

# De la teoría a la práctica en el trabajo social de grupos: la experiencia en el servicio de apoyo al estudiante de la Universidad de Alicante

Patricia Soler Javaloy<sup>1</sup>

## Resumen

La universidad debe promover modelos que se proyecten socialmente. En este sentido, los servicios de apoyo universitarios que cuentan con equipos profesionales de atención a la diversidad deben plantearse no trabajar únicamente desde el ámbito personal, sino ampliar el trabajo a la faceta grupal y comunitaria, que es la única forma de derribar las barreras, aún existentes, para la igualdad de oportunidades de diferentes colectivos como las personas con discapacidad, las cuestiones de género o la interculturalidad, entre otros. Este artículo aporta, desde la perspectiva del trabajo social, el enfoque práctico de cómo trabajar en grupos y en el ámbito comunitario para derribar las barreras mentales y de actitud que sólo desde la educación pueden eliminarse.

**Palabras clave:** Trabajo social de grupos, Servicio de Apoyo al Estudiante, educación superior, inclusión educativa, diversidad.

**Para citar el artículo:** SOLER JAVALOY, Patricia. "De la teoría a la práctica en el trabajo social de grupos: la experiencia en el servicio de apoyo al estudiante de la Universidad de Alicante", en *Revista de Treball Social*, núm. 201 (abril 2014). Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. Pàgines 97-104. ISSN 0212-7210.

## Abstract

The university should promote socially projected models. In this sense, university support services that have professional teams for diversity must consider not only work from a personal level, but extend to group work and community aspect, which is the only way to break down the still existing barriers, to achieve the equal opportunities for different groups such as people with disabilities, gender or multiculturalism, among others. This paper offers the perspective of social work, the practical approach of how to work in groups and at community level to eliminate mental barriers and attitudes that only through education can be disrupted.

**Key words:** Social work groups; Student Support Services; Higher Education; Inclusive education; Diversity.

<sup>1</sup> Doctora en Sociología y trabajadora social; Técnica del Centro de Apoyo al Estudiante de la Universidad de Alicante. Correo electrónico: patricia.soler@ua.es

## Introducción

El trabajo social de grupos utiliza sus técnicas para ayudar profesionalmente a las personas desde la dimensión grupal sobre un conjunto reducido de participantes que interactúan entre ellos. En los servicios de apoyo universitarios, que se configuraron en la década de los 90, no siempre se ha planteado actuar en esta dimensión, quedándose únicamente en trabajar la faceta individual. En mi opinión y según muchos años de trayectoria profesional, si no aprovechamos el potencial que ofrecen los iguales en la capacidad de ayuda y en la sensibilización a la comunidad, despreciamos una parte esencial de la intervención social en los temas que genera el convivir en diversidad. Como decía Aristóteles, “el ser humano es social por naturaleza”, y apoyándonos en esta reflexión las dinámicas grupales nos permiten diseñar mejores estrategias de intervención para afrontar los desafíos individuales. Estas dinámicas exigen tener en consideración el marco social concreto y el entorno donde se desarrolla la actividad vital de las personas, vinculada con las prácticas sociales, los roles que desempeñan, los modelos de relación, la propia identidad, en relación dialéctica con los demás.

En su origen, los servicios de apoyo universitarios estaban vinculados únicamente a la atención a la discapacidad o la orientación psicológica, centrándose más en la faceta personal y no ya en la grupal. Actualmente, en el marco de estos servicios, reconocidos a partir de 2007 en la reforma de la LOMLOU,<sup>2</sup> se encuentra una oportunidad para formar

y crear grupos de estudiantes para el crecimiento personal.

La universidad ha ido evolucionando con el tiempo y afortunadamente ha ido incorporando la diversidad, que enriquece la vida humana y la vida en comunidad. Son diferencias individuales en cuestiones inherentes a la propia persona, como pueden ser la motivación, las competencias, el estilo y el ritmo de aprendizaje o la capacidad para aprender. Todos estos aspectos generan desigualdades y la universidad debe hacer de filtro catalizador en el acceso a la igualdad de oportunidades y a los derechos sociales. Los servicios de apoyo en la universidad, a través del trabajo social de grupos, pretenden promover el desarrollo y la independencia de las personas mediante el fortalecimiento de las habilidades en la relación interpersonal para lograr la inclusión educativa plena de todos los universitarios, y de forma concreta los que se encuentran, por sus características personales, especialmente más vulnerables. Con las dinámicas grupales se potencia el crecimiento en las capacidades de acción con otros y se desarrolla, a su vez, la propia identidad al comprender mejor su naturaleza social. Desde este punto de vista, el paradigma del individualismo extremo se convierte en el principal obstáculo que se debe afrontar, ya que en nuestra sociedad se tiende a trabajar en equipo, a estar conectados en redes sociales, y se necesita desarrollar las habilidades para gestionar la interacción con los demás.

La universidad está llamada a desempeñar un papel decisivo para asegurar el principio de igualdad de oportunidades, a condición de que determinados colectivos

<sup>2</sup>Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

de estudiantes sean apoyados con medidas que les faciliten su acceso a superar las diferencias que les impiden tener iguales posibilidades de hacer un uso equivalente de los recursos (Granados Martínez, 2000).

Una educación para todos es posible mientras no se pretenda homogenizar lo que es diverso por sí mismo. Educar en la diversidad no se basa en la adopción de medidas excepcionales para las personas con necesidades educativas específicas, sino en la adopción de un modelo de currículo que facilite el aprendizaje de todos los estudiantes en su diversidad (Bayot, Rincón y Hernández, 2002).

Seguidamente se analizan las necesidades que surgen de forma general a diferentes colectivos que se atienden en los servicios de apoyo universitarios. Antes de entrar en materia y según mi experiencia profesional, no soy partidaria de categorizar a las personas según su procedencia, género, o diferentes capacidades, sino que se debe afrontar la diversidad en sentido amplio y, dentro de ella, tratar las particularidades de las personas con sus diferentes capacidades, motivaciones y competencias, provengan del grupo del que provengan. Sin embargo, de forma general y para proceder al análisis, es necesario detenerse en rasgos que pueden compartir las personas con diferentes limitaciones, la atención a alumnos procedentes de países no comunitarios y los comunitarios o las cuestiones de género que se pueden presentar. También se analizarán los diferentes tipos de grupos que se pueden constituir a través de los servicios de apoyo universitarios teniendo en cuenta las diferentes técnicas metodológicas.

## Grupos de acogida y motivación en apoyo a los universitarios con discapacidad

Es un hecho fácilmente constatable en los datos que facilitan las universidades (González-Badía y Molina, 2006) que desde finales de los 90 acceden cada vez un mayor número de alumnos con discapacidad. Es un motivo de satisfacción comprobar el incremento de la igualdad de oportunidades en la generación de estudiantes que se han beneficiado de la LISMI<sup>3</sup> y posteriores regulaciones nacionales e internacionales. Sin embargo, la cifra global de alumnos con discapacidad que accede a las universidades españolas es muy inferior al porcentaje correspondiente a la población global, puesto que sólo el 4% de los estudiantes con discapacidad alcanza la universidad, frente al 20% del resto de la población (Peralta Morales, 2007). Esto implica menores oportunidades personales y sociales para el colectivo de las personas con discapacidad, cuando la universidad debe proyectar modelos universales como son el espacio accesible, inclusivo, integrador y no discriminador.

Los servicios de apoyo universitarios se encuentran una gran variedad de limitaciones personales que pueden afectar a la vida académica y social que se deben de apoyar en el marco de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad ratificada por España en el 2008. Esta atención es muy diversa porque se debe contemplar no sólo la discapacidad física, sensorial o psíquica, sino también la enfermedad mental, las enfermedades crónicas y

<sup>3</sup>Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social del Minusválido.

otro tipo de dificultades como es el caso de la dislexia u otros trastornos del desarrollo. A su vez, esta visión se debe completar con las particularidades individuales al margen de las limitaciones, puesto que cada persona desarrolla diferentes capacidades y competencias que le hacen afrontar de forma distinta la vida en general.

Las medidas contempladas en esta estrategia están dirigidas a garantizar la plena participación de las personas con discapacidad en la vida comunitaria, en igualdad de oportunidades, excluyendo cualquier barrera o impedimento que de lugar a su discriminación.

Si para cualquier persona el hecho de acceder a la universidad supone un hecho importante, que probablemente suscite algún que otro miedo y falta de seguridad sobre sus capacidades reales en el desarrollo de una titulación universitaria, cuando se trata de una persona con discapacidad generalmente esos miedos se acentúan por las barreras o las incertidumbres que pueden surgir, muchas veces agudizados por la falta de información.

Por todo lo anterior, en la Universidad de Alicante se considera fundamental generar una red de apoyo desde el minuto uno de la incorporación a la universidad, promoviendo la cercanía, pero al mismo tiempo impulsando la autonomía personal. Esto se implementa en los grupos de acogida para los nuevos estudiantes con discapacidad entre ocho y doce participantes, que combina estudiantes veteranos en la universidad y de nuevo ingreso. En este tipo de grupos se considera fundamental favorecer que todos participen. De esta forma, el trabajador social se convierte en un 'motor' que facilita las interacciones del grupo. Desde el punto de

### ■ La configuración de estos grupos debe incluir a personas con y sin discapacidad que puedan dar una imagen real de inclusión educativa.

vista normalizador, la configuración de estos grupos debe incluir a personas con y sin discapacidad que puedan dar una imagen real de inclusión educativa, teniendo en cuenta los estudios universitarios elegidos y en numerosas ocasiones la localidad de procedencia.

Otra acción que se considera fundamental y que supone un reto para los profesionales de los servicios de apoyo es la configuración de grupos de estudiantes cuyo objetivo es favorecer la movilidad europea, facilitando información sobre los recursos necesarios y sobre el proceso organizativo, ayudando a eliminar los miedos que pueden surgir en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior ante la participación en los programas Erasmus.

Para cualquier joven participar en el programa de movilidad europeo es una experiencia de vida de inigualable valor, y en especial para los estudiantes con discapacidad es una manera de incrementar su autonomía, la confianza en sí mismos y en sus habilidades sociales (Soler Javaloy y Murcia Rodríguez, 2010). Estas emociones individuales y la adquisición de competencias se hacen más patentes cuando se trata de su primera vivencia independiente de la familia. Es fundamental que el trabajador social conduzca al grupo, favoreciendo el encuentro y el intercambio de experiencias de vida entre las personas, centrando la atención en clarificar las opiniones y las fuerzas en juego para que se aborden las cuestiones que

preocupan a los estudiantes y se expresen las distintas emociones ante el reto de estudiar en el extranjero.

El rol del que ayuda es compartido en este tipo de grupos por cada persona que lo compone y permite dar y recibir ayuda, consejo, apoyo, ánimo los unos de los otros.

### ■ El rol de qui ajuda és compartit en aquest tipus de grups per cada persona que el forma i permet donar i rebre ajut.

El objetivo de estos grupos es integrarlos paulatinamente en grupos más numerosos en los que se compartan temas de interés general para los universitarios como las actividades de ocio, asociativas, deportivas o culturales. El grupo inicial sería sólo la primera etapa del crecimiento personal del estudiante, siendo la meta final la normalización de la actividad de sus participantes hacia otros temas atractivos para los universitarios configurando un modelo de inclusión educativa.

### La intervención del trabajador social en los grupos universitarios de gran tamaño

Se entiende por grupo de gran tamaño aquel que reúne a más de veinticinco personas y, que por su dimensión, recurre a una serie de técnicas específicas con el objetivo, en el ámbito universitario, de la formación y la sensibilización ante un tema como puede ser la discapacidad, la interculturalidad, el voluntariado o las cuestiones de género.

En concreto, en el tema de la discapacidad y la actividad de voluntariado se persigue romper las barreras que existen entre ayu-

dar y ser ayudado, crear conciencia de que todos podemos tener un lugar en el voluntariado y promover que las personas con discapacidad realicen tareas voluntarias adecuadas a sus capacidades.

Respecto a la cuestión de la interculturalidad, se suelen abordar las situaciones más comunes que les surgen a los estudiantes procedentes de otros países, el conocer gente y abrirse a la comunidad, el choque cultural, el aprender o mejorar el idioma o el conocer los recursos comunitarios. Todo ello cobra especial relevancia en personas de países no comunitarios.

La sensibilización hacia un determinado tema social precisa del conocimiento para su comprensión. Dicho entendimiento no debe ser únicamente conceptual, sino que debe surgir desde el sentimiento empático. Por este motivo, se facilita a los universitarios el contacto directo con las personas con dificultades, nadie mejor que ellos puede transmitir sus vivencias y sus sentimientos más profundos (Soler Javaloy, 2012).

### ■ La sensibilización hacia un determinado tema social precisa del conocimiento para su comprensión. Dicho entendimiento no debe ser únicamente conceptual, sino que debe surgir desde el sentimiento empático.

Entre las técnicas que suelen emplear los servicios de apoyo universitarios en estos grandes grupos se encuentra el intercambio de experiencias o mesa redonda, en el que se favorece el diálogo entre las diferentes personas alrededor de un tema previamente definido por el moderador.

Otra de las técnicas que suelen ser eficaces en este contexto son los soportes audiovisuales, y entre estos el extracto de una película o documental que servirá como base de discusión. A modo de ejemplo, para analizar el rol del cuidador y la imagen social de las personas con discapacidad hemos recurrido en diversas ocasiones al análisis del comienzo de la película *Intocable*,<sup>4</sup> en la secuencia en la que se selecciona a un cuidador y en la que nos muestran que todos tenemos la oportunidad de ser mejores y superar nuestros miedos dándole reconocimiento al otro, derribando las barreras culturales, educativas, económicas y de discapacidad.

Por último, otra de las técnicas empleadas con éxito en los servicios de apoyo, la realización de talleres en los que el grupo se subdivide en otros grupos más pequeños en los cuales se selecciona un portavoz. En este contexto, se les plantean una serie de casos junto a una serie de preguntas que sirven a modo de reflexión, para que las contesten de forma cohesionada. Por ejemplo, como en el caso del colectivo de personas con discapacidad relacionado con los temas de la sexualidad, la vida en pareja y la maternidad.

### La creación de redes profesionales en los servicios de apoyo universitarios a través del trabajo social de grupos

En los años posteriores a la II Guerra Mundial se consideraba la discapacidad como una limitación personal causada por un problema de salud que requería un trata-

miento individual para conseguir una mejor adaptación al entorno. En la actualidad es incuestionable que la intervención requiere cambios en el ambiente social inmediato y en las actitudes sociales ante la discapacidad. Por este motivo, en nuestro ámbito universitario nuestra intervención trasciende la individualidad, fomentando el apoyo social del alumnado con discapacidad, implicando a los distintos agentes sociales que influyen en los cambios que deben darse con el objetivo de lograr una sociedad que atienda las necesidades de todos. Esto lleva a reivindicar la autonomía de las personas con discapacidad en un discurso político-activista para decidir sobre su propia vida en el marco de la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos.

La perspectiva del modelo social en el análisis de la discapacidad requiere la implicación de los servicios de apoyo universitarios, no sólo a nivel individual, sino también propiciando cambios en los entornos inmediatos que actúan como obstáculos restrictivos a la hora de la inclusión del universitario con discapacidad en la comunidad y como medida de futuro. Para este cometido es fundamental el trabajo en red, compartiendo información, aprendiendo de la experiencia de otros, trabajando juntos y permitiendo a sus miembros evitar el excesivo gasto en recursos que supone la duplicación del trabajo cuando se comparten los objetivos, aprovechando el efecto multiplicador.

En la Universidad de Alicante, a través de su servicio de apoyo, se han creado dos redes de trabajo profesional: por un lado, la que aglutina a los técnicos de los servicios

<sup>4</sup> *Intocable* (2011). Director: Olivier Nakache, Eric Toledano. Productora: Quad Productions / Gaumont / TF1 Films / Ten Films / Chaocorp production / Canal + / Cinécinema

de apoyo, que se reúnen bianualmente de forma física en un “Workshop de Buenas Prácticas” para trabajar en grupos sobre los distintos temas comunes que nos preocupan, complementado, a su vez, con una plataforma en Internet donde se trabaja con grupos en línea como parte del trabajo social virtual. Por otro lado, la segunda red trabaja con profesionales de las entidades asociativas de Alicante y provincia que atienden a personas con discapacidad para trabajar juntos en comisiones que prestan su atención a problemáticas concretas como la accesibilidad, la educación o el empleo, recabándose la opinión de la población afectada y elaborando proyectos de intervención comunes a corto, medio y largo plazo.

Como puede verse, la eliminación de las barreras es tarea de todos, de quienes han de tomar las decisiones y de quienes participamos en la vida comunitaria (Soler Javaloy, 2010).

## Reflexiones finales

A pesar de que los servicios de apoyo universitarios tienden a trabajar únicamente desde la faceta individual, debemos de complementar estas intervenciones con otras que nos aporta el trabajo social de grupos para enriquecer las relaciones humanas y ayudar a los diferentes colectivos a ayudarse cuando comparten diferentes situaciones y emociones humanas que pueden ser de soledad, de falta de redes sociales, autoestima o habilidades sociales, entre otras. Es importante trabajar con los grupos micro, pero esto debe combinarse con el trabajo en grupos más grandes en los que se sensibilice, se forme y se informe de las diversas situaciones contando con los protagonistas de las mismas y sus historias de vida. De este modo podremos ir derribando los muros que afectan a nuestras sociedades. La educación es fundamental para que podamos creernos que otra sociedad es posible y la construyamos entre todos.

### Bibliografía

- BAYOT MESTRE, A.; DEL RINCÓN IGEA, B. i HERNÁNDEZ PINA, F. “Orientación y atención a la diversidad: descripción de programas y acciones en algunos grupos emergentes”, en *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*. Vol. 8, núm. 1 (2002). Pàg. 70-92. ISSN: 1134-4032 Data consulta: 20/06/2014. [http://www.uv.es/RELIEVE/v8n1/RELIEVEv8n1\\_2.htm](http://www.uv.es/RELIEVE/v8n1/RELIEVEv8n1_2.htm).
- GONZÁLEZ-BADÍA, J. i MOLINA, C. *Universidad y Discapacidad. Guía de Recursos*. Madrid: Cinca S.A., 2006. ISBN: 84-934200-9-3.
- GRANADOS MARTÍNEZ, A. “¿Tiene cabida la diversidad en la Universidad?”, en SALMERÓN, H. i LÓPEZ, V. (coord.). *Orientación educativa en las Universidades*. Granada: Grupo Editorial Universitario, 2000. Pàg. 143-147. ISBN: 84-95276-57-7.
- PERALTA MORALES, A. (coord.). *Libro Blanco sobre Universidad y Discapacidad*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad, 2007. NIPO: 214-07-029-8.
- SOLER JAVALOY, P. “Buenas prácticas en el día a día para la integración de estudiantes con discapacidad motora en el aula”, en BUENO BUENO, A. (coord.). *Guía de Buenas Prácticas de Apoyo a la Discapacidad en la Universidad*. Alacant: Universitat d’Alacant, 2010. Pàg. 150-152. ISBN: 978-84-613-7946-0.
- SOLER JAVALOY, P. i MURCIA RODRÍGUEZ, J. “La accesibilidad universal al espacio europeo de educación superior. La movilidad europea de estudiantes universitarios con discapacidad”, en BUENO BUENO, A. (coord.). *Guía de Buenas Prácticas de Apoyo a la Discapacidad en la Universidad*. Alacant: Universitat d’Alacant, 2010. Pàg. 35-43. ISBN: 978-84-613-7946-0.
- SOLER JAVALOY, P. *Voluntariado en red*. Alacant: Publicacions Universitat d’Alacant, 2012. ISBN: 978-84-9717-179-3.