para, por una parte, dar coherencia a la intervención general, y por otra parte, para que la vivienda sea una faceta más de la intervención social con dicha familia.

Estamos hablando de un modelo de trabajo que va más allá del intento de coordinación, que podemos definir como de trabajo en red. Hemos pretendido configurar y estructurar un sistema de atención que se puede identificar claramente, aunque se diferencien los distintos recursos y apoyos que cada servicio representa. Independientemente de las metas que cada servicio se ha marcado colabora para alcanzar un objetivo común, confiando en un reparto de funciones que agilicen su desarrollo y simplifiquen la relación con la familia.

La situación tan común de varios profesionales atendiendo simultáneamente a una misma familia conduce en muchos casos a una vivencia, por parte de ésta, de acoso de profesionales que pretenden ayudar, pero consiguiendo un efecto de invasión.

De este otro modo, la familia entiende la intervención como una sola,

economiza sus propios esfuerzos entendiendo que dialoga con un único sistema de ayuda. Así, se encuentra mejor atendida, participando con mayor confianza en este proceso.

La alianza consolidada en la relación con la familia se proyecta al conjunto de servicios y, al mismo tiempo, sirve como elemento de cohesión entre los propios profesionales.

Según este modelo se previenen posibles incoherencias y paradojas que pudiesen surgir en la relación de la familia con cada una de las instituciones.

Por último, la aportación de informes y valoraciones de profesionales y servicios no habituales en el procedimiento de adjudicación de viviendas, han proporcionado una dimensión psicosocial mayor que la alcanzada por los mecanismos acostumbrados.

Bibliografía

- DU RANQUET, M. (1996). *Los modelos en Trabajo Social. Intervención con personas y familias*. Madrid, Siglo XXI.

Anabel DÍAZ PÉREZ
Trabajadora Social de la Empresa
Municipal de la Vivienda