

XVI. TRABAJO SOCIAL E INTERVENCIÓN SOCIAL EN VIVIENDA SOCIAL

Octavio Vázquez Aguado

Profesor Titular de Universidad. Departamento de Sociología y Trabajo Social.

Universidad de Huelva.

Octavio@uhu.es

Manuela A. Fernández-Borrero

Becaria FPU. Departamento de Sociología y Trabajo Social. Universidad de Huelva Manuela.

fernandez@dstso.uhu.es

Fernando Relinque Medina

Becario predoctoral. Departamento de Sociología y Trabajo Social. Universidad de Huelva.

Fernando.relinque@pi.uhu.es

Pablo Álvarez Pérez

Becario FPU. Departamento de Sociología y Trabajo Social. Universidad de Huelva.

Pablo.alvarez@dstso.uhu.es

Sumario: 1. Introducción. 2. El contexto de las viviendas sociales en España y en Andalucía. 3. Ejercicio profesional del Trabajo Social en vivienda pública. 3.1. Investigación. 3.2. Coordinación. 3.3. Información, orientación y acogida. 3.4. Atención directa. 3.5. Promoción e inserción social. 3.6. Mediación. 3.7. Asistencia directa. 4. Retos y desafíos para el Trabajo Social en la vivienda pública. 5. Bibliografía

Conceptos centrales: Trabajo social, vivienda social, intervención social, políticas públicas de vivienda.

Resumen: Las políticas públicas han facilitado el acceso a la vivienda de una parte importante de la población caracterizada por su desventaja social. Sin embargo, la intervención pública no se limita a la construcción y concesión de la vivienda sino que conlleva todo un proceso de gestión y seguimiento que incide en la calidad de vida de los ciudadanos. En este trabajo reflexionamos sobre cuáles son las principales actuaciones que deben gestionar los trabajadores sociales a partir de la experiencia de los profesionales que trabajan en el ámbito de la vivienda social en Andalucía. Así mismo, abordamos las

principales funciones y cometidos que desarrollan en relación con este ámbito de intervención, para finalmente esbozar algunos desafíos y retos actuales para el Trabajo Social en vivienda pública.

1. INTRODUCCIÓN

Este capítulo cuenta como base analítica fundamental gran parte del trabajo de investigación desarrollado en el proyecto regional denominado “Modelización socioespacial de la intervención social en viviendas sociales en Andalucía (G-G1300021/IDIP)”, financiado como proyecto de I+D+i por la Consejería de Obras Públicas y Vivienda de la Junta de Andalucía (2012 – 2013). Concretamente, este capítulo se relaciona con el estudio de la dimensión vinculada a la gestión y a la intervención pública en el parque de viviendas sociales de esta región de España. El análisis de esta dimensión guarda una relación directa con el contenido que se presenta en este capítulo en relación con el rol que la disciplina del Trabajo Social juega, y el que debe jugar, en la vivienda social.

La aproximación a esta dimensión se realizó con metodología cualitativa, tanto entrevistas en profundidad como análisis documentales de normativa, reglamentos, y documentos relevantes. Las entrevistas fueron realizadas a diferentes profesionales, tanto de la Agencia Vivienda y Rehabilitación Andaluza (en adelante, AVRA) como de los Servicios Sociales Comunitarios, entre los que destacan los profesionales del Trabajo Social.

El capítulo plantea, inicialmente, una aproximación a la realidad de la vivienda social en España (en el marco de Europa) y, de manera más específica, en Andalucía para, seguidamente, abordar los principales resultados obtenidos del proyecto mencionado en relación con el Trabajo Social y los diferentes elementos y factores estudiados vinculados con la temática objeto de estudio (vivienda sociales en Andalucía) y el rol profesional. Finalmente, se plantean los retos y desafíos que consideramos tiene el Trabajo Social en la actualidad dese la intervención social en esta viviendas.

2. EL CONTEXTO DE LAS VIVIENDAS SOCIALES EN ESPAÑA Y EN ANDALUCÍA

Disfrutar de una vivienda digna es un derecho reconocido con carácter global en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966 (art. 11) (Mejía-Escalante, 2012) y, en España, en la Constitución Española de 1978 (art.47). Como país europeo, se ha visto históricamente influenciado por

factores contextuales de niveles territoriales superiores. En Europa no existe una visión única del concepto o marco de actuación de la vivienda social, ya que cada país enfoca su política de vivienda bajo diferentes criterios y las aplica según sus propios objetivos e instrumentos particulares. En el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo (CESE) sobre “la vivienda y la política regional” (2007), se recogen cuestiones como la consideración de la vivienda como elemento angular del modelo social europeo. Siguiendo a Toset (2014, p. 454) históricamente, en Europa Central y del Norte, las políticas de vivienda de protección oficial hicieron su aparición a principios del siglo XX, con medidas directas e indirectas para asegurar el acceso a una vivienda digna y de calidad a los ciudadanos. Sin embargo, en la Europa del Sur el objetivo no ha sido el alquiler, sino proporcionar ayudas para permitir a las familias comprar un hogar. En este contexto, el papel de la vivienda de alquiler social es marginal y reservado a las familias más pobres y con mayor riesgo de exclusión.

En el *Informe sobre la vivienda social en la Unión Europea* (2012/2293(INI)) se señala al sector de la vivienda social como instrumento para ayudar a la Unión Europea a salir de la crisis económica, social y medioambiental. Se estima que 25 millones de ciudadanos europeos residen en viviendas sociales.

Las políticas de vivienda en España, y específicamente en la Comunidad Autónoma de Andalucía (objeto central del análisis realizado por el equipo de investigación), han sido históricamente asociadas con prácticas que se relacionaban con factores de exclusión social y territorial, ya que las viviendas de promoción pública destinadas a sujetos en dificultad social eran tradicionalmente ubicadas en periferias y en espacios mal dotados de servicios. La trayectoria histórica de vivienda pública en España, de la mano de la creación del Estado de Bienestar en Europa, se ha centrado en la construcción de viviendas en propiedad y en el desarrollo de algunos programas de desarrollo territorial, como pueden ser los programas de lucha contra la pobreza y la exclusión social llevados a cabo en barrios de las provincias de Huelva o de Girona. Los fondos europeos permitieron la realización de otros proyectos focalizados en la mejora del hábitat de los barrios y la transformación de las viviendas a través de actuaciones participativas y de desarrollo de procesos de gobernanza (Barranco, Delgado, Melin y Quintana, 2010). Aún así, en el caso español, siguiendo a Pareja y Sánchez (2011, p. 100), el alto índice de vivienda en propiedad está muy relacionado con la importancia de las políticas dirigidas a la compra de vivienda y a la rigidez del mercado de alquiler desde los años 80. La trayectoria española, en lo que a políticas de vivienda se refiere, ha desatendido el alquiler favoreciendo un desequilibrio impidiendo una alternativa real a la vivienda en propiedad. Además de esta escasa oferta de vivienda en alquiler, la que existe

no responde a las necesidades de los posibles destinatarios ni a los estándares que demanda actualmente la sociedad.

En Andalucía la Ley 1/2010, de 8 de marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda, obliga a elaborar el Plan andaluz de Vivienda y Suelo, encargado de articular y concretar las medidas en materia de vivienda en esta Comunidad Autónoma (en fase de borrador en el momento de redacción del presente capítulo). Este Plan plantea diferentes elementos que dan respuesta a las necesidades y debilidades identificadas en relación con el parque público de viviendas sociales, tales como: la instauración de un modelo de construcción residencial tendente a impulsar la rehabilitación y el alquiler; impulso de la eficiencia energética; lograr la penetración entre la vivienda y el entorno urbano, social, económico y ambiental; promover la inclusión social y establecer claves de gobernanza y de cooperación entre las diferentes Administraciones Públicas;

Este Plan va en la línea de comprender que la vivienda tiene, más allá de la función de espacio físico de residencia y hábitat, una función social crucial para los individuos. A nivel europeo, como se ha mencionado, la vivienda social es entendida como un servicio social de interés general. En la “Carta de Leipzig sobre Ciudades Europeas Sostenibles” (2007) se plantea la renovación del parque de viviendas como elemento favorecedor de la mejora de la calidad de vida de sus residentes, o el planteamiento de unas políticas sociales de vivienda como instrumento facilitador de la cohesión e integración social en las ciudades. Esta idea se defiende y se ve reflejada en el Informe del Defensor del Pueblo, *Crisis Económica y deudores hipotecarios: actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo* (2011), donde se recoge que la vivienda “es un derecho social imprescindible para desarrollar otros derechos constitucionales como el derecho al libre desarrollo de la personalidad (art. 10.1 CE), el derecho a la intimidad (art. 18 CE) y, en suma, el derecho a la libertad (art. 17 CE). Esta conexión entre el derecho a la vivienda y otros derechos sociales hace que el carácter “digno y adecuado” de la misma deba definirse a partir de su relación con el resto de derechos tutelados por el ordenamiento y con las diferentes declaraciones convenios sobre derechos humanos.

Pero ante esta defensa normativa o institucional de la necesidad de entender la vivienda social como algo más que el espacio o los elementos urbanísticos o arquitectónicos, la realidad se vio modificada, y aún lo sigue estando, desde el inicio de la crisis social y económica que comenzó en el año 2008 en España, con una gran presencia de desigualdades (Rebotier, 2010) y con políticas de austeridad y disminución de recursos públicos.

En este escenario, la vivienda pública se ha visto también afectada, tanto en su expansión (o no desarrollo) como en medidas alternativas de intervención social en estas promociones de viviendas públicas y sociales, no siendo capaces de garantizar

el acceso a una vivienda digna para un conjunto importante de la población española, rompiendo perfiles preestablecidos de grupos con especial riesgo de exclusión social, y contemplando multiplicidad de perfiles y situaciones asociadas con la dificultad en el ámbito de la vivienda. Las dificultades que se vienen mencionando a múltiples niveles plantea la necesidad de cuestionarse qué ha ocurrido y ocurre con esta dimensión social y cómo podría ser establecida de nuevo o desarrollada. Y en este espacio es donde la intervención social y profesional deben dar respuestas con el desarrollo de políticas de vivienda que potencien y fortalezcan esta dimensión social. El abordaje de esta situación en las viviendas sociales en Andalucía (y en España), debe realizarse comprendiendo la complejidad inherente, y como afirman Cortés, Antón, Martínez y Navarrete (2008), ampliando la lógica centrada únicamente en cuestiones económicas o incluso de derechos, hacia la consideración de los elementos de carácter social, que deben articular la intervención integral en las viviendas sociales y los procesos de inclusión residencial.

3. EJERCICIO PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN VI- VIENDA PÚBLICA

Como se ha puesto de manifiesto en la primera parte del capítulo, existe una idea central sobre la que debe girar la intervención profesional, fundamentalmente del Trabajo Social, en relación con las viviendas sociales. Esta idea es entender que disponer de una vivienda normalizada y digna es fundamental, pero que para determinados colectivos sociales, no implica necesariamente un proceso de normalización y participación social. Como señalan Cortes y Navarrete (2008), no basta con la concesión de una vivienda a grupos con dificultades, sino que es necesario actuar para aprovechar la mejora habitacional como una oportunidad para la integración social.

La literatura referente al ejercicio e intervención profesional del Trabajo Social en el ámbito de las viviendas públicas y sociales es muy escasa en España. Esta ausencia conlleva una falta de análisis sobre las funciones propias del Trabajo Social en torno a la vivienda (Arredondo y Palma, 2013; Díaz, 2008; Hernández, 2013; Malagón, 2008; Claros, 2008), centrando las orientaciones y reflexiones en elementos de exclusión social vinculada a elementos de vivienda (como pueden ser las personas sin hogar), aspectos que han sido más estudiados (Cortés, Antón, Martínez y Navarrete, 2008; Duque, 2008; Juan-Toset, 2010; Alonso, 2010; Nebbitt, Herbert, Lombe, McCoy y Stephens, 2014).

Para analizar el papel de los trabajadores sociales en la vivienda pública hemos partido de considerar la presencia de sus funciones profesionales en el ejercicio que llevan a cabo los profesionales en el ámbito de la Agencia de Vivienda y Re-

habilitación en Andalucía. Las funciones asumidas como propias de la disciplina del Trabajo Social, extraídas de su código deontológico nacional (2012) son: información, investigación, prevención, asistencia, atención directa, promoción e inserción social, mediación, planificación, gerencia y dirección, evaluación, supervisión, docencia, y coordinación.

Estas funciones se han puesto en relación con los resultados extraídos del proyecto de vivienda realizado, en el que los propios trabajadores sociales han identificado funciones profesionales, instrumentos y técnicas profesionales y métodos de intervención ampliando su contenido y especificando algunas subfunciones o elementos relevantes en cada una de ellas (Tabla 1).

a. Investigación

Los profesionales entrevistados pusieron de manifiesto que la investigación es un elemento importante para la intervención que deben desarrollar como trabajadores/as sociales. De modo más concreto, mencionan la investigación socio-familiar y la definición del perfil social de la familia, como funciones fundamentales en los procesos de adjudicación de las viviendas. Esta investigación es la que Richmond (1922, p.146) entiende como necesaria para la obtención de información sobre la realidad con la que se trabaja o sobre la que se interviene. En las adjudicaciones, los/as trabajadores/as sociales deben realizar la definición del perfil social de la familia para esta adjudicación de la vivienda, por lo que la selección y aplicación adecuada de los métodos y técnicas de investigación socio-familiar son fundamentales, como pueden ser los estudios de caso o las entrevistas. Al respecto, los profesionales entrevistados han manifestado la relevancia de los cambios que se están produciendo en relación con los procesos de adjudicación. El conocimiento y profundización sobre las necesidades sociales de los individuos permite poner en valor a la persona o familia frente a la estructura y los elementos únicamente arquitectónicos, lo cual implica que la definición del perfil idóneo no se da por la consideración de una “persona necesitada de una casa” sino que va más allá y contempla muchos otros elementos, entre los que hay que incluir el estudio e investigación sobre las relaciones vecinales y a la comunidad para obtener el mejor encuadre posible en cada caso y cada familia.

Tabla 1. Funciones del Trabajo Social.

Generales Extraídas del Código Deontológico	Específicas del ámbito de la Vivienda Pública en Andalucía. Extraídas de las entrevistas
Investigación	Investigación socio-familiar Definición del perfil social de la familia para adjudicación idónea
Coordinación	Coordinación con entes públicos y privados Interdisciplinariedad
Información	Información y orientación Acogida Derivación a otros servicios más adecuados
Atención directa	Atención a la discapacidad Atención a las necesidades sociales Visitas domiciliarias Reducción de la conflictividad Reducción de la morosidad Intervención individualizada/ seguimiento
Promoción e inserción social	Integración del inquilino en la comunidad Fomento de la participación social Orientación al empleo
Mediación	Mediación
Asistencia	Mobilización de recursos Asistencia básica Redacción del informe social
Gerencia y dirección Planificación Supervisión	Gerencia y dirección Gestión administrativa

Fuente: elaboración propia.

b. Coordinación

En cuanto a otra de las funciones, la coordinación, entendida como la “integración del esfuerzo conjunto llevado a cabo por medio de la distribución del trabajo” (Fernández-García, de Lorenzo y Vázquez-Aguado, 2012, p. 125), resulta ser muy valorada como necesaria por los propios profesionales, siendo incluso considerada como uno de los ejes clave de la intervención desde la AVRA, junto con una adecuada gestión de los conflictos. Ambos aspectos se consideran primordiales en el correcto funcionamiento de los servicios que se prestan a la ciudadanía, fundamentalmente a las personas inquilinas de las viviendas sociales.

Por otra parte, esta función de coordinación es considerada por los trabajadores sociales fundamental, dado que les permite socializar y confrontar con compañeros/

as e su misma disciplina o de otras (en equipos interdisciplinarios) y corroborar si las intervenciones que se llevan a cabo en las diferentes áreas están siendo adecuadas. Asimismo, la coordinación puede ser utilizada estratégicamente como una herramienta de protección profesional.

Si existe un referente en la administración para el trabajo social a nivel laboral, esos son los servicios sociales. Dado que los usuarios de vivienda pública traen consigo otras problemáticas y/o necesidades asociadas, la coordinación con este servicio público es fundamental puesto que de él dependen un número importante de recursos materiales y de otros tipos, de los que pueden hacer uso la población general y ellos en particular. Pero más allá de los servicios sociales, existen otras entidades, públicas y privadas, con las que AVRA mantiene relación. En cualquier caso, hay elementos de coordinación que son fundamentales tener en cuenta: 1) las relaciones con las instituciones, 2) el trabajo que genera la coordinación; 3) la valoración e influencia del trabajo social en dicha coordinación. Esta coordinación ha sido valorada como mejorable por parte de numerosos profesionales, demandando más integralidad en los procesos de intervención en estas viviendas.

c. Información, orientación y acogida

Otra función es la de ofrecer información, así como la orientación, ambas asociadas a elementos de la relación profesional como son la acogida o recepción de la demanda. La función de información también se asocia en ocasiones con la derivación a otros servicios más adecuados.

La acogida, como primer momento de relación profesional es fundamental para la intervención, conociendo que el trabajador social es el encargado de hacer la primera entrevista con los (futuros) inquilinos del servicio. Tras esta fase, la información en AVRA se focaliza mucho al conocimiento y acercamiento a los recursos existentes. En esta Agencia pública existe un programa de atención a primer nivel denominado “Información y Atención Primaria”, que permite a los usuarios informarse y ser orientados en cuanto a los criterios y características del programa general de vivienda, así como posibilita procesos de concienciación y sensibilización con respecto al parque público de vivienda.

d. Atención directa

Otra de las funciones señaladas es la atención directa, que contempla diferentes sub-funciones que resultan cruciales en el ejercicio profesional en este ámbito de las viviendas sociales, bien porque permite la proximidad con la realidad de las viviendas a través de las visitas domiciliarias, o bien por su contenido de vinculación y encuadre profesional fundamental para el desarrollo de otras funciones necesarias. Los profesionales han especificado algunas de estas sub-funciones: atención a las

necesidades sociales de los inquilinos, visitas domiciliarias, reducción de la conflictividad, reducción de la morosidad, la intervención individualizada y seguimiento. A continuación se detallan algunos aspectos esenciales de estas funciones directas.

En relación con la atención a la necesidades sociales de las personas inquilinas de estas viviendas, se hace una mención específica a la atención a la discapacidad, dado que se da una prevalencia elevada de problemáticas de salud mental en muchas de las zonas donde se ubican las promociones de viviendas sociales, asociándose también a los perfiles de mayor riesgo de exclusión social de la población residente en las mismas.

La atención a las necesidades sociales se centra tanto en funciones de ayuda directa como en funciones relacionadas con la promoción de mayor nivel de calidad de vida y bienestar, asociándose incluso con intervenciones de prevención primaria. En este sentido, la Tabla 2 muestra el tipo de necesidades identificadas en mayor medida por los profesionales entrevistados en el proyecto de vivienda y los mecanismos de atención directa existente y empleados para darles respuesta.

Tabla 2. Atención directa a las necesidades de los inquilinos.

Necesidades identificadas	Mecanismos de atención directa
De adaptación a la promoción	No disponible.
De integración de personas mayores	Dignificar las condiciones de vida sin echarles de sus viviendas.
De rehabilitación de los espacios/viviendas	Informe de estudio de necesidades redactado por el trabajador social que busca adaptar la vivienda al inquilino, que no al revés, y con el que el arquitecto trabaja la distribución de la vivienda.
De garantizar el derecho a la vivienda	No disponible.
Económica	Estudio de los ingresos y gastos de cada caso para aplicar las medidas que correspondan (PRAI, salario social, etc.)
De formación/habilitación laboral	Intervención residual en el ámbito de las drogodependencias. Implicación de la comunidad para la educación en habilidades sociales básicas de personas concretas.
De potenciación de redes familiares	Facilitar, en la medida de lo posible, que las viviendas concedidas se localicen cerca de las redes familiares.
De participación social	Potenciación de proyectos propuestos por entidades/ asociaciones de la zona que reviertan en los propios inquilinos.
De inclusión social	No disponible

De potenciación del arraigo	Facilitar, en la medida de lo posible, que las viviendas concedidas se localicen cerca del lugar de origen de los inquilinos (cerca de los colegios, familia, centros sociales, asociaciones, etc.)
De empleo	Proyecto de Inserción en Obras (obliga a la empresa a que un 20% del personal necesario para la construcción de las viviendas sea gente de la zona)
Básicas	Coordinación de medidas puntuales con diferentes organismos como Cáritas, ENDESA, etc.
Educativas (absentismo/fracaso escolar)	No disponible

Fuente: elaboración propia.

Otra de las subfunciones son las visitas domiciliarias, siendo una herramienta más que una función en sí misma, que permite obtener información única y específica, únicamente accesible en el propio medio de vida de las personas usuarias, como pueden ser aspectos relacionados con las condiciones de habitabilidad, hacinamiento, higiene, privacidad, etc. Además de la obtención de este tipo de información, estas visitas permiten una intervención de proximidad, el mayor conocimiento territorial y facilita el seguimiento de las actuaciones y de las situaciones objeto de intervención.

Por otra parte, la atención directa también se realiza con acciones orientadas a reducir la conflictividad que pudiera existir, siendo el grado y modo de intervención diferente en función de los niveles y tipo de conflictividad que se dé en las promociones. De cualquier modo, los conflictos más comunes son de tipo convivencial y relacionados con falta de respeto a las normas de convivencia, problemas de comunicación entre vecinos y de las comunidades e inquilinos con la Agencia Pública (AVRA).

La reducción de la morosidad, otra de las sub-funciones directas identificadas, juega un papel importante en el desempeño profesional en muchas de estas promociones de viviendas sociales, más aún, cuando se asocia con momentos de dificultades económicas derivadas de la crisis del país. Los trabajadores sociales lidian en su intervención diaria con esta problemática, por lo que hacen una verdadera atención directa sobre la misma. La gran mayoría de las medidas contra la morosidad son de aplicación a aquellos casos en los que los inquilinos se ven incapacitados para pagar, pero existen otros que generan un sinnúmero de problemas con los que los trabajadores sociales se ven limitados a la hora de hacer una intervención directa. Ante estos casos, al igual que para la reducción de la conflictividad, se exigen otro tipo de medidas más contundentes.

Ante este tipo de situaciones (tanto conflictividad como morosidad), la intervención profesional puede desarrollar diferentes acciones, tales como las que refleja la Tabla 3.

Tabla 3. Acciones de intervención profesional directa.

REDUCCIÓN DE LA CONFLICTIVIDAD		REDUCCIÓN DE LA MOROSIDAD			
Acciones	Desarrollo	Acciones	Desarrollo	Acciones	Desarrollo
Consensuar los estatutos de la comunidad de vecinos	Proceso participativo para que las normas comunitarias se puedan adaptar a las necesidades de cada lugar	<i>Información</i> sobre los recursos y ayudas públicas disponibles		flexibilidad	en la articulación y uso de diferentes recursos o medidas (a veces simultáneas) para poder responder al problema de forma integral
Mediación de personas clave o de influencia	Teniendo en consideración a líderes del barrio	estudio caso a caso	tiene su base en la comprensión de cada situación particular puesto que no todos pueden pagar	tolerancia	<i>tolerancia</i> “cauta” ante las ocupaciones ilegales dada la necesidad de vivienda, lo que lleva a los profesionales a revisar cada caso

La comunidad como recurso	Siempre que el grupo tenga un mínimo de habilidades sociales y esté implicado en la vida de la comunidad, éste será identificado como una fuente importante de mediación y referencia para los individuos, ya que actúa como “espejo” de lo que se desea de ellos	informe social justificado	por los trabajadores sociales para explicar las razones de la incapacidad de pago y en el que se basan para proponer alternativas a las circunstancias adversas	cambio de política	en la adjudicación de las viviendas dado el incremento en las demandas, lo que obliga a ceñirse a los requisitos establecidos y evitar, a toda costa, las ocupaciones ilegales
		<i>Negociación</i> de las posibilidades de intervención y ayuda que se realiza tras el estudio del caso en cuestión		PRAI	medidas facilitadoras del pago y regularización de situaciones económicas adversas
Programa de Pedagogía del Hábitat y concienciación y educación	transmitir los conocimientos pertinentes para evitar, sobre todo, los prejuicios y la discriminación a las minorías, sobre las normas de convivencia, limpieza, respeto, etc., que posibilite la armonía en las comunidades de vecinos y que desarrolle autonomía y potenciación comunitaria	seguimiento	de las medidas aplicadas puesto que los profesionales manifiestan que no llegan a ser efectivas si no se ejerce control sobre los beneficiarios	educación	y concienciación en los inquilinos de hábitos de compromiso en el pago de sus deudas.

Por último, la sub-función de seguimiento individualizado conlleva la elaboración e implementación de un plan de actuación individual, y la adaptación de las medidas a cada caso, barrio o comunidad de vecinos.

e. Promoción e inserción social

Otra de las funciones recogidas en el código deontológico es la promoción e inserción social, cuestiones fundamentales para la disciplina del Trabajo Social y asociadas con la dimensión social que debe cumplir la vivienda, así como los elementos de integración socioespacial y de desarrollo de vida comunitaria. Estas funciones, así como la de atención directa, guardan una estrecha relación con la función de asistencia, trabajando en niveles de prevención secundaria y terciaria fundamentalmente (Waldemar y Ferreira, 2013, p. 91). Como acciones o sub-funciones, el análisis realizado de los contenidos de las entrevistas a los trabajadores sociales de AVRA, presenta las siguientes: la integración del inquilino en la comunidad, el fomento de la participación social y la orientación al empleo.

La integración de los inquilinos en las comunidades donde residen tiene un carácter bidireccional, por lo que debe ser abordado profesionalmente desde este enfoque de doble vía. Con respecto al trabajo con los inquilinos, el fin último es posibilitar su adecuación a la vivienda y no al revés. Pero esta adaptación implica también un compromiso por su parte, por lo que, en ocasiones, se firma un contrato entre la familia y AVRA para el buen mantenimiento y corresponsabilidad de la vivienda.

Las acciones de fomento de la participación social, como función profesional, son necesarias y atañen a la disciplina del Trabajo Social, aunque no se haya especificado de este modo en ninguna de las entrevistas realizadas. Esta participación debe verse reflejada en la ejecución de proyectos participados por la ciudadanía de las promociones de vivienda y que conlleven una implicación activa por su parte.

Finalmente, la sub-función de orientación al empleo se desarrolla desde AVRA con una serie de procesos y proyectos concretos: proyecto de inserción en obras, comisión de seguimiento empresa con equipo de la zona, fomento de la economía normalizada (no sumergida) y acciones de educación socio-laboral para parados de larga duración.

f. Mediación

Otra función global del trabajo social mencionada inicialmente es la mediación, entendida como la intervención de una persona ante un enfrentamiento o dificultad que surge entre dos partes y que busca una solución (Munuera-Gómez, 2012, p. 98). Esta función se asocia en numerosas ocasiones con la sub-función de reducción de la conflictividad explicada con anterioridad. Esta mediación se

puede desarrollar: a) entre la comunidad de vecinos y los inquilinos; b) en los conflictos convivenciales entre vecinos; c) entre los intereses económicos de ciertas instituciones como los ayuntamientos y las necesidades de los inquilinos; d) entre la administración que exige el pago de los alquileres y la situación particular de los inquilinos con problemas de morosidad; e) entre las exigencias de los vecinos y los intereses que tienen los trabajadores sociales (o la Agencia en sí) para con los administrados; f) entre la comunidad receptora y los nuevos inquilinos; g) ante el malestar que surge entre los vecinos que han obtenido sus viviendas por la vía ordinaria y los que las ocupan ilegalmente.

g. Asistencia directa

La última función tratada en este estudio es la asistencia, que según el discurso de los trabajadores sociales, en el ámbito de la Vivienda Pública, se compone por la elaboración del informe social, la movilización de recursos y la asistencia básica. En este punto, cabe señalar que el informe es una herramienta propia del Trabajo Social más que una función, pero del análisis de las entrevistas se ha detectado que su uso tiene un cariz eminentemente funcional y enfocado hacia la asistencia. En muchas ocasiones, más que ser una herramienta diagnóstica en la que se especifiquen las posibles intervenciones, es una herramienta que busca habilitar al usuario para ser beneficiario de algún tipo de ayuda, o de ayudas combinadas.

La segunda sub-función centrada en la movilización de recursos y la tercera de asistencia básica, se realizan bien desde los propios recursos y servicios de AVRA o derivando a otras instituciones.

Las entrevistas dejaron al margen algunas funciones recogidas en el Código Deontológico, que sin embargo, pueden y deben desarrollarse en relación con la intervención en vivienda social. Estas funciones son: prevención, evaluación y docencia. Se trata de funciones que pueden ser planteadas como retos a incorporar en la intervención profesional y en la propia disciplina del Trabajo Social.

4. RETOS Y DESAFÍOS PARA EL TRABAJO SOCIAL EN LA VIVIENDA PÚBLICA

Sobre las funciones analizadas existen retos y desafíos a los que el Trabajo Social del siglo XXI debe dar respuestas que sean creativas, científicas e innovadoras. La investigación debe ser el sustento fundamental de la planificación y diseño de intervenciones y políticas públicas en esta temática. La investigación participativa debe convertirse en un modo de trabajo profesional imprescindible para la acción,

garantizando con ello un mayor rigor y adecuación de los métodos profesionales al objeto de intervención.

Por otra parte, la coordinación es otra de las funciones que plantea retos a corto y largo plazo. La necesidad y los beneficios de la coordinación son pocas veces cuestionados en los contextos actuales, pero sigue existiendo una ausencia o escasez de proyectos y apuestas integrales que pongan de manifiesto una aplicación práctica y real de la coordinación interinstitucional y multinivel. En esta función hay que contemplar la interferencia (positiva o negativa) que las decisiones políticas y las relaciones institucionales (y también políticas) ejercen en las opciones y posibilidades de coordinación, y en la ejecución final de esta coordinación, que además, no debe quedar relegada a la disposición personal de los profesionales implicados. Es decir, que el éxito en la prestación del servicio no debe depender más del componente personal del empleado público que de la dimensión profesional, como lamentablemente a veces ocurre.

Otras funciones también presentan desafíos, asociados con la comprensión de la dimensión social y la necesidad de abordajes holísticos en cuestiones que atañen a las viviendas sociales, lo que plantea la posibilidad de innovar en paradigmas de acción directa y en diseño y ejecuciones de proyectos. La dimensión social se ve incrementada en los últimos años con la conciencia de la necesidad de incorporar la dimensión territorial. De este modo, recientemente, el ejercicio del Trabajo Social en España está poniendo énfasis en incorporar esta dimensión territorial como un elemento central de la exclusión social planteando que, el ejercicio de la ciudadanía y el logro de los derechos sociales, también pasa por la inclusión social en materia de vivienda (Juan Toset, 2010).

La intervención en vivienda es compleja y requiere de respuestas uniformes en algunas circunstancias, pero no debe olvidarse que cada caso revela características y aspectos diferentes, por lo que la aplicación de protocolos estandarizados puede resultar muy válido y útil para algunas situaciones o problemáticas, pero no siempre, ya que las particularidades deben ser tenidas en cuenta a la hora de planificar una intervención adecuada.

Por otra parte, las funciones que quedaron al margen en el análisis de las entrevistas sirven como punto clave para los desafíos actuales del Trabajo Social en el ámbito específico de la intervención en vivienda.

La prevención es sin duda un reto, que no es nuevo pero que continúa vigente, sobre todo si nos centramos en el nivel de prevención primaria. Esta prevención va unida a la necesidad de incrementar proyectos y acciones que sigan la lógica de lo que se ha venido a denominar como Pedagogía del Hábitat. Este enfoque propicia que se contemplen desde sus inicios y durante todo el proceso de seguimiento, pautas de integración, acompañamiento, aprendizaje social y comunitario. Se trata,

como señala Toset (2012, p.458), de contribuir a disminuir la distancia entre los profesionales de la intervención social en vivienda y las políticas y los instrumentos que se plantean para resolver las necesidades sociales, espaciales, urbanísticas y de diferente naturaleza, que existen en estas promociones. El trabajo debe orientarse a integrar nuevas visiones en las estrategias de actuación y la implicación activa y participativa de la ciudadanía y actores sociales de los territorios donde se ubican.

Esta lógica, que consideramos necesaria incorporar al ejercicio profesional, sugiere la necesidad de actuar desde lo proactivo y activo, rompiendo en la medida de todo lo posible con paternalismos y asistencialismos y estableciendo de manera conjunta nuevas bases relacionales entre la propiedad y gestión pública con la comunidad y la ciudadanía (Fernández-Borrero y Miedes, 2013). Todo ello debe realizarse desde el modelo ecológico-sistémico y de desarrollo comunitario, que estructuran la intervención desde la comprensión holística e intersectorial de las problemáticas, donde los diferentes elementos presentes se encuentran interrelacionados, tanto los personales, como los factores sociales, urbanísticos, espaciales, territoriales, etc.

En este método y paradigma de intervención profesional y de comprensión de la realidad, la evaluación (como otra función profesional) debe estar presente en todo momento, cobrando mayor relevancia en los procesos de seguimiento, de vital importancia para el buen funcionamiento social de estas promociones de viviendas.

Por último, la función vinculada con la docencia, que aunque no se trate de una función directamente implicada en el desarrollo del ejercicio profesional cotidiano, debe ser considerada como elemento fundamental de avance en la disciplina. Al respecto, cabe hacer alusión al rol que la Universidad debe jugar en relación con esta función. Compartimos con la UNESCO y diferentes autores del pensamiento crítico (Morin, 2002; Sousa Santos, 2010) la función de liderazgo en las transformaciones sociales que debe asumir la Universidad, entre las que el hábitat ocupa un lugar clave en el siglo XXI, desde la práctica de la educación y la investigación transformadora y de transferencia. Para Jerez (2010, p.14) este rol de la Universidad conlleva una revolución epistemológica, que en Trabajo Social y las Ciencias Sociales se traduce en la construcción de un ámbito interdisciplinario y transdisciplinario en torno al hábitat. Y por otra parte, requiere asumir una perspectiva compleja de interacciones entre investigación, educación y acción para impulsar la función transformadora que debe desarrollar la disciplina desde el compromiso social profesional.

5. BIBLIOGRAFÍA

- ALONSO CALDERÓN, M. J. (2010) “Exclusión residencial y vivienda”. *Miscelánea Comillas. Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, Vol. 68(133), pp. 725-742.
- ARREDONDO, R. y PALMA, M.O. (2013). “Aproximación a la realidad de los desahucios. Perfil y características de las familias en proceso de desahucios en la ciudad de Málaga”. *Alternativas: cuadernos de trabajo social*, 20, 113-140.
- BARRANCO-EXPÓSITO, C., DELGADO-TOLEDO, M., MELIN-MARCHAL, C., QUINTANA-MARTÍN, R., (2010) “Trabajo Social en Vivienda: investigación sobre calidad de vida percibida”. *Portularia. Revista de Trabajo Social*. Vol. X(2), pp. 101-112.
- CLAROS, M. (coord.) (2008) “Experiencias y buenas prácticas en el acceso a la vivienda. *Trabajo Social Hoy*”. Monográfico II Sem. pp. 153-176.
- CONSEJO GENERAL DE TRABAJO SOCIAL (2012) *Código Deontológico*. Madrid: CGTS.
- CORTÉS, L.; ANTÓN, F.; MARTÍNEZ, C.; NAVARRETE, J. (2008) “Lecciones y enseñanzas de la intervención pública sobre la exclusión social”. *Trabajo Social Hoy*. Monográfico II Sem. pp. 27-40.
- DÍAZ, A. (2008) “Investigación evaluativa en el contexto de la exclusión socio-residencial”. *Trabajo Social Hoy*. Monográfico II Sem. pp. 135-144.
- DUQUE, R. (2008) “Aprender en cabeza ajena: la segregación urbana en los Estados Unidos”. *Trabajo Social Hoy*. Monográfico II Sem. pp. 65-76.
- FERNÁNDEZ-BORRERO, M.A. y MIEDES, B. (2013). “Gestión compartida de espacios público-privados: comunidades vecinales en el Distrito V de Huelva”. Comunicación presentada en XII Conferencia Anual Internacional en Inteligencia Territorial, “Innovación Social y nuevos modos de gobernanza para la transición socio-ecológica”, 21-22 Noviembre 2013, Huelva.
- FERNÁNDEZ-GARCÍA, T.; DE LORENZO, R. y VÁZQUEZ-AGUADO, O. (2012) *Diccionario de Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial
- HERNÁNDEZ, M. (Coord.).(2013). *Vivienda y exclusión residencial*. Murcia: Universidad de Murcia.
- HERNÁNDEZ, E.M. (2014). “Sustentabilidad y calidad de vida urbana”. *Revista de la SEECI, N.º. Extra*, 159-169.
- JÉREZ, E.M (2010). “Construyendo triángulos para la gestión social del hábitat”. *Hábitat y Sociedad*, 1, 13-37.
- MALAGÓN, S. (2008). “La vivienda y los procesos de exclusión social”. *Trabajo Social Hoy*. Monográfico II Sem. pp. 101-114.

- MEJÍA-ESCALANTE, M. (2012). “Habitabilidad en la vivienda social en edificios para población reasentada”. El caso de Medellín, Colombia. *Revista EURE - Revista De Estudios Urbano Regionales*, 38 (114), 203-227.
- MORIN, E. (2002) “Globalización: civilización y barbarie”. *Diario Clarín*, p. 16-17. Buenos Aires.
- MUNUERA-GÓMEZ, M.P. (2012) J. M. “Haynes, Perlman, Chandler y otros autores internacionales en el recorrido de mediación y Trabajo Social”. *Portularia Revista de Trabajo Social*, Vol. XII(2), pp. 97-108.
- NEBBITT, V.; HERBERT, J.; LOMBE, M.; MCCOY, H. y STEPHENS, J. (2014) “Descriptive Analysis of Individual and Community Factors among African American Youths in Urban Public Housing”. *National Association of Social Workers Journal*, 59 (3): 231-241.
- REBOTIER, J. (2010). “Planificación, gobernanza y vivienda en la Caracas democrática: contextualizar para comparar”. *Cuadernos del Cendes*, 75, 1-22.
- SOUSA SANTOS, B. (2010). *La Universidad del siglo XXI: Para una reforma democrática y emancipatoria de la universidad*. Montevideo: Universidad de la República.
- TOSET, E. (2012). “La política de vivienda en Europa. Consideraciones desde la perspectiva de los Servicios Sociales de interés general”. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(2) ,451-459.
- TOSET, E.M. (2010). “Aportaciones del Trabajo Social al análisis de la dimensión territorial en los procesos de exclusión. Una aproximación al ejercicio profesional en el ámbito residencial”. *Cuadernos de Trabajo Social*, 23, 125-144.
- WALDEMAR, M. y FERREIRA, M. (2013) “Cuestión social y servicios sociales: aproximación a sus fundamentos e implicancias para el trabajo social”. *Revista Perspectivas Sociales*, Vol. 15(1), pp. 81-95.