



iMADRID!

**ÁREA DE GOBIERNO
DE FAMILIA Y
SERVICIOS SOCIALES**

Centros de Servicios Sociales

Resultado de Reuniones de Grupo

Septiembre 2012



Índice

0. Ficha Técnica

1. Descripción general de la situación económica actual

2. Detección de nuevas necesidades

3. Imagen de las Asociaciones / Administraciones Públicas

4. Expectativas futuras / Sugerencias de mejora



0. FICHA TÉCNICA

0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

- **UNIVERSO**

Recogida de información a través de tres reuniones de grupo donde los participantes pertenecen a tres colectivos diferentes, siendo estos: grupo de desempleados, grupo de directores de colegios y APAS y Asociaciones .

- **TÉCNICA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

Reuniones de grupo

- **FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

Del 11 al 20 de septiembre de 2012

- **TRABAJO REALIZADO POR:**

QUOTA RESEARCH, S.A
www.quotaresearch.com

1. Descripción general de la situación económica actual

1. Descripción general de la situación económica actual

CONCLUSIONES GENERALES DEL CAPÍTULO

- ✓ En términos generales, **se percibe un deterioro de la situación social debido al empeoramiento de la situación económica.**
- ✓ **Ha aumentado** considerablemente **el número de personas** que se encuentran en una **situación de precariedad.**
- ✓ Además, esta situación **se ha extendido transversalmente por toda la sociedad.** Hasta hace poco tiempo, los colectivos que demandaban ayuda eran muy concretos: inmigrantes, desempleados de larga duración, madres solteras, etc.; pero de un tiempo a esta parte afecta a otras personas que hasta ahora estaban alejados de estos problemas, como por ejemplo universitarios, personas que tenían un trabajo estable desde hace tiempo,...
- ✓ Esto provoca que haya un **pesimismo generalizado**, considerando que, al menos a medio plazo, la situación no va a mejorar.

1. Descripción general de la situación económica actual

CONCLUSIONES GENERALES DEL CAPÍTULO

✓ Se detectan **demandas de ayuda** que hasta hace poco tiempo era **impensable que se pudieran producir, o situaciones que parecían superadas vuelven a acontecer**: personas que hacía tiempo que no acudían por las asociaciones en busca de ayuda vuelven a hacerlo, se refuerzan servicios de ayuda como ropero o ayudas para alimentos, etc.

✓ Asimismo, la generalidad de colectivos se hace eco de una impresión percibida que hace referencia a ciertas **prácticas fraudulentas** por parte de algunos solicitantes de ayudas que *aprovecharían* la crisis para acogerse a beneficios de los que ya estarían, teóricamente, disfrutando :

“Algunas familias cobran el RMI, por lo que se supone que podrían dar de comer a los niños en casa; pero trabajan en la economía sumergida y ponen como excusa que salen a buscar trabajo y no pueden atenderles y solicitan que les den gratis el comedor escolar.”

1.Descripción general de la situación económica actual

CONCLUSIONES DEL COLECTIVO ESCOLAR

✓ **En los colegios la situación de crisis se vive de forma palpable.** Ello se traduce en un **trasvase de alumnos de colegios privados a concertados y de éstos, a públicos**, dado que un porcentaje en aumento de padres tiene **problemas para afrontar los pagos** de matrícula, mensualidades, comedor, uniformes o actividades extraescolares:

“En nuestro comedor diecisiete niños sólo realizan esa comida de forma completa y equilibrada”

✓ Una de las consecuencias de la situación actual es un **cierto aumento del absentismo escolar** (si bien el índice del mismo es controlado por las Juntas Municipales, en colaboración con los propios colegios), al verse abocadas las familias a que sus hijos alumnos permanezcan en el hogar al cuidado de los hermanos más pequeños, mientras sus padres se encuentran trabajando o buscando empleo.

1. Descripción general de la situación económica actual

CONCLUSIONES DEL COLECTIVO ESCOLAR

- ✓ El **aumento de la economía sumergida**, el **retorno de la célula familiar al hogar de los abuelos** e, incluso, **las convulsiones en la vida privada** (sentimental), con un incremento en número de separaciones, son elementos percibidos en los colegios, como factores desencadenados por la crisis.
- ✓ Por otra parte, la **estigmatización** que para algunos padres y alumnos supone la **aceptación de ayudas** tales como libros usados, en la brusca necesidad de asunción de su nueva situación precaria, tras haber sido azotados por el desempleo, puede suponer un hándicap de índole psicológica para los mismos, llegando a constituir una causa de **exclusión** escolar:

“Los alumnos que tienen un libro de segunda mano llevan un ‘sello’ que muchos niños perciben como que ‘Tú eres pobre’.”

“Los niños que traen el tupper son discriminados por el resto porque saben que, si lo traen, es porque no tienen dinero para comer lo mismo que los demás.”

1. Descripción general de la situación económica actual

CONCLUSIONES DEL COLECTIVO ESCOLAR

✓ En opinión de algunos centros educativos, la **extensión de la crisis a diversos sectores sociales**, más allá de aquellos que estaban especialmente desfavorecidos, como inmigrantes, personas en prolongada situación de desempleo o con trabajos precarios, etc., está creando un ambiente de **disgregación**, aún cuando, de forma genérica, se reconoce un **empeoramiento de zonas de Madrid que ya presentaban estos tipos de problemas** y que se han visto agravados en los últimos años:

“Incluso en nuestro centro, en el barrio de Salamanca, hay un porcentaje pequeño de alumnos de clase media que se mezcla también con clases más bajas, como los hijos de las madres que trabajan por la zona limpiando casas.”

“En Carabanchel cada vez hay más guetos.”

“En Lavapiés se nota más la crisis.”

1. Descripción general de la situación económica actual

CONCLUSIONES DEL COLECTIVO ESCOLAR

✓ Los **recortes** de todo tipo que la **Administración** ha adoptado como medida afectan a los centros educativos de diversas formas: por un lado, los docentes se quejan del **aumento de horas lectivas**; algunas opiniones denuncian sufrir **acoso** por parte de los padres, tras recurrir a AMPAS, bien derivados de instituciones públicas o por desinformación sobre coberturas de apoyo prestada por otro tipo de organizaciones. Y, en suma, se expresa una **visión pesimista** en cuanto al **futuro** de ciertas ayudas, como las destinadas a **actividades extra-escolares**:

“El Ayuntamiento ha reducido los planes de mejora en clases de pintura, por ejemplo, a sólo 12 horas .”

1. Descripción general de la situación económica actual

CONCLUSIONES DE LAS ASOCIACIONES

- ✓ Todas las asociaciones que han participado en la reunión constatan el **incremento notable de personas que acuden a sus dependencias en demanda de ayuda**. En algunos casos se llega a calificar esta afluencia como una **“masificación”**.
- ✓ Como se indicaba en la introducción, se percibe una **extensión del problema a colectivos que hasta ahora no se veían afectados**.
- ✓ La **solicitud de ayuda es para necesidades básicas**; se acude en busca de alimentos o de respaldo económico para satisfacer alguna factura de un bien de primera necesidad (agua, luz,...) o, incluso, para transportes.

1. Descripción general de la situación económica actual

CONCLUSIONES DE LAS ASOCIACIONES

✓ Se detecta cómo los demandantes **contactan con varias asociaciones en busca de ayuda**. No obstante, acuden a las parroquias a que se les solucionen las necesidades más perentorias.

✓ Una asociación describe **tres perfiles habituales** de solicitantes de ayuda:

1) **Familias monoparentales**, especialmente, en el caso de madres solteras o separadas, y, más aún, si son inmigrantes sin familia en España, con empleos más o menos precarios, demandan, principalmente, cobertura de atención a sus hijos durante el horario laboral:

“Acuden a nosotros para cubrir un horario de tarde (17-20h) que necesitan para poder mantener el empleo.”

1.Descripción general de la situación económica actual

CONCLUSIONES DE LAS ASOCIACIONES

- 2) Un segundo perfil corresponde a **familias con una situación grave de desempleo**; con todos los componentes del hogar en paro o personas con edades superiores a 50 años que han desempeñado un trabajo en concreto durante la mayor parte de su vida y ahora lo han perdido, sin mayores perspectivas de poder adaptarse a una labor distinta.
- 3) Un tercer perfil estaría compuesto por **jóvenes - inmigrantes y españoles -**, que antes trabajaban en la construcción percibiendo un buen sueldo y que, tras la crisis resultante de la burbuja inmobiliaria, se ven obligados a regresar al hogar paterno, a iniciar unos estudios o, incluso, a retornar a sus países de origen (en el caso de extranjeros).

1.Descripción general de la situación económica actual

CONCLUSIONES DE LAS ASOCIACIONES

✓Otras asociaciones señalan, en este sentido, el **incremento de solicitud de ayuda** por parte de personas de **nacionalidad española**:

“Ahora hay muchos más jóvenes, mujeres, matrimonios jóvenes, familias y españoles. Este aumento se viene detectando desde hace dos años. Lo que se solicita es ayuda para ropa y alimentos.”

✓En general, las asociaciones reportan cómo los propios **Servicios Sociales u otras instituciones** como los colegios, **suelen derivarles a usuarios demandantes** en busca de atención para sus hijos en horario extra-escolar, ropero, asesoría laboral o ayuda material, como libros o alimentos, (en el caso de los Centros de Día).

1. Descripción general de la situación económica actual

CONCLUSIONES DE LAS ASOCIACIONES

✓ Asimismo, las asociaciones con ámbitos de actuación más limitado (barrios, distrito...) remiten, a su vez, algunas solicitudes a otras organizaciones con mayor capacidad operativa (por ejemplo, Caritas). Todo este flujo direccional es consecuencia de la **falta de información** palpable en determinados colectivos sobre las posibilidades de beneficiarse con ayudas, así como a la **escasez de recursos** destinados a población general y al **exceso de requisitos burocráticos** que suelen evidenciar los **Servicios Sociales** al uso:

“Los inmigrantes tienen un gran desconocimiento y les orientamos en nuestra asociación.”

“Cuando se trata de familias y menores pueden venir derivados de Servicios Sociales a nuestra asociación.”

“ La documentación que hay que cumplimentar para los Servicios Sociales es muy farragosa.”

1.Descripción general de la situación económica actual

CONCLUSIONES DE LAS ASOCIACIONES

✓ No menos importante, las asociaciones se hacen también eco del **deterioro de las relaciones interpersonales** en familias afectadas por la crisis, por efecto del propio **desgaste emocional** que afecta a los miembros que las componen:

“Se pierde la comunicación en las familias, en el caso de inmigrantes, con sus familiares en los países de origen; incrementan los conflictos familiares.”

1. Descripción general de la situación económica actual

CONCLUSIONES DE LOS DESEMPLEADOS

✓ Se percibe de forma más acusada el **empeoramiento de la situación** en este colectivo. Alguno de sus miembros apunta que la sociedad se está transformando hasta conformar sólo dos clases sociales diferenciadas: la más *puiente* y la más *necesitada*, con la consiguiente desaparición paulatina de la clase media.

✓ Consideran que las **condiciones laborales** (sueldos, horarios, contratos...) **son realmente malas**, circunstancia de la que sacan provecho los empleadores:

“Hoy en día ser ‘mil eurista’ es un lujo”.

1. Descripción general de la situación económica actual

CONCLUSIONES DE LOS DESEMPLEADOS

✓ Esta visión pesimista coincidente, que puede agravarse en caso de desempleados con hijos a su cargo o sin nadie cercano a quien recurrir para solicitar ayuda, no parece vislumbrarse como temporal, sino, más bien, **sin solución** a largo plazo.

✓ Así las cosas, parados de larga duración, familias con varios miembros en paro o con el subsidio agotado o a punto de hacerlo, y/o con dificultades para hacer frente a una hipoteca o un alquiler de vivienda, **contemplan la emigración como una posible salida a esta situación**, toda vez que, en muchos casos, la provisión de ahorros ha llegado a su fin y las **ayudas de todo tipo no son suficientes para cubrir necesidades primarias**.

✓ Se delimita una tendencia a **“vivir al día”**, tanto en hábitos de compra y consumo, como en la propia **paralización de iniciativas emprendedoras de negocios o de búsqueda activa de empleo**, por la propia crisis, el **pesimismo reinante** y las citadas **escasas ayudas** para acometer satisfactoriamente una decisión, tal como la creación de negocios autónomos o el acceso a puestos de trabajo de horarios incompatibles con servicios esenciales, como las guarderías:

“Tengo una hija pequeña y los horarios de guardería son insuficientes”.

1. Descripción general de la situación económica actual

CONCLUSIONES DE LOS DESEMPLEADOS

- ✓ En efecto, se evidencia un más **estricto control de gastos**, no sólo en limitación o anulación de partidas como vacaciones u ocio, sino, de forma más dramática, en alimentación o ropa:

“Ahora sólo compro marcas blancas o alimentos baratos, como pollo, lentejas, espagueti o patatas”.

“He recurrido a amigos para conseguir ropa para mis hijos.”

- ✓ De nuevo, la **escasez material de determinadas ayudas** o las dificultades para acceder a las mismas llevan a las familias a prescindir de ellas o bien a realizar un **sacrificio económico**, de cara a que estas situaciones precarias repercutan lo menos posible en sus hijos. En este sentido, se reportan de esfuerzos llevados a cabo para posibilitar que los pequeños disfruten de un campamento de verano o de una granja escuela. Por el contrario, hay quien se ve imposibilitado para que los niños acudan a los comedores escolares, por dichos problemas para optar a este beneficio:

“Me dieron beca de comedor, pero tuve que renunciar a ella porque tenía que pagar un porcentaje muy elevado.”

“No hemos podido conseguir beca de comedor para los hijos, porque nos consideran la renta del año pasado y no hay posibilidad de demostrar que nuestra situación económica ha cambiado.”



2. Detección de nuevas necesidades

2. Detección de nuevas necesidades

CONCLUSIONES GENERALES DEL CAPÍTULO

- ✓ Tal y como se ha ido exponiendo en el anterior apartado de este informe y como medio para paliar las carencias evidenciadas por los diferentes colectivos, en este período de crisis la **demanda de necesidades se enfocan a partir de un punto básico**, como las **ayudas para alimentación y ropa**.
- ✓ A partir de estas demandas surgen otras de diversa tipología como, las de **carácter informativo** (como las temáticas jurídicas), **formativo** (reciclaje de trabajadores), **laboral y familiar**, tal y como se detallará a continuación, en el análisis por colectivos.
- ✓ Aparte de la inminencia de solicitud de apoyo económico y material, se aboga por una mayor **facilidad burocrática**, a la hora de acceder a determinadas ayudas.
- ✓ Todo ello se plasma en una **redefinición de prioridades en ámbitos familiares, personales y sociales**, a la hora de distribuir ingresos.
- ✓ A continuación, se detallan las demandas por colectivo participante en el estudio.

2. Detección de nuevas necesidades

CONCLUSIONES DEL COLECTIVO ESCOLAR

- ✓ En determinados centros educativos se ha optado, por ofertar un **pago fraccionado del comedor** escolar a las familias con más dificultades para acceder a este servicio:

“Algunos colegios permiten a los padres pagar poco a poco, ya que si aplican estrictamente el Reglamento se tendría que dar de baja a muchos alumnos”

- ✓ Para dar soluciones a estas carencias diarias, los colegios idean otros sistemas, como el **banco de uniformes**, que se nutre tanto de donaciones de empresas como de uniformes de segunda mano, o la decisión (en el caso de centros públicos) de **no imponerlos**, por el momento, de forma obligatoria, lo cual tiene, además, una función de integración social, que mitiga las discriminaciones que puedan surgir ante usos y costumbres de otras culturas o familias con escasos recursos económicos:

“Hoy por hoy no llevamos uniforme, ya que muchas niñas van con velo y queremos respetar culturas y modos.”

“En algunos colegios hay roperos en los que se prestan los uniformes, ya que los precios son muy elevados y no todas las familias se lo pueden permitir, de hecho, suele verse a niñas con el dobladillo de la falda descosido o niños con rodilleras.”

2. *Detección de nuevas necesidades*

CONCLUSIONES DEL COLECTIVO ESCOLAR

- ✓ En lo que se refiere a los **libros de texto**, también se aportan varias formas de ahorro como la **cesión**, el **trueque** de los mismos, o la implantación del uso de sistemas alternativos al uso de libros, como por ejemplo **fichas y trabajos especiales** en aquellas asignaturas que así lo permitan.
- ✓ Esta última idea es apoyada por los partidarios de las **pizarras digitales**, siempre y cuando se asegure el acceso a éstas a todos los alumnos. Mientras, la **disponibilidad de libros en bibliotecas escolares**, e incluso de las **gestionadas por la CAM**, que ofrecen facilidades a un elevado porcentaje de colegios para su uso a través de su Plan de Mejoras, constituye una buena vía de ayuda en este terreno, si bien se ve afectada por los recortes que han ocasionado la desaparición de la figura del bibliotecario.
- ✓ Por otra parte, se demanda al Ministerio de Educación la aprobación de un **único texto por asignatura y curso**.

2. Detección de nuevas necesidades

CONCLUSIONES DEL COLECTIVO ESCOLAR

✓ Los colegios se implican, pues, en mejorar y facilitar la vida de los alumnos y sus familias, ofreciendo iniciativas como el **mantenimiento de los alumnos en el centro con actividades extraescolares**, gracias a la colaboración de antiguos alumnos voluntarios o a asociaciones como Cruz Roja, para contribuir a la conciliación de jornadas entre padres e hijos:

“Los colegios recurren a ONG’s del barrio que realizan actividades con los niños mientras los padres trabajan. Los padres tienen que recurrir a estas iniciativas porque los Servicios Sociales se quedan pequeños.”

✓ Ante el aumento de demandas de los padres, los colegios transmiten las inquietudes relacionadas con las mismas a la Administración a través de la **Plataforma de Representantes de Directores**. En este sentido, se expresa el deseo de que las entidades municipales y autonómicas concreten un **plan efectivo de subvenciones y detengan los recortes que les afectan actualmente**:

“No es que el Ayuntamiento no tenga dinero; es que está mal gestionado.”

2. Detección de nuevas necesidades

CONCLUSIONES DE LAS ASOCIACIONES

✓ En los dos últimos años las diversas asociaciones participantes del estudio han detectado un aumento no solo de personas que acuden a ellos en demanda de ayuda, sino también han comprobado como se ha ampliado el espectro de actuación a **personas que nunca antes habían solicitado sus servicios, o que hacía mucho tiempo que habían dejado de pedirlos:**

“Se detecta el caso de gente que no nos visitaba desde hace años y ahora ha vuelto. El perfil actual es de 50% - 50% españoles / inmigrantes, frente al 20% - 80% anterior) y respecto al sexo, se ha invertido la tendencia, correspondiendo las demandas actuales a porcentajes de 80% - 20% hombres/mujeres.”

2. Detección de nuevas necesidades

CONCLUSIONES DE LAS ASOCIACIONES

✓ Como ya se ha anticipado, además de las **ayudas materiales** (libros de texto, ropa, alimentos, dinero para pagar facturas), una de las demandas en aumento es el servicio de **atención a los hijos en el horario laboral** de los padres. También los **mayores** que viven solos reclaman, cada vez más, **ayuda a domicilio** plasmada en profesionales que realicen **tareas domésticas** durante unas horas.

✓ Pero también se notifica un **incremento de casos de desahucio** tratados en alguna asociación, junto con **asesoría laboral** (sobre despidos, actuación en caso de ERE's o posibilidades de reciclaje profesional, de cara a optar a posibles empleos).

✓ Desde un punto de vista bastante extendido, se apunta a la conveniencia de **publicitar la ubicación y las funciones de las asociaciones** a las que los demandantes pueden acudir, especialmente, **según el tipo de ayuda** que se solicite:

“Falta que en cada barrio, en los sitios más frecuentados, haya mapas o referencias de los lugares a donde acudir y no sólo de los lugares, sino de la clase de ayuda que pueden ofrecer.”

2. Detección de nuevas necesidades

CONCLUSIONES DE LAS ASOCIACIONES

✓ Ahondando en esta idea y aportando un matiz favorable al desarrollo de las labores de ayuda de forma conjunta, mediante la que se pueda establecer una **sinergia** eficaz en las mismas, hay quien aporta la sugerencia de que las asociaciones barriales trabajen en conexión a través de **Internet**:

“Para que cada una explique con quién trabaja y qué hacen y así se pueda atender más adecuadamente a los demandantes de prestaciones.”

✓ Por otra parte, la presencia de un **Trabajador Social** que **centralice y coordine las labores de ayuda de los Servicios de la Administración** con las de la asociación barrial es una demanda que realiza un representante de esta última. Mientras, otro participante propone la conveniencia de impartir **formación** específica a los trabajadores de **ONG's**, de cara a conseguir una actividad más profesionalizada.

2. Detección de nuevas necesidades

CONCLUSIONES DE LAS ASOCIACIONES

✓ Asimismo, una aportación general muestra la detección de una nueva necesidad, orientada a **paliar los efectos psicológicos y familiares adversos** (con ayuda de profesionales) que la solicitud de ayuda provoca en determinados colectivos, entre ellos, las **personas que no están tan acostumbradas** a esta circunstancia, por haber sufrido más recientemente las consecuencias de la crisis:

“Se detecta que, entre los españoles que acuden a nuestra ONG, muchos lo hacen con vergüenza porque es una situación nueva para ellos. Y lo primero que hay que hacer es trabajar en su autoestima.”

2. Detección de nuevas necesidades

CONCLUSIONES DE LOS DESEMPLEADOS

- ✓ Una de las principales demandas de este colectivo es, como se ha perfilado anteriormente, la de un servicio de **guardería** (cuando los niños son más pequeños) y **actividades extra-escolares** accesible y más extenso, que permita a los padres disponer de mayor libertad horaria para buscar activamente trabajo o aceptar uno que exceda la jornada escolar.

- ✓ También en el ámbito educativo, se expresan las demandas de cobertura económica o material para conseguir **libros de texto, uniformes y comedor escolar**. Desde un punto de vista más concreto, en el caso de necesidades formativas especiales, se manifiesta el requerimiento de determinado tipo de recursos que no suelen ofrecerse en los colegios públicos:

“Para mí, el apoyo más útil e inmediato, aunque el comedor sea muy importante, debe ir en el campo de la educación, ya que mi hijo es disléxico .”

2. Detección de nuevas necesidades

CONCLUSIONES DE LOS DESEMPLEADOS

- ✓ Los **problemas de vivienda** llevan a estos participantes a solicitar una vivienda o, al menos, ayuda para afrontar esta necesidad básica.
- ✓ Continuando con demandas de mayor urgencia, **alimentos, ropa y medicamentos / cuestiones relacionadas con la salud** priman, asimismo, entre los desempleados, ya sea en forma de ayuda económica para obtenerlas o en especie:

“Dos de mis hijos son hiperactivos y no reciben la medicación necesaria porque no tengo dinero para pagarla.”

“No pude poner una vacuna a mi hija hasta que no conseguí los 80€ que costaba.”

- ✓ A raíz de todo lo expuesto en este epígrafe, se observa la **correspondencia en detección de nuevas necesidades y demandas** para cubrirlas entre los **diferentes colectivos** participantes en el estudio.



3. Imagen de las Asociaciones/ Administraciones Públicas

3. Imagen de las Asociaciones / Administraciones Públicas

CONCLUSIONES GENERALES DEL CAPÍTULO

- ✓ En base a las experiencias de cada uno de los colectivos participantes en el estudio, derivadas de su relación más o menos estrecha con los Servicios Sociales destinados a paliar las necesidades de los solicitantes de ayudas, a raíz de la situación generalizada de crisis, se exponen en este apartado del informe la imagen que cada uno tiene de las entidades (públicas y privadas) encargadas de prestar estos apoyos.

- ✓ Manteniendo la línea perfilada hasta ahora de **coincidencia** en diversos puntos, por parte de los entrevistados, se especificarán, no obstante, los puntos de vista más particulares, a partir de dichas percepciones comunes.

3. Imagen de las Asociaciones / Administraciones Públicas

CONCLUSIONES GENERALES DEL CAPÍTULO

- ✓ Así, y con las excepciones que se plasmarán a lo largo de este capítulo, las **administraciones** suelen ser objeto de críticas por su **falta de sensibilidad** ante la mayoría de problemas que afectan a diversos agentes sociales en la actualidad, dado el marco de crisis existente.

- ✓ No obstante, según se trate de uno u otro exponente, las **causas** de esta percepción pueden radicar en una **insuficiente información**, un **exceso de requisitos** y/o una **inadecuada gestión de los recursos** (por **recortes**, **descoordinación** en la derivación a cauces especializados en determinados apoyos, etc.) destinados a ayudas para personas en situación desfavorable, a nivel social, económico, etc., por parte de estos agentes.

- ✓ Tras estas líneas globales, se infiere que la **cercanía** a instituciones (definida por una **menor masificación**, así como una **más delimitada especificación de sus labores** de ayuda) constituye un factor de la **evaluación más positiva** de las mismas.

3. Imagen de las Asociaciones / Administraciones Públicas

CONCLUSIONES DEL COLECTIVO ESCOLAR

- ✓ Como se ha expuesto anteriormente, los colegios, ante el problema del absentismo escolar por parte de alumnos de ESO que han de quedarse en casa ante la ausencia de los padres para cuidar de sus hermanos mayores, recurren a las **Juntas Municipales** (primero, vía telefónica para, posteriormente, remitirles un formulario cumplimentado) para intentar controlar esta cuestión, así como coordinan con **ONG's locales la gestión de actividades a realizar con estos niños** para proporcionarles atención en estas situaciones.
- ✓ La visión general de los **Servicios Sociales** es que éstos se encuentran **saturados**, por lo que se derivan algunas necesidades de los colectivos a otro tipo de asociaciones.
- ✓ No falta quien atribuye a la Administración una **deficiente gestión de recursos**, más que la falta de los mismos.

3. Imagen de las Asociaciones / Administraciones Públicas

CONCLUSIONES DEL COLECTIVO ESCOLAR

✓ No obstante, se reconoce que los **Servicios Sociales**, una vez contactados por los colegios que buscan la satisfacción de alguna carencia, **informan** de dichos recursos con los que cuentan para Servicios Sociales, así como de los que se puede disponer a través de ONG's, a las que se accede mediante los propios Ayuntamientos. A este nivel, se considera la **reacción de las entidades públicas municipales** a estas solicitudes como **positiva**, dentro de las **limitaciones** existentes:

“Son sensibles a las situaciones. Dicen: ‘No podemos sacar de donde no hay’”

✓ Por tanto, la **relación entre Ayuntamientos y colegios** suele definirse como **buena y fluida**, si bien esta percepción se diluye cuando los propios centros educativos analizan la **direccionalidad de los padres** hacia dichos organismos públicos, virtualmente **inexistente**, en comparación con otras fuentes, como el propio colegio (*boca-a-oreja* con ex-alumnos y otros padres), lo que limita la recepción de ayudas, por **imposiciones burocráticas**:

3. Imagen de las Asociaciones / Administraciones Públicas

CONCLUSIONES DEL COLECTIVO ESCOLAR

“Para acogerse a los programas de ayuda tienen que ser demandantes de los Servicios Sociales.”

“Muchas familias no recurren a los Servicios Sociales ni tienen RMI, con lo que, objetivamente, no se les puede conceder la ayuda de libros.”

“Los Ayuntamientos piden mucha información y a veces no encontramos apoyo a las familias.”

✓ Así pues, una vez remitidas las solicitudes presentadas en los centros educativos, son las **ONG's** (de diversos ámbitos, como Caritas, Cruz Roja, de barrio o parroquias y grupos de voluntarios) las entidades que mantienen, generalmente, un **mayor contacto con los padres**, según se expone en el colectivo de colegios.

3. Imagen de las Asociaciones / Administraciones Públicas

CONCLUSIONES DEL COLECTIVO ESCOLAR

✓ Por su parte, las **AMPAS no se suelen relacionar con el Ayuntamiento de Madrid** para recabar ayudas, sino a otros organismos, mientras que **algunos centros educativos extienden** sus peticiones, si los Servicios Sociales no pueden acometerlas, a **otros organismos**, tales como Embajadas (en el apoyo a inmigrantes) u otro tipo de asociaciones. En dichas decisiones influye la imagen que se tiene de los **organismos oficiales municipales, en enfrentamiento con los autonómicos**, por conflictos debidos a **indefinición y trasvase de competencias**, lo que redundará en **escasez de recursos** para estos fines:

“El tema de Educación no es del Ayuntamiento, sino de la CAM. Lo que ha pasado es que, en el ‘boom’ económico, el Ayuntamiento fue adquiriendo competencias que no tenía y empiezan a sufrir las carencias en ayudas a la educación, que son de la CAM. “

3. Imagen de las Asociaciones / Administraciones Públicas

CONCLUSIONES DEL COLECTIVO ESCOLAR

✓ En cuanto a otro tipo de relaciones entre organismos se refiere, cabe citar que los colegios filtran los casos de familias en **riesgo social** hacia los CAI's (**Centros de Atención a la Infancia**), mientras los de carácter público asume, en forma de **consejos** a los padres, algunas **situaciones más graves**, como las que puedan estar relacionadas con malos tratos a menores.

✓ Como último apunte, las **Editoriales de textos escolares** son contempladas como entidades **escasamente sensibles a la situación de escasez** de muchas familias, **dificultando** la medida paliatoria de banco y trueque de libros, al **cambiar la edición** entre cada **curso** anual.

3. Imagen de las Asociaciones / Administraciones Públicas

CONCLUSIONES DE LAS ASOCIACIONES

✓ Desde las Asociaciones se citan como vías de **origen de los solicitantes de ayuda** a otras organizaciones como **ONG's**, así como los Trabajadores Sociales de los Institutos, añadiendo también a los **Servicios Sociales**.

✓ Por su experiencia, una razón de que no esté generalizado el hábito de recurrir a los **Servicios Sociales** por parte de particulares es, - según la percepción de las Asociaciones -, la **escasa empatía** que las **familias en situación muy precaria** económicamente denotan para con estos organismos municipales (en comparación con la visión de **cercanía que les suscitan ONG's** de barrio o similares), por las que llegan, incluso, a sentir **temor** ante potenciales medidas ejecutivas que podrían repercutir aún más negativamente en sus vidas, dado el **carácter oficial** de los Servicios Sociales:

“Se percibe cierto miedo a los Servicios Sociales, en concreto, a que les quiten sus hijos por falta de ingresos.”

“Las asociaciones de barrio atienden de forma más cercana, con más confianza que los Servicios Sociales, que se ven como algo institucional y asustan un poco.”

3. Imagen de las Asociaciones / Administraciones Públicas

CONCLUSIONES DE LAS ASOCIACIONES

- ✓ Las Asociaciones también definen en términos de **fluidez** y **cercanía** a su relación con los Servicios Sociales, considerándola, por tanto, **buena**, en general. Su **estrecho contacto** con los **Trabajadores** de estos servicios, que **se implican en gran medida** en los proyectos presentados, da sus frutos en las **reuniones mensuales** que se celebran entre ellos y los coordinadores de la asociación.
- ✓ En ocasiones, estas **reuniones** pueden, también, contar con la **presencia de las familias** solicitantes de ayuda. Y, asimismo, la comunicación entre Asociaciones y Servicios Sociales se efectúa, alternativamente, mediante **correo electrónico**. Pero lo que **más valoran** los participantes de este colectivo es que la **relación** con los Servicios Sociales sea **personalizada**; es decir, a través de un **trabajador** que **conozca** las necesidades planteadas y que efectúe **seguimiento** de las mismas:

“Considero que es muy importante conocernos, ‘ponernos cara’.”

“Los problemas se detectan cuando hay un cambio en el personal de Servicios Sociales. En ese momento, se produce un punto de inflexión, se pierde la comunicación que, hasta ahora, existía y cuesta recuperar el ritmo.”

3. Imagen de las Asociaciones / Administraciones Públicas

CONCLUSIONES DE LAS ASOCIACIONES

✓ Las Asociaciones también perciben **dificultades en su relación con Administraciones Públicas**, derivadas de la, - en ocasiones -, **tensa convivencia de todas ellas**: Ayuntamiento, CAM, Ministerio. Los problemas surgen cuando las desavenencias entre éstas se plasman en **descoordinación**. El **exceso de burocracia** y, por tanto, la **exigencia de un mayor esfuerzo para las asociaciones**, a la hora de presentar sus solicitudes, junto a la **duplicidad de funciones** detectada en organismos públicos, son **puntos negativos de la imagen** de éstos:

“Un informe que contiene los mismos datos tiene que ser redactado de manera diferente según sea el destinatario: Ayuntamiento o CAM. Cada uno emplea su terminología, a la que te debes adaptar, lo que dificulta enormemente el trabajo de los voluntarios.”

3. Imagen de las Asociaciones / Administraciones Públicas

CONCLUSIONES DE LOS DESEMPLEADOS

✓ Aún cuando no se decanten por escoger, finalmente, esta vía, los componentes del grupo de Desempleados **han acudido, al menos en una ocasión, a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.**

✓ Si bien se especifican **un par de casos** en que el **trato** ha sido **bueno** y la **información** recibida, **útil**, por **derivar** al solicitante hacia la fuente de **recursos adecuados** para él, se reportan **diversas malas experiencias** con este organismo oficial.

✓ Más en concreto, cuando se sondean las causas de esta opinión negativa, surgen, básicamente, alusiones al **trato dispensado por la persona** que ha atendido la petición, **más que a la institución**, en sí misma. Así, se define a los trabajadores de **prepotentes, desinteresados y escasamente cualificados** para resolver adecuadamente las solicitudes, e incluso **carentes de la más mínima sensibilidad** ante los casos:

“Solicité ayuda para la guardería de mi hija y no me la concedió. Creo que debería haberme enviado a un recurso de apoyo familiar o psicológico. Me trató y me aconsejó muy mal.”

3. Imagen de las Asociaciones / Administraciones Públicas

CONCLUSIONES DE LOS DESEMPLEADOS

✓ Esta percepción conlleva a la sensación de **cierto temor**, - que ya apuntaban otros colectivos -, por parte de estos solicitantes, a la hora de recurrir a la Administración, ya sea por **percepciones psicológicas** o en base a la **creencia** que algunos de ellos tienen acerca de **sufrir posibles sanciones oficiales**, lo que **decanta** a los desempleados a **dirigirse a otro tipo de fuentes de ayuda**:

“La única vez que acudí a los Servicios Sociales me sentí tan humillada que no voy a volver allí; me da miedo que se repita esta situación.”

“Ahora iría a cualquier sitio, menos a Servicios Sociales; aunque hubiese ayudas no iría. He ido dos veces y no vuelvo porque tengo miedo a que me quiten los niños.”

3. Imagen de las Asociaciones / Administraciones Públicas

CONCLUSIONES DE LOS DESEMPLEADOS

✓ Con todo, hay quien **justifica**, de algún modo, a los Servicios Sociales, que se verían **desbordados por “engaños”** acerca de **peticiones sin una base sólida que demuestre** su urgente resolución. Así, algunos desempleados perciben una situación de **desigualdad**, porque, - según creen -, las **ayudas** podrían estarse **concediendo** de forma un **poco arbitraria**:

“La gente miente a los trabajadores sociales; por ejemplo, mis cuñados se han separado para conseguir cobrando el RMI y otras ayudas.”

“Los trabajadores sociales del Ayuntamiento de Madrid tienen malas formas, aunque, posiblemente, sea porque ya no se fían de nada ni de nadie.”

3. Imagen de las Asociaciones / Administraciones Públicas

CONCLUSIONES DE LOS DESEMPLEADOS

✓ Aunque los **recursos** disponibles son **prácticamente desconocidos**, la **generalidad** de este colectivo coincide en **valorar** como **inoperantes** a las **Administraciones Públicas**, a las que extienden su **opinión desfavorable de la clase política**, que identifican con episodios de **corrupción**, además de **desconocimiento y despreocupación por los problemas diarios de la población**, y de la paulatina **disminución de recursos y falta de organización en la gestión** de éstos. En este punto, hay quien **justifica** las conductas de **falsificación** de circunstancias, anteriormente descritas, ante el panorama de **desamparo** que suscita la Administración:

“Los políticos se ríen de nuestras necesidades.”

“Ni los políticos ni la Administración nos van a ayudar en nada. Si salimos del pozo, es gracias a nosotros mismos.”

“Que vengan a nuestras casas y vean cómo vivimos el día a día.”

“No te queda otra que mentir para conseguir algo.”

“Hay que llorar para conseguir las cosas.”

3. Imagen de las Asociaciones / Administraciones Públicas

CONCLUSIONES DE LOS DESEMPLEADOS

✓ Otras asociaciones con las que se ha establecido una **mayor relación** son **Caritas** y los **sacerdotes de parroquias barriales**. Las experiencias relatadas con la primera de ellas no parecen haber sido del todo satisfactorias, por circunstancias particulares (provisión de alimentos que la hija del solicitante no puede ingerir, por ser celíaca y derivación de la ONG a recursos familiares del solicitante, por imposibilidad de proporcionar ayuda, dado el período vacacional). Sin embargo, se expresa **mejor valoración de los sacerdotes**, que han aportado **ayuda económica** para necesidades tales como **medicamentos**.

✓ Además de éstas, también se ha acudido a **roperos**, **embajadas** de países de origen, **particulares** (que han proporcionado leche y ropa para bebés) y recursos de **búsqueda de empleo, formación** y similar, siendo estos servicios laborales los que se han encontrado menos útiles, desde un punto de vista práctico:

“En todos los sitios de búsqueda de empleo te enseñan lo mismo: a buscar por Internet, a hacer el CV..., pero nada más.”



4. Expectativas Futuras / Sugerencias de Mejora

4. Expectativas Futuras / Sugerencias de Mejora

CONCLUSIONES GENERALES DEL CAPÍTULO

- ✓ Una **interacción entre los diversos agentes implicados en protección social** se contempla como **imperativa** para agilizar los procesos de recopilación de información, estudio de casos y provisión de ayudas.
- ✓ Al igual que en los anteriores apartados de este informe, se expondrán, a continuación, puntos de vista concretos de colectivos, a través de los cuales se podrán apreciar semejanzas, así como aportaciones particulares.

4. Expectativas Futuras / Sugerencias de Mejora

CONCLUSIONES GENERALES DEL CAPÍTULO

- ✓ Desde asociaciones, colegios y AMPAS **se sugiere una reducción de los trámites burocráticos exigidos actualmente por las Administraciones Públicas**, para un **más fácil y rápido acceso a las ayudas**.
- ✓ El **empeoramiento y la generalización de la situación crítica en amplios segmentos de la población** fuerza una **expectativa pesimista de su solución** más o menos inmediata **a todos los niveles**, incluyendo los sustratos psicológicos y su consiguiente repercusión en las relaciones y formas de vida familiares.
- ✓ **Se aboga por que las instituciones municipales se impliquen en mayor medida** en las necesidades de la población, para lo que es **imprescindible conocer mejor su realidad diaria** y establecer un juicio objetivo en pos de una **gestión adecuada de recursos**.

4. Expectativas Futuras / Sugerencias de Mejora

CONCLUSIONES DEL COLECTIVO ESCOLAR

✓ Los colegios solicitan **colaboración de las editoriales** de textos escolares, pero también **supervisión** del cumplimiento de este tema, por parte **del Ministerio de Educación**, para facilitar el intercambio de libros entre cursos, mediante una política favorable al **mantenimiento de contenidos** durante el mayor tiempo posible:

“Las editoriales sobreviven gracias a los libros de texto, negocio en el que abusan de padres y centros. Cada año se cambia un detalle insignificante en los libros que hace que las familias se gasten, de media, unos 140 € por niño.”

✓ Tampoco albergan buenas expectativas de la iniciativa **tupper**, por su **escasa viabilidad**, en términos de almacenaje, etiquetaje, lugar de consumo en los colegios y manejo (apertura y calentamiento) por parte de los niños, además de posibles **carencias alimenticias** e, incluso, intoxicaciones:

“Dificulta la tarea de ofrecer una garantía sanitaria y saludable en el tema alimentario de los alumnos.”

4. Expectativas Futuras / Sugerencias de Mejora

CONCLUSIONES DEL COLECTIVO ESCOLAR

✓ Para intentar paliar la inestabilidad familiar derivada de la crisis y los problemas psicológicos que aquella causa en los niños, los colegios son partidarios de **mantener personal especializado (psicólogos y profesores para alumnos con problemas)** en los centros, toda vez que estos perfiles profesionales **están desapareciendo por los recortes**.

✓ Finalmente, se aporta al **Ayuntamiento** una **solución de futuro**, instándole a **organizar foros educativos con participación de colegios, AMPAS y otros agentes implicados en el sector**, que sirvan como **plataforma de debate de necesidades** sociales, educativas, familiares, etc.:

“El Ayuntamiento tiene que salir de su ambiente y conocer diferentes opiniones porque hay ganas de hacer cosas y, entre muchos, se hace más que uno solo.”

4. Expectativas Futuras / Sugerencias de Mejora

CONCLUSIONES DE LAS ASOCIACIONES

✓ Continuando en la línea de colegios y AMPAS, las Asociaciones también destacan la **importancia de intensificar las relaciones con los Servicios Sociales**, para lo que sugieren que éstos las visiten y conozcan mejor sus condiciones y líneas de trabajo.

✓ Debería **facilitarse la comunicación** entre ambas partes, a través de una **mayor accesibilidad a los trabajadores sociales** del Ayuntamiento y una **mayor fluidez** de intercambio de datos, en general:

“A veces tardo hasta tres días en acceder al trabajador social.”

“Cuando acudimos a la Mesa del Menor, muchas veces nos enteramos de que poseen información desde hace tiempo y no nos la han comunicado.”

4. Expectativas Futuras / Sugerencias de Mejora

CONCLUSIONES DE LAS ASOCIACIONES

✓ Otra **sugerencia urgente de mejora** es la referente a la **reducción de papeleo y burocracia** exigidos en la Administración, lo que **optimizaría la información**, permitiendo **profundizar** en aspectos de los perfiles de demandantes de ayuda, que actualmente no figuran en los informes oficiales, por lo genérico de sus contenidos:

“Cuando ingresa un niño, el informe social es muy poco profundo; sólo te dice la situación socio-familiar, pero debería profundizar en otros aspectos, como el currículo escolar, etc. Todo, a veces, está demasiado compartimentado.”

✓ Aún cuando **se valoran positivamente las acciones formativas** (cursos, másters) que están disponibles para los trabajadores de las Asociaciones, **se solicita una mayor involucración de entidades** como la **Universidad** o la **empresa privada**, en lo que a **aportación de conocimientos** (más que económica, en sí) se refiere:

*“Que las empresas y Universidades aportasen capital humano, con horas de trabajo que sirviesen para dar un punto de vista **más profesional** a las asociaciones de voluntarios.”*

4. Expectativas Futuras / Sugerencias de Mejora

CONCLUSIONES DE LAS ASOCIACIONES

- ✓ A modo de conclusión, se refrenda el **pesimismo** ante al **creciente recorte de recursos** adoptado en el marco político actual, y que va a **repercutir de forma negativa en la sociedad futura cercana**.
- ✓ En este sentido, hay quien asegura haber sido informado acerca de la **posible reducción de la labor social de la Administración**, hasta llegar a convertirse en un **mero gestor** de la misma, lo que **impelería a las asociaciones a proveerse de fondos por su cuenta**.
- ✓ En línea con este panorama, un participante de este colectivo realiza una autocrítica, cuando expresa su opinión sobre las **necesidades de cambio que las Asociaciones han de afrontar**, entre las que destacan una **mayor profesionalización de su gestión**, así como una **generación de recursos a través de fuentes privadas**.
- ✓ Como últimas aportaciones literales de este grupo de participantes, cabe reflejar estas dos ideas que hacen referencia a expectativas futuras de mejora en el trabajo social:

“Que desaparezcan los intereses partidistas o personales”

“Que se reconozca la labor del voluntariado.”

4. Expectativas Futuras / Sugerencias de Mejora

CONCLUSIONES DE LOS DESEMPLEADOS

✓ Para finalizar este informe, se señalan, de forma esquemática y a modo de resumen de algunas de las aportaciones aludidas en puntos anteriores, para este colectivo.

✓ Aunque los Desempleados tienen, asimismo, una **visión pesimista** de la situación actual, a la que **no auguran una fácil y rápida solución**, hay quien, siendo consciente de la gravedad de la crisis, alberga **ciertas esperanzas de mejora**, mientras que realiza todos los esfuerzos posibles para conseguir paliar sus carencias, fijándose la **consecución de objetivos prioritarios** (en el siguiente caso, en referencia a la **necesidad de que los niños sean atendidos en ausencia de los padres**, por motivos laborales o de búsqueda de empleo). Así relata sus expectativas este inmigrante:

“Pienso en un futuro mejor y creo que, en el momento en que encuentre la manera de asegurar el cuidado de mi hija, mi situación va a mejorar. Tengo claro que no volveré a México.”

4. Expectativas Futuras / Sugerencias de Mejora

CONCLUSIONES DE LOS DESEMPLEADOS

✓ Precisamente, es la **emigración** una de las acciones que los españoles desempleados contemplan como **más viable para mejorar su situación**, a la vista de las **graves dificultades existentes para encontrar trabajo en España**, sobre todo, **por parte de colectivos en riesgo de exclusión social**, - como, por ejemplo, es el caso de las personas mayores o parados de larga duración -, en los que, además, se percibe un **efecto negativo de la crisis, a nivel psicológico**, generando depresión, ansiedad o estrés:

“Me queda lo peor por vivir, porque cada día soy más vieja y me siento incapaz de encontrar trabajo.”

“Nos vamos a Londres porque no quiero que mis hijos vivan esta miseria de vida.”