

# “LOS VALORES SOCIALES VINCULADOS AL ANTIGITANISMO Y SU INFLUENCIA EN EL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES”



---

## TRABAJO DE FIN DE GRADO

**Autor/a:**

REBECA HERNANDO MAGDALENO

**Tutor/a:**

PABLO DE LA ROSA GIMENO

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

CURSO 2020 – 2021

## **ÍNDICE GENERAL**

<b>RESUMEN</b> .....	4
<b>ABSTRACT</b> .....	4
<b>PALABRAS CLAVE</b> .....	5
<b>KEY WORDS</b> .....	5
<b>1.- INTRODUCCIÓN</b> .....	6
<b>2.- OBJETIVOS DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO</b> .....	9
<b>3.- CONTEXTUALIZACIÓN DE LA REALIDAD GITANA</b> .....	10
<b>3.1.- El pueblo gitano a lo largo de la historia</b> .....	10
3.1.1.- <i>Origen y llegada a Europa</i> .....	10
3.1.2.- <i>Hitos de su persecución</i> .....	10
3.1.3.- <i>Conformación de la cultura</i> .....	11
3.1.4.- <i>Posición antagonista</i> .....	12
<b>3.2.- Realidad gitana en España</b> .....	12
3.2.1.- <i>Comienzo de la crisis de convivencia</i> .....	12
3.2.2.- <i>La escuela</i> .....	13
3.2.3.- <i>El trabajo</i> .....	13
3.2.4.- <i>La familia</i> .....	14
3.2.5.- <i>El territorio comunitario</i> .....	14
3.2.6.- <i>Políticas sociales creadas para su integración</i> .....	15
3.2.7.- <i>Discriminación y racismo</i> .....	16
<b>3.3.- Realidad gitana en Europa</b> .....	16
<b>3.4.- Concepción social del pueblo gitano: prejuicios y estereotipos</b> .....	17
3.4.1.- <i>Qué es un estereotipo</i> .....	17
3.4.2.- <i>Estigmas asociados al pueblo gitano</i> .....	18
3.4.3.- <i>Cómo se refuerza la ideología del rechazo</i> .....	18
<b>3.5.- El papel de los medios de comunicación</b> .....	19
<b>4.- REALIDAD INSTITUCIONAL Y PROFESIONAL</b> .....	20
<b>4.1.- La importancia de la política social</b> .....	20
<b>4.2.- El sistema de servicios sociales</b> .....	21

LOS VALORES SOCIALES VINCULADOS AL ANTIGITANISMO Y SU INFLUENCIA EN EL SISTEMA PÚBLICO DE  
SERVICIOS SOCIALES

4.2.1.- Surgimiento .....	21
4.2.2.- Dificultades de su organización y gestión .....	22
4.2.3.- Ámbitos de actuación.....	23
4.2.4.- Recursos y servicios dirigidos a la población gitana .....	24
<b>4.3.- El papel del Trabajo Social .....</b>	<b>25</b>
4.3.1.- Modelos de actuación en los servicios de atención básica .....	25
4.3.2.- Actitud profesional hacia el colectivo .....	27
<b>5.- CONCLUSIONES .....</b>	<b>29</b>
<b>6.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>32</b>
<b>7.- ANEXOS .....</b>	<b>34</b>
7.1.- Grupos de Discusión para la investigación cualitativa .....	34
7.2.- Transcripción del grupo de discusión de profesionales .....	36
7.3.- Transcripción del grupo de discusión de usuarias .....	43
7.4.- Entrevista telefónica .....	47

## RESUMEN

Actualmente, el pueblo gitano se encuentra en una situación de vulnerabilidad social ante situaciones de precariedad cronificadas que pueden derivar en una posición de marginación y exclusión social. Esta realidad viene marcada por un pasado y, a lo largo de este Trabajo de Fin de Grado se va a hacer una aproximación crítica para poder repensar cuál es la dirección hacia la que nos movemos como sociedad y, más concretamente, como profesionales de la acción social.

Se intenta responder, aunque sea de manera aproximada, a esta cuestión: cuáles son los procesos históricos que han derivado en la situación actual; a través de qué mecanismos seguimos perpetuando esta situación de desigualdad como sociedad conjunta; en qué ámbitos afecta a este colectivo en el desarrollo de su vida diaria y en su concepción de la realidad; y, por último, cómo afecta todo esto a la calidad del desarrollo del cuarto pilar del Estado de Bienestar en el que se fundamenta nuestro modelo de Estado.

El antigitanismo es una ideología o forma de pensamiento que se ha venido desarrollando y extendiendo de manera generalizada en la vida social. En el plano personal, económico, cultural, institucional... esta tendencia a tener una predisposición negativa hacia la comunidad gitana se representa o evidencia de muchas maneras, en mayor o menor grado. En muchas ocasiones no se tiene la perspectiva suficiente como para ser consciente de que esto ocurre, o en el caso contrario, se piensa que hay una base real para justificar esa tan perniciosa actitud.

## ABSTRACT

Nowadays, the gypsy community is involved in a situation of social vulnerability due to different situations of cronified precariousness that will eventually develop into a social state of marginalization and exclusion. This reality is tied to a past history, and from now on in this Dissertation its going to be done a criticism about to think the direction in which we are turning forward as a society.

The Dissertation will try to get into an approximation about this question: Which are the historical processes that have influded the actual situation, through which mechanisms we, as a joint society, keep perpetuating this situation of disequality, what are the most affected areas of the daily life and in their coneption of reality of this group, and in the last point, how this lack of perspective affects the fourth support of the spanish Welfare State in terms of quality.

Antigypsyism is an ideology or way of thinking generally developed in the different areas embraced by society. In the social, particular, economic and institutional level, the fact of having a negative idea or disposition of whatever the type of interaction with gypsy

people is strongly present. Society, rarely ever has the ability to be conscious of this occurrence, or when it does, people think that there is a justified reason for it to happen.

## **PALABRAS CLAVE**

Pueblo gitano, antigitanismo, sociedad mayoritaria, intervención social, Sistema Público de Servicios Sociales, asistencialismo, intervención comunitaria, cultura, desconocimiento, vulnerabilidad, exclusión social, Trabajo Social.

## **KEY WORDS**

Gypsy populatios, antigypsyism, major part of society, social intervention, Public System of Social Services, assistancelism, community intervention, culture, ignorance, vulnerability, social exclusión, Social Work.

## 1.- INTRODUCCIÓN

La relación de tensión y tirantez entre la sociedad paya y gitana no es una problemática reciente; la historia ofrece los datos necesarios para poder ver la situación actual con la suficiente perspectiva como para entender los distintos procesos de desigualdad, persecución y marginación que ha sufrido el pueblo gitano y han condicionado su posición actual en la sociedad.

El **objeto** de esta investigación es aproximarse a los procesos estructurales que han influido de manera sistémica en el bienestar de esta parte de la población, hasta el punto de condicionar el mayor recurso formal creado como garantía para atender, entre otros, a este problema: el Sistema Público de Servicios Sociales.

El **interés** en este tema radica en la convicción de la necesidad de entender y presentar que el antigitanismo es un fenómeno que hoy en día sigue estando muy presente en todas las áreas importantes de la vida, por lo que tiene un gran poder para influir negativamente en el bienestar de las personas. A lo largo de este trabajo se pretende demostrar de qué manera se materializa esta ideología del rechazo en el área de la acción social, concretamente en el Sistema de Servicios Sociales y en la labor profesional de los trabajadores sociales a su cargo.

Es necesario que en la disciplina del Trabajo Social existan abordajes críticos acerca de estos aspectos con el fin de deconstruir unos patrones de pensamiento y acción que pueden afectar a la profesionalidad de manera directa, provocando daño e indefensión a las personas con las que se trabaja.

La **estructura** de este Trabajo de Fin de Grado (en adelante TFG) contiene dos partes diferenciadas. En la primera se abordará un resumen de la historia de la comunidad gitana en Europa y en España, el cómo se ha desarrollado dentro de este territorio, la conformación de su cultura, de cuál es su situación social y por qué es de esta manera. En la segunda parte se hará un análisis del surgimiento, evolución y gestión del sistema público de servicios sociales, así como del rol profesional de las personas que en él trabajan y se relacionan con la comunidad gitana, es decir, de los trabajadores sociales como nexo entre los usuarios y dicho sistema, dentro de su papel de interventores.

Este TFG se ha llevado a cabo con el fin de identificar y profundizar en una problemática social determinada. Para ello, se ha seguido una **metodología** basada en la revisión bibliográfica, y en la recopilación y análisis de datos mediante estrategias cualitativas encaminadas a conseguir información perteneciente a la experiencia: grupos de discusión y entrevista telefónica.

La revisión bibliográfica estará fundamentada en una exploración crítica de información e ideas teóricas sobre la temática del trabajo. Ha sido necesario buscar tanto información técnica, teórica e histórica, como perspectivas de personas que hayan vivido o hayan estado en contacto con esta realidad. Por esto, muchas de las fuentes

proviene de entidades organizadas por y para personas gitanas, en las que se lucha por dar voz y sensibilizar acerca de su situación de desigualdad.

Se han consultado recursos bibliográficos de diversa índole y se puede considerar que los más significativos son:

- Informes de la situación en España y en Europa (sobre todo en países como Italia, Portugal, Bulgaria...), para combatir los prejuicios, etc.
- Informes sobre la configuración del Sistema de Servicios Sociales
- Textos en los que se hace un análisis muy amplio sobre la historia y la configuración de la cultura gitana.
- Artículos sobre la opinión profesional de los modelos de actuación que se siguen en España.
- Trabajos académicos sobre la intervención con el colectivo.

Se han explorado estos recursos bibliográficos a partir de su localización en bases de datos en función de las perspectivas concretas que se quisieran encontrar o conocer (relacionadas con la primera parte o la segunda del trabajo). Se ha recurrido a textos en español y en inglés, y en total, se habrán seleccionado alrededor de 15 fuentes de información diferentes.

La recopilación y análisis de datos se sostendrán en la realización de las dos técnicas cualitativas mencionadas anteriormente:

- Grupos de discusión

El fin de los grupos de discusión es el de compartir ideas, visiones y experiencias en grupo sobre las temáticas o preguntas planteadas. Se han realizado dos grupos de discusión. Uno formado por profesionales de diferentes sectores y otro formado por usuarias pertenecientes al colectivo sobre el que gira la temática de este trabajo de investigación. En el grupo de profesionales han participado dos personas pertenecientes al tercer sector (a la entidad de Fundación Secretariado Gitano) y una trabajadora del sector público (CEAS con competencias en un territorio con una gran presencia de personas gitanas). En el grupo de usuarias han participado dos mujeres de etnia gitana con experiencias recientes dentro del sistema de servicios sociales y beneficiarias de los servicios de Fundación Secretariado Gitano.

Ambos grupos fueron presenciales, exceptuando la profesional del sector público, que se unió a través de una llamada telefónica a la reunión. Los dos grupos fueron grabados, tras contar con la autorización de los presentes, en formato de audio para poder ser transcritos. La transcripción de las ideas compartidas en la sesión ha dado lugar a la selección de distintos verbatim, los cuales se han utilizado para acompañar y dotar de mayor significado a la información construida a partir de la revisión bibliográfica.

- Entrevista telefónica

Tras realizar los grupos de discusión, se acordó con una profesional de Cruz Roja una entrevista por llamada telefónica para compartir su visión de esta realidad y de las claves y estrategias que pueden tener éxito a la hora de intervenir con este colectivo. La entrevista telefónica fue abierta y semi-guiada, ya que había dos preguntas en torno a las cuales giró toda la conversación, pero ésta fue avanzando de manera libre. La información compartida ha servido para poder cerrar las conclusiones de una manera coherente y basada en la realidad que se vive desde una perspectiva muy cercana a la problemática social tratada.



## **2.- OBJETIVOS DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO**

- Conocer prejuicios existentes en la sociedad mayoritaria de nuestro país, en relación con el pueblo gitano.
- Relacionar esta ideología con el rechazo y exclusión de las personas gitanas.
- Entender el efecto defensivo de la cultura gitana, provocado por este rechazo mayoritario.
- Identificar cómo ha afectado la imagen negativa del pueblo gitano, al diseño y ejecución de los servicios y prestaciones pertenecientes al Sistema de Servicios Sociales, dirigidos a este colectivo.
- Sensibilizar a la población general sobre éste fenómeno, incidiendo mayormente en los trabajadores pertenecientes a la disciplina de Trabajo Social.
- Potenciar la reeducación de los profesionales de la disciplina de Trabajo Social para cambiar un modelo de trabajo sesgado por prejuicios.

### **3.- CONTEXTUALIZACIÓN DE LA REALIDAD GITANA**

#### **3.1.- El pueblo gitano a lo largo de la historia**

##### *3.1.1.- Origen y llegada a Europa*

En lo relativo a los inicios del conocimiento del pueblo gitano o romaní, se entiende que tiene origen en el noroeste de la India. En el siglo IX, debido a la hostilidad que existía en aquel territorio, el pueblo, contemplado como ancestro de lo que hoy conocemos como pueblo gitano, emprendió el inicio de sus migraciones.

En Europa son conocidos como pueblo romaní; etimológicamente, la palabra romaní viene de *rom*, que, a su vez, proviene de *dom*, cuyo origen hindú tiene el significado de casta inferior que se gana la vida cantando y bailando (Enguita, 1999).

En el siglo XV llegan a lo que hoy se conoce como Europa Occidental y desde entonces, han estado moviéndose por ella.

En España se utiliza la palabra gitano, cuyo origen proviene de la palabra “egipcio”, ya que se piensa que su llegada a España se produjo a través de las costas africanas porque provenían de Egipto (Enguita, 1999).

El pueblo gitano ha sido perseguido y hostigado por todos los lugares por los que ha pasado durante los siglos pasados, y esta ha sido la razón por la que la principal característica de este grupo ha sido el nomadismo basado en una economía de subsistencia.

##### *3.1.2.- Hitos de su persecución*

En España, no es hasta la democratización del sistema político cuando la población gitana deja de sufrir ante legislaciones persecutorias y discriminatorias de manera directa en el plano social. Aunque la consecuencia de estos valores históricos se traduce en la falta de oportunidades y discriminación estructural que existen a día de hoy. Algunos ejemplos de este trato abusivo pueden ser: La Pragmática de Medina del Campo promulgada por los Reyes Católicos, por la que se obligaba a las personas gitanas a vivir en zonas concretas para su control, hubiesen o no cometido algún delito; o La Gran Redada, en la que se ejecuta la orden de Prisión General de Gitanos, por la cual, su persecución se desata (Unión Romaní, 2017).

Acontecimientos como la Segunda Guerra Mundial también pusieron en el punto de mira a la población gitana, ya que, tras el pueblo judío, fue la minoría más perseguida y masacrada. El holocausto acabó con la vida de entre el 25 y el 50 % de las personas de origen gitano de Europa por considerarse “una raza inferior” (United States Holocaust Memorial Museum, s.f.).

### 3.1.3.- *Conformación de la cultura*

La cultura gitana se ha formado a partir de rasgos característicos de todas las sociedades por las que el grupo ha pasado a lo largo de la historia. Como etnia minoritaria, pero reconocida, siempre han tenido un papel propio y residual en cada sociedad, y gracias a su forma de sobrevivir en los márgenes de cada una de ellas, han constituido los rasgos y tradiciones que ahora forman parte de su entramado cultural.

Los oficios tradicionalmente gitanos surgieron a raíz de demandas reales por parte de ámbitos laborales despreciados por los grupos mayoritarios. Esta minoría ha sabido sobrevivir mediante el aprovechamiento de aquellos recursos que las sociedades con las que han coexistido desechaban, sacando el mayor partido y valor a aquello que les ha permitido seguir manteniéndose, aunque fuese en una posición de exclusión social total, que es lo que les ha hecho fuertes como grupo (Enguita, 1999).

En las últimas décadas, el contexto europeo ha estado marcado por el modelo de Estado-Nación; éste se gestiona en base a que, en un territorio concreto, se establecen los límites del poder político y los derechos y deberes de los ciudadanos adscritos al mismo. Esta organización se defiende bajo la premisa de que la población no va a moverse del propio territorio en el que se comparten una cultura y lengua dominantes. La etnia gitana presenta características diferentes que resultan un punto de conflicto con el Estado-Nación al que están sujetos.

El pueblo gitano tiene una cultura y modo de vida propio, una lengua, oficios característicos, etc., que son los aspectos que han contribuido a su permanencia como grupo a lo largo del tiempo, así como a ser el foco de las críticas, los prejuicios, la desconfianza y la discriminación, que también ha sido lo que les ha cohesionado como grupo para su propia defensa y supervivencia.

La lengua caló es ágrafa, no cuenta con patrimonio literario ni ha sido nunca respaldada por el poder político, su difusión siempre ha estado acotada debido a la trayectoria de exclusión y segregación social en pequeñas comunidades de esta etnia, lo que ha servido de barrera para su normalización y aceptación (Enguita, 1999).

Cuanto más homogénea es una nación o territorio en lo relativo a la cultura, más difícil es la aceptación de los grupos minoritarios que poseen características diferentes, lo que implica una mayor facilidad moral para su discriminación.

La cuestión no es decir que el pueblo gitano siempre ha sido nómada, sino el por qué lo ha sido. La diferencia entre el pueblo gitano y otras minorías vulnerables siempre ha sido la necesidad de supervivencia que les somete a la adaptación al grupo mayoritario. El pueblo gitano siempre ha sido nómada y siempre ha estado fuera de un sistema social unificado, aun así, ha sabido subsistir, ha creado herramientas propias y un bagaje cultural muy extenso como mecanismo de defensa ante la explotación y la discriminación de la mayoría. Nunca han necesitado del apoyo de un sistema social porque todas sus necesidades han sido cubiertas por los suyos, la no inclusión siempre les ha merecido la pena a cambio de la libertad, de no ser súbditos de nadie socialmente aceptado como superior. Esto implica conflicto con la sociedad mayoritaria por la dificultad por parte del poder político para su control.

### *3.1.4.- Posición antagonista*

El pueblo gitano siempre ha sufrido el fenómeno del desarraigo allá por donde ha pisado, aunque en la actualidad se haya sedentarizado (s. XIX), no hay nada que le mantenga unido al territorio propiamente dicho, ya que sus lazos provienen de las estructuras familiares, que es la institución más fuerte a la que están adscritos y sobre la que gira todo lo demás. La familia no solo es importante para la provisión de cuidados físicos y emocionales, o para la provisión económica sobre la cual gira el trabajo, sino que es la institución que les protege de la hostilidad del grupo mayoritario, y por esto, la desprotección que ofrece el entorno exterior o sociedad mayoritaria, provoca un efecto boomerang que hace a las personas gitanas refugiarse dentro de su propio grupo, limitando y evitando aún más las intenciones de participar en la sociedad. El cierre étnico ofrece mejores oportunidades y más realistas, ya que evita que sus miembros se embarquen en una competición perdida de antemano, lo que provoca un círculo de desconfianza mutua que agrava aún más la brecha entre el mundo gitano y el mundo payo, donde la minoría es entendida como chivo expiatorio (Enguita, 1999).

Es la historia la que se encarga de organizar y transmitir la información a lo largo del tiempo, si ésta es escrita por las fuentes de poder, es decir, el bando ganador, que es el mismo que ejerce la represión hacia las minorías, la historia que se conoce sobre el desarrollo del país a lo largo del tiempo estará sesgada por gloria, ya que los grupos vulnerables nunca escribirán la suya. Esto explica que sólo se visibilice una cara de la historia, y lo que se conozca referido a la represión desmedida, estará tan desfigurado que será sencillo de banalizar, invisibilizando una vez más a los que llevan sufriendo siglos, haciéndolos directamente culpables de su situación.

## **3.2.- Realidad gitana en España**

### *3.2.1.- Comienzo de la crisis de convivencia*

La industrialización en España provocó, en los años sesenta, un enorme éxodo rural hacia las grandes ciudades por parte de la población general. La población gitana se movió a las grandes ciudades con el fin de la mejora de su calidad de vida, pero sus condiciones siguieron siendo de exclusión, expresadas en asentamientos marginales en los límites de las ciudades (Enguita, 1999).

El cambio a la ciudad hizo aumentar los conflictos sociales de dos culturas coexistentes, pero con una separación marcada; la marginación de la etnia se produjo de manera rotunda en todos los ámbitos que abarca la sociedad, pero desde una nueva perspectiva. Ambos grupos tienen que coexistir sin poner solución a una tensión histórica que de ahora en adelante va a marcar interacciones de conflicto mutuo (Vega Cortés, 1997).

La cara de la población gitana es la de una lucha continua por hacerse hueco en una sociedad en la que no es bienvenida y que, en muchas ocasiones, se ve afectada por las consecuencias directas de esta falta de oportunidades que lleva sufriendo desde sus inicios: pobreza, marginalidad, etc. (Vega Cortés, 1997).

El pueblo gitano no tiene un desarrollo político a sus espaldas, pero sí una serie de normas y leyes que regulan las relaciones entre sus participantes, en base la concepción

comunitaria del bien y del mal, donde la presión social o la concienciación popular es el propio órgano de justicia, contando con agentes que también puedan condenar su incumplimiento (Vega Cortés, 1997).

El reconocimiento de derechos humanos y civiles a las personas gitanas durante la transición española, trajo consigo cambios, pero también, nuevas formas de malestar social. La creación de un Estado de Bienestar garante implicó la responsabilidad de las administraciones públicas para intervenir en situaciones de necesidad. Esta nueva realidad ha hecho que las personas gitanas estén presentes en espacios donde antes sólo había payos. La inclusión territorial del pueblo gitano ha producido mucha incomodidad a la sociedad mayoritaria, ya que, acostumbrados a vivir de manera sesgada, saca a relucir sus prejuicios y racismo al sentir incomodidad por su presencia (Enguita, 1999).

### *3.2.2.- La escuela*

El modelo escolar que tenemos actualmente, se creó a raíz del proceso de industrialización modificando la estructura y organización social, de manera que aquellos aspectos que se valoran en la escuela, son aquellos que se valorarán en la sociedad para poder tener éxito. La idea y utilidad de la escuela es la de proporcionar conocimientos que puedan ser aplicables al entorno laboral, que es sobre el cual va a girar nuestra vida una vez seamos adultos. Además de proporcionar estos conocimientos, enseñan a los niños a desenvolverse en sus relaciones sociales, desarrollar habilidades comunicativas y desarrollar su personalidad de manera indirecta (Enguita, 1999).

Uno de los límites para los niños gitanos resulta ser que el colegio no proporciona el aprendizaje que en muchas ocasiones necesitan los oficios que pertenecen tradicionalmente a esta etnia, sino que este proviene de la participación en el mundo de los adultos. Por parte de esta institución y de sus profesionales no suele haber interés en la participación de los niños y niñas gitanos, ya que se parte de la idea preconcebida de un abandono prematuro y normalmente no se busca su promoción educativa de ninguna forma.

### *3.2.3.- El trabajo*

La enseñanza básica ofrece conocimientos y habilidades necesarias para el desarrollo de cualquier persona aplicables a otras áreas de la vida. Los trabajos actualmente necesitan una gran cualificación que se encuentra en la educación específica.

La sociedad moderna ha experimentado un gran avance tecnológico y una gran estructura organizativa, estos dos aspectos no afectan al modo de trabajo de parte de la población gitana, pero esto no se debe al desempeño de trabajos tradicionales de su cultura, sino a que, tradicionalmente, sus trabajos han formado parte de los ámbitos que la sociedad mayoritaria ha desechado por tener una baja capacidad de promoción o desarrollo social y económico (Enguita, 1999).

*Nosotros también estamos tratando de cambiar el sistema, para nosotros trabajar, y te hablo de una mayoría, es una responsabilidad (Usuaría 1, 21:20).*

La oportunidad de promoción laboral y movilidad social que ofrece el sistema educativo, puede producir el fenómeno del *desclasamiento* (Bourdieu, 1988) que, aplicado a una cultura tan comunitaria como lo es esta, las oportunidades laborales que puedan surgir de la promoción escolar a nivel individual, pueden considerarse como el abandono del grupo. Por lo que, en caso de aprovechar dichas oportunidades, la unión familiar, comunitaria o cultural puede entrar en crisis, incluso llegar a constituir la pérdida de identidad para la persona.

### 3.2.4.- La familia

Uno de los puntos más importantes de diferenciación entre la minoría gitana y la mayoría paya es el desarrollo de la vida en torno a la institución familiar.

Para el pueblo gitano, la familia es el núcleo de conexión más importante, el cual, no solo cumple funciones educativas y de cuidados, sino que, en muchas ocasiones es un agente económico que ofrece apoyo, es la mayor referencia y es la fuente de subsistencia de sus participantes, marcando las relaciones con el entorno en todos los aspectos (Enguita, 1999).

En todas las culturas, el concepto de familia forma una parte importante de la vida de los individuos. En el caso de la cultura gitana, la familia es símbolo de protección, de sustento y de cuidados; el entorno familiar es muy extenso e interdependiente y es el que ofrece la visión del mundo a cada uno de sus miembros. De cara al mundo laboral, el núcleo social familiar es el que, de manera informal, enseña a sus participantes cuál es su lugar y todo lo que necesitan saber para desempeñar aquellos oficios que han servido tradicionalmente de sustento para su cultura.

Bandfield propone el concepto de *familismo amoral* (1958), que expone los fuertes lazos solidarios de las personas gitanas entre los miembros de su familia extensa, mientras existe una actitud de indiferencia o explotación hacia el entorno social que les rodea.

### 3.2.5.- El territorio comunitario

La existencia y funcionamiento de una comunidad como delimitación territorial que ofrece recursos y derechos a nivel social, así como una identidad, necesita una serie de condiciones sociales. Las personas que comparten territorio comunitario aprenden a vivir como comunidad, intercambiando una serie de bienes y servicios de manera recíproca, movilizándose cuando es necesario para la defensa de intereses comunes.

La percepción de lejanía entre grupos sociales coexistentes ofrece una imagen divisoria que se expresa en la diferenciación entre “ellos” y “nosotros”, avalando la falta de empatía hacia el otro grupo, promoviendo actitudes discriminatorias entre ambos, actuando siempre en beneficio del grupo al que perteneces. “Cada medida excluyente

de los payos contra los gitanos ha provocado una medida auto-excluyente de los gitanos frente a los payos y viceversa” (Enguita, 1999, pg 76).

El racismo comunitario hacia los gitanos es una conducta que persiste en la actualidad, y es frecuente observar que se trata a las personas gitanas con una desconfianza preventiva. Como reacción, se puede observar la diferencia entre las relaciones de cooperación existentes entre las personas gitanas, en comparación con la reticencia a colaborar de manera activa con el resto de la sociedad (trato que se da a cambio de trato recibido).

Si a lo largo de la historia la sociedad se ha encargado de marcar los límites que impiden a la comunidad gitana formar parte del total, ¿por qué es sorprendente que el desarrollo vital de este grupo no siga el mismo camino que el creado por y para payos?

### *3.2.6.- Políticas sociales creadas para su integración*

Las primeras medidas creadas para dar respuesta a la marginación y los niveles de exclusión social de las personas gitanas en las ciudades fueron: el cierre de los colegios puente (colegios creados en las zonas marginales dirigidos a los niños gitanos), las políticas de realojamiento (la creación de viviendas sociales integradas en el interior del territorio de las ciudades) y el salario de integración (ingreso mínimo para lograr la subsistencia de las familias gitanas con falta de medios económicos) (Enguita, 1999).

La sociedad mayoritaria no entiende las políticas de discriminación positiva dirigidas al pueblo gitano, porque se parte de una perspectiva conformada a base de privilegios. El punto de partida de una persona gitana y una persona paya dista enormemente, y esto se debe a que esta minoría étnica nace en entornos muy afectados por procesos de exclusión, encontrándose, a lo largo de su vida, con barreras de gran magnitud a la hora de alcanzar cualquier tipo de promoción social.

Se concibe que los recursos empleados en las políticas de integración se malgastan porque no sirven para nada, es decir, que no se va a conseguir nada de lo que se pretende. Cada vez que una intervención no cumple sus objetivos, se refuerza la imagen de las personas gitanas como no merecedoras de ayuda.

Los recursos generados por parte de la Administración no tratan de resolver las diferentes problemáticas sociales que puedan tener las personas gitanas dentro de su contexto étnico y cultural. Se parte del pensamiento generalizado de que estas situaciones están directamente causadas por un contexto que entra en conflicto unilateral con el resto de la sociedad. La política y la acción social dirigida a las personas gitanas no tienen un sentido universal, en el que se entienda que haya tendencias sociales estigmatizantes necesarias de transformar para un desarrollo positivo de este colectivo, sino que se centra en el cambio de la minoría para su adaptación a la mayoría. Esto es lo que contempla el concepto de integración cuando lo que se necesitan son proyectos que abarquen la inclusión (Vega Cortés, 1997).

### *3.2.7.- Discriminación y racismo*

El gobierno y los valores sociales no acaban de entender que la cuestión gitana no se solventa con caridad, sino con igualdad de trato y con una resolución de problemas basado en la justicia social e inclusión, no en la segregación (Vega Cortés, 1997).

La política social dirigida al pueblo gitano, tiene una tendencia a la segregación racial; el sesgo de estos recursos dificulta la promoción social de las personas gitanas dentro del entramado social mayoritario. Esto condena a sus beneficiarios al mantenimiento de unas condiciones de vida precarias, con una base de conformismo pesimista, en cuanto al hecho de alcanzar la movilidad social, y baja autoestima (Vega Cortés, 1997).

El racismo y la discriminación de las personas gitanas traducida en “personas inferiores” “en las que no hay que confiar”, pasa desapercibida a ojos de la mayoría; provoca indiferencia porque no se siente que este grupo forme parte de una todo, lo que les fuerza a vivir exiliados dentro de su propio territorio, al que deberían pertenecer y en el que deberían desarrollarse con el mismo derecho y oportunidades que todos los demás.

### **3.3.- Realidad gitana en Europa**

Respecto a la situación en Europa, no dista mucho de la situación que hay en España, incluso hay países en los que la vulneración de los derechos humanos de la población romaní ha sido crítica hasta hace pocos años. El problema a nivel social es que todos los prejuicios y discriminación que se han atribuido a esta minoría étnica durante tantos años, siguen presentes (Unión Romaní, 2017).

La constante persecución a lo largo de la historia, las leyes que avalaban y promovían su discriminación y la violencia institucional y social hacia este colectivo, ha generado situaciones estructurales de exclusión y marginación social, muy difíciles de combatir, de la cual los estados siguen sin responsabilizarse o tan siquiera tomar conciencia de cuál es la situación real y qué factores han contribuido a ella (Unión Romaní, 2017).

En la mayor parte de los países de Europa, la diferencia entre las condiciones de vida de las personas gitanas y el resto de la población son abrumadoras, poniendo en el punto de mira la dificultad de acceso del pueblo romaní, a los servicios esenciales de cada país.

En 2016, la Agencia Europea de Derechos Fundamentales publicó un estudio reforzando las evidencias sobre la discriminación del pueblo romaní y el antigitanismo, aún presentes en los países europeos.

Aunque a nivel europeo, el pueblo gitano constituye la minoría étnica más presente, el factor común en todos los estados miembro es el hecho de que las condiciones económicas y sociales de esta parte de la sociedad son deplorables. Las instituciones de la Unión Europea ponen el foco de atención en la necesidad de abarcar las cuatro áreas estratégicas que conforman los mínimos vitales y necesarios para la subsistencia de cualquier persona: educación, empleo, vivienda y salud (European Union Agency for Fundamental Rights, 2016).



Aunque se está poniendo sobre el papel la necesidad de actuación ante esta situación, en muchos aspectos, extrema, la realidad sigue siendo difícil para el pueblo gitano. El 80% de las personas gitanas viven por debajo del umbral de pobreza de sus respectivos países, y esto se debe al estado de marginación y falta de oportunidades al que se ven sometidos.

Según lo que se recoge en el estudio citado (European Union Agency for Fundamental Rights, 2016):

- El 41% de las personas gitanas residentes en países europeos se han sentido discriminadas por su origen étnico, al menos una vez, en los últimos 5 años.
- El 44% de la población gitana reside en viviendas en riesgo marcadas por la baja empleabilidad, frente a un 11% del resto de la sociedad.
- En la realización del estudio, se ha buscado la identificación de personas, en edad laboral, empleadas en el último mes. El 57% de personas gitanas se encuentran desempleadas, frente al 30% del resto de la población, según indica la tasa de empleo EU-28 (Eurostat, 2015).
- De media, la tasa de abandono escolar temprano (18-24 años) en Europa es, por parte del pueblo romaní del 71% y por parte del resto de la población del 11%.
- Los sectores donde el pueblo gitano siente una mayor discriminación por su origen étnico es en el de la búsqueda de empleo (16%), y en el contacto diario con servicios públicos y privados como tiendas, transporte público, restaurantes... (19%).

Conocer información veraz y contrastada sobre esta realidad es de gran importancia para tomar una conciencia global sobre los puntos sobre los que queda un gran camino de lucha, ya que hoy en día, la desigualdad sigue teniendo ventaja.

### **3.4.- Concepción social del pueblo gitano: prejuicios y estereotipos**

#### *3.4.1.- Qué es un estereotipo*

Los estereotipos y prejuicios limitan nuestro conocimiento de la realidad, nos ayudan a sistematizar los mapas conceptuales que tenemos sobre la sociedad que nos rodea, sirviendo en muchas ocasiones, como sistema defensivo ante aquellas personas o grupos que preconcebimos con una imagen negativa infundada (Fundación Secretariado Gitano; Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2006).

El problema viene cuando un estereotipo o prejuicio compartido por gran parte de la sociedad no se identifica como tal, sino que se entiende como una parte veraz de la realidad.

La continua exposición a estereotipos asumidos como verdades por parte de una sociedad predominante y en la que reside el poder, puede hacer responder a la minoría de dos maneras, la primera, en forma de auto-marginación y sentimientos de rechazo defensivo hacia la sociedad atacante. La segunda, asumiéndolos y aceptándolos como un sino, debido a la presión social ejercida por el entorno en el que se convive, por carecer de recursos para el cuestionamiento de estos juicios. El efecto Pigmalión o

Profecía Auto-cumplida del autor Robert Merton (1968), expone que las expectativas que los demás tienen sobre nosotros, en este caso sobre un grupo, pueden acabar definiendo el comportamiento de éste. De manera que, si la concepción social sobre las personas gitanas es negativa de manera concreta en ciertos ámbitos, habrá personas pertenecientes a dicho grupo, que actúen tal y como se espera de ellos porque, sin entender cuáles son sus verdaderas capacidades, piensan que esa definición que otorgan los demás, se ajusta a lo que ellos son.

#### 3.4.2.- *Estigmas asociados al pueblo gitano*

Para la sociedad es incomprensible la existencia de personas pertenecientes a esta minoría étnica que no respondan a los estereotipos establecidos. El pueblo gitano lleva consigo una mochila cargada de juicios preconcebidos, por parte de una sociedad que no la comprende y que tampoco intenta conocerla tal y como es; la palabra gitano lleva consigo adjetivos calificativos asociados a la vaguedad, la conflictividad y el delito (Vega Cortés, 1997).

Según este autor, incluso las personas que van un paso más allá e intentan implicarse en acciones que promuevan el desarrollo de este grupo social, lo hacen desde un paternalismo que, en muchas ocasiones, resulta desagradable, ya que sigue situando a las personas gitanas, sea cual sea su situación, en una postura de ignorancia e inadaptación que les hace inútiles dentro de su propia lucha (Vega Cortés, 1997).

Uno de los mayores problemas es la tendencia a mirar al pueblo gitano por encima del hombro, reconociendo su identidad colectiva desde una perspectiva basada en condiciones materiales precarias (Vega Cortés, 1997).

#### 3.4.3.- *Cómo se refuerza la ideología del rechazo*

Si hay personas que encajan dentro del estereotipo, se utiliza para fortalecer su justificación, en cambio, cuando las personas gitanas se salen del rol en el que las ha enmarcado la sociedad, se considera como una excepción insignificante, provocando alegría el concepto de que “se alejen” de lo que para la sociedad mayoritaria constituye “ser gitano”. Las personas gitanas tienen que perder necesariamente la identidad de su pueblo para poder ser reconocidas como personas capaces y competentes ante el resto de la sociedad, lo cual sigue deshumanizándolas, dejando a relucir el racismo estructural, arraigado y normalizado que prevalece en la sociedad paya. El comportamiento negativo se asocia a la etnia y no a la persona en cuestión como individuo único (Fundación Secretariado Gitano; Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2006).

*Nosotros no pagamos las consecuencias de lo que hacen otras personas no gitanas, y en cambio a ellos sí que les pasa” “La gente siempre dice: “pero es que los gitanos también tienen prejuicios hacia nosotros, que también son muy racistas”, y yo digo: “sí, pero ¿qué puestos de poder ocupan? ¿en qué te condiciona a ti?”. Cuando partes de unas relaciones desiguales de poder, a mí particularmente que un gitano sea racista conmigo o que tenga prejuicios*

*sobre mí no me afecta a la hora de conseguir un alquiler, o acceder a un trabajo, etc. (Profesional FSG 1, 38:30).*

### **3.5.- El papel de los medios de comunicación**

En el Código Deontológico del periodismo, aparece el deber de actuar profesionalmente, evitando la discriminación y cualquier tipo de incitación al odio y la violencia, sin aludir de manera despectiva, o con motivos estigmatizantes, las condiciones vitales de una persona que tengan que ver con la raza, el color de la piel, la religión, el origen, el sexo, la discapacidad, etc. (Unión Romaní, 2017). A menudo, los medios de comunicación siguen una línea de discurso eurocentrista, perpetuando los prejuicios y el posicionamiento negativo de la sociedad ante la comunidad gitana, a la que se sigue tachando de criminal por su origen étnico, marcando claras distinciones entre el grupo mayoritario y el grupo minoritario (Unión Romaní, 2017).

Se prioriza el hecho de crear titulares, noticias atractivas para su lectura y un diseño de contenido atrapante, que despierte la emocionalidad del público, aunque resulte totalmente perjudicial para la reputación de una minoría vulnerable que tiene que seguir luchando contra esta estigmatización diariamente. Esta lucha nunca acabará mientras los generadores de opinión pública, como son los medios de comunicación y las redes sociales, sigan tratándoles como eternos antagonistas sin preocupación por la neutralidad de la información, y mucho menos, con aportar una visión significativa de la realidad gitana (Unión Romaní, 2017).

El poco espacio que ocupa el pueblo gitano dentro de los medios televisivos, sirve única y exclusivamente para reforzar los estereotipos que vienen de cómo la sociedad mayoritaria cree que es la realidad gitana, mostrando personajes guionizados y exagerados de tal manera, que rozan lo esperpéntico. No interesa mostrar algo que no sea fiel a lo que las personas que no conocen esta cultura por dentro, creen que es “ser gitano”, sino que lo que llama y lo que vende, es perpetuar la “involución” de este colectivo, reduciéndolo a simples clichés exagerados, y que no representan la cotidianidad de las personas gitanas (Segovia Montoya, 2017).

La lucha contra el antigitanismo para promover una relación y feedback positivo de esta etnia con su entorno social tiene unas líneas de acción estratégicas. Están basadas en el conocimiento de la realidad gitana y su falta de oportunidades por medio de los medios de comunicación, publicaciones de diversa índole, campañas de sensibilización que logren un impacto social, etc. Este tipo de medidas buscan el contacto con el público para ofrecer una visión diferente, mejorando la imagen social de la comunidad gitana, y denunciando públicamente los diferentes tipos de discriminación ejercidos diariamente contra ella, tanto social como individualmente (Fundación Secretariado Gitano).

#### **4.- REALIDAD INSTITUCIONAL Y PROFESIONAL**

##### **4.1.- La importancia de la política social**

Las autoridades locales y regionales son un factor esencial a la hora de combatir el antigitanismo, ya que pueden actuar con el aval de una legislación y como consecuencia, crear planes y programas sociales que sirvan de herramienta para garantizar la igualdad en sus aspectos más concretos.

El conflicto se genera al entender que el poder conlleva responsabilidad, y que en el momento en el que esta ecuación falla, el recurso que puede ser un impulso hacia el cambio, también puede servir para perpetuar la desigualdad en algunos aspectos.

*Sin entrar en intervención profesional pura y dura a mí sí me parece que desde las leyes se contemplan derechos a partir de la contraprestación (Profesional FSG1, 4:27).*

La falta de voluntad política para responder ante la discriminación estructural de un colectivo, ya sea por carencias en conocimiento, competencias o predisposición, construye un nuevo plano de barreras sociales para la inclusión del propio grupo. En un estudio realizado para la identificación del antigitanismo en el marco institucional de los países de la Unión Europea, se han recogido los principales obstáculos en la incorporación de medidas nacionales para combatir este problema en los niveles locales (Carrera, Rostas, & Vosyliuté, 2017):

- Prejuicios hacia el pueblo gitano por parte de los propios representantes locales (72,2%).
- Falta de competencias para combatir la discriminación (50%).
- Falta de responsabilidad por parte de las autoridades locales (50%).
- Falta de presencia de planes gubernamentales en el abordaje de las entidades locales (38,9%).
- Separación entre la realidad de las entidades locales y las entidades estatales (38,9%).
- Miedo a la pérdida de votos (27,8%).
- Las entidades locales están desarrollando sus propios planes y estrategias (27,8%).

Uno de los grandes malentendidos a la hora de desarrollar la actividad institucional, es la falta de conciencia sobre la raíz del problema. Un sistema y unos trabajadores adheridos y criados por él, que no son conscientes de que la desigualdad social del pueblo gitano es una responsabilidad de las autoridades, hace que las políticas sociales y la intervención directa estén mal enfocadas, así como influenciadas por una serie de sesgos compartidos en la sociedad.

*Hay diseños de determinadas políticas públicas que estamos reproduciendo que hacen que las personas actúen de una determinada forma para no*

*perder el derecho a una prestación [...] No creo que sea positivo decir a la gente que si no haces x cosa se te quita el recurso (Profesional FSG 1, 5:50).*

Las claves para que esta situación se transforme desde las diferentes instituciones u organizaciones de poder está en la introducción de cambios en 5 áreas estratégicas (Carrera, Rostas, & Vosyliuté, 2017):

- Incrementar el conocimiento, la educación y la investigación sobre esta realidad y sus posibilidades.
- Mejorar la coordinación entre administraciones y con otras organizaciones que tengan como foco la misma área de actuación, o que tengan repercusión en el colectivo.
- Incrementar el diálogo en el entramado social para fomentar la sensibilización y apoyo social.
- Fortalecimiento de la prevención de las situaciones derivadas de discriminación
- Potenciar la actividad del sistema judicial.

Uno de los grandes problemas en España es el nivel local de actuación, ya que sigue existiendo un gran sesgo de racismo interiorizado que genera mayores dificultades a la hora de remodelar el sistema hacia un nuevo enfoque o perspectiva. Esto afecta tanto a la configuración del sistema de servicios sociales, como a su gestión práctica por parte de los profesionales (Carrera, Rostas, & Vosyliuté, 2017).

## **4.2.- El sistema de servicios sociales**

### *4.2.1.- Surgimiento*

El inicio de un Estado de Bienestar garante trajo consigo el reconocimiento de tres pilares básicos de actuación (salud, educación y seguridad social). Dentro de este modelo de Estado Social no se contemplaba un cuarto nivel, el relativo a la atención a las personas que atraviesan por una necesidad social cuya superación requiere apoyo externo, que, a través de diferentes versiones, ha tenido siglos de recorrido en la sociedad (caridad, beneficencia, filantropía, etc.) (Aguilar, 2014).

El desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales como cuarto pilar del Estado de Bienestar vino acompañado de nuevas realidades sociales (gran presencia de la mujer en el mundo laboral), así como de las nuevas proyecciones de necesidades sociales a largo plazo (envejecimiento de la población). Su recorrido institucional se inició con la aprobación de legislación autonómica en materia de Servicios Sociales, a raíz de la constitución de las diferentes autonomías en España, entre los años 80 y 90 (Aguilar, 2014).

El Sistema de Servicios Sociales tiene algunas dificultades en cuanto a un reconocimiento estable por parte de la opinión pública, debido no tanto a la relativa juventud del sector, ya que de una manera o de otra la acción social siempre ha estado presente en nuestra sociedad, sino al cambio conceptual de ser un nivel residual y asistencialista, para pasar

a ser un pilar garante para toda la ciudadanía con un campo de actuación de carácter universal.

#### 4.2.2.- *Dificultades de su organización y gestión*

El área de la Acción Social es amplio y complejo debido a los servicios y prestaciones de los que se hace cargo, las competencias que tiene, y los sistemas en los que está presente. Esto hace que se creen dificultades en su definición y delimitación, quedando una idea confusa para la ciudadanía y los medios de comunicación de qué son los Servicios Sociales, cuándo entran en acción, y para qué sirven de manera genérica. Esta realidad hace complicada la organización y cooperación con el resto de pilares del sistema.

La organización de los Servicios Sociales está estructurada en dos niveles: básico y específico. El primer nivel, conocido como de atención social primaria, ofrece una atención más generalista en el ámbito público; el segundo nivel está orientado a la oferta de una atención más especializada focalizada en distintos grupos o colectivos de población destinataria; éstos pueden tener titularidad pública, aunque principalmente pertenezcan al Tercer Sector o al Sector Privado.

Uno de los problemas que presenta la organización de la Atención Social Primaria en el ámbito de los Servicios Sociales, es el hecho de estructurar sus capacidades de acción e intervención hacia la demanda del día a día principalmente, sin espacio ni tiempo para la creación de acciones estratégicas y proactivas de prevención de este tipo de situaciones problemáticas. Esto convierte al Trabajo Social en una disciplina meramente asistencialista en lo que se refiere a su metodología actual. La falta de recursos o la necesidad de adecuación a los tiempos marcados en las intervenciones de acción social agravan esta situación.

*Se debería seguir un modelo más orientado a la promoción, un poco más abierto, y menos asistencialista en ocasiones; el problema es que muchas veces estamos sujetas a prestaciones como la RGC que limitan un poco ese movimiento, porque hay que centrarse en cumplir unos objetivos, unos requisitos... (Profesional CEAS, 7:41).*

La configuración del actual sistema de servicios sociales presenta grandes carencias en la creación de objetivos estratégicos y en la profundización en las diferentes dimensiones de respuesta, en función de los grados de necesidad de la población. Esta realidad denota un *déficit cognitivo* del mismo al tener, generalmente, un nivel de conciencia muy débil sobre aspectos esenciales de la realidad con la que trabaja (Aguilar, 2014).

#### 4.2.3.- Ámbitos de actuación

El fin que persigue el Sistema de Servicios Sociales de Castilla y León es el de lograr una cobertura efectiva de las necesidades básicas y sociales de las personas que habitan en el territorio tanto para su subsistencia, como para su promoción social y mejora de la calidad de vida a través de su relación con el entorno social y el acceso a apoyos técnicos, materiales o de recursos. Por esto, hay un mayor desarrollo y focalización pública en lo relativo al acceso a las prestaciones constituidas como esenciales, ya que se contempla como un derecho subjetivo y de obligada atención por parte de la Administración (Junta de Castilla y León, 2011).

Los ámbitos de actuación que abarca el Sistema Público de Servicios Sociales son amplios y generales, aunque la acción social llega a concretarse más en aquellos sectores de la población que tienen una mayor demanda social en un territorio concreto, por lo que la capacidad de atención aumenta, ya que se ve necesaria (en Castilla y León sucede sobre todo con el ámbito de la dependencia).

*Hay determinados colectivos en los que la inversión social en ellos es mucho más socialmente aceptada (Profesional FSG 1, 12:49).*

*Algunos proyectos de intervención comunitaria son caros, tiene que ser una apuesta de una inversión estratosférica. ¿Quién está dispuesto a defender políticamente esa inversión para la comunidad gitana? Porque eso tiene un precio social y político, entonces al final los profesionales llegamos hasta donde llegamos (Profesional FSG 1, 23:42).*

Es difícil lograr la coherencia de un sistema que tiene unas competencias tan amplias y, en consecuencia, un Catálogo de Servicios que garantice en bienestar y calidad de vida en función de unos mínimos, que toque tantas realidades diferentes, de manera unificada. Cada recurso tiene unas condiciones para su puesta en marcha, y todas ellas deben ser congruentes para el total de un catálogo cohesionado. Si esto ya es difícil de compaginar siendo trabajador social, es lógico que las personas que solicitan cualquier tipo de ayuda, se encuentren perdidas ante un mar tan grande de posibilidades condicionadas.

*Muchas veces sí que es verdad que te sientes un poco como en una rotonda dando vueltas sin llegar a ningún destino (Usuaría 1, 10:22).*

Un gran inconveniente es la confusión acerca de las funciones reales de los Servicios Sociales, lo que genera expectativas imposibles sobre la eficacia de este sistema. Se confunden competencias que no pertenecen a este ámbito, y se entiende que los trabajadores en el área de la Acción Social están ahí para ofrecer recursos concretos de cualquier tipo y a corto plazo, acabando ahí su función. Es decir, se tiene una imagen del trabajador social asociada a la mera gestión de recursos, que en algunas ocasiones crea conflicto por no ser inmediata y bajo la demanda exacta de las personas usuarias, y en otras evita el acceso al sistema por la desconfianza que crea la imagen de control que ofrece esta visión de los profesionales.

#### 4.2.4.- Recursos y servicios dirigidos a la población gitana

Las personas gitanas como colectivo globalizado entran dentro de muchos subgrupos específicos, a los cuales se destina un espacio propio dentro de la atención social pública (personas mayores, mujeres, menores, etc.). Mirando la realidad de esta forma, dependiendo de cada situación, existiría la posibilidad de su acceso a la mayor parte de los recursos del Catálogo de Servicios Sociales de Castilla y León.

Partiendo de esta base, el interés de este apartado radica en comprender la realidad gitana como una situación de desigualdad estructural, en la que los elementos básicos en torno a los que gira el concepto de calidad de vida de nuestra sociedad, corren un mayor riesgo en lo relativo a su consecución y permanencia, debido al factor único y exclusivo de la procedencia étnica de este grupo social. Por esto, existen una serie de recursos destinados a personas en riesgo o situación de exclusión social, contemplando diferentes situaciones o causas como condicionantes crónicos o situacionales para entrar a formar parte de un colectivo con mayor riesgo en estos aspectos del desarrollo vital.

*Veo que sólo se hacen cosas específicamente para personas gitanas, y eso no está bien, hay que ir avanzando (Profesional FSG 2, 18:16).*

Los ámbitos que abarcan estos recursos son (Junta de Castilla y León, 2018):

##### - Relativo al Sistema de Servicios Sociales

- Información sobre derechos, prestaciones y procedimientos en tema de servicios sociales.
- Información sobre recursos del sistema de servicios sociales.
- Servicio de información especializada sobre inclusión social.
- Información sobre la Renta Garantizada de Ciudadanía.
- Valoración, orientación, planificación de caso y seguimiento.
- Servicio de valoración, orientación y planificación de caso para la inclusión social.

##### - Económico

- Prestación económica para necesidades básicas de subsistencia en situaciones de urgencia social.
- Renta Garantizada de Ciudadanía.
- Ayudas económicas destinadas a la atención de necesidades básicas.
- Pensión no contributiva de jubilación.
- Subsidio de garantía de ingresos mínimos.

##### - Laboral

- Apoyo técnico para la transición al mundo laboral.
- Servicio de apoyo para la integración socio-laboral de personas en riesgo de exclusión social.

##### - De manutención

- Servicio de distribución coordinada de alimentos.



- Social

- Prevención de las situaciones de exclusión social y desprotección.
- Servicio de acción social comunitaria y promoción de la solidaridad.
- Servicio de apoyo preventivo a la infancia y la adolescencia en situación de riesgo.
- Servicio de apoyo familiar para la inclusión social.
- Conciliación de la vida personal, laboral y familiar.
- Servicio de apoyo para la elaboración de proyectos de vida.
- Intervención técnica de apoyo social.
- Servicio de apoyo técnico para la inclusión social.
- Servicio de atención en centros de día para el apoyo a la infancia y la adolescencia en riesgo.

### 4.3.- El papel del Trabajo Social

#### 4.3.1.- Modelos de actuación en los servicios de atención básica

Aunque se ha ido avanzando en la gestión del rol profesional en el trabajo con la comunidad gitana, identificando aspectos negativos como la forma de trabajo paternalista, que surgió con el inicio de la profesión, sigue habiendo, a día de hoy, multitud de sesgos que hacen difícil la consecución del desarrollo positivo de esta etnia dentro de una realidad más amplia (Rodero, 2016).

Haciendo un análisis de la acción de la atención social primaria y pública dirigida al colectivo de personas gitanas en la ciudad de Valladolid, se ha identificado que, mayoritariamente, se tramitan prestaciones económicas y los servicios a los que acuden están relacionados con las áreas básicas de la vida: la educación y el trabajo, ya que están especialmente vinculados al fomento de la empleabilidad y el apoyo educativo (Martín, 2015).

*Yo creo que nunca te acaban de ayudar del todo, siempre te echan una pequeña mano y si te la echan (Usuaría 2, 9:15).*

*Claro que nos han ayudado, pero el problema simplemente se aplaza un poquito (Usuaría 1, 9:30).*

El modelo de actuación de los trabajadores sociales de atención social primaria gira en torno al Trabajo Social de Caso, poniendo en el eje central de la actuación profesional la individualidad de cada situación que se presente. La individualización de la intervención es uno de los pilares fundamentales sobre el cual se debe desarrollar toda intervención, pero la problemática del pueblo gitano y su gran presencia dentro de los baremos de la exclusión social no es un factor que deba tratarse en exclusiva para cada situación que presenta estas características concretas. Para afrontar esta realidad es necesario priorizar el trabajo en el entorno y con sus participantes, luchar por la sensibilización social y trabajar en el autoconocimiento de las personas de etnia gitana, en su empoderamiento y en la deconstrucción social de prejuicios infundados por el

desconocimiento de ésta cultura. Esto le daría la oportunidad al pueblo gitano de sentirse más cómodo en su territorio de convivencia, sin tener que sentirse alerta o a la defensiva ante una sociedad que basa su interacción en una imagen negativa, lo que sirve de barrera para su inclusión y promoción en la sociedad (Martín, 2015).

El Trabajo Social necesita avanzar con el pueblo gitano en lo relativo a la intervención a nivel grupal y comunitaria, ya que esto refuerza áreas como el empoderamiento grupal y la participación ciudadana, aspectos que rara vez se tocan ya sea por falta de conocimiento sobre su necesidad o por la limitación del tiempo de un sistema que va a toda prisa intentando abarcarlo todo y consiguiendo justo lo contrario (Rodero, 2016).

Actualmente, las personas gitanas cuentan con condicionantes sociales que implican una mayor vulnerabilidad y tendencia a la exclusión social de manera cronificada. Éstos condicionantes vienen derivados de su historia, su posición de antagonistas, la normalización de su situación de desigualdad frente al resto de la sociedad, y a los factores relacionados con el efecto de auto-marginación que ha provocado todo lo anterior. Una problemática con una raíz estructural necesita una atención general y basada en la relación bidireccional con el entorno y la posibilidad y predisposición de acceso a sus recursos formales e informales; la intervención individual es esencial para la cobertura de las necesidades básicas de las personas gitanas, pero el foco de atención debe estar en los procesos que hacen que ésta situación siga manteniéndose en el tiempo, y para esto es necesario reforzar la presencia de modelos de intervención profesional que persigan estos fines.

*Debemos avanzar hacia modelos más de acompañamiento, con todo lo que eso conlleva, que es trabajar porque las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social, debido a esos procesos estructurales, tomen conciencia de su situación y de la necesidad de cambio, pero no como algo impuesto por un tercero, que encima ellos identifican como agente que ha sido un discriminador histórico, sino que tomen conciencia de la necesidad de cambio por el derecho a otras oportunidades y porque lo que está detrás no es una imposición, sino algo consensuado (Profesional FSG, 8:37).*

El principio de interculturalidad es clave en el ejercicio reflexivo de qué es lo que falla o en lo que se debería mejorar. Cualquier programa que se cree para abarcar éste área de trabajo, necesitará la perspectiva que puedan aportar los miembros de esta minoría étnica. No se puede mejorar algo en lo relativo a un grupo social concreto sin la participación del mismo, ya que su perspectiva es clave en este proceso (Rodero, 2016).

La acción social debe estar orientada a promover socialmente el conocimiento y respeto de la diferencia cultural, la mejora de la calidad de vida de una parte determinada de la sociedad es inviable si su promoción social depende de la pérdida de su identidad cultural para conseguir validez o aceptación (Martínez & Belmonte, 2006).

#### 4.3.2.- *Actitud profesional hacia el colectivo*

La base del Trabajo Social es el compromiso en el conocimiento e implicación con la realidad que debemos acompañar en cada momento, para poder servir de figura mediadora, guía y de apoyo dentro de las distintas problemáticas que se dan en una misma sociedad (Martínez & Belmonte, 2006).

Dentro de la atención al pueblo gitano, el Trabajo Social debe tener consciencia de que es una realidad sobre la que tiene que haber una preocupación por conocerla desde dentro, porque en el caso contrario estará sesgada por impresiones prejuiciosas y estereotipadas que la sociedad ofrece en base a un conocimiento superficial de este grupo. Una intervención no generará procesos de transformación duraderos en el tiempo si no hay una preocupación previa por el conocimiento de la situación o fenómeno a abordar en su conjunto. Si a la hora de trabajar no se identifica primero que el pensamiento payo sobre la realidad gitana viene de lo que se cree que son los gitanos desde fuera y no de lo que verdaderamente son por dentro, será muy difícil conseguir resultados positivos, ya que la intervención que se realice no estará ajustada a las condiciones reales sobre las que se necesita trabajar.

Si no hay un cambio en la mirada y una reflexión hacia las problemáticas sociales estructurales que puedan atravesar las personas gitanas, la intervención resultante estará basada en una idea, no en una realidad.

*Nos sentimos mal, como si le estuviésemos robando algo a alguien (Usuaría 1, 6:30).*

Además, si el trabajador social tiene una idea preconcebida y manipulada por su desconocimiento y los clichés sobre cómo va a ser la intervención con personas gitanas, sin preocuparse por conocerlas desde su propia experiencia, nunca podrá fomentar y potenciar las capacidades de estos usuarios, ya que tendrá una predisposición profesional que le hará más difícil poner confianza en el proceso. En consecuencia, el desarrollo de la intervención estará basado en la línea de lo que se espera de los gitanos, y no de lo que realmente son.

*Ellas es como que podían vivir, pero si nosotras hacíamos algo nos lo echaban en cara. Vivíamos acojonadas con las pagas, y te utilizaban la paga para todo. Para las excursiones: si no quería ir porque no me apetecía, tenía que ir porque se metían contigo con la paga; en la manera en la que vestías, en la que comías... por todo te amenazaban con la paga (Usuaría 2, 26:47).*

*Y te sientes como si estuvieses engañando a alguien cuando lo único que estás viviendo, nada más (Usuaría 1, 25:40).*

La imagen social que se tiene por parte de los usuarios sobre los trabajadores sociales es la de “meros gestores de recursos”, algo que puede conllevar sentimientos de frustración por ambas partes. Aunque la labor de un trabajador social abarque muchos más planos que la gestión y tramitación de servicios y recursos, también es consciente

de la alta burocratización a la que está sujeto el Sistema de Servicios Sociales lo que, en muchas ocasiones, deshumaniza el desarrollo de la labor profesional (Rodero, 2016).

*Aquí (Fundación) se nota que te comprenden, sin embargo, la asistente hace las cosas de otra manera. Aquí lo que no sepas te lo explican, se interesan, te ayudan a decirte a donde tienes que ir, a echar el currículum y todo eso. En los servicios sociales no, simplemente te dicen que tienes que hacer una cosa o la otra (Usuaría 2, 18:45).*

*Yo le llegué a decir a una trabajadora social: “de alguna manera nos obligáis a mentir”, porque voy con la verdad en la mesa sobre lo que necesito, pero por cómo veo que me tratan, al final diciendo la verdad no nos quieren escuchar (Usuaría 1, 27:33).*

Se puede identificar en la actitud y desarrollo profesional una tendencia hacia el *statu quo*, ya que es más seguro mantenerse en el sitio o posición que ocupas, en este caso, dentro del plano profesional e institucional. Este mantenimiento en una posición o rol determinado, implica a su vez el nulo cuestionamiento del sistema que te influye y del que formas parte; interiorizándose como buenas las formas de actuación profesional preestablecidas, sin tener una conciencia crítica o predisposición al cambio para mejorar aquellos aspectos que sean necesarios para un desarrollo profesional de mayor calidad hacia los usuarios.

*Si tú no depositas expectativas de cambio en la gente, no va a cambiar. Somos muy conformistas, cualquier cosa nos vale, eso nos hace ser condescendientes y formar parte de esa ruleta de que las cosas sigan como están (Profesional FSG 1, 20:17).*

*El trato que a veces nos dan no es justo ni para nosotros ni para nadie (Usuaría 1, 29:05).*

## **5.- CONCLUSIONES**

Este trabajo de investigación se inició con el fin de identificar y entender una parte de la realidad con la que convivimos de manera diaria y muchas veces inconscientemente: el antigitanismo. A parte de haber podido entender con mayor profundidad los mecanismos de la problemática en sí misma y a grandes rasgos, la finalización del Trabajo de Fin de Grado me ha permitido a mí, como su autora, generar una nueva mirada del mundo, así como seguir construyendo un campo de opiniones personales y actitudes humanas fundamentadas en la realidad y ajustadas a los valores sociales que creo importantes, como el de la justicia social y la no discriminación, de manera que en un futuro pueda verse este trasfondo en mi papel como profesional.

Como principales conclusiones del trabajo, caben destacar las siguientes:

- Partimos de una visión muy pobre de un problema que afecta a tanta gente y del que todos somos parte. El problema del que se habla es la consecuencia final de una tendencia social compartida; el hecho de que las personas gitanas nazcan condicionadas por la desventaja y tengan una mayor propensión a la vulnerabilidad social y a situaciones de exclusión tiene un sentido que no se ajusta ni se puede reducir a la simple frase de “los gitanos no se integran porque no quieren”. Nosotros, como sociedad mayoritaria tenemos una gran influencia en la calidad de vida de esta minoría, puesto que el modelo de sociedad payo es en el que se basa la estructura social actual. El desconocimiento es el que impulsa el distanciamiento entre ambos grupos, y a partir de ahí se generan relaciones de tensión y conflictividad bidireccional con muchos factores interrelacionados, como pueden ser los prejuicios y estigmas entre unos y otros, la desconfianza, el rencor, la automarginación, la actitud defensiva y ofensiva, etc.
- El choque entre las condiciones de vida de un grupo y otro no solo son notables en un país como España, sino que se percibe como tónica general al comparar la situación de nuestro país con otros pertenecientes a la Unión Europea. Esta realidad deja constancia de que hay una problemática que realmente existe, y que si sigue manteniéndose en las distintas sociedades occidentales es porque se necesita cambiar no sólo nuestra mirada sobre ello para poder entenderlo, sino también el foco hacia el que dedicamos nuestra atención para combatirlo.
- Es por esto que la atención social dedicada a este colectivo no está bien enfocada, ya que no parte de la verdadera raíz de la que surgen todas las condiciones que lo hacen convertirse en una problemática social necesaria de atender. La intervención gestionada desde el Sistema Público de Servicios Sociales tiene, hoy en día, ciertas carencias. El punto del que partir puede ser el hecho de que la configuración del propio sistema tiene muchas cosas que mejorar, ya que viéndolo de manera externa y con la suficiente perspectiva, en muchas ocasiones se queda más en el intento que en la acción: los protocolos de actuación ajustados a legislaciones estatales o autonómicas, los tiempos marcados previamente para problemáticas o casos concebidos de una manera generalista, la alta burocratización a la que sí o sí tienen que atenerse los

profesionales para que toda su intervención esté justificada y organizada en función de unos criterios mínimos, etc., hacen que, de manera mecánica, los profesionales acaben actuando con inercia, a lo que se le suma la frustración de no poder abarcarlo todo. La mezcla de todos estos condicionantes afecta más o menos a cada profesional, pero sin duda genera una mayor predisposición a acabar viendo a los usuarios como tareas y no como a personas con sentimientos y situaciones vitales únicas e importantes todas ellas.

En el momento en el que tienes que preocuparte por tantas cosas y tan grandes dentro de unas exigencias nada ajustadas a los recursos disponibles, es entendible que se cree la tendencia profesional de pasar de los pequeños detalles, sin tener todo lo presente que se debería el hecho de que trabajamos con y para personas, y que no tener en cuenta los diferentes matices de la vida de cada uno y de nuestra interacción directa con ellos puede causar un daño profundo que no solo deja marca, sino que condiciona las heridas del futuro.

La atención social de este sector podría considerarse en muchas ocasiones asistencialista, es decir, se consiguen suplir las necesidades básicas y momentáneas de las personas usuarias, pero la intervención, en muchas ocasiones, no llega a trascender de otra forma. Hay una gran falta de prevención, estrategia de actuación que se consigue gracias a conocer de manera profunda una realidad concreta. La sensibilización y la deconstrucción de unos patrones de pensamientos sesgados por estereotipos y prejuicios compartidos en sociedad son procesos a través de los cuales los interventores tienen que pasar para poder ofrecer una atención de calidad, marcada por el acompañamiento y no por el control y la desconfianza.

Hasta este punto, las conclusiones han girado en torno a los aspectos que considero más importantes sobre los que hacer una crítica constructiva, ya que la realidad que se aborda no es de esta manera debido a una cuestión de malas intenciones, sino más bien consecuencias de la desinformación, lo que genera la necesidad de plantear ideas en las que hay que trabajar para construir intervenciones más reales, justas y efectivas. Gracias al desarrollo de este TFG también he podido hacer un proceso de reflexión acerca de las potencialidades con las que cuenta el entorno y que podemos explotar para hacer del Trabajo Social la disciplina en la que depositamos nuestra confianza para lograr las transformaciones que nos imaginamos cuando pensamos en por qué queremos estudiar esta carrera.

- Lo que se necesita como profesionales de la acción social es empezar generar procesos de intervención reales en los que de verdad se crea, en los que se confíe, ya que, en mayor medida de la que nos pensamos, las expectativas que se ponen en un proceso de tal implicación condicionan la trayectoria y los resultados del mismo. Si la persona encargada de dirigir la intervención con una realidad concreta, parte de la base de que se haga lo que se haga no se van a conseguir grandes cosas, en primer lugar, no estará sabiendo utilizar sus herramientas y habilidades como profesional y, en segundo lugar, estará inhabilitando a las propias personas con las que trabaje a la hora de empoderarse y seguir luchando sabiendo que tienen un apoyo firme que les podrá dar el

impulso si en algún momento del trayecto lo necesitan. La pérdida de oportunidad que ello supone es muy grave y lamentable.

- La sensibilización de los agentes interventores no es la única importante y necesaria, ya que, como han transmitido las diferentes profesionales que trabajan en contacto con esta realidad, al final cada uno puede actuar dentro de unos límites concretos e impuestos por la legislación vigente. Si las instituciones no toman conciencia de la necesidad del cambio de perspectiva a la hora de enfocar los procesos de intervención, la necesidad de atención, etc., poco se podrá hacer desde el campo de trabajo con la suficiente relevancia como para iniciar un cambio real en las estructuras y dinámicas que caracterizan nuestra sociedad.
- La intervención comunitaria es una forma de trabajar con la realidad que sí que se adapta a las necesidades de promoción del pueblo gitano. La mayor limitación en cuanto a sus posibles necesidades sociales, en lo relativo a la alta vulnerabilidad frente a la exclusión social, es la lejanía y las relaciones de tensión existentes con la sociedad paya, lo que inevitablemente conlleva a la pérdida de oportunidades a la hora de relacionarse de manera positiva con el entorno y sus participantes, situación que agrava las condiciones de desprotección que es más posible que sufra esta parte de la población.

A modo de cierre y bajo mi perspectiva como futura trabajadora social, me gustaría añadir que no hay nada más enriquecedor ni que más valor tenga dentro de la actividad profesional y en la vida personal en general que estar abiertos a seguir conociendo. Abandonar la actitud paternalista y de superhéroes para permitirnos ir aprendiendo con y de la realidad a medida que se transforma, para crecer con las personas con las que trabajamos, que nos enseñan día a día lo que es la vida y de qué maneras puede enfrentarse uno a ella es necesario si queremos dirigirnos al futuro laboral con la pasión que generará calidad en aquello que hagamos.

## 6.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M. (2014). *Apuntes para un replanteamiento de los Servicios Sociales de España*. Universidad de Barcelona. Barcelona: Fundación Foessa. Obtenido de [http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/documentos\\_trabajo/04112014\\_034343\\_2219.pdf](http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/documentos_trabajo/04112014_034343_2219.pdf)
- Carrera, S., Rostas, I., & Vosyliuté, L. (2017). *Combating Institutional Anti-Gypsyism. Responses and promising practices in the EU and selected Member States*. Bruselas: Centre for European Policy Studies. Obtenido de <https://www.ceps.eu/ceps-publications/combating-institutional-anti-gypsyism-responses-and-promising-practices-eu-and-selected/>
- Castaño, M. d., Carrillo, C., Martínez, M. E., Arnau, J., Ríos, M. J., & Nicolás, M. D. (2017). *Guía Práctica de Grupos de Discusión para Principiantes*. Guía, Universidad de Murcia, Murcia. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/54260/3/GU%c3%8dA%20PR%c3%81CTICA%20DE%20GRUPOS%20DE%20DISCUSI%c3%93N%20PARA%20PRINCIPIANTES.pdf>
- Enguita, M. F. (1999). *Alumnos gitanos en la escuela paya. Un estudio sobre las relaciones étnicas en el sistema educativo* (Primera ed.). Barcelona, España: Ariel S.A. Obtenido de <https://issuu.com/enguita/docs/alumnos-gitanos-en-la-escuela-paya>
- Equipo de Unión Romaní. (2017). *¿Periodistas contra el racismo? 2017*. Obtenido de [unionromani.org: https://unionromani.org/periodistas-contra-el-racismo/periodistas-contra-el-racismo-2017/](https://unionromani.org/periodistas-contra-el-racismo/periodistas-contra-el-racismo-2017/)
- European Union Agency for Fundamental Rights. (2016). *Second European Union Minorities and Discrimination Survey. Roma - Selected findings*. Obtenido de [https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/fra-2016-eu-minorities-survey-roma-selected-findings\\_en.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2016-eu-minorities-survey-roma-selected-findings_en.pdf)
- Fundación Secretariado Gitano. (s.f.). *Imagen Social*. Obtenido de [sensibilizaciongitanos.org: https://www.sensibilizaciongitanos.org/hablamos-de-imagen-social/](https://www.sensibilizaciongitanos.org/hablamos-de-imagen-social/)
- Fundación Secretariado Gitano; Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2006). *Guía Dosta! Para combatir los estereotipos sobre la comunidad gitana*. Guía, Madrid. Obtenido de [http://www.injuve.es/sites/default/files/Guia\\_Dosta.pdf](http://www.injuve.es/sites/default/files/Guia_Dosta.pdf)
- Junta de Castilla y León. (2018). *Catálogo de Servicios Sociales de Castilla y León. Propuesta de actualización 2018*. Catálogo. Obtenido de [https://serviciosociales.jcyl.es/web/jcyl/binarios/68/297/Cat%C3%A1logo\\_de\\_](https://serviciosociales.jcyl.es/web/jcyl/binarios/68/297/Cat%C3%A1logo_de_)



Servicios\_Sociales\_propuesta\_de\_actualizaci%C3%B3n\_2018.pdf?blobheader=application%2Fpdf%3Bcharset%3DUTF-8&blobheadername1=Cache-Control&blobheadername2=Expires&blobheadername3=Si

- Martín, L. (2015). *Trabajo Social con el colectivo gitano en España y Valladolid*. Valladolid: Universidad de Valladolid. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/211097959.pdf>
- Martínez, M., & Belmonte, A. (2006). *Discúlpeme...soy gitano (Reflexiones de una Trabajadora Social paya)*. Ourense: Ayuntamiento de Ourense. Obtenido de <https://papiro.unizar.es/ojs/index.php/ais/article/view/471/464>
- Rodero, A. (2 de Febrero de 2016). El Trabajo Social y lo gitano. *Amarí*. Obtenido de <http://www.amarirevista.com/2016/02/02/el-trabajo-social-y-lo-gitano/>
- Segovia Montoya, A. (7 de Abril de 2017). Historia de un estereotipo que evoluciona. *Amarí*. Obtenido de <http://www.amarirevista.com/2017/04/07/historia-de-un-estereotipo-que-evolucion/>
- United States Holocaust Memorial Museum. (s.f.). *El genocidio de los roma europeos (gitanos), 1939-1945*. Obtenido de Holocaust Encyclopedia: <https://encyclopedia.ushmm.org/content/es/article/genocide-of-european-roma-gypsies-1939-1945>
- Vega Cortés, A. (13 de Febrero de 1997). *Los gitanos en España*. Obtenido de [unionromani.org](https://unionromani.org): <https://unionromani.org/los-gitanos-en-espana/>

## **7.- ANEXOS**

### **7.1.- Grupos de Discusión para la investigación cualitativa**

El objetivo de los grupos de discusión será conocer puntos de vista diferentes sobre el diseño y gestión del sistema público de servicios sociales y de la intervención social en la atención primaria, en el área del riesgo o situación de exclusión social que viven las personas gitanas de manera estructural. desde una perspectiva técnica por parte de profesionales cualificados en el área de lo social, y desde una perspectiva personal, en función del concepto o experiencias personales de algunos de los usuarios de FSG.

Serán grupos de 2 o 3 personas en los que, en función del objetivo, se plantearán unas preguntas concretas de respuesta libre, en un espacio en el que haya intercambio de ideas, expresión libre y respeto mutuo.

Las bases de estas dos reuniones serán la libertad de expresión sin juicios y el completo anonimato y protección de datos. Las reuniones se grabarán en formato de audio para poder utilizar de manera apropiada la información que se recoja. No aparecerá el nombre de nadie; solo importará la visión de la realidad institucional que puedan aportar bajo su experiencia laboral o personal (pudiendo incluir citas textuales que no comprometan la identidad de nadie).

Yo, Rebeca Hernando Magdaleno, alumna de cuarto curso de Trabajo Social, me comprometo a cumplir con lo expuesto anteriormente.

#### **Grupo de discusión 1: profesionales pertenecientes al Sector Público y al Tercer Sector**

Se busca hablar de manera crítica sobre el sistema de servicios sociales, y la intervención profesional de los trabajadores sociales con el colectivo de personas gitanas. Desde diferentes puntos de vista, aportando críticas constructivas y distintos enfoques del tema a tratar.

- ❖ ¿Qué modelo de intervención profesional se sigue en las entidades del tercer sector en las que trabajáis?
- ❖ ¿Conocéis la metodología de trabajo del sector público? ¿Cambiaríais algo de ella?
- ❖ ¿Qué modelo de actuación siguen los trabajadores sociales de CEAS? ¿Consideráis que es el más adecuado para trabajar en la atención primaria?
- ❖ ¿Pensáis que el diseño y ejecución de los servicios públicos dirigidos a combatir la exclusión social del pueblo gitano puede abarcar los objetivos que persigue?
- ❖ ¿Qué aportaciones puede ofrecer la intervención comunitaria? ¿Está más desarrollada en el tercer sector o en el sector público? ¿Por qué?
- ❖ ¿Cuáles son las principales barreras a las que te enfrentas a la hora de lograr la inclusión de las personas gitanas en la sociedad?
- ❖ Bajo vuestra experiencia, ¿cuáles son los puntos clave para conseguir resultados positivos en la intervención con personas o familias gitanas?

**Grupo de discusión 2: personas usuarias de FSG**

En base a experiencias vitales, se busca entender la imagen de los servicios sociales por parte de personas gitanas, así como de los trabajadores sociales, pudiendo identificar sesgos en base a prejuicios estructurales hacia el colectivo.

- ❖ ¿Habéis tenido contacto con los servicios sociales? ¿Os han dejado un buen o mal sabor de boca? ¿Veis útil la existencia de este tipo de recursos para situaciones de necesidad?
- ❖ ¿Los servicios o recursos que os han concedido han resuelto el problema que teníais de manera completa?
- ❖ ¿Habéis tenido trato con alguna trabajadora social? ¿Os ha ayudado en lo que necesitabas? ¿Creéis que es bueno que existan figuras como la de los trabajadores sociales?
- ❖ A lo largo de la intervención, ¿os sentisteis comprendidos por el/la profesional?
- ❖ ¿Alguna vez habéis sentido que teníais que esconder cosas de vosotros mismos en la intervención para que no os trataran de una forma diferente?
- ❖ ¿Alguna vez os han faltado al respeto a vosotros o a vuestra cultura?

## 7.2.- Transcripción del grupo de discusión de profesionales

**MODERADORA: ¿Qué modelo de intervención profesional se sigue en las entidades del tercer sector en las que trabajáis?**

**PROFESIONAL FSG 1:** En el caso de FSG se apuesta por un enfoque de promoción en diferentes áreas. No es un enfoque asistencialista, se intenta que tampoco sea punitivo. Desde hace poco se ha incorporado de manera transversal un enfoque dirigido a los derechos, a la hora de dirigir las metas y el trabajo de la entidad. (Min 1:52)

**MODERADORA: ¿Conocéis la metodología de trabajo del sector público? ¿Cambiaríais algo de ella?**

**PROFESIONAL FSG 1:** Opinar a veces implica generalizar desde el desconocimiento, partiendo de la base de que creo que tenemos prejuicios los unos contra los otros (sector público y tercer sector de acción social). Al final, lo que tenemos en común son los participantes, pero no nos coordinamos suficientemente. Si un trabajador social del tercer sector o de CEAS se deja guiar por lo que le dice el participante, siendo esa la única información que recibe, se acaba distorsionando la realidad. Sin entrar en intervención profesional pura y dura a mí sí me parece que desde las leyes se contemplan derechos a partir de la contraprestación. (Min 4:27)

**MODERADORA: ¿O sea, un modelo más asistencialista y con menos proactividad dirigida al antes, sino con una focalización en el después?**

**PROFESIONAL FSG 1:** Más condicionado. A mí personalmente me parece que hay diseños de determinadas políticas públicas que estamos reproduciendo que hacen que las personas actúen de una determinada forma para no perder el derecho a una prestación (sistema punitivo) (ej: llevar a los niños al colegio porque si no les quitan la paga). Ese tipo de medidas no favorecen que las familias gitanas den valor a la educación si lo que se respira en el resto de los actores de la intervención es eso. No creo que sea positivo decir a la gente que si no haces x cosa se te quita el recurso; enfocándolo a cómo están diseñadas determinadas normas del sistema. El derecho a tener un empleo digno es superior al derecho a recibir una prestación social, entonces hay que plantearlo a la inversa: tienes que trabajar, tienes que estudiar, tienes que activarte porque te mereces algo más que esto. (Min 5:50)

**MODERADORA: ¿Qué modelo de actuación siguen los trabajadores sociales de CEAS en relación con la población gitana?**

**PROFESIONAL CEAS:** Sí que es verdad que el modelo que seguimos en intervención social debería ser menos asistencialista en ocasiones

Sí que es verdad que se debería seguir un modelo más orientado a la promoción, un poco más abierto, y menos asistencialista en ocasiones; el problema es que muchas veces estamos sujetas a prestaciones como la RGC que limitan un poco ese movimiento, porque hay que centrarse en cumplir unos objetivos, unos requisitos... A veces hay que realizar una labor casi más de control que de promoción como te gustaría hacer. Aun

así, aparte de nosotras (UTS) también hay más profesionales, como los que están en el programa de animación, y desde ahí sí se intenta trabajar con estos colectivos de otra manera (orientada a la promoción). (Min 7:41)

**PROFESIONAL FSG 1:** Yo es que creo que hay un fuerte componente de fiscalización a veces. O avanzamos hacia modelos más de acompañamiento, con todo lo que eso conlleva, que es trabajar porque las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social debido a esos procesos estructurales tomen conciencia de su situación y de la necesidad de cambio, pero no como algo impuesto por un tercero, que encima ellos identifican como agente que ha sido un discriminador histórico, sino que tomen conciencia de la necesidad de cambio por el derecho a otras oportunidades y porque lo que está detrás no es una imposición, sino algo consensuado. En este tema aún queda mucho por avanzar y a veces creo que por nuestra manera de trabajar a veces se nos vuelve en contra. (Min 8:37)

**PROFESIONAL CEAS:** Depende de la manera de trabajar de cada una, pero muchas veces está ligado a la propia institución, y a la normativa, ya que limitan mucho la manera de actuar, y más en un CEAS, donde el margen de trabajo con una persona está muy limitado. No sé si vosotras habéis participado en el programa PAC, porque ahí el modelo de actuación era centrado en la persona, más abierto a la promoción, y si se pudiese extrapolar al día a día, sería lo más adecuado. (Min 9:35)

**PROFESIONAL FSG 1:** Claro, lo que ocurre es que como metodología yo creo que todos los profesionales compartimos que es positiva, pero se cae desde el punto de vista de que no es sostenible en la realidad con el volumen de participantes que tenéis, los casos asignados (incapacidad del sistema por falta de tiempo y recursos), entonces yo creo que se ha quedado en una declaración de buenas intenciones. Está dirigido a capacitar a las personas, a que su proyecto vital sea definido por ellas mismas y no por un tercero, pero también es verdad que ese modelo lleva mucho tiempo con el que no se cuenta en realidad. (Min 10:24)

**MODERADORA:** Este programa que estáis explicando ahora yo lo asemejo mucho al modelo de intervención que se nos enseña en la universidad dirigido a la tercera edad, en el que se prima el proyecto de vida, cumplir con los deseos de la persona, etc. Por lo menos en la universidad nos lo exponen continuamente, entonces realmente, aunque ese tipo de intervención es muy costoso, si que se logra dirigir más a unos sectores de la población que a otros. Existe un mayor grado de concienciación sobre que las personas mayores necesitan vivir su vida como quieran y no ser personas “inútiles”, pero a lo mejor no hay tal grado de consideración con colectivos como el de la etnia gitana sea por lo que sea: falta de tiempo, falta de recursos... Y también, que es una de las cosas que yo estoy defendiendo en este TFG, porque sin darnos cuenta tenemos muchísimos prejuicios interiorizados y nos pensamos que son verdades absolutas sin preocuparnos de conocer la verdadera realidad. Todo el mundo se cree con derecho a hablar, aunque no conozcan a una sola persona gitana, de cómo son, cómo actúan y por qué son así; y todo con referencias negativas. Esta es una realidad que, o estás en contacto con ella, o

trabajas con ella, o no conoces, pero todo el mundo se cree con la potestad de “conocer”, de enjuiciar y de saber más que nadie.

**PROFESIONAL FSG 2:** Sí, yo eso lo comparto

**PROFESIONAL FSG 1:** Y luego es verdad que también hay determinados colectivos en los que la inversión social en ellos es mucho más socialmente aceptada, frente a otros, y yo voy a poner un caso, pero se ve claro: Nosotros creo que a nivel técnico tenemos buena capacidad, y cuando hay convocatorias de empresas o de obras sociales de responsabilidad, en las que votan empleados y el público en general, siempre llegamos a la final, pero nunca ganamos. La cosa es que la llegada a la final la valora un comité técnico, desde el punto de intervención profesional este proyecto está bien redactado, tiene buenos objetivos, está bien formulado..., ahora, tú lo lanzas en una votación popular y no conozco ninguno que hayamos ganado. ¿Por qué? Porque competir frente a causas socialmente más aceptadas o con un mayor nivel de compromiso (discapacidad, tercera edad, infancia). Al final lo único que pone de manifiesto es que arrastramos una situación que históricamente no avanza en la medida en la que a todos nos gustaría, y esto es una responsabilidad de todos. (Min 12:49)

**MODERADORA:** Sí, que es cosa de todos y que la responsabilidad no recae solo en las personas que trabajan con este colectivo, sino que debería ser a nivel global.

**MODERADORA:** ¿Consideráis que hay un porcentaje relevante de intervención comunitaria de manera generalizada en la atención pública?

**PROFESIONAL CEAS:** Lo ideal sería llevar a cabo una intervención más individualizada: poder tener varias entrevistas con una persona, valorar sus inquietudes y poder hacer un proyecto y un seguimiento con ella; yo creo que la intervención tendría que ir en ese camino, y ahora para poder hacer eso queda mucho por recorrer.

**MODERADORA:** ¿Hay un porcentaje relevante de intervención comunitaria en la atención pública?

**PROFESIONAL CEAS:** Creo que por parte de los programas de animación sí que se intenta hacer todo lo posible, lo que más falla puede ser la parte más de seguimiento desde el CEAS, y que todos los programas se pueden mejorar, pero considero que sí que se hace un trabajo adecuado. (Min 16:02)

**PROFESIONAL FSG 2:** Perdona, yo no creo que en todos los CEAS actúen igual. Lo que yo conozco de las actividades de intervención comunitaria dejan mucho que desear, y la intervención directa a familias también. Yo soy gitana, y he visto cosas que me han sorprendido muchísimo, y llevo viviendo en la misma zona 30 años. Yo creo que habría que hacer muchísimas más cosas para mejorar, y yo he propuesto cosas en el colegio para que los niños gitanos mejoren sus relaciones de ocio y de todo. (Min 16:44)

**MODERADORA:** ¿Consideras que no se hacen cosas suficientes o que las cosas que se hacen no se hacen bien?

**PROFESIONAL FSG 2:** He llamado al CEAS para proponer muchas actividades chulas para el grupo de mujeres gitanas, y me dice la trabajadora social: “es que no salen del barrio”. A ver, no salen del barrio porque tú no te lo propones, le dije: “Tú eres la monitora y tú eres la que lleva las actividades. Tú dices que hay esto y tienen que salir del barrio, como con los niños”. Un niño de 5 años no sabe que existe Valladolid porque no sale del barrio. En los colegios ceden y no ponen normas firmes que se tengan que cumplir. Si desde el colegio no se le hace seguir una rutina marcada, cómo va a saber el día de mañana lidiar con sus responsabilidades. “Es que en su casa no trabaja nadie”, bueno vale, hasta ahí llegamos, pero vuestro deber es educar a los niños para que el día de mañana no hagan lo mismo que sus padres. Yo lo veo así y en este tema veo que solo se hacen cosas específicamente para personas gitanas, y eso no está bien, hay que ir avanzando. (Min 18:16)

**PROFESIONAL FSG 1:** Yo me muevo mejor en empleo, pero en general, lo que sí que identifico es que se es poco ambicioso con la comunidad gitana, entonces cuando no se depositan expectativas en alguien se es muy poco ambicioso. Creo que al final, los servicios, las actividades, los proyectos de desarrollo comunitario son tan poco ambiciosos que acaban pasando factura. Si tú no depositas expectativas de cambio en la gente, no va a cambiar. Somos muy conformistas, cualquier cosa nos vale, eso nos hace ser condescendientes y formar parte de esa ruleta de que las cosas sigan como están. (Min 20:17)

En general sí que identifico que las cosas se hacen como “departamentos estancos”, uno lleva ocio y tiempo libre, el otro lleva intervención familiar, el otro empleo, pero no hay una coordinación ni un proyecto de desarrollo comunitario ambicioso, o que plantee algo como un todo. No podemos decir a una persona que viene a pedir ayuda que es que las competencias están transferidas; a la gente le da igual dónde estén las competencias; vale tus funciones tienen un límite, pero parte de tus funciones también es favorecer el tránsito, coordinarte con otros profesionales. A veces entramos en una competición absurda por plantear actividades cuando sería más interesante plantearlas de otra manera. (Min 21:07)

Supongo que cada profesional tiene un espíritu y dentro de sus valores puede ser más transgresor, más o menos disruptivo... pero al final yo creo que sí que hay cierta inercia que te lleva a decir: “bueno”, porque también hay muchos procedimientos profesionales que pelean y defienden, pero se encuentran con muchas trabas. (Min 23:02)

**MODERADORA:** También entiendo que una gran traba es el tener que atenerse a una normativa, ley, requisitos...

**PROFESIONAL FSG 1:** A unos procedimientos... Luego creo que algunos proyectos de intervención comunitaria son caros, tiene que ser una apuesta de una inversión estratosférica. ¿Quién está dispuesto a defender políticamente esa inversión para la comunidad gitana? Porque eso tiene un precio social y político, entonces al final los profesionales llegamos hasta donde llegamos. (Min 23:42)

**MODERADORA:** Claro te encuentras con muchas trabas que te dicen “hasta aquí”, pero también hay situaciones en las que no se pelea.

**PROFESIONAL FSG 1:** Por supuesto, hay mucha gente que está muy acomodada en esa situación, y también influye que muchas veces uno piensa que su realidad es la realidad que hay ahí afuera. (Min: 24:40)

Si tu realidad es la realidad de un CEAS, también puedes chocar con la realidad del tercer sector. El que trabaja con un perfil más de exclusión dentro de la comunidad gitana piensa que toda su realidad es así, en vez de entender que esa es una parte de la realidad que percibe el profesional por el lugar en el que trabaja, sabiendo que más allá de sus funciones existen otras realidades diferentes.

**PROFESIONAL CEAS:** Además creo que la realidad puede ser muy diferente dependiendo del barrio del que se trate, al final todo influye.

**PROFESIONAL FSG 2:** Yo creo que aun así hay que promover la promoción, y que no haya una familia estancada 20 años dentro de los servicios sociales. Al principio hay que llevarles de la mano, hay que darles las ayudas sociales que necesiten, pero luego que vuelen. Yo empecé con un grupo de mujeres que ahora se han convertido en apoyos para seguir realizando esos grupos. Ha habido un cambio, una evolución, y ahora me ayudan a hacer lo que ellas recibieron en su momento.

**PROFESIONAL FSG 1:** Ese es nuestro enfoque como entidad, nosotros prestamos servicios específicos en una fase de transición, apostando por pasar de lo específico a lo transversal. Buscamos el acceso normalizado a recursos generalistas, sin monopolizar los ámbitos de participación activa de las personas gitanas. Servimos de pasarela.

**PROFESIONAL FSG 2:** El objetivo es que cambien su situación a través de sus propios medios.

**PROFESIONAL FSG 1:** Eso también es ciudadanía, el hecho de saber identificar recursos y herramientas propias. La comunidad gitana tiene que empezar a estar presente en la política y sus actos sociales, tiene que entender cómo es un proceso político, qué es lo que están votando... Y eso es depositar expectativas en ellos porque a cualquier persona si se le explica lo entiende, y si no lo entiende tendrás que revisar cómo lo explicas. Y cuando hay cosas que no se entienden, ya sea por el proceso, por el lenguaje, etc., eso condiciona. (Min 29:44)

**PROFESIONAL FSG 2:** Yo veo como eso pasa, hay una usuaria a la que prácticamente tengo que llevar de la mano, aunque ya haya conseguido superarse en muchas cosas, pero poco a poco dejaré que despegue.

**PROFESIONAL FSG 1:** Isabel, yo no sé qué pensarás acerca del tema de la pandemia y la digitalización prácticamente impuesta por motivos sanitarios, que seguramente se quede así, supone casi un retroceso para mucha gente.

**PROFESIONAL CEAS:** Si, de hecho, desde aquí cuando se han iniciado de nuevo los programas de animación, una de las cosas que se ha priorizado es todo el tema de las



tecnologías (crear una cuenta de correo, saber descargar un PIN de internet para poder hacer la declaración de la renta, etc.).

**MODERADORA:** Bajo vuestra experiencia, ¿cuáles son los puntos clave para conseguir resultados positivos en la intervención con personas o familias gitanas?

**MODERADORA:** En base a lo que se ha dicho antes y en relación con las medidas que se toman para la atención comunitaria de personas gitanas, ya que lo que existe actualmente está dedicado solo a personas de ésta etnia, y así no se promueve la inclusión. La sociedad sigue desinformada, y se transmite un mensaje indirecto de que el problema de que sufran situaciones de discriminación es responsabilidad suya y son ellos los que tienen que seguir haciendo un esfuerzo extra para no quedarse atrás.

Las personas gitanas continuamente tienen que demostrar que son mejores de lo que las personas payas piensan de ellos, mientras que el resto de la sociedad no tiene por qué hacerlo.

**PROFESIONAL FSG 1:** Igual que nosotros no pagamos las consecuencias de lo que hacen otras personas no gitanas, y en cambio a ellos sí que les pasa. Yo siempre digo, hay algo que es muy diferente, la gente siempre dice: “pero es que los gitanos también tienen prejuicios hacia nosotros, que también son muy racistas”, y yo digo: “sí, pero ¿qué puestos de poder ocupan? ¿en qué te condiciona a ti?”. Cuando partes de unas relaciones desiguales de poder, a mí particularmente que un gitano sea racista conmigo o que tenga prejuicios sobre mí no me afecta a la hora de conseguir un alquiler, o acceder a un trabajo, etc. Entonces estas relaciones desiguales de poder hacen que a mí no me afecte en nada los prejuicios que los gitanos puedan tener hacia los payos. (Min 38:30)

**MODERADORA:** Es lo que digo, que obviamente no lo justifico, pero sí lo puedo llegar a entender. Entiendo que alguien no sea amable con una sociedad que permanentemente le está rechazando por ser quien es. Hay que trabajar mutuamente, no se puede pedir todo a una parte, y en cambio la otra estar totalmente libre de responsabilidad. Se necesita sensibilización, se necesita conocimiento, se necesita aprender a ser consciente de pensamientos que hemos interiorizado y de los que nos tenemos que deconstruir como sociedad.

**PROFESIONAL FSG 1:** A mí un tema que me preocupa es el bajo nivel de participación de la población gitana, ya que eso hace que no puedan defenderse en el momento en el que se lanzan mensajes racistas y contrarios a la realidad. Una organización externa nunca tendrá la misma legitimación social que los propios integrantes del grupo. Se necesita un posicionamiento más contundente para poder defender de manera activa sus derechos. Al final lo que quieren es vivir tranquilos, y si tú has logrado un estándar de vida cómodo, para qué quieres más complicaciones, pero es casi un deber moral implicarte y comprometerte en que otras personas no sean víctimas de la discriminación. (Min 40:45)

**PROFESIONAL FSG 2:** También pueden tener miedo a verse señalados y prefieren pasar desapercibidos en muchas ocasiones.

**PROFESIONAL FSG 1:** Pero al final eso no ayuda a que la situación cambie, aunque entiendo que es legítimo; quién quiere someterse a un proceso que pueda complicarles la vida diaria, por eso las personas gitanas acaban pasando de algunos comentarios que tienen que escuchar todos los días, por motivo de supervivencia. Es un desgaste emocional constante. (Min 41:56)

Yo por ejemplo no tengo esa capacidad de autocontrol, no sé cómo reaccionaría en un constante de situaciones de ese tipo.

**MODERADORA:** Nosotras partimos de la base de que estas situaciones no se nos han dado nunca, estamos en una posición privilegiada y no sufrimos un machaque constante, más o menos directo o indirecto.

### 7.3.- Transcripción del grupo de discusión de usuarias

**MODERADORA:** ¿El contacto que habéis tenido con los servicios sociales os ha dejado un buen sabor de boca o un mal sabor de boca?

**USUARIA 1:** Yo creo que según en qué y para qué; esa es la verdadera respuesta, porque a lo mejor es verdad que vamos con un cierto respeto porque antes de juzgar debes conocer a la persona, y primero hay que escuchar y no ponerte previamente: “No, no, no”. Primero escucha mi caso, verifica si es así, porque creo que en una asistente social debe ser así, y después ya dime lo que me pertenece, lo que no, o X, pero yo te hablo de mi caso.

Yo en mi caso, entré a la asistente social y le dije que iba a solicitar una prestación de ayuda por el tema del confinamiento y estas historias, y me dijo “No, es que no tienes derecho a nada por todo lo que has solicitado ya”, entonces yo me quedé así y le dije: “Creo que no sabe con quién está hablando, porque es la primera vez que piso este sitio”. Le dije: “¿Ha mirado mi ficha? ¿Sabe quién soy?”, y digo: “Si es que no me conoce de nada”, y me dice: “Vale, vale, ¿y qué quieres?”, le expliqué mi caso y me dijo que le llevara la documentación, se la llevé y me dijo: “Ah pues sí, sí, nada ya está”, y me concedieron X porque realmente vieron que era verdad. (Min 2:53)

**MODERADORA:** Pero claro, tu si igual no hubieses luchado por decir “conóceme”, te habrías quedado con ese primer “no” directamente.

**USUARIA 1:** Yo me habría enfadado de una manera... de decir: “Por favor, escúcheme primero y después ya juzgue, pero no me juzgue sin escucharme”. Y luego ya todo fue mejor porque ya verifiqué y corroboré, pero antes no, y por ello luego ya bien, pero de primera mano... incómodo. Esa es mi experiencia. (Min 3:28)

**MODERADORA:** ¿Veis útil la existencia de éste tipo de recursos para situaciones de necesidad?

**USUARIA 1:** Sí, de alguna forma es un salvavidas, porque a qué recurrimos, si estamos muy desamparados en todas las áreas. Nuestro pueblo por desgracia está muy desamparado. (Minuto 3:58)

**USUARIA 2:** Yo te quería comentar, por ejemplo: yo a través de la asistente recibo la ayuda de la alimentación, pues yo no entiendo por qué nos piden tantos papeles y tantas cosas y se aseguran tanto, y luego vienen personas de fuera y les dan muchas más cosas que a nosotros. Vienen como si nada y tú vas a solicitar algo y te piden todo tipo de papeles, y encima cada mes te pasan revisión. (Minuto 5:40)

**MODERADORA:** ¿Y eso cómo os hace sentir?

**USUARIA 1:** Nos sentimos mal, como si le estuviésemos robando algo a alguien. Yo y mi marido empezamos a trabajar, gracias a Dios, y estábamos recibiendo una ayuda de la Cruz Roja, y la verdad es que podríamos haber seguido comiendo a la sopa boba y que nos hubiesen seguido dando los alimentos, pero entendimos que nuestro sueldo ya era digno, dentro de lo posible, y decidimos decirles que no lo necesitábamos, que se lo

diesen a alguien que lo necesitara de verdad. Pero eso sí, que el día que sí que no necesitáramos, que nos recibiesen, porque si damos buenos actos, también queremos recibirlos. (Min 6:30)

**MODERADORA: ¿Los servicios o recursos que os han concedido, da igual de qué tipo, os han resuelto el problema que teníais de manera completa?**

**USUARIA 2:** Yo creo que nunca te acaban de ayudar del todo, siempre te echan una pequeña mano y si te la echan. (Min 9:15)

**USUARIA 1:** Claro que nos han ayudado, pero el problema simplemente se aplaza un poquito. (Min 9:30)

**MODERADORA: ¿Habéis tenido contacto con alguna trabajadora social? ¿Os ha ayudado directamente en lo que necesitabais?**

**USUARIA 1:** Según para qué, porque depende de lo que pidas te destinan a un sitio o a otro. Cuando por ejemplo ellas no pueden o no quieren hacer nada...pues te mandan a otro sitio. Muchas veces sí que es verdad que te sientes un poco como en una rotonda dando vueltas sin llegar a ningún destino. (Min 10:22)

**MODERADORA: ¿Conocéis a personas gitanas que hayan acudido a los servicios sociales y les hayan tratado mejor que a vosotras?**

**USUARIA 1:** Ya no es que sea un trato mejor o peor, yo creo que la etiqueta ya la tenemos puesta, eso de antemano. No queremos decir que todas las trabajadoras sociales sean de la misma forma, también según con quién pilles...si es alguien que está más acostumbrado a nosotros... La que entra un poquito nueva o tal, hasta luego.

**MODERADORA: ¿Notáis mucho la diferencia cuando alguien entra nuevo de alguien que lleva más tiempo trabajando?**

**USUARIA 1:** A lo mejor en unas más que en otras, pero sí se nota. Porque a lo mejor el contacto directo con un gitano no ha existido nunca.

**USUARIA 2:** Yo antes la que tenía llevaba más tiempo conmigo y trabajando con gitanos. Te entendía mejor, te ayudaba más, te decía las cosas que tenías que hacer de antemano, sin embargo, ahora la que han puesto no es que no sepa, pero es muy joven y la tienes que estar tú recordando todo.

**USUARIA 1:** Te pone más trabas; estar está, pero hay que conseguirlo.

**USUARIA 2:** Hay cosas que a lo mejor tú vas y no lo entiendes, y tienes que estar preguntándole como se hace porque si no ella no te lo dice.

**USUARIA 1:** Cuando te piden una documentación y te dicen que tienes que pedir cita porque no te quieren dejar los papeles en el mostrador otro día, te dicen "No, no, pero para eso tienes que pedir cita", claro para cuando te quieran dar la cita ya se ha pasado el plazo vencido, o sea...la rotonda (Min 13:34).

**MODERADORA:** ¿Os habéis sentido comprendidas por la trabajadora social, que entienda cómo os podéis sentir, el significado de vuestras costumbres, etc.?

**USUARIA 2:** Hay personas que nuestra cultura no la entienden. Por mucho que siempre tengas la intención de hacer las cosas lo mejor posible para tener un futuro, parece que se lo cuentas a la asistenta y no te cree.

**USUARIA 1:** Yo puedo no compartir tu opinión o tu costumbre o tu crianza, pero yo la tengo que respetar, y eso hay que saber separarlo porque eso no te da derecho a ponerme una etiqueta. Otra cosa es que lo compartas o no, pero eso te lo reservas. (Min 16:15)

Yo te comparto mi verdad y no quiero decir que tú no te la creas, pero tú tienes tus obligaciones y yo tengo mis derechos. Al final el color rojo y el color rosa son distintos, pero los dos son bonitos y cada uno se siente a gusto con el color que lleva. (Min 17:00)

Cada uno tiene su cultura, yo creo que nosotras somos muy felices y por eso nos gusta defender aquello en lo que creemos.

**MODERADORA:** ¿Veis diferencia en la manera de trabajar en un sitio como Secretariado Gitano, que es una fundación, a la manera de trabajar en los Servicios Sociales?

**USUARIA 1:** Totalmente, aquí se ponen en tu piel y se conduelen realmente. (Min 18:26)

**USUARIA 2:** Aquí se nota que te comprenden, sin embargo, la asistenta hace las cosas de otra manera. Aquí lo que no sepas te lo explican, se interesan, te ayudan a decirte a donde tienes que ir, a echar el currículum y todo eso. En los servicios sociales no, simplemente te dicen que tienes que hacer una cosa o la otra.

**USUARIA 1:** Te aconsejan donde puedes trabajar. Saben que por nuestra etnia nos van a cerrar muchas puertas, por eso también tratan de ayudarnos, quizás en la forma de hablar, de expresarnos (Min 19:25). La asistenta no, te dan, si la tienen, una pauta, pero para nada te acompañan, y aquí están pendientes porque saben que lo pasamos mal (Min 19:47).

**USUARIA 2:** Hay veces que, sin conocerte, por el hecho de que seas gitana ya te juzgan.

**USUARIA 1:** Todo prejuicio se filtra, y se filtra en todos los sitios. Nosotros también estamos tratando de cambiar el sistema, para nosotros trabajar, y te hablo de una mayoría, es una responsabilidad. Nuestra etnia, nuestra cultura y nuestras personas se están implicando muchísimo en tener trabajos serios, responsables, y cumpliendo. (Min 21:20) En nosotros está habiendo un cambio, estamos avanzando (Min 22:15)

**MODERADORA:** ¿Alguna vez habéis sentido que hayáis tenido que esconder cosas de vosotras mismas durante el proceso de ayuda para que no os trataran de una forma diferente?

**USUARIA 1:** Sí y en ese aspecto las trabajadoras son muy muy estrictas, para ellos salirte de lo que te ordenan que tienes que hacer con el dinero no está bien. Para ellos no

puedes pedir una ayuda o una prestación cuando tú has hecho un cumpleaños de 30 euros para tu niña, no lo entienden o no lo comparten.

**USUARIA 2:** Yo fui a un curso, y las profesoras se quedaban con todo, que si cómo vestías, que si qué llevabas para almorzar, que si traías una botella de agua... Y yo me quedaba diciendo: “¿Es que tú no bebes cuando tienes sed?”. Y te preguntaban que si tu ropa era de marca y a lo mejor te había costado 10 euros en el mercadillo. Es que se quedaban con todo.

**USUARIA 1:** Y te sientes como si estuvieses engañando a alguien cuando lo único que estás es viviendo, nada más. (Min 25:40)

**USUARIA 2:** Allí había una máquina de agua, y que por qué la cogíamos de allí, que por qué no traíamos el agua de casa. Pero, ¿qué me va a hacer 30 céntimos que es lo que me cuesta la botella? Ellas es como que podían vivir, pero si nosotras hacíamos algo nos lo echaban en cara. Vivíamos acojonadas con las pagas, y te utilizaban la paga para todo. Para las excursiones: si no quería ir porque no me apetecía, tenía que ir porque se metían contigo con la paga; en la manera en la que vestías, en la que comías... por todo te amenazaban con la paga (Min 26:47).

**USUARIA 1:** Y hay veces que, sin querer, te obligan a mentir. O sea, algo que va en contra de nosotros, porque para nosotros el mentir está horriblemente mal, igual que para muchos, pero no sé, no nos gusta mentir, y hay veces... es que yo le llegué a decir a una trabajadora social: “de alguna manera nos obligáis a mentir”, porque voy con la verdad en la mesa sobre lo que necesito, pero por cómo veo que me tratan, al final diciendo la verdad no nos quieren escuchar (Min 27:33).

**USUARIA 2:** Yo conozco a una persona a la que le quitaron la paga, entonces fue a pedir una ayuda de alimentación y la asistenta no se la quiso dar porque le ponía muchas pegas, entonces le dijo: “dame tu nombre y tus apellidos porque ahora mismo me voy a ir a robar y cuando me cojan voy a decir que usted no me ha querido ayudar a echar la carta para conseguir los alimentos”, y entonces le dio dos pagas, una de alimentos y otra. Se vio tan mal que es como que la amenazó, pero era supervivencia.

**USUARIA 1:** El trato que a veces nos dan no es justo ni para nosotros ni para nadie.

#### 7.4.- Entrevista telefónica

Preguntas centrales que guiarán la entrevista:

- ¿Desde dónde se plantea a grandes rasgos la intervención con la comunidad gitana?
- ¿Cómo se debería trabajar con esta realidad?

Éstos han sido los dos temas centrales sobre los que ha girado la respuesta de la profesional. Ofrece algunos puntos de inflexión acerca de la realidad de la intervención con personas gitanas, desde la realidad que conoce.

Puntualizaciones importantes en la conversación:

1ª pregunta:

Desde Cruz Roja, los programas que salen están divididos única y exclusivamente por la edad de los participantes (excepto en algunos casos), es decir, no se hace distinción entre etnias o culturas. Ésta es una línea clave de actuación en la entidad. Es necesario que los profesionales acudan a formaciones de manera continuada. El principio clave para la intervención de la entidad es el de interculturalidad.

2ª pregunta:

Se necesita más conocimiento de la cultura por parte de los profesionales, para poder adaptarte a la situación y trabajar desde el respeto; el respeto y la interculturalidad deben ser los valores clave en la intervención. Es importante no separar a payos y gitanos, sino adaptar los programas a las necesidades de cada uno, pero siguiendo un itinerario conjunto. No hacer distinción ayuda a crear redes de apoyo que en ese punto son esenciales.

Críticas:

Existen multitud de proyectos de intervención que no se adaptan a la realidad del colectivo.

Nos quejamos de que la gente es dependiente pero los profesionales muchas veces son los que incapacitan. Se mina la moral de los usuarios.

En relación al sector público, no se debe utilizar la excusa de la sobrecarga. A veces parece que no se les percibe como personas con sentimientos sino como números. En el sector público hay falta de acompañamiento.