

Nuevas herramientas profesionales para nuevos itinerarios de **incorporación social**



© **Federación Sartu**, 2013

Consultoría Social Sartu, julio de 2013



Contenido

PRESENTACIÓN	5
METODOLOGÍA	
1. LA SISTEMATIZACIÓN: APRENDIENDO DE NUESTRAS EXPERIENCIAS	9
1.1. Qué es un proceso de sistematización	9
2. EL CUESTIONARIO	12
LOS RESULTADOS	
1. LAS NUEVAS FORMAS DE EXCLUSIÓN	16
1.1. La vulneración de los derechos básicos	16
1.2. El deterioro de la salud psíquica y física	20
1.3. La culpabilización y estigmatización de las víctimas	22
1.4. La soledad y el aislamiento, un mal de muchas personas	24
2. DIFICULTADES EN LA INTERVENCIÓN	27
2.1. Convicciones y discursos negativos	27
2.2. Debilitamiento del tercer sector	27
2.3. Más personas necesitadas y menos recursos disponibles	29
2.4. Dificultades relacionadas con las ayudas económicas a personas en exclusión social	31
2.5. Dificultades asociadas a los espacios de interacción social	32
2.6. Vulneración del principio de igualdad	34
3. FORTALEZAS DE LA INTERVENCIÓN	37
3.1. La metodología del acompañamiento	37
3.2. Equipo multidisciplinar y polivalente	38
3.3. El capital relacional (externo) de las entidades	39
3.4. Trayectoria consolidada	41
3.5. Actitud innovadora	42
4. REPENSANDO LA INTERVENCIÓN	43
4.1. Puesta en marcha de estrategias de intervención grupales	43
4.2. Incrementar la incidencia social y política de las entidades	44
4.3. Desarrollar un enfoque que contemple estrategias preventivas	45
4.4. Fomentar un entorno socialmente responsable	46
4.5. Ser más creativo, romper con el enfoque tradicional	49
5. NUEVAS HERRAMIENTAS DE INTERVENCIÓN	51
5.1. Herramientas fundamentadas en la perspectiva relacional	51
5.2. Fomentar un asociacionismo que contribuya a la inclusión	54
5.3. Crear espacios propios para la innovación y el intercambio de conocimiento	55
5.4. Dar un apoyo psicológico inicial	58
5.5. Crear espacios de intervención en el ocio	59
Bibliografía	63
ANEXO	65

Presentación

En este contexto de crisis que estamos padeciendo –a pesar de la dureza de la situación– queremos vislumbrar una oportunidad para innovar en el ámbito de la intervención social. Con ese objetivo, desde la Consultoría Social de la Federación Sartu, hemos querido abrir un espacio de reflexión en torno a nuevas herramientas de intervención (o que quizás no sean tan nuevas, sino que estén ya en uso y haya que visibilizarlas). Herramientas, que nos ayuden a prestar una mejor atención a las personas que se acercan a nuestras entidades.

Nuestra intención final es identificar nuevas estrategias (o mejor dicho, otras estrategias) que nos ayuden a enfrentar las realidades del complicado contexto actual.

La primera pregunta, por tanto, es obvia: ¿cuáles son esas realidades? Y esa pregunta nos sugirió otras muchas otras: ¿son realidades nuevas? Es decir, ¿la sociedad presenta necesidades diferentes a las que presentaba con anterioridad a la crisis? Esas necesidades o realidades, ¿afectan a personas diferentes, o son la versión cronificada e intensificada de personas que ya tenían dificultades?...

Pensando en quiénes nos podrían ayudar a responder esas cuestiones iniciales, creímos que sería oportuno lanzar todas esas reflexiones a las y los profesionales que, en nuestra propia entidad, trabajan directamente con las personas que participan en nuestros servicios y proyectos. Para, en fases posteriores, abrir esa reflexión a profesionales de otras entidades sociales y a personas expertas en el tema o pertenecientes al mundo académico. Y por supuesto, reservar un espacio, quizás el más importante, para que sean las propias personas con y para las que trabajamos las que nos ayuden a responder esas preguntas. Las que nos describan de primera mano la realidad que están viviendo y las estrategias que están siguiendo para afrontar esas situaciones.

Pero comencemos por el principio... Y como hemos dicho, la primera tarea que nos encomendamos fue la de recoger las aportaciones de nuestras compañeras y compañeros de Sartu. Quizás, como un modo de realizar una primera foto, un primer dibujo de la situación, a partir del cual seguir investigando y abriendo la participación.

En el documento que se presenta a continuación se describe la metodología que utilizamos para acometer esa primera tarea de recogida, así como los resultados obtenidos.

METODOLOGÍA



1. La sistematización: aprendiendo de nuestras experiencias

Una de las metodologías utilizadas en este trabajo es la sistematización de nuestras experiencias. Abordemos a continuación algunos elementos de la misma:

1.1. QUÉ ES UN PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN¹

En un primer momento de la sesión intentamos poner la base del proceso de sistematización y compartimos entre los y las asistentes los elementos clave que van a formar parte del proceso:

En palabras de Oscar Jara, “La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explica la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí y por qué lo han hecho de ese modo”.



9

“Una vez acontecida la práctica, la sistematización es un proceso participativo que permite ordenar lo acontecido, recuperar así la memoria histórica, interpretarla, aprender nuevos conocimientos y compartirlos con otras personas” (*Guía para la sistematización de experiencias de transformación social*. Alboan).

1. INCYDE: La sistematización: como aprender de nuestras propias prácticas.

Los elementos clave en los que se basa el proceso son:

- **Recuperar nuestra historia.** Revisar críticamente nuestras prácticas, entendidas como procesos históricos y dinámicos.
- **Analizar y revisar** una realidad particular de la cual no podemos generalizar, aunque sí obtener elementos que nos ayuden a comprender nuestra propia realizada y la de las otras personas y pueblos y mejorar nuestras prácticas.
- **Aprender** de la práctica propia y de las otras organizaciones. A toda sistematización le antecede una práctica, que ser recuperada, recontextualizada, analizada... a partir del conocimiento adquirido a lo largo del proceso.
- **Conceptualizar** nuestras experiencias. Producir conocimientos desde la realidad.
- **Realizar propuestas** para mejorar nuestras organizaciones y nuestra práctica en el medio en el que estamos trabajando, de manera organizada y ordenada: reformulándola, rescatando y potenciando los aspectos positivos según nuestras fuerzas y capacidades.
- **Es un proceso político**, que supone debate, reflexión, análisis... miradas críticas y autocríticas. Y es, ante todo, un proceso para la acción transformadora, para incidir en el entorno inmediato y también en el contexto social.
- **Generar un espacio de trabajo basado en la confianza entre las personas y/o organizaciones participantes.** Es un espacio de encuentro que puede tener una continuidad más allá de este proceso de sistematización, potenciando el trabajo en red y rompiendo aislamiento
- **Construir un proceso en el que hay un itinerario.** Es un proceso educativo en el que todos/as aprendemos de todos/as y los y las participantes tienen un papel multiplicador de los aprendizajes en sus propias organizaciones.
- **Las y los participantes son sujetos de la sistematización.** Toda persona es sujeto de conocimiento y posee percepción y un saber producto de su propio hacer. Este saber es el punto de partida de la sistematización.

Las experiencias que sistematizamos en este proceso son las siguientes:

Proyectos	Descripción
Servicios de atención, información y acompañamiento	Atención y acompañamiento personalizado desde una perspectiva integral de los itinerarios que cada persona plantea. Algunos de esos itinerarios se caracterizan por una mayor intensidad para la incorporación social y otras estarán más orientadas a la incorporación laboral.
Servicio integral de inclusión	
Talleres de inclusión laboral de personas presas	
Actividades grupales orientadas a la activación	
Servicios municipales/comarcales de inserción	
Red de Talleres de aprendizaje a lo largo de la vida y la inclusión social	Las actividades que pretenden trabajar los aspectos básicos, tanto de ámbito personal como laboral, que inciden en un posicionamiento personal más activo en los distintos itinerarios de incorporación. Posibilitan escenarios de relación interpersonal diferente, desde donde se trabajan la promoción de actitudes, motivación, valores y competencias que permitan posicionarse de manera más efectiva ante posteriores actividades destinadas a la incorporación social y laboral. Está dirigido a los colectivos más vulnerables, con necesidades de motivación, aclaración de sus posibilidades, clarificación de expectativas, cambios actitudinales y aptitudinales muy básicos y que permitan a su vez escenarios de relación diferentes que posibiliten la visualización de otras alternativas y el desenvolvimiento con nuevos modelos de referencia. El taller polivalente y de mantenimiento de edificios, las aulas de informática y el aula de extensión cultural son algunas de las actividades más destacan de este proyecto.
Sendotu: fomentar la empleabilidad, la inclusión social y la igualdad entre mujeres y hombres.	Sendotu es un proyecto promovido entre la Peñascal Coop. y la Federación Sartu, que se enmarca dentro de las acciones previstas en el Eje 2 del FSE, que se refiere al fomento de la empleabilidad, la inclusión social y la igualdad de oportunidades. Sus ámbitos de actuación se desarrollan en el ámbito de las personas (talleres de empoderamiento, adquisición de competencias clave, etc.), en el ámbito de la empresa (promover e impulsar las empresas de inserción, etc.) y el ámbito comunitario (promoción de los Bancos del Tiempo, impulsar la constitución de redes, Tics orientadas a la comunidad, etc.).
Gestión de la diversidad sociocultural	Proyectos como Zubiguneak, Zubiak Eraikitzen y Saregune, presentan objetivos orientados a incorporar la gestión de la diversidad sociocultural en la intervención con las personas, la participación social en la comunidad, etc. Un elemento fundamental de estos proyectos se basa en la reflexión que realizan los y las profesionales y las personas que utilizan los servicios de la incorporación de dicha perspectiva.
Formación para el empleo	Cursos de formación profesional donde las personas adquieren unas competencias básicas y técnicas para el desempeño de un oficio y su posterior incorporación en el mercado laboral.
Servicio de acompañamiento a la contratación / Tutorización mantenimiento y seguimiento en el puesto de trabajo	Se trata de un servicio donde los y las profesionales se encargan de ser puente para adecuación satisfactoria de una persona a un puesto de trabajo determinado. Es un servicio que pone en contacto la oferta y demanda de trabajo, y además realiza un seguimiento para que la adaptación de la persona y la empresa se dé de forma satisfactoria.

2. El cuestionario²

El proceso de sistematización de los proyectos se completó con la elaboración de un documento base con el objetivo, por un lado, de asegurar la participación de todos y todas las profesionales que forman parte de la Federación y por otro lado, de provocar una reflexión “más pausada” a los mismos.



2. Véase Anexo (pág. 65).

LOS RESULTADOS



El análisis de los resultados está basado tanto en el proceso de sistematización como en la cumplimentación del cuestionario por parte de los y las profesionales de la Federación Sartu, es decir, el personal de las cuatro asociaciones que la integran y que trabajan en diferentes procesos (Atención/Orientación, Intermediación laboral, Formación ocupacional, etc.).

Es por esta razón que cada uno de los apartados estará encabezado por cada una de las preguntas llave realizada a el equipo de profesionales y la recogida “literal” de sus aportaciones, para pasar en un segundo momento a la teorización de las mismas:

- Las nuevas formas de exclusión.
- Dificultades en la intervención.
- Fortalezas de la intervención.
- Repensando la intervención.
- Nuevas herramientas de intervención.

1. Las nuevas formas de exclusión

1.1. LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS BÁSICOS

«El ejercicio de los derechos básicos de la población de los países deudores a la alimentación, la vivienda, el vestido, el empleo, la educación, los servicios de salud y un medio ambiente saludable no puede subordinarse a la aplicación de políticas de ajuste estructural, los programas de crecimiento y las reformas económicas emprendidos a causa de la deuda».

CONSEJO DE DERECHOS HUMANOS DE NACIONES UNIDAS,
Resolución 11/5, 17 de junio de 2009³

Aunque no resulta fácil decidir en qué lugar colocar las distintas situaciones de pobreza o exclusión social, entendemos que la deficiente cobertura de las necesidades básicas, por sus dramáticas consecuencias, debe figurar en primer lugar. Hablamos de la cobertura de derechos tan básicos como la alimentación, el vestido o la vivienda.

En los últimos años, las organizaciones que nos dedicamos a la intervención social, venimos presenciando como cada vez son más las personas que se acercan a nuestros servicios a demandar este tipo de bienes básicos, arrastradas por la insuficiencia o ausencia de ingresos.

La Asociación de Ayuda Solidaria JAED de Durango es una de estas organizaciones, que ha visto como en el último año se ha incrementado en un 20 % el número de familias que solicitan alimentos⁴. La crisis, el paro y los retrasos de “hasta seis meses” a la hora de cobrar la Renta de Garantía de Ingresos han sido las causas principales del aumento de esta demanda, según sus responsables.

Cuando el “colchón familiar” se agota

Si el mercado de trabajo no responde a las necesidades de las personas, ni tampoco lo hace el sistema de protección social, ni siquiera el sistema de rentas mínimas de inserción, la familia se convierte en el referente principal. Sin embargo, la gravedad de la crisis hace que, en muchas ocasiones, esto no sea posible.

3. En *Los derechos humanos como base de las políticas públicas en tiempos de crisis económicas*. Estudio del Ararteko (2012).

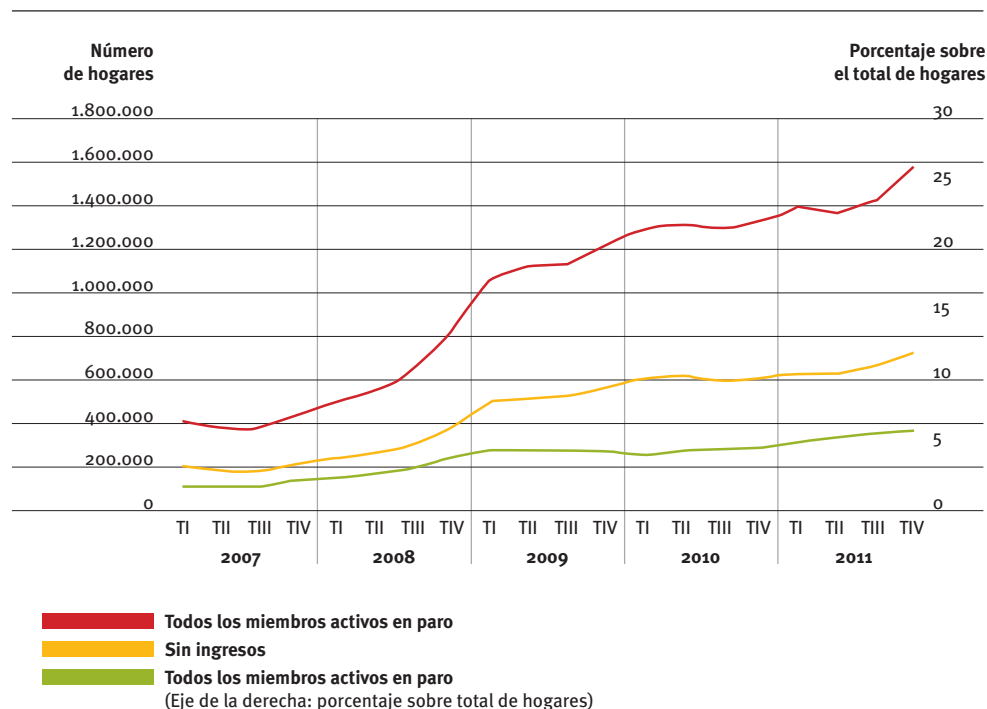
4. <http://www.elcorreo.com/vizcaya>

El aumento del número de personas desempleadas ha hecho que el número de hogares con todos sus miembros en paro haya aumentado, al igual que el número de hogares que con todos sus miembros en paro no cobran ninguna prestación.

De hecho, entre 2007 y 2011 el número de hogares con todos sus miembros activos en paro se ha multiplicado casi por cuatro, aumentando de 413.000 a 1.575.000. Con ello, el porcentaje de estos hogares sobre el total ha crecido del 3,4 % al 12,1 %.

El problema es aún más grave si se tiene en cuenta que en muchos de estos hogares con todos los miembros activos en paro, no existe ninguna persona perceptora de prestaciones. El número de estos hogares ha pasado de 115.000 a comienzos de 2007 a 375.000 a finales de 2011.

GRÁFICO 1. Hogares con todos los miembros en desempleo y sin rentas⁵



FUENTE: Elaboración de CEET a partir de la *Encuesta de Población Activa (varios trimestres)*, INE.

5. Nuevas propuestas para nuevos tiempos, EAPN (2012:43).

Sin embargo, no debemos olvidar que hay personas que ni siquiera puede contar inicialmente con ese “colchón familiar”. Tal es el caso de algunas familias monomarentales o monoparentales y el de las personas inmigradas, por ejemplo. El paro y los recortes empujan a la marginalidad de estas personas, que no suelen contar con una red de apoyo familiar.

La situación se ve agravada para las personas inmigrantes en situación administrativa irregular. La imposibilidad de empadronarse conlleva que no puedan acceder a las prestaciones sociales y que, por tanto, no puedan costearse cubrir ni siquiera las necesidades más básicas, convirtiéndose en una de las situaciones de mayor exclusión social.

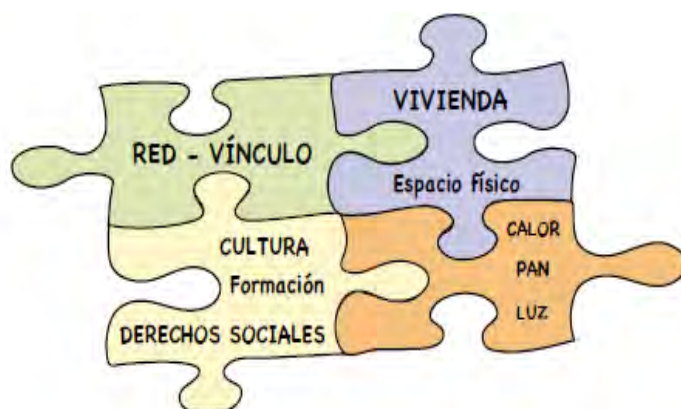
El problema de la vivienda

La crisis ha puesto en el centro de la diana el problema de la vivienda y de aquellas familias que se ven imposibilitadas para pagar sus hipotecas y que, por tanto, son desahuciadas o amenazadas de embargo. Basta con asomarse a los medios para comprobar que éste es uno de los principales titulares, incluso a nivel internacional, y uno de los problemas que más preocupa a la sociedad actual:



La vivienda es, sin embargo, más que un alojamiento. La situación respecto a la vivienda es uno de los principales indicadores de exclusión social, ya que alrededor de ella se construyen todas las soluciones de integración social.

Tener una vivienda digna y adecuada facilita un *hogar*, entendido éste desde una perspectiva más amplia que no sólo se refiere al alojamiento, sino que contiene diversos planos interrelacionados entre sí: red social, lazos afectivos, seguridad jurídica y emocional, vecindad, empleo, salud e higiene, educación, etc.⁶



Así lo recoge, también, en su último informe sobre vivienda el Defensor del Pueblo, *Crisis Económica y deudores hipotecarios: actuaciones y propuestas*⁷:

«Es un derecho social imprescindible para desarrollar otros derechos constitucionales como el derecho al libre desarrollo de la personalidad (artículo 10.1 CE), el derecho a la intimidad (artículo 18 CE) y, en suma, el derecho a la libertad (artículo 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.»

Con la explosión de la “burbuja inmobiliaria” y la profundización de las crisis económica, laboral y social, son miles las familias que se encuentran en situación de ejecución hipotecaria, no sólo de sus viviendas, sino de bienes de primera necesidad como son sus *hogares*. A estas personas hay que sumar, además, aquellas que por diversos factores (carencia de ingresos, alto precio del alquiler, etc.) no han podido siquiera acceder a su primera vivienda, a un primer *hogar*. Mujeres, hombres y niños que ven como “el sueño de un hogar” se ve derrumbado, y se une a la situación de pérdida de empleo y la imposibilidad de acceso a otros bienes de primera necesidad: alimento, medicinas, vestuario, etc.

6. FUNDACIÓN FOESSA (2012). *Exclusión y desarrollo social. Análisis y perspectivas*

7. <http://www.defensordelpueblo.es>

1.2. EL DETERIORO DE LA SALUD PSIQUICA Y FÍSICA

«La situación de restricción a la que estamos abocados por todos los frentes, incluido el económico y las presiones laborales, tiene un impacto indudable en aspectos psicológicos».

JULIO BOBES,
Fundación Española de Psiquiatría y Salud Mental⁸

El escenario actual está afectando ya a la salud mental de la ciudadanía, llevando a muchas personas a un estado de “indefensión aprendida”, que condiciona su capacidad de responder a las dificultades. En este estado, las personas llegan a la conclusión de que “no puedo intervenir en el futuro de mi vida”, lo que les lleva a la apatía y la depresión.

Así se pone de manifiesto en los diferentes programas y proyectos que se llevan a cabo en entidades sociales como la nuestra, Federación Sартu, donde las personas participantes muestran evidentes signos de tristeza, desánimo y/o ansiedad. Por lo que cual demandan “apoyo y asistencia psicológica” o “el aprendizaje de técnicas de relajación” que les ayuden a sobrellevar su situación.

En casos extremos, las personas afectadas pueden llegar al suicidio. Estudios recientes han revelado que el importante incremento en las tasas de suicidio parece estar relacionado con la crisis económica actual. En las economías más afectadas de Europa, como Grecia, Portugal y España los suicidios han aumentado en más de un 60 % desde 2007¹⁰. En el 2011 era la OMS la que alertaba del preocupante aumento del índice de suicidios relacionados con las crisis, especialmente en países con grandes dificultades económicas.

Pero además de la salud mental, la situación que estamos padeciendo está teniendo graves consecuencias para la salud física de las personas con mayores dificultades. Puede deberse, por un lado, a la somatización de los trastornos psicológicos (que se traducen en problemas estomacales o de la piel, por ejemplo). Pero además, hay que tener en cuenta que, la escasez de recursos económicos de las personas con mayor dificultad, puede llevar a una privación material de tal calibre que les impida cubrir las necesidades más básicas (tal y como exponíamos en el primer punto). Hasta el punto de no tener acceso a una alimentación variada, a una vivienda con condiciones higiénicas mínimas o ropa de abrigo que les ayude a sobrellevar las frías temperaturas. Con las consecuencias que todo ello puede acarrear para su salud.

8. En el artículo del diario *El País*, “Pandemia de pesimismo”.
http://sociedad.elpais.com/sociedad/2012/05/11/actualidad/1336757656_038181.html

9. Respuestas recogidas en el cuestionario realizado a las y los profesionales que trabajan directamente con las personas en la Federación Sартu.

10. http://eldiadiigital.es/not/69242/minimos_apuntes_sobre_el_suicidio

La exclusión sanitaria riesgo grave para la salud

Los recortes que están afectando al Sistema Sociosanitario suponen también un riesgo para la salud, principalmente en el caso de la población más vulnerable.

Este riesgo se ve materializado en el reciente aprobado Real Decreto-Ley 16/2012¹¹, que niega el derecho a la salud a una parte de la ciudadanía.

A partir del 1 de septiembre de este año 2012, el Decreto de Ley elimina el derecho de asistencia sanitaria a las personas extranjeras sin autorización de residencia en España. Esta negación de asistencia ataca directamente al carácter de universalidad del que debería gozar el sistema sanitario. Constituyendo, además, una de las situaciones más flagrantes de exclusión. Abandonando a su suerte a personas enfermas que, en su mayoría, carecen de una red de apoyo que pueda proporcionarles cuidados.

Las personas inmigrantes en situación irregular no dispondrán de médicos de atención primaria, y por tanto de la medicina preventiva, y tendrán que pagar el coste íntegro de los medicamentos. Además, las personas en esta situación afectas por patologías graves o crónicas (VIH, tuberculosis y otras similares), estarán condenadas a una agudización de su estado de salud que cuando sea atendida, quizá pueda ser tardío para su propia vida.

Sin embargo, el alcance de este Real Decreto es mucho mayor; afecta a toda la sociedad y define un modelo discriminatorio. Muchas personas, nacionales o inmigrantes en situación regular, es posible que no puedan disponer del derecho a una cobertura de salud amplia según sus circunstancias laborales y/o personales¹².

Uno de los argumentos más importantes sobre los que descansa el Real Decreto es el de promover el ahorro. Sin embargo la evidencia desmonta esta argumentación, ya que¹³:

- La falta de tratamiento habitual o preventivo terminará en la necesidad de una hospitalización, con costes mayores para la salud pública.
- Por otro lado, las investigaciones avalan el bajo uso del sistema de salud por parte de la población inmigrante:
 - Visitan 6,4 veces al año su centro de salud de atención primaria, frente a las 11,1 visitas de las personas autóctonas.
 - Las personas inmigrantes adultas van 4,2 veces al médico, por las 6,7 de las personas originarias del Estado.
 - En el caso de las y los niños, acuden 5,5 veces al pediatra frente a las 7,3 visitas de las y los niños autóctonos.

11. <http://www.boe.es/boe/dias/2012/04/24/pdfs/BOE-A-2012-5403.pdf>

12. En los artículos 3 y 4 del Decreto se hace referencia a las personas que tienen garantizada asistencia sanitaria gratuita, de la cual pueden quedar excluidas las personas mayores de 26 años que no coticen, entre otras.

13. Fuente: <http://www.harresiak.org>

■ Asimismo, las investigaciones en materia de salud constatan que las personas inmigrantes:

- Son muy jóvenes en relación a la población española y gozan de un gran estado de salud.
- Las precarias condiciones laborales y las extensas jornadas de trabajo no les facilitan el acudir al sistema sanitario cuando lo necesitan.
- Dentro del colectivo inmigrante, el que menos utiliza los servicios sanitarios, son aquellas personas que no tienen documentación, ya que por su condición, “sienten miedo a ser detenidos por no tener documentación en regla”.

1.3. LA CULPABILIZACIÓN Y ESTIGMATIZACIÓN DE LAS VÍCTIMAS

«La capacidad del poderoso para que alguien se someta se sustenta en tres capacidades: conceder permisos, infligir castigos y cambiar las creencias o sentimientos del súbdito».

JOSÉ ANTONIO MARINA

22

Desde hace algún tiempo, se nos quiere hacer creer que, los y las culpables de la crisis somos la ciudadanía y nuestros excesos, y no el modelo económico globalizado (la tan manida frase “hemos vivido por encima de nuestras posibilidades”, es uno de los argumentos más utilizados).

Se trata de cambiar la interpretación de lo sucedido en el origen de la crisis, para hacernos creer que su causa no está en la desregulación de los mercados financieros, en la ausencia de controles, en la utilización a mansalva de complicadísimas herramientas de ingeniería financiera o en la inmensa brecha que se está generando entre el 1 % de los privilegiados y el resto de la población.

En contra de lo que demuestran los datos de la realidad, se nos quiere hacer creer que la culpa de la crisis la tienen las redes públicas o colectivas que ofrecen seguridad a la ciudadanía, porque ofrecen seguridad a los nuevos chivos expiatorios: inmigrantes y personas desfavorecidas. Que los y las últimas y verdaderas culpables, son éstas personas, que han consumido y consumen los recursos que ahora nos faltan.

En tiempos de crisis, puede volverse fácilmente contra las personas más vulnerables, a las que se presenta como sospechosas de holgazanería y culpables de haber maltratado sus oportunidades. “Si es pobre, por algo será”. “Si le van mal las cosas, es que no se ha esforzado suficiente”.

Como una lluvia fina, el pensamiento que culpabiliza al pobre, por ser pobre, y **a la persona parada, por no encontrar trabajo**, va calando en el discurso político. Y Aunque pocas veces se

expresa abiertamente, el desprecio por quienes necesitan ayudas públicas acaba aflorando en parte de la sociedad.

Si en ese relato se introduce la idea de que las personas paradas y pobres son parásitos, es presumible que cuando se decidan recortes en las prestaciones, estos no encuentren resistencia entre quienes no sufren esa situación. La culpabilización de las víctimas aparece, en este contexto, como un mecanismo de legitimación de los recortes sociales.

Con este discurso, las víctimas de la crisis se encuentran doblemente penalizadas: “además de perder su empleo, son sospechosas de querer vivir a costa de las demás”.

Esa idea forma parte de un marco ideológico según el cual, cada persona ha de espabilarse y si alguien es pobre o fracasa, es por su culpa. Algo habrá hecho mal. En este marco conceptual, los poderes se sienten legitimados para abandonar a su suerte a las personas más desfavorecidas.

La inmigración como usurpadora de derechos y servicios

Debido a la situación que estamos padeciendo, un importante número de personas ha perdido seguridad material y estatus social e imputan su situación al colectivo extranjero, cuya *otredad* se ve intensificada en épocas de dificultades económicas (Cachón, 2009)¹⁴.

Atacar y utilizar al débil o al diferente como chivo expiatorio al que señalar como responsable de los riesgos e inseguridades que genera la sociedad globalizada, no hace sino alimentar de manera cada vez más indisimulada un discurso del odio. En el caso de la población inmigrante, este discurso del odio se manifiesta en forma de discriminación, xenofobia y racismo.

Existen ejemplos en nuestro entorno de cómo se han aprovechado prejuicios como que la inmigración es una amenaza para el Estado del Bienestar para justificar recortes de derechos y libertades que nos afectan al conjunto de la ciudadanía. Tal es el caso de la aprobación del Real Decreto-Ley 16/2012, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones, del cual hablábamos en el capítulo anterior (véase *El deterioro de la salud física y psíquica*).

Estos recortes de derechos se apoyan en la siguiente idea: las personas inmigrantes, de manera generalizada y premeditada, abusan de los recursos que les ofrece la sociedad de acogida.

Sin embargo, los datos muestran una realidad bien diferente al imaginario social: las personas inmigrantes no viven a expensas de las ayudas sociales.

Según la *Encuesta de Población Inmigrante Extranjera 2011*, elaborada por el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco¹⁵:

- Un 9,3 % de las personas inmigrantes es titular de una Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y por cada RGI se benefician 2,75 personas. Por tanto, en términos globales, esta prestación económica impacta en el 25 % de la población extranjera.

14. En FUNDACIÓN LA CAIXA. *Crisis y fractura social en Europa. Causas y efectos en España* (2012).

15. Fuente: GOBIERNO VASCO. *Frena el rumor* (2012).

- El 16,3 % de las personas inmigrantes acceden a la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).
- Solo el 5,1 % de los extranjeros se benefician de las Ayudas de Emergencia Social (AES) para aseguramiento de la vivienda, y únicamente un 2 % del resto de AES.

Por el contrario, las personas inmigrantes contribuyen de igual modo que la población autóctona a través de sus cotizaciones a la Seguridad Social y de los impuestos –directos e indirectos– a mantener las recaudaciones que soportan los sistemas de protección social.

La participación de la población inmigrante en los servicios sociales es relativamente elevada en las ayudas sociales y de emergencia, así como en los servicios residenciales a menores, precisamente porque se trata de un segmento poblacional con especiales características de precariedad laboral y de ingresos. Sin embargo, el coste del conjunto de los servicios sociales en los que la población inmigrante tiene un peso relativamente mayor es, con excepción de la Renta Básica, muy reducido.

Los servicios sociales que absorben la mayor parte de los recursos son los dedicados a la atención a la discapacidad y a la tercera edad, servicios en los cuales la participación de la población inmigrante es generalmente inferior a su peso en la población total.

Además de un análisis de tipo foto fija, es preciso otro de continuidad. Según el estudio Acceso de la población inmigrante en la Comunidad Autónoma Vasca a los servicios y prestaciones sociales, “únicamente un 7 % de los extranjeros reciben ayudas por un periodo superior a seis años, cuando entre la población autóctona el porcentaje se dispara hasta el 43 %”.



24

1.4. LA SOLEDAD Y EL AISLAMIENTO, UN MAL DE MUCHAS PERSONAS

«El valor y la importancia de la red social reside en ser un campo de intercambio de relaciones, servicios y productos, a partir del cual se puede derivar seguridad primaria (satisfacción de las necesidades básicas), amparo y oportunidad para crecer como persona».

ELSA MÉNDEZ y LUIS CRUZ

Informe sobre el Estado de Situación de la Persona Adulta Mayor (Costa Rica)

Los cambios estructurales asociados al proceso de globalización (como por ejemplo, el auge de las TIC, la transformación de la estructura productiva, la alteración de la pirámide poblacional y la transformación de las estructuras familiares), han traído consigo profundos cambios en la estrati-

ficación social. Dichos cambios han favorecido una merma de la vinculación social y han empujado a muchas personas a una situación de *vulnerabilidad relacional*, que identificaremos como aquella situación generada por la ausencia o debilidad de los vínculos de inserción comunitaria.

Las personas pueden encontrarse este tipo de situación como resultado de trayectorias exclusógenas heredadas (pobreza familiar o estigma étnico heredado, por ejemplo en el caso de la población gitana) o a causa de fracturas relacionales.

Ya en el 2006, Jordi Bonet i Martí¹⁶ en un artículo publicado en la revista REDES¹⁷, tipificaba algunos ejemplos de fracturas relacionales.

FRACTURAS RELACIONALES	
Migración/Movilidad residencial	Fractura con las redes de apoyo de origen y la necesidad de recomponer las redes sociales en la sociedad receptora. En el caso de migrantes hay que añadir las barreras lingüísticas y los prejuicios culturales con un posible grado de estigma.
Separación conyugal	Reducción de las redes de apoyo primarias (familiares, amistades,...)
Mortalidad de familiares y/o amistades cercanas	Reducción (o eventual extinción) de las redes de apoyo familiares y de amistad.
Matrimonio	En los casos en los que la pareja no quiera que se mantengan los vínculos con la familia de origen y/o con las amistades de larga duración.
Accidente, discapacidad, enfermedad crónica, dependencia	Pérdida de autonomía, mayor dependencia de la red de apoyo con riesgo de saturación y dificultad de generar nuevos vínculos sociales.
Tóxico-dependencias	Inserción en redes con un bajo nivel de integración comunitaria, cargadas de estigma social y posible fractura con las redes familiares, amistad y ocupacionales anteriores.
Pérdida de empleo	Fractura con la red de apoyo en el ámbito sociolaboral y posible situación traumática que repercute en la vinculación del sujeto con sus redes primarias.
Violencia doméstica y situaciones de malos tratos	Reducción e invasión/control de las redes primarias del sujeto por parte del agresor asociadas a situaciones de dependencia y situación de pérdida de la significancia vital.
Internalización	En el caso de la hospitalización fragilización de las redes primarias y desconexión con las redes comunitarias. En el caso de residencialización añadir posible sentimiento de abandono y desarraigo comunitario y en el caso de internamiento penitenciario se le incorpora al estigma social y la dificultad de recomposición de las redes una vez obtenida la libertad.

16. Doctor en Psicología Social e Investigador asociado a Institut de Govern i Polítiques Públiques (IGOP) de la Universidad Autònoma de Barcelona.

17. Revista hispana para el análisis de redes sociales.

La crisis no ha hecho más que sumar factores que favorecen esa ruptura relacional. Como la pérdida del hogar, que despoja a la persona de su entorno y red social más próxima, rompiendo relaciones que le proveen de múltiples aportes psicosociales.

De esta manera, las situaciones de *vulnerabilidad relacional* se han venido expandiendo abarcando cada vez a un número mayor de personas. Es decir, cada vez más personas cuentan con menos apoyos y están más solas para afrontar las duras situaciones a las que tienen que enfrentarse día a día. Todo ello en un momento en el que las dinámicas de conexión pasan a ser uno de los valores más importantes para la supervivencia.

En este contexto, la labor de los profesionales de la intervención social tiene que incorporar la tarea de acompañar a la persona en su estrategia de generación o mejora del capital social relacional, disminuyendo así la dependencia institucional. Se trata de un cambio de mirada, dónde la red se ve como oportunidad.

Volviendo la mirada a la comunidad y a lo territorial

La acción de las personas se encuentra inserta en un entramado de redes de relaciones sociales que le proporcionan acceso (o le impiden acceder) a determinados recursos. Estas redes, a su vez, no se encuentran suspendidas en el vacío sino que se encuentran incrustadas en un territorio dónde operan distintas redes (comunitarias, mercantiles, institucionales...) sobre las que se puede intervenir.

Desde esta perspectiva, el diseño de una intervención social personalizada debe pasar por atender las necesidades del sujeto a partir de la incorporación de las redes en que se encuentra inserto. Sobre todo de las redes más próximas. Se trata de un trabajo de fortalecimiento de la capacidad de la personas de establecer redes de apoyo cercano para optimizar su capacidad de respuesta.

Del mismo modo, los y las profesionales de la intervención social deben fomentar la creación de espacios y estructuras de encuentro que permitan la colaboración y el diálogo entre TODAS las personas del territorio. Ya que sólo desde un enfoque cooperante y colaborativo de todas las personas que integran una comunidad se pueden abordar los problemas sociales.

Centrar la mirada en el entorno próximo y lo comunitario, empodera a la ciudadanía, reconoce la dimensión territorial en su ámbito local y promueve el diseño participativo de las políticas de provisión de bienestar. Por eso, este último modelo es el que mejor se adapta a la construcción de satisfactores para abordar la dimensión relacional de la exclusión, en tanto que reconoce la naturaleza relacional de la generación de bienestar social, su dimensión territorial y opta por el fortalecimiento de los distintos actores imbricados (tanto los demandantes como los proveedores de recursos (Bonet i Martí, 2008).

Sobre la base de esta aproximación a lo local se construyen algunos de los recursos que intentan fomentar las redes informales de apoyo, como son como son los *Bancos del Tiempo* y los *Grupos de Trueque e Intercambio*.

2. Dificultades en la intervención

2.1. CONVICCIONES Y DISCURSOS NEGATIVOS

Las convicciones, actitudes y conductas negativas presentes en las personas en zona de exclusión o que tienen riesgo de caer en ella, se están viendo **reforzadas por la crisis** actual. La desesperanza al no encontrar trabajo, después de buscarlo intensivamente, merma la motivación y derrumba la autoestima de las personas con las que trabajamos, generando una sensación de inutilidad que en no pocas ocasiones conduce a la aparición o refuerzo de convicciones fatalistas. En este sentido, el **fatalismo**, que puede ser definido como la tendencia de las personas a creer que sus destinos están condicionados más por un poder oculto, el destino, que por su propia voluntad¹⁸ encuentra un aliado inmejorable en un entorno marcado por la falta de oportunidades laborales, sociales y políticas. Las personas no ven salida a su situación, pese a que se han esforzado denodadamente, por lo que llega un punto en el que se convencen de “que no hay nada que hacer”. Tal y como mencionábamos en el apartado 1.2., llegan a la conclusión de que no pueden intervenir en el futuro de sus vidas, lo que les lleva a la apatía y la depresión.

Para las personas que trabajan en intervención social es cada vez más difícil hacer desaparecer esta convicción fatalista e impulsar una visión optimista y motivadora de la realidad; debido a:

- **La falta de herramientas:** “Saber qué y cómo aplicar”.
- **Discurso social pesimista:** Basta observar, escuchar o leer cualquier medio de comunicación para darse cuenta de que se está transmitiendo un mensaje que pone el énfasis en los aspectos negativos de la crisis y dibuja un futuro desalentador. Este discurso cala, no sólo en las personas receptoras de la intervención social, sino también en las propias personas que tratan de ayudarlas, generando dudas en las posibilidades de éxito de la labor que desempeñan.

2.2. DEBILITAMIENTO DEL TERCER SECTOR

El tercer sector es el motor principal que dinamiza la incorporación social de las personas en exclusión. Su labor es fundamental para que las personas puedan avanzar hacia la inclusión social y, en consecuencia, las organizaciones que lo componen están bien valoradas, generalmente, por la ciudadanía. Sin embargo, en los últimos años, el tercer sector está sufriendo un proceso de debilitamiento, debido a los siguientes factores:

18. *Is fatalism a cultural belief? An empirical analysis on the origin of fatalistic tendencies.* Gabriele Ruii, University of Cassino, 2012.

■ Recortes en los presupuestos públicos

Las Administraciones Públicas han llevado adelante **recortes en los presupuestos públicos** destinados a la lucha contra la pobreza y en pos de la inclusión social. Sin aportaciones públicas y con una sociedad civil cada vez más pobre, muchos programas no se pueden mantener, simplemente, porque no se pueden financiar.

■ Reorganización de la Administración Pública

Además, se han dado reorganizaciones en la Administración pública que han originado un **endurecimiento de los requisitos** para acceder a algunos recursos y la **exclusión del tercer sector respecto de la prestación de algunos servicios** que se venían ofreciendo (por ejemplo, orientación laboral en el marco de LANBIDE).

■ Mercantilización de los servicios públicos y competencia en desigualdad de condiciones:

Por último, el tercer sector también se está viendo afectado, además gravemente, por una especie de liberalización de los servicios públicos vinculados a áreas propias o, cuando menos, cercanas a la intervención social. **La no inclusión de cláusulas sociales** en concursos públicos está provocando que las entidades de este sector tengan que competir con empresas.

Ya sean tradicionales o del denominado “cuarto sector”¹⁹ –esto es, empresas que, además del lucro, tienen también un fin social–, el caso es que cada vez un mayor número de empresas se presentan a los concursos públicos para tratar de neutralizar la caída de sus ingresos provenientes del mercado tradicional. Siguiendo reglas propias del libre mercado y ajenas a lo que venía siendo el sector público en materia de intervención social las empresas se han centrado en presentar propuestas económicas de bajo coste y difícilmente asumibles por parte de las entidades del tercer sector, quienes siguen poniendo el foco en la calidad del servicio. Ante una Administración Pública centrada en recortar gastos, las entidades del tercer sector tienen pocas posibilidades de ganar, por lo que acaban perdiendo una fuente de ingresos importante para mantener su actividad. Sirva como ejemplo de lo que estamos comentado lo sucedido con la asociación DYA y la adjudicación del servicio de ambulancias²⁰.

Como consecuencia de los tres factores mencionados, el tercer sector dispone de menos recursos financieros y materiales; no sólo para prestar sus servicios orientados a las personas vulnerables y en exclusión, sino también para poder mantener las condiciones laborales y económicas de sus personas trabajadoras. De hecho, estas últimas han visto como su propia vulnerabilidad socio-económica ha aumentado; dando lugar a un deterioro de la calidad de su trabajo (ya que se hace en peores condiciones) y un pesimismo sobre las posibilidades de las personas a las que ayudan: “...es difícil transmitir salidas y opciones cuando tu tampoco las ves”.

19. <http://www.innobasque.com/home.aspx?tabid=806>

20. **La DYA pierde el servicio de ambulancias.** Cadena SER, 2012.

2.3. MÁS PERSONAS NECESITADAS Y MENOS RECURSOS DISPONIBLES

La crisis y, más específicamente, la ideología subyacente a la misma ha provocado que los “derechos del mercado y compatibles con el mercado” (la seguridad, la libertad contractual y la propiedad privada) hayan triunfado frente a los derechos de las personas (vivienda, justicia, educación, sanidad, trabajo, medio ambiente...)²¹. Mientras se financian y se apoyan iniciativas dirigidas a sostener el mercado, los mecanismos encaminados a lograr la cohesión e integración social sufren recortes. En consecuencia, la intervención social dispone de menos recursos y de peor calidad para poder llevar a cabo con éxito procesos de incorporación social.

De forma paradójica, a medida que aumenta el número de personas en riesgo de exclusión social o en situación de vulnerabilidad, desciende el volumen de recursos disponibles para poder mejorar su situación. Así, cada vez hay:

■ Un mayor número de personas que **necesitan y demandan** servicios socio-laborales tales como²²:

- Acogida, información, orientación y acompañamiento adaptado a personas con un perfil cada vez más diverso y que, en ocasiones, se acercan por primera vez a estos recursos.
- Apoyo para la realización de gestiones y trámites cada vez más complejos y restrictivos (ver apartado 2.4.).
- Apoyo jurídico y psicosocial.
- Ayudas económicas.
- Alternativas de alojamiento con apoyo social.
- Apoyo para el acceso al empleo y a la formación.

■ Y una **oferta cada vez menor de recursos para hacer frente a este crecimiento exponencial de la demanda**. En consecuencia, la intervención social se ve limitada por:

- **La escasez de empleo y la desaparición de programas de fomento de empleo**

Por diversos motivos, tales como falta de financiación o caída de producción, la crisis económica ha provocado que muchas empresas de nuestro entorno hayan tenido que cerrar o destruir puestos de trabajo. Nos encontramos ante un mercado laboral disfuncional en el que la demanda de trabajo desborda la oferta: Hay muchas personas en desempleo y pocos puestos de trabajo disponibles. Paralelamente y por los recortes derivados del reajuste presupuestario público, han desaparecido programas que fomentaban el empleo de colectivos de difícil incorporación laboral. Hablamos, por ejemplo, del programa Auzolan, Betikolan, RAI...

21. *La globalización y sus escisiones: Escisión socio-económica versus escisión socio-cultural*. María José Fariñas Dulce, Universidad Carlos III, Madrid, 2011.

22. *Diagnóstico Compartido y Propuestas de actuación en relación a la crisis*. Mesa de Diálogo Civil en Bizkaia, Bilbao, 2013.

En este contexto, las personas educadoras y orientadoras se enfrentan al reto de encontrar puestos de trabajo para personas vulnerables o en riesgo de exclusión. Si antes cuando se creaba empleo era complicado, hoy en día, aún lo es más (ver punto 2.6.).

- **La escasez de recursos formativos:**

Los ajustes presupuestarios producidos en las administraciones públicas han provocado un **deterioro de la oferta formativa a disposición de las personas vulnerables y/o en zona de exclusión**. La imposibilidad de encontrar trabajo ha hecho que crezca exponencialmente el número de personas que deciden mejorar su formación como mecanismo de incorporación laboral. Sin embargo y paradójicamente, el número de opciones formativas, es decir, la posibilidad de recibir formación va decreciendo, por **dos razones** que guardan relación con la falta de financiación:

- Por un lado, por la desaparición de recursos formativos, especialmente, de aquellos que impulsaban la inclusión.
- Por otro, por el **colapso de la oferta existente**: al haber menos recursos formativos y más personas con necesidades formativas, **la oferta se ha visto sobrepasada por la demanda**; provocando que haya personas que no encuentren satisfecho su interés formativo.

En consecuencia nos encontramos con qué, accidentalmente, se está potenciado un factor de exclusión como es la falta de formación. Sirva como ejemplo lo sucedido con las clases de alfabetización que se daban en algunas entidades y que han tenido que suspenderse por falta de financiación. También se ha producido un aumento de la desmotivación y la frustración de personas que no han podido acceder a un recurso formativo por estar cubiertas las plazas. Ambos ejemplos no hacen más que poner de manifiesto cómo se está dificultando la intervención.

- **La escasez de recursos de ocio:**

La falta de medios económicos hace que haya personas que no puedan disfrutar en igualdad de las mismas opciones a la hora de aprovechar su tiempo para el ocio. Éste, más allá, de servir para desconectar de la realidad cotidiana, es un espacio para la construcción de relaciones interpersonales que pueden ser de gran ayuda para la incorporación de los colectivos con los que trabajamos (ver apartado 5.5.). La subida de precios de recursos privados, como por ejemplo de espectáculos como el cine y la música, y de tasas de recursos públicos, como por ejemplo la utilización de instalaciones deportivas, ha provocado que haya colectivos que tengan todavía menos opciones para disfrutar de su ocio.

2.4. DIFICULTADES RELACIONADAS CON LAS AYUDAS ECONÓMICAS A PERSONAS EN EXCLUSIÓN SOCIAL

En Euskadi, existen actualmente varios tipos de ayudas públicas que tienen como objetivo satisfacer las necesidades básicas y contribuir a la inclusión económica de personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social. Las ayudas más importantes son la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), la Prestación Complementaria de vivienda (RCV), Ayuda de Garantía de Ingresos (AGI, disponible sólo en Gipuzkoa), Ayuda Especial de Inclusión Social (Bizkaia) y las Ayudas de Emergencia Social (AES).

Se trata de recursos económicos importantes ya que, por una parte, cimientan materialmente la inclusión de colectivos en situación de pobreza crónica y, por otra, evitan que familias, que antes de la crisis se encontraban totalmente incluidas, merced a su pauperización creciente recorran rápidamente el camino hacia la exclusión social y la pobreza crónica. Por ello, la intervención social requiere de su existencia, fortaleza y buen funcionamiento, algo que en Euskadi ha comenzado a tambalearse durante los últimos años debido a:

■ Recortes en las ayudas sociales:

En el 2012 las personas receptoras de RGI han visto disminuida la cantidad que perciben en un 7% respecto al año anterior. Por su parte, la Diputación Foral de Bizkaia redujo en un 70 % la cuantía asignada la AIS. Datos curiosos y negativos, si tenemos en cuenta que el número de personas sin empleo (puerta de entrada principal para la inclusión económica) y el número de personas en situación de pobreza ha aumentado.

■ Endurecimiento en las condiciones de acceso y mantenimiento:

Si observamos objetivamente los datos provenientes de la Administración Pública, podemos apreciar cómo se ha producido un **endurecimiento general en las condiciones de acceso**. Así, por ejemplo, para poder recibir la RGI o la AIS ahora hay que haber estado 3 años empadronado en un municipio de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV) o de Bizkaia, respectivamente.

Una vez recibida la ayuda, **el mantenimiento de la misma no deja de ser especialmente farragoso** y da lugar a situaciones, a veces, incluso esperpénticas. Presentamos en las líneas que siguen un ejemplo concreto: se le exige a la persona perceptora de la ayuda entregar un número de currículums en una serie de empresas durante un periodo determinado de tiempo. El objetivo es, lógicamente, incitar a la búsqueda activa de empleo. Sin embargo, el resultado es el de una persona yendo de una empresa a otra sin ningún tipo de oportunidad laboral, en otras palabras, perdiendo el tiempo. Ello es debido a que, previamente, la persona que debe asignarles la ayuda, seguramente por falta de recursos, no ha efectuado una prospección de empleo que le haya permitido identificar oportunidades laborales reales para las personas que debe controlar. Se produce, así, un mal funcionamiento del sistema, debido a una metodología errónea.

■ **Mal funcionamiento del sistema de ayudas:**

Las quejas de los ciudadanos al Ararteko han aumentado el 50 % durante los dos últimos años (hasta sumar 3.000 en 2012), en gran medida debido a la “espectacular” subida de las reclamaciones relacionadas con los subsidios²³. Actualmente, casi el 90 % de las quejas sobre derechos sociales están relacionadas con el mal funcionamiento de LANBIDE respecto a la gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV). Los retrasos en resolver las solicitudes de las prestaciones sociales, su suspensión o denegación y el mal funcionamiento de la Administración en estos trámites son los principales motivos de queja²⁴. No es de extrañar, dado que en ocasiones la ayuda se suspende erróneamente y hasta que la administración subsana su error pasan varios meses. Durante ese tiempo, personas que necesitan urgentemente esa prestación, se quedan sin ningún tipo de ingreso.

2.5. DIFICULTADES ASOCIADAS A LOS ESPACIOS DE INTERACCIÓN SOCIAL

Los espacios de interacción social son lugares, físicos o no, en los que se produce una comunicación bidireccional directa entre personas de un mismo o distintos colectivos y que:

- **Facilitan la participación social del individuo en temas que le afectan o por los que puede ser afectado, es decir, en temas que son de su interés.** El tomar parte en el abordaje y resolución de cuestiones de su interés hace que la persona abandone concepciones vitales fatalistas y vea factible la transformación de su situación y la de su entorno: La realidad ya no es algo inmutable, sino que puede ser modificada y, además, la persona pueda participar en su transformación como sujeto activo. De esta forma, estos espacios constituyen un canal inmejorable para el **empoderamiento** de la persona, en el sentido de que la persona participa o, cuando menos pueda participar, en la toma de decisiones sobre asuntos que son de su incumbencia.
- **Pueden aumentar el sentimiento de pertenencia a una comunidad,** siempre y cuando ayuden al individuo a tomar conciencia de que forma parte de un espacio social-territorial concreto.
- Ayudan a que se genere una **dinámica de intercambio de valores, prácticas y conocimientos** enriquecedores para los participantes.
- Contribuyen a que personas de colectivos distintos, sean o no de exclusión, **se conozcan mutuamente y puedan superar juntos prejuicios e ideas preconcebidas.** Se trata de espacios en los que la comunicación hace que las personas puedan abrirse al reconocimiento de personas que pertenecen a otra cultura y/o están viviendo otra situación.

23. “El aluvión de quejas por las ayudas sociales dispara un 50 % la actividad del Ararteko”. *El Correo*, 2013.

24. “La Administración corrige el 85 % de las actuaciones que denuncia el Ararteko”. *Diario de Noticias*, 2013.

- **Dan lugar a redes en las que poder apoyarse y sentirse arropado**, algo especialmente importante para personas que se encuentren en situación de exclusión y vulnerabilidad. De hecho, el disponer de una red social y/o familiar sólida puede evitar la reversibilidad²⁵, esto es, puede evitar que una persona pase de estar plenamente incorporada a estar excluida, rápidamente, en uno o varios aspectos (laboral, económico, social, salud...).

Como podemos observar se trata de espacios estrechamente relacionados con la participación social y con potencial para mejorar la situación de personas no incorporadas socialmente; sobre todo, en el caso de las que no disponen de una red social y/o familiar sólida. Sin embargo, su utilización en procesos de incorporación social no siempre es fácil, ya que la **persona vulnerable o en riesgo de exclusión debe querer, saber y poder participar**.

- **Querer participar:** Para que la participación en este tipo de espacios pueda generar los efectos positivos descritos en los párrafos anteriores, es necesario que la persona participante esté motivada y tenga interés en participar. Y esto no siempre es así. Exponemos, a continuación, algunos de los **factores que cimientan la desmotivación**:

- **Cultura individualista/Individualismo:** En algunas personas, el individualismo predomina sobre la cultura de la cooperación y la solidaridad. Se trata de persona que han interiorizado el discurso individualista relanzado desde posturas neoliberales y que, por consiguiente, ven la vida como una carrera en la que la competitividad²⁶ social y económica es la base de las relaciones entre los individuos.

Bajo esta óptica, los problemas son propios de la persona y ella debe ser capaz de solucionarlos mediante el correcto análisis de costes y beneficios, es decir, como si de una entidad empresarial se tratara. Esta “mercantilización”, a la hora de observar su propia situación, lleva a una ceguera ante lo colectivo y hace que cualquier hipotética participación social y/o comunitaria sea valorada como irrelevante: la dimensión colectiva deja de tener valor y lo importante es el “sálvese quien pueda”.

- **Desconfianza en la eficacia de estos espacios/Negatividad:** Topamos, de nuevo, con “la ideología de lo inevitable”²⁷. Como hemos dicho con anterioridad, ante la crisis, algunas personas han reforzado sus convicciones fatalistas o pesimistas. Observan la realidad con desesperanza y ven inútil actuar tanto, individual, como grupalmente. Por ello, muestran desgana a la hora de participar en cualquier tipo de espacio grupal.
- **Espacios complejos y/o faltos de dinamismo:** La configuración de espacios en los que la participación se canalice a través de vías complejas puede llevar a que las personas pierdan su interés en participar. Asimismo, la desmotivación también puede surgir como resultado de espacios en los que no haya dinamismo a la hora de participar, esto es, como resultado de espacios tediosos.

25. *Nuevas políticas sociales y Estado Social Relacional*. Pier Paolo Donati, REIS, 2004.

26. “Neoindividualismo y desigualdad”. María José Fariñas, *El País*, 2005.

27. *Exclusión social: origen y características*. Carmen Bel Adell, Universidad de Murcia, 2002.

- **Saber participar:** Para poder aprovecharse de los espacios de interacción social, las personas, aparte de querer participar, deben tener la formación e información necesarias para **saber cómo** hacerlo. Por un lado, tienen que conocer los mecanismos a su disposición para participar en cada uno de los espacios propuestos y, por otro, tienen que reunir una serie de capacidades personales y habilidades para poder desenvolverse e interactuar correctamente (empatía, respeto, escucha activa, capacidad para llegar a acuerdos...).
- **Poder participar:** De nada sirve que la persona esté motivada y sepa participar, si no puede hacerlo de manera efectiva. Para ello:
 - En primer lugar, el espacio de interacción debe constar de unas **estructuras participativas que sean acogedoras y abiertas**. De lo contrario, la persona participante no se sentirá cómoda, ni generará el sentimiento de confianza suficiente como para que se sienta parte del grupo. Por otra parte, estas estructuras también tienen que ser **transparentes**, de forma que las personas tengan toda la información para poder participar en plenitud.
 - En segundo lugar y estrechamente relacionado con el saber participar, las personas participantes deben tener una **capacidad real de participación**. La educación recibida; la edad –que influye en la experiencia y el conocimiento–; el género, la religión, etnia y el desconocimiento del idioma pueden obstaculizar la participación en espacios donde se aborden asuntos que se consideren fuera de la competencia personal²⁸.

2.6. VULNERACIÓN DEL PRINCIPIO DE IGUALDAD: BARRERAS EN EL ACCESO AL EMPLEO

La intervención social también tiene que luchar contra las barreras existentes en el mercado de trabajo para con algunos colectivos. La edad, procedencia, discapacidad y género conforman el “hormigón” de estas barreras, de estos estereotipos que dan lugar a factores de desigualdad que explican por qué algunos colectivos –como por ejemplo mujeres, mayores de 45 años, jóvenes...– concentran la mayoría del desempleo.

■ Excluida laboralmente por ser mujer

La mujer continúa sufriendo la segregación horizontal y vertical en el empleo. La distribución formativa, ocupacional y sectorial de las mujeres tiende, todavía hoy, a reforzar la desigualdad de oportunidades en el campo profesional²⁹. En este sentido, aunque cada vez hay más mujeres formadas y capacitadas específicamente para trabajar en sectores profesionales tradicionalmente

28. *Guía metodológica de la participación social de las personas en situación de pobreza y exclusión social*. EAPN España, 2012.

29. *Mujer y actividad laboral (II): Segregación profesional y techos de cristal*. LANBIDE, diciembre de 2012.

masculinizados, como por ejemplo el de la máquina-herramienta, **todavía es habitual encontrar resistencias entre las empresas contratantes que explícita o implícitamente dan prioridad a la población masculina**. Estos comportamientos discriminatorios limitan las posibilidades reales que tienen las entidades para incorporar laboralmente a las mujeres que requieren de sus servicios y, además, vacían de sentido la derivación a otros recursos como, por ejemplo, la formación en ocupaciones de sectores masculinizados como soldadura o almacén.

Por si esto fuera poco, el denominado “techo de cristal” continúa siendo una realidad en nuestra comunidad. Actualmente y a pesar de que se está dando una evolución positiva, las mujeres todavía sólo copan un 29 % de los puestos de dirección y gerencia.

■ Excluida/o laboralmente por ser joven o mayor

Actualmente, ser menor de 25 años o mayor de 45 constituye un obstáculo a la hora de poder incorporarse al mercado laboral. Son muchas las empresas que, aunque no lo incluyen oficialmente en sus anuncios de puestos de trabajo, implícitamente, tienen claro que no van a contratar a una persona menor de 25 años o mayor de 45. ¿El motivo?. En el caso de los jóvenes, parece que la ausencia de experiencia laboral los condena. En el caso de los mayores de 45, es precisamente su experiencia la que parece disgustarles (les achacan vicios y falta de productividad). De esta forma, se da la circunstancia de empresas que están durante amplios periodos de tiempo buscando a la persona candidata “ideal”, sin dar ninguna oportunidad a personas de estos colectivos. De hecho, habitualmente se les cierra la puerta sin ni siquiera darles la oportunidad de tener una entrevista.

■ Excluida/o laboralmente por ser inmigrante

Con la crisis, han aumentado las actitudes excluyentes hacia las personas inmigrantes en el mercado laboral. Tanto desde la oferta como desde la demanda, existen actitudes entre las personas no inmigrantes que convergen en un discurso que niega la oportunidad de trabajar a las personas procedentes de otros países. Así, no es raro escuchar en algunas personas empresarias comentarios del estilo de “no me mandes inmigrantes, vamos a dar una oportunidad a los de casa” o “no quiero inmigrantes, no soy racista, pero no me arreglo bien con ellos”³⁰. De igual manera, también son habituales entre las personas trabajadoras autóctonas ideas como la de que las personas inmigrantes tienen más posibilidades de empleo porque “aceptan cualquier cosa”.

Todos estos comentarios e ideas son reflejo de una visión estereotipada de la inmigración fundamentada en cuatro suposiciones³¹:

- Las personas inmigrantes y las autóctonas **compiten** en los mismos ámbitos y nichos laborales.
- Las personas inmigrantes **sustituyen** a las autóctonas en los puestos de trabajo.

30. Comentarios reales registrados en el servicio de intermediación laboral de SARTU (2012).

31. *Frena el rumor*. Gobierno Vasco, Vitoria-Gasteiz, 2012.

- Las personas inmigrantes **compiten de forma desleal, voluntaria e insolidaria**.
- En un contexto de crisis, las personas inmigrantes tienen una **ventaja competitiva** porque tienen menos aspiraciones y más capacidad para aceptar peores condiciones laborales, lo cual, además, precariza el mercado de trabajo.

Sin embargo, trabajos como *Frena el rumor* (rumor 3), elaborado por el Gobierno Vasco desmienten estas cuatro suposiciones.

ASPECTOS CLAVE PARA RECORDAR

En términos generales, no es cierto que las personas inmigrantes y las autóctonas compitan en todos los ámbitos laborales. Sí lo hacen, en cambio, en determinados segmentos caracterizados por la precariedad, la penosidad y la peligrosidad. Y lo hacen con otros sectores de población que **se encuentran en una situación similar de vulnerabilidad**.

Tampoco es cierto, al menos en términos globales, que las personas inmigrantes supongan una competencia en los sectores y ámbitos de actividad de mayor prestigio, cualificación o reconocimiento social.

En aquellos nichos laborales compartidos por personas inmigrantes y autóctonas, los datos demuestran que no ha habido sustitución. Es más: en esos nichos la crisis ha golpeado con más dureza a los inmigrantes.

Entrar en el mercado laboral por alguno de sus escalones más bajos –y mantenerse allí en las condiciones en las que permanecen las personas inmigrantes– ni es una opción, ni asegura una ventaja competitiva. **Ese tipo de situaciones responde a cuestiones de tipo jurídico, de no reconocimiento académico, de urgencia económica, o de situaciones por el estilo.**

Los inmigrantes acceden al mercado de trabajo por unas vías y en unas condiciones equiparables a las de la población autóctona más vulnerable. Todos son las primeras víctimas de la fragmentación del mercado de trabajo, más aún en momentos de crisis económica.

Parece razonable afirmar que, más allá de la casuística, **la inmigración tiene como referentes espacios y trayectorias de inserción laboral específicas y, en la mayoría de los casos, paralelas a las de la población autóctona.** Por tanto, es inconveniente plantear el debate en términos de competencia entre trabajadores, y aquí el sindicalismo puede desempeñar un papel importante.

Extracto de: *Frena el rumor*. Gobierno Vasco, Vitoria-Gasteiz, 2012.

3. Fortalezas de la intervención

3.1. LA METODOLOGÍA DEL ACOMPAÑAMIENTO

El acompañamiento es una forma de trabajar en la que la persona vulnerable o en exclusión (persona acompañada) recorre su propio camino de incorporación social en compañía de una persona acompañante (educadora social) experta que le aconseja y le orienta. Durante este proceso, el poder de decisión recae en la persona acompañada y no en la persona acompañante, esto es, el sujeto activo de decisión y cambio es la persona vulnerable o en riesgo de exclusión.

Las personas en situación de gran fragilidad social construirán itinerarios, seguirán procesos, en la medida que alguien les acompañe durante un cierto trecho, esté al menos cerca en los inicios³². No basta con que la persona reciba recursos, sino que necesita de alguien que le ayude en su toma de decisiones. Hablamos de acompañamiento social, una metodología que, después de varias décadas de implantación, **ha demostrado su utilidad y fortaleza como estrategia** para conseguir que las personas progresen en su proceso de incorporación social.

El acompañamiento **destaca por:**

- **Empoderar** a la persona vulnerable o en exclusión social.

Al convertirla en sujeto activo y central de su propio proceso, la persona aprende a valorar sus capacidades y a tomar sus propias decisiones. La relación entre las partes implicadas en el acompañamiento se fundamenta en el valor de la igualdad entre los agentes intervinientes, desterrando la idea paternalista de superioridad jerárquica de la persona educadora sobre la desfavorecida. Así en el acompañamiento, se da una interrelación que se aleja de visiones padre/madre-hijo/hija o profesor/a-estudiante³³.

- **Tratar de forma personalizada al acompañado/a.**

El acompañamiento humaniza a la persona desfavorecida socialmente. Ya no es un simple número en una lista de individuos que reciben prestaciones y servicios, sino alguien que tiene unos objetivos de incorporación personales y ajustados a sus necesidades, demandas y expectativas. La labor de la persona acompañante es, precisamente, ayudarle a lograrlos.

32. *El acompañamiento y los procesos de incorporación social*, SARTU, 2001.

33. *Mentoring Interventions to Affect Juvenile Delinquency and Associated Problems*, Tolan, P. et al., 2008.

- La **relación de cercanía y confianza** que se establece entre la persona acompañada y acompañante.

Se establece un vínculo de calidad entre ambas partes que desemboca en un espacio sinérgico de escucha mutua. Por un lado, la persona vulnerable o en exclusión comunica las necesidades que espera cubrir durante su proceso de incorporación. Por otro, la persona educadora expresa su deseo de ayudar a satisfacer dichas necesidades³⁴.

- La alta implicación de la persona educadora. En este sentido, **el acompañamiento exige compromiso, responsabilidad, disponibilidad y tiempo de dedicación**, elementos sin los cuales no es posible crear la confianza suficiente para que el proceso de incorporación pueda avanzar.

Sin embargo, **los recortes están obstaculizando la creación y/o mantenimiento de ese espacio de confianza** tan beneficioso para la persona desfavorecida. Por un lado, las administraciones públicas destinan menos recursos monetarios a tareas de acompañamiento, es decir, se recortan las horas de acompañamiento. Por otro lado, las iniciativas de acompañamiento apoyadas por la administración pública obligan a la persona acompañante a desempeñar un rol de control y fiscalización de las actividades de la persona acompañada que ponen en peligro la creación y/o mantenimiento del clima de confianza necesario para poder llevar a buen puerto el proceso de incorporación.

38

3.2. EQUIPO MULTIDISCIPLINAR Y POLIVALENTE

Un equipo multidisciplinar es un grupo compuesto por personas con formación y experiencia distinta que interactúan en procesos de influencia mutua, aportando su visión y saber hacer propios, para conseguir un objetivo o solucionar un problema.

Buena parte de las entidades del tercer sector cuenta con un equipo multidisciplinar que les permite llevar a cabo una intervención holística con la persona desfavorecida y ajustarse a las demandas cambiantes de las entidades cliente que les apoyan en la prestación de los servicios de intervención social.

34. *Towards an Understanding of Mentoring, Social Mentoring and Befriending*, Social Mentoring Research Group, University of Brighton, 2007.

■ Intervención holística:

La exclusión social, al ser un proceso compuesto por múltiples exclusiones parciales (económica, social, laboral, política, residencial...), debe ser abordada por medio de un equipo compuesto por personas especializadas en distintas disciplinas y/o áreas de intervención. Sólo así se garantiza que un problema complejo reciba una respuesta holística y capaz de atacar la vulnerabilidad en todas sus vertientes.

Precisamente, **la aproximación holística y multidisciplinar de los procesos de exclusión constituye una de las fortalezas propias de la intervención social**. Hoy en día cada persona en zona de exclusión es ayudada por un equipo compuesto por personas especializadas en distintas disciplinas (educación social, trabajo social, derecho, psicopedagogía, sociología...) que aportan cada una su propia perspectiva y conocimiento. Por ejemplo en el caso de personas inmigrantes, el proceso de acompañamiento puede requerir de la acción conjunta de personas:

- Trabajadoras y educadoras sociales (coordinación y liderazgo)
- Abogadas
- Formadoras en competencias socio-laborales
- Especialistas en intermediación laboral.

■ Polivalencia en la prestación de servicios asociados a la intervención social

Por otro lado, el disponer de un equipo multidisciplinar también incrementa la polivalencia global de la intervención social. Es decir, el disponer de especialistas en materias distintas nos convierte en más flexibles, cualidad que hace posible que podamos ajustarnos a cambios en las demandas, necesidades y expectativas de las entidades que contratan nuestros servicios. De hecho, muchas veces el ajuste es tal que la intervención social se realiza “a la carta”, esto es, respondiendo a la perfección a lo que el cliente propone, necesita o espera conseguir a través de nuestra actuación. En este sentido, el servicio personalizado es nuestro gran valor añadido en lo que a empresas y administraciones públicas se refiere.

39

3.3. EL CAPITAL RELACIONAL (EXTERNO) DE LAS ENTIDADES

El capital relacional (externo) de una entidad puede ser definido como el valor generado por las relaciones que la entidad mantiene con su entorno exterior: Organizaciones y personas que, fundamentalmente, son clientes, proveedores, aliados o competidores.

El debilitamiento del tercer sector todavía no ha destruido uno de los recursos más importantes con los que cuentan las entidades: su **capital relacional**. Derivado de su compromiso con las comunidades en las que intervienen; las entidades han logrado conformar un **patrimonio intangible** compuesto, principalmente de:

■ **Conocimientos:**

El haber trabajado durante años en la misma zona geográfica, sea continua o no, ha provocado que las entidades tengan un gran conocimiento del tejido social, político y económico en el que despliegan su actividad. Por un lado, conocen de cerca las características de la población que ayudan. Por otro, conocen la cultura organizativa, la forma de pensar y actuar de las entidades políticas, sociales y empresariales que pueden ayudarles a llevar a buen puerto su misión.

■ **Reconocimiento social y político:**

En líneas generales, las entidades no lucrativas gozan del reconocimiento de la ciudadanía. De hecho, son la institución mejor valorada, sólo superada por los ayuntamientos³⁵. No es de extrañar, si tenemos en cuenta su función social como canalizadoras de la acción social proveniente de la sociedad civil. En este sentido, constituyen “antenas” que, por su cercanía a la realidad social y a los colectivos más desfavorecidos, detectan y alertan de nuevas necesidades y problemas sociales³⁶. Esta circunstancia hace que las Administraciones Públicas también las consideren como interlocutores válidos y, en no pocas ocasiones, incluso como referentes para abordar materias en las que necesitan de colaboración.

■ **Relaciones positivas con otros agentes del entorno:**

El anclaje con el entorno en el que desarrollan su actividad ha permitido a las entidades tejer una valiosa red de contactos que les ha aportado todo tipo de recursos, sobre todo, económico-financieros. Desde la creación de nuevos programas marco de intervención a la cesión de locales; el establecer relaciones positivas y mutuamente beneficiosas con agentes públicos y privados ha facilitado al crecimiento de las entidades durante los años precedentes a la crisis y, por ende, ha contribuido a la mejora de la incorporación social de las personas a las que ayudamos. Sin embargo, la crisis ha frenado este factor de crecimiento, ya que, a pesar de que en líneas generales se mantienen los contactos, los recortes han provocado que estos tengan menos recursos para poner a nuestra disposición. Es de suponer que en el futuro, en un contexto económico distinto, estas relaciones vuelvan a generar el mismo valor que antes de la crisis.

■ **Capacidad de crear y desarrollar redes:**

Las relaciones tejidas hasta el momento es un claro ejemplo de la capacidad que tienen las organizaciones del tercer sector para crear y desarrollar redes de trabajo en materias relacionadas con la intervención social. Además, cabe destacar su buen hacer a la hora de coordinarse y

35. *Sociómetro Vasco*, Gobierno Vasco, 2012.

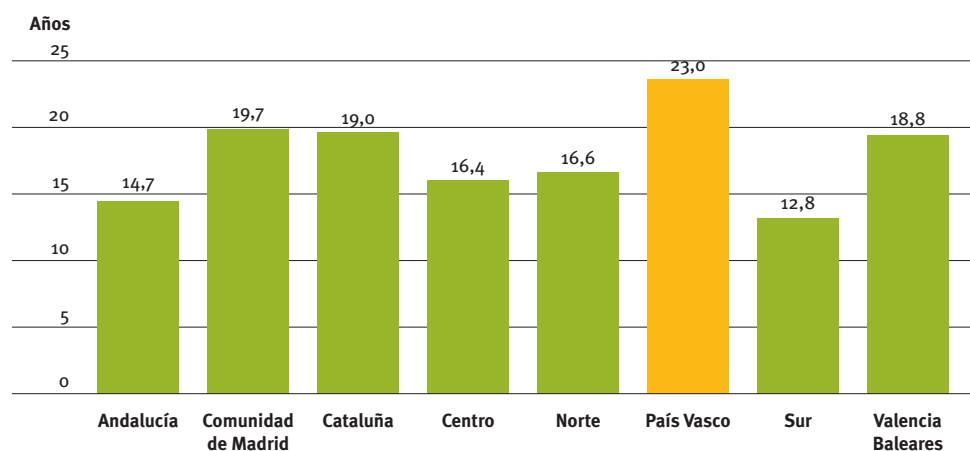
36. *Tendencias sociales e inclusión social*. SARTU, 2010.

comunicarse con otras entidades de su mismo sector (un buen número de programas se llevan a cabo mediante la acción conjunta de distintas entidades no lucrativas); de la administración pública y de la empresa privada. No obstante, la débil relación en la dimensión técnica con la Administración Pública³⁷ constituye una salvedad que es necesario neutralizar.

3.4. TRAYECTORIA CONSOLIDADA

Muchas de las entidades que componen el tercer sector cuentan con una dilatada experiencia en sus ámbitos de actuación. De hecho, la antigüedad media de las entidades del País Vasco es de 23 años, la mayor de todo el Estado.

GRÁFICO 2. Antigüedad media de entidades del TSAS, según zona geográfica (n=806)



FUENTE: *Anuario del Tercer Sector en España*. Fundación Luis Vives, 2010.

Estamos, por tanto, ante entidades con una trayectoria consolidada. Muchas de ellas han recorrido un camino largo y dificultoso que les ha permitido atesorar un nivel de conocimientos y experiencias muy valiosas para afrontar con garantías las necesidades y aspectos sociales más complejos³⁸.

37. *Tendencias sociales e inclusión social*. SARTU, 2010.

38. *El valor añadido del tercer sector en la prestación de servicios públicos*. Mesa de entidades del Tercer Sector Social de Catalunya, 2009.

3.5. ACTITUD INNOVADORA

En la lucha contra la exclusión social, las organizaciones del tercer sector han ido modificando su actuación; bien para hacer frente a nuevos desafíos para la inclusión social (por ejemplo, los procesos relacionados con la inmigración); bien para lograr mejorar el abordaje de procesos de exclusión ya existentes. En otras palabras, podemos decir que han innovado. Además, debemos tener en cuenta que muchas organizaciones tienen su origen en la propia innovación, esto es, nacieron para dar respuestas a problemáticas nuevas o no resueltas. En consecuencia, podemos afirmar que el tercer sector es innovador por naturaleza, aunque no sea consciente de ello³⁹.

El germen de esta naturaleza innovadora es, sin lugar a dudas, la actitud abierta al cambio y a la implementación de nuevas prácticas existente en buena parte de las personas que trabajan en el tercer sector. Sirva como ejemplo, la opinión vertida por una de las personas encuestadas:

«Sin mucho miedo/pegas a hacer cosas diferentes:

NOS ATREVEMOS

FORMAMOS

COMPARTIMOS CON OTROS/NOS JUNTAMOS»

42

Características más importantes que conforman una **actitud innovadora**:

- Probar nuevas ideas y aproximaciones para solucionar problemas
- Descomponer las situaciones para encontrar nuevos usos a métodos y/o equipamientos ya existentes.
- Ayudar a otras personas compañeras a identificar nuevos usos de métodos y/o equipamientos ya existentes.
- Ser original.
- Disfrutar trabajando en problemas que son muy complicados.
- Contactar con expertos en una materia de intervención, sean o no de la entidad.
- Destinar tiempo y/o dinero a la generación de nuevas ideas.
- Atreverse a expresar nuevas formas de actuación en reuniones de equipo.
- No ceñirse estrictamente y sin alternativas a los protocolos y reglas ya existentes.
- Apoyar, habitualmente, nuevas formas de actuar propuestas por otras personas del equipo.
- No rechazar tareas o puestos de trabajo ambiguos.
- Disfrutar con tareas y puestos de trabajo que supongan un reto.

39. *Innovar para el cambio social*. ESADE, 2012.

4. Repensando la intervención

4.1. PUESTA EN MARCHA DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN GRUPALES

Ante el incremento del número de personas inmersas en procesos de exclusión social, la adopción de estrategias grupales puede ser una buena táctica para superar la tendencia a la estigmatización social existente hoy en día y la generación de soluciones en el marco de grupos de personas que comparte una o unas mismas casuísticas vinculadas a la exclusión. Por ejemplo, puede ser interesante crear talleres que trabajen en grupo soluciones a problemáticas concretas como las vinculadas a la salud, la vivienda o el desempleo, esto es, grupos de autoayuda (GAM) para abordar una temática concreta. Los GAM consisten en una pequeña congregación de personas que se reúnen de forma voluntaria y libre, movidas por la necesidad de:

- Dar respuesta o encontrar una solución a un problema compartido por todas ellas.
- Afrontar o superar una situación conflictiva.
- Lograr cambios personales o sociales⁴⁰.

El papel de estos grupos sería complementario y no sustitutivo de la actuación desplegada en el marco de los procesos de acompañamiento, es decir, formarían parte del itinerario de incorporación de la persona desfavorecida. Principalmente, le aportarían⁴¹:

- **Experiencia en común:** El valor de la experiencia compartida es impresionante. Ver cómo otra persona maneja un problema que está conectado con mi problema y mi propia realidad produce una “resonancia de sentimientos similares” que conduce a un aprendizaje más rico, vivencial y experiencial.
- **Apoyo emocional:** Debido a que en los GAM se evitan juicios de valor sobre las personas; se trabajan actitudes tolerantes y se da una relación de apoyo mutuo continuo entre las personas participantes; se crea un ambiente propicio para que la persona pueda revelar sus experiencias, pensamientos y emociones, con todas las posibilidades de transformación que ello conlleva.
- **Información y consejos:** La persona recibe informaciones vivenciales y consejos de otras personas que están pasando por su misma problemática, pudiendo anticipar situaciones u observar formas de obrar y pensar distintas sobre la misma circunstancia.
- **Cambio en la percepción y comprensión de los problemas:** Al tener parecidos, pero distintos espejos en los que mirarse, la persona tienen la posibilidad de desarrollar percepciones alternativas sobre la realidad que está viviendo. Así, los GAM le permiten generar una nueva definición de su identidad personal a partir de la cual basar y mejorar su autoestima.

40. *Grupos de ayuda mutua: una respuesta alternativa en la práctica del trabajo social.* Rodenas, S. Alternativas. Cuadernos de trabajo social, nº 4, 1996.

41. *Procesos de empoderamiento en los grupos de autoayuda.* Donoso, T., Acciones para la inclusión: La metodología en inclusión social, buenas prácticas y talleres de participación, 2009.

- **Apoyo social:** Participar en un GAM, permite a la persona entablar nuevas relaciones sociales que rompan una posible situación de aislamiento y le ayuden a mejorar su situación de vulnerabilidad o exclusión. Le permite tejer redes que le puedan reportar mejorar en alguno de los aspectos relacionados con su proceso de incorporación social.
- **Sentimientos de control, autoconfianza y autoestima:** El grupo promueve la toma de decisiones conjuntamente y el desempeño de responsabilidades por lo que va a provocar a su vez sentimientos de valía personal. En este sentido, le ayuda a valorar sus capacidades y a observar cómo puede aportar al grupo.

4.2. INCREMENTAR LA INCIDENCIA SOCIAL Y POLÍTICA DE LAS ENTIDADES

La incidencia política y social puede definirse, de forma general, como el proceso de influir en la sociedad y la política para tratar de lograr resultados (valores, actitudes, decisiones, políticas y posiciones de poderes públicos y privados) que contribuyan a generar un nuevo escenario beneficioso para una persona o grupo de personas.

44

En el caso de las organizaciones del tercer sector, la incidencia política y social tiene como objetivo fundamental apoyar, promover y dinamizar iniciativas que benefician, principalmente, a la sociedad, en general, y a las personas vulnerables o en exclusión en particular.

Respecto de la **sociedad**, la incidencia del tercer sector persigue dar a conocer determinadas realidades y problemáticas; generar y fortalecer un pensamiento crítico a través de la formación, la sensibilización y la apertura a otras personas, colectivos, ideas y realidades; e impulsar la transformación y el cambio social; así como la participación y la solidaridad.

Respecto de las **personas desfavorecidas**, la incidencia puede contribuir a visibilizar su situación desde su propia voz y posicionamiento; a mejorar su calidad de vida; y a que se empoderen, mejoren y transformen la situación personal en la que se encuentran.

En el presente contexto de crisis, la vulneración de los derechos básicos (analizada en el apartado 1.1. del presente documento) obliga a las entidades a reforzar su incidencia política y social. Dado su sólido capital relacional externo (ver punto 3.3.), las organizaciones parten de una posición privilegiada para:

- Participar y dinamizar campañas en pro de la cobertura de las necesidades básicas (alimento, vestimenta y vivienda), colaborando con entidades especializadas en la materia, – como por ejemplo stop desahucios –.

- Sugerir a los decisores políticos un cambio de rumbo.

Además, no podemos pasar por alto que la incidencia tiene efectos positivos sobre las **propias entidades**:

- En primer lugar, aporta a las entidades un rol ideológico político al situarlas políticamente, con un posicionamiento y actuación bien definidos, en el escenario social e institucional.
- En segundo lugar, saca a las entidades de lógicas perniciosas y lejanas de las que les vieron nacer (por ejemplo, lógicas mercantilistas vinculadas a la obtención de recursos), reforzando y dando coherencia a su misión y valores como organización.
- En tercer lugar, las sitúa como agentes de transformación social;
- En último lugar, las provee de elementos y competencias que mejoran sus capacidades como organización⁴² a través de la praxis.

4.3. DESARROLLAR UN ENFOQUE QUE CONTEMPLE ESTRATEGIAS PREVENTIVAS

La existencia de la exclusión, en sí misma, prueba que el enfocar la intervención social de una forma meramente paliativa es ineficaz: Al igual que sucede en el ámbito de la medicina, el hecho de asistir y, en el mejor de los casos, curar a un enfermo no hace que una enfermedad desaparezca. Desarrollar una vacuna o eliminar los factores que nutren y facilitan la enfermedad, sí.

La intervención social para ser realmente efectiva necesita tanto de estrategias paliativas como preventivas:

- **Paliativas** o asistenciales para ayudar a aquellas personas que ya son vulnerables o ya se encuentran excluidas (personas discapacitadas, inmigrantes, drogodependientes, desempleadas de larga duración, mujeres víctimas de violencia de género...).
- **Preventivas** para tratar de debilitar los factores que generan o facilitan la exclusión (analfabetismo, ausencia de nichos laborales, sociedad civil débil, conceptualización de la vivienda como un producto de mercado y no como un derecho...).

La combinación de ambas estrategias bajo un único enfoque que tenga en cuenta todos los elementos que posibilitan la exclusión puede originar mayores y mejores resultados. Por ejemplo, en el caso de la exclusión generada por problemáticas relacionadas con la vivienda, un enfoque combinado contemplaría tanto la puesta en práctica de mecanismos para evitar los desahucios de las personas que no pueden hacer frente a sus hipotecas o a sus alquileres (dimensión

42. *Incidencia social y política en las organizaciones del tercer sector*. Observatorio del Tercer Sector en Bizkaia, 2013.

paliativa) como la reformulación del derecho a la vivienda, introduciendo reformas legislativas que garantizaran su materialización y evitasen los excesos derivados de su mercantilización (dimensión preventiva).

Dependiendo de sus posibilidades de actuación, el rol de las entidades del tercer sector en el marco de las estrategias preventivas puede tener un **carácter impulsor**, en aspectos respecto de los cuales no tienen capacidad de decisión final (por ejemplo, coordinando y gestionando peticiones para reformar la legislación hipotecaria), o de **ataque directo** en factores sobre los que las entidades, en principio, tienen plenas posibilidades (programas de alfabetización, campañas de prevención de consumo de drogas, sensibilización en igualdad de oportunidades...). En cualquier caso, las organizaciones deben maximizar la incidencia social y política, mencionada en el apartado anterior, para lograr que sus estrategias lleguen a buen puerto.

En conclusión, para que la intervención social sea realmente efectiva y contribuya a hacer desaparecer la exclusión, debe integrar una visión preventiva que conlleve acciones encaminadas a acometer directamente las circunstancias que rodean a las personas que sufren exclusión, es decir, acciones que aborden directamente las causas que dan lugar a la exclusión.



4.4. FOMENTAR UN ENTORNO SOCIALMENTE RESPONSABLE

Las entidades del tercer sector debemos fomentar con más ahínco un entorno socialmente responsable, tejiendo lazos más estrechos con organizaciones diferentes, fundamentalmente, autoridades públicas y empresas en el marco de estructuras organizadas que sean capaces de actuar eficientemente.

Como ya hemos apuntado anteriormente, la exclusión social presenta un carácter multidimensional que incluye privación, principalmente, de derechos económicos, sociales y/o políticos. Se trata, por tanto, de un fenómeno complejo compuesto de varias esferas vitales distintas que se entrecruzan y en las que hay, por un lado, un grupo de personas que tiene acceso al uso y ejercicio de todos los derechos (participación social y política, consumo, empleo, vivienda...) y, por otro, una serie de colectivos que no puede disfrutarlos o, cuando menos, acceder a ellos en igualdad de condiciones.

Dado que la exclusión presenta esta vertiente multidimensional –social, política y económica– la intervención social para ser eficaz requiere del compromiso de organizaciones y personas que pertenezcan a todas estas dimensiones, esto es, requiere del compromiso de, entre otros, empresas, agrupaciones políticas y ciudadanas/os que no se encuentran en riesgo de exclusión.

Sólo en la medida de que se configure un entorno comunitario en el que **todas los agentes colectivos e individuales participen en la solución** de las problemáticas y factores asociados a la exclusión podrá avanzarse en la inclusión de personas vulnerables o excluidas.

En definitiva, se trata de que organizaciones y personas asuman su responsabilidad para con su comunidad, es decir, tomen conciencia del impacto que generan o pueden generar sus actos y decidan comprometerse y participar activamente:

- En la transformación de aquellos factores que excluyen a personas que forman parte de su misma realidad comunitaria.
- En la mejora, general, de la comunidad en la que operan.

La lucha contra la exclusión es responsabilidad de todo tipo de organizaciones

En lo que respecta a la **esfera económica**, la intervención social requiere de un tejido empresarial que a través de su actuación y, más allá de su propia naturaleza lucrativa, responda a las necesidades, demandas y expectativas de las personas de su entorno, en general, y de las excluidas, en particular. Es decir, que a la hora de responder a las preguntas qué, cómo y cuánto producir tenga en cuenta a las personas, especialmente, a las que están en riesgo y/o en exclusión.

Para ello, **las empresas pueden optar por múltiples esquemas:**

- Acción positiva en procesos de selección de personal: Participar en programas que fomentan la contratación de personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos (por ejemplo, Incorpora, SENDOTU...).
- Política de proveedores socialmente responsable: Contratar a empresas de inserción como entidades proveedoras, facilitando, así, indirectamente el empleo de colectivos excluidos del mercado laboral.
- Apoyar la eliminación de factores de exclusión a través de la financiación de iniciativas del tercer sector transfiriendo dinero; cediendo locales; medios tecnológicos...
- Implantar programas de voluntariado empresarial que permitan transferir conocimiento a las entidades y ceder de forma temporal a sus profesionales para que participen en iniciativas del tercer sector.
- Participar en la gestión e implementación de la propia intervención social, colaborando activamente con las organizaciones del tercer sector (citamos algunas experiencias ya históricas como los Business Support Groups escoceses o los Business In The Community británicos).
- En el caso de medios de comunicación: visibilizar y dar voz a las personas en exclusión, así como difundir de forma altruista iniciativas puestas en marcha desde las entidades del tercer sector.

En la **esfera social**, las organizaciones del tercer sector social tienen una doble responsabilidad:

- Por una parte, deben guiar con el ejemplo, esto es, tienen que ser capaces de aplicar en su propia actuación lo requerido a otras entidades, como por ejemplo, las empresas.
- Por otra parte, tendrían la responsabilidad, inherente a su propia naturaleza, de crear, impulsar y difundir iniciativas a favor de las personas vulnerables o excluidas.

Dentro de la dimensión social, también nos encontraríamos con otro tipo de entidades cuya implicación también podría ayudar en la lucha contra la exclusión social. En este sentido, asociaciones, como por ejemplo, las culturales (danza, música, lúdicas...) o deportivas podrían poner en marcha mecanismos que ayudasen a que personas en exclusión participasen en sus actividades y, pudiesen, de esta manera, mejorar su red social (en el punto 5.5 del presente informe abordamos la inclusión a través del ocio con más detenimiento).

En la **esfera política**, las agrupaciones que participan en la gestión de los asuntos públicos también deberían ejercitar un compromiso social que fuese más allá de su lógica participación en la implementación de políticas públicas en contra de la exclusión. Así, podríamos diferenciar un **bloque** de actuación muy parejo al referido al tejido empresarial que podría contemplar aspectos como la inclusión de cláusulas sociales para favorecer la contratación de empresas de inserción como proveedoras; la puesta en marcha de programas que fomentasen el voluntariado de sus personas trabajadoras o la implicación en foros de lucha contra la exclusión creados desde el tercer sector.

La lucha contra la exclusión es responsabilidad de toda la ciudadanía

Todas las personas tenemos una dimensión individual pública que podemos aprovechar para ayudar a aquellas que no tienen las mismas posibilidades que nosotras para ejercer sus derechos. El compromiso de las personas es tan importante como el de las organizaciones. Ellas también deben ser protagonistas del proceso de cambio, hacia mejor, de sus conciudadanas en situación desfavorecida.

Al igual que en el mercado, donde la ciudadanía puede adoptar comportamientos que favorezcan el progreso social y medioambiental (consumo responsable), las personas de forma individual pueden redirigir parte de sus actividades hacia la lucha contra la exclusión social, participando activamente, por ejemplo, en organizaciones y foros.

El partenariado como marco de actuación

El partenariado o asociación entre diferentes, abierto a organizaciones (empresas, autoridades públicas, tercer sector...) y personas a título individual, puede ser el marco adecuado para que la coordinación y acción conjunta desemboque en un desarrollo comunitario que produzca réditos que mitiguen la exclusión social.

Las entidades del tercer sector deben potenciar la creación de estos espacios y asegurarse de que en ellos participan entidades tractoras suficientes como para que sean efectivos. En este sentido, es indispensable que los partenariados cuenten con la participación de las autoridades públicas de la comunidad, quienes, además, deben ejercer un rol líder, animador y fortalecedor. No en vano son los agentes que detentan el poder político y que, por tanto, tienen la capacidad de cambiar las reglas del juego en una determinada comunidad.

4.5. SER MÁS CREATIVO, ROMPER CON EL ENFOQUE TRADICIONAL

Hoy en día, la intervención social requiere que seamos personas más creativas, que como acompañantes seamos capaces de pensar otras formas de ayudar a las personas a las que acompañamos. Se trata de **concebir de forma distinta la manera que tenemos de intervenir**, escapándonos de encorsetamientos heredados y situándonos en esquemas mentales distintos.

Nuestra labor como acompañantes exige que vayamos más allá de una mera asignación secuencial y gradual de recursos y pararnos a pensar cómo, de qué otras formas podríamos ayudar a la persona desfavorecida. Para ello, es necesario⁴³:

- **Pensar de forma dinámica, no lineal:** Una concepción lineal de la realidad, nos es cómoda porque estamos habituados a operar bajo su influjo: fijamos un punto de llegada y de salida con la persona acompañada y establecemos un itinerario a seguir. Sin embargo, encasillarnos en este plano mental supone no ser conscientes de que el proceso puede no discurrir por la senda trazada. Es conveniente ser consciente de que los procesos de intervención son discontinuos, lo cual requiere encajar puntos de inflexión que cambian el sentido del proceso y sus componentes.
- **Romper con la idea fuerza causa-efecto:** Consecuentemente con una forma de concebir la realidad lineal, la idea causa-efecto domina el proceso de toma de decisiones a la hora de avanzar junto con la persona a la que atendemos. Estamos ante una visión de la realidad “pancausalista” (todo tiene una causa que genera un efecto) que, si nos paramos a reflexionar, no se corresponde con la realidad: causas idénticas pueden engendrar consecuencias diversas y consecuencias semejantes pueden provenir de causas diferentes. En este sentido, debemos dejar espacio a lo imprevisible, ser flexibles y mejorar nuestra capacidad para ser versátiles y manejar procesos dinámicos y cambiantes de causas y efectos.
- **Construir percepciones más completas, romper con la dialéctica objetividad-subjetividad:** El interviniente no es un espectador del proceso de intervención, sino que forma parte de él. Las formas de conocimiento en torno a la intervención (la de los técnicos y los intervenidos) deben comunicarse y complementarse para construir percepciones de la realidad más completas. Estamos hablando de emplear la intersubjetividad, huyendo de visiones exclusivamente objetivos o subjetivas.

43. *Re-pensar la intervención social*. Varios autores, Documentación Social, 2007.

- **Romper con las formas tradicionales de obtener y aplicar conocimiento en materia de intervención:** Para ello, puede ser interesante aplicar sistemas como el *Grounded Theory*. El objetivo sería alejarse del sistema tradicional y no dejarse llevar por teorizaciones que marquen las respuestas antes de la propia investigación. Bajo este esquema, realizaríamos una observación que no estaría condicionada de partida por hipótesis cerradas, estas irían surgiendo conforme avanzase la investigación, mediante el análisis de los datos obtenidos frente a las teorías existentes.

5. Nuevas herramientas de intervención

5.1. HERRAMIENTAS FUNDAMENTADAS EN LA PERSPECTIVA RELACIONAL

Como ya se ha apuntado en el primer capítulo del presente documento, la acción de las personas se encuentra inserta en un entramado de redes de relaciones sociales que le proporcionan acceso (o le impiden acceder) a determinados recursos e influyen en sus actitudes, comportamientos y cogniciones⁴⁴. En el caso de las personas vulnerables o en situación de exclusión, **su posición en este entramado relacional es de franca debilidad**, esto es, carecen de los vínculos necesarios para poder acceder a recursos sociales, políticos, económicos y culturales que sí están a disposición de las personas plenamente incorporadas. Esta falta y, a la vez, necesidad de vínculos puede ser debida a que:

- La persona se encuentra **aislada** o dispone solo de una débil red social de apoyo que no le permite crear y mantener vínculos de incorporación.
- La persona se encuentra **integrada en una subred** que se encuentra marginalizada de manera que no dispone de suficientes vínculos para incorporarse (por ejemplo, una red de personas drogodependientes).

Para mejorar la situación relacional de la persona hay que tener en cuenta tanto factores estructurales como funcionales y contextuales:

Estructurales	Funcionales	Contextuales
Tamaño de la red Densidad Poder y centralidad de los nodos Cercanía y lejanía de la red	Tipología de los vínculos Funcionalidad de la red (posibilidad de acceso a recursos)	Trayectoria histórica de la red Inserción y radicación en el tejido social Estigmatización y desestigmatización de la red

Estos factores determinan el capital relacional de la persona que puede ser dividido en dos redes, primaria (red familiar y de amistades) y secundaria (redes sociales fundamentadas en “personas conocidas”, por ejemplo, amigas de amigas). En la primaria nos encontramos con **vínculos fuertes, pero que en muchas ocasiones son insuficientes** para cubrir de forma suficiente las necesidades de la persona en exclusión. Además, en no pocas ocasiones la persona incluso carece de esta red de carácter primario.

44. *La vulnerabilidad relacional*. Bonet i Martí, J. REDES-Revista Hispana para el análisis de redes sociales, Vol.11, 2006

El trabajo de la persona acompañante debe ir más allá de los vínculos primarios y **centrarse en trabajar la conexión de la persona con “persona conocidas” que puedan ejercer de puente en el acceso a otras redes o, directamente, a recursos** (de apoyo emocional, informativos o materiales) que mejoren la situación de vulnerabilidad de la persona acompañada.

A la hora de identificar nodos, puntos de acceso a recursos o a otras redes; debemos adoptar una estrategia que, en primer lugar y en caso de sea posible, maximice las posibilidades que nos ofrece la red primaria de la persona acompañada, esto es, detectar que personas de su entorno más cercano pueden ayudarle a incorporarse a nuevas redes que le puedan aportar valor. No obstante este trabajo puede ser insuficiente, bien porque la persona carezca de red primaria, bien porque el entorno estigmatice dicha red. En consecuencia, la intervención también debe trabajar otras líneas de forma paralela:

- **Establecer, directamente, puentes** entre la persona y redes que en ese momento se encuentran totalmente fuera de su alcance.
- **Generar redes que creen sinergias entre personas en similar situación de vulnerabilidad o exclusión.**
- Poner en marcha actuaciones que **rompan los estigmas** que pueden afectar a una persona y a su círculo más cercano, mediante, por ejemplo, campañas de sensibilización y de conocimiento mutuo. Tenemos que tener en cuenta que pueden existir redes comunitarias muy potentes, pero con normas implícitas excluyentes y discriminatorias hacia personas de unos determinados colectivos desfavorecidos.



52

En este marco, el rol de la persona acompañante sería el de actuar como mediador entre la persona acompañada y su entorno con el objetivo de proveerle de puntos de acceso que le sean de utilidad y le provean de experiencias enriquecedoras.

En la práctica, esta perspectiva relacional ya constituye el eje sobre el que pivota la acción de gran parte de las organizaciones del tercer sector. De hecho, el trabajo conjunto de algunas de ellas ha dado lugar a una identificación de sus elementos clave⁴⁵:

- **Relación sinérgica, empática y mutuamente enriquecedora** para la persona acompañante y la acompañada.
- **Exploración holística, pero desgranada de la realidad**, esto es, acompañar a la persona usuaria tomando en consideración todos los matices de la realidad, de forma que sea posible identificar y aprovechar todos aquellos elementos que pueden ayudar a mejorar la situación de la persona vulnerable o en exclusión.
- Interacción entre la persona participante, la acompañante y otros agentes del entorno que conduzca a la generación de la **confianza suficiente como para el establecimiento de**

45. *Perspectiva relacional en la intervención.* Observatorio del Tercer Sector en Bizkaia, 2012

vínculos beneficiosos para todas las partes, pero, especialmente, para la persona desfavorecida. En esta labor, es importante que la intervención vaya más allá de una mera identificación de recursos y sea capaz de identificar vías de comunicación en las que la persona pueda incorporarse de forma exitosa. Para ello es indispensable identificar qué lazos han de reforzarse o activarse.



Para materializar esta filosofía de actuación, las entidades pueden emplear un **haz de herramientas**, entre las que podemos distinguir:

- **Plan de futuro/de trabajo** convenido entre persona acompañante y acompañada.
- **Perfil de apoyo de atención directa:** Herramienta diseñada para compartir el conocimiento entre varias personas que intervienen con una misma persona. Ayuda a que todas conozcan de forma actualizada la realidad de la persona a la que tratan de ayudar y evitar así que, en caso de que haya algún cambio puedan romperse vínculos de confianza ya creados.
- **Grupos de autoayuda** (ya explicados en el apartado anterior).
- **Grupos de supervisión** para la mejora y gestión de casos.
- **Tutorías individualizadas y grupales**
- **Talleres/asambleas** sobre problemáticas comunitarias concretas en las que se facilita el establecimiento de vínculos entre personas en distintos estados de exclusión/inclusión.
- **Mapa de red:** Herramienta que permite visualizar la red de relaciones que tiene una persona en un momento determinado. Se trata de una serie de círculos concéntricos en los que la posición central es ocupada por la persona desfavorecida. Cada círculo representa el grado de relación que la persona mantiene con otras personas: cuanto más cercano, mayor es el vínculo. De esta manera, permite identificar y visualizar nodos (personas) con potencial para ayudar a la persona a mejorar su situación. Una vez se realiza esta identificación se desarrolla una estrategia de acercamiento para lograr crear el vínculo.
- **Maximizar las opciones que ofrece el ocio como vehículo de incorporación:** Dada la situación de pauperización laboral, con cada vez menor cantidad y calidad de oportunidades laborales, el ocio se nos presenta como un marco inmejorable para que la persona pueda establecer relaciones fructíferas. A través de un cuestionario, podemos identificar las opciones de ocio a las que la persona acompañada quiere acceder y exponerle como pueden ayudarle a ampliar su red, a hacer nuevos contactos. En el punto 5.5., abordamos la construcción de espacios de intervención en el ocio con mayor detenimiento.
- **Iniciativas para facilitar redes primarias a personas inmigrantes:** Al emigrar muchas personas pierden el nexo directo con su familia y amistades. Adoptar medidas que les proporcionen una red complementaria de vínculos fuertes puede evitar que caigan en la

exclusión o, por lo menos, que se sientan arrojados emocionalmente. Entre estas medidas, sirva como ejemplo una iniciativa canadiense⁴⁶ que consiste en procurar relaciones de amistad a personas inmigrantes a la hora de buscarles un alojamiento. Esto es, la estrategia para proporcionarles una vivienda tiene en cuenta la conformación de hogares, al facilitarles algo más que alojamiento –tal y como mencionábamos en el capítulo 1– una red social, lazos afectivos, seguridad jurídica y emocional, vecindad, empleo, salud e higiene, educación, etc.

5.2. FOMENTAR UN ASOCIACIONISMO QUE CONTRIBUYA A LA INCLUSIÓN

En línea con las dinámicas de intervención grupal y la perspectiva relacional expuestas en apartados anteriores, el asociacionismo puede ser un vehículo inmejorable para que la persona desfavorecida pueda encontrar un marco de ayuda mutua en el que apoyarse y participar activamente en su proceso de inclusión. Nos referimos a un tipo de asociacionismo centrado en **compartir experiencias, conocimientos y soluciones** en torno a factores que alimentan la exclusión tales como el desempleo; la pérdida del hogar; la discriminación por género y por origen étnico; etcétera. En este sentido, son las personas desfavorecidas las que trabajan en pro de su propia inclusión, convirtiéndose en sujeto activo de su propio proceso de cambio. Además, supone aunar capacidad de presión para modificar aquellas decisiones que vulneran sus derechos (por ejemplo, el derecho a la sanidad de las personas inmigrantes).

Desde las entidades del tercer sector, sería especialmente interesante realizar una actividad que fomentase tanto la creación de este tipo de organizaciones como la reconversión de algunas que ya existen y cuentan con otro tipo de objetivo fundacional.

No obstante, quizás la asociación que mejor ejemplifica este tipo de iniciativas es Andere Nahia. Nacida en Iparralde, esta entidad presenta como objetivo principal ayudar a las mujeres a poner en marcha sus proyectos empresariales. Tal y como puede observarse en su página web, surgió de un grupo de mujeres que, participando en un curso de creación de empresas, creyeron “indispensable prolongar los intercambios que tanto habíamos apreciado entre nosotras –tan ricos, fructuosos y útiles–, siguiendo una dinámica muy femenina”. Hoy en día, es una entidad que está siendo analizada y seguida por muchos agentes comunitarios ya que pone de manifiesto como el trabajo común de personas en situación similar y con un objetivo común puede tener un efecto beneficioso y multiplicador para su colectivo destinatario.

46. *Newcomers and Social Inclusion in Peel Region, Ontario: Examining the Importance of Settlement Services*. Thomas, C. Universidad de Toronto, 2012.

5.3. CREAR ESPACIOS PROPIOS PARA LA INNOVACIÓN Y EL INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTO

La crisis económica ha puesto de manifiesto la necesidad de crear espacios que faciliten la elaboración de ideas que den lugar a nuevas herramientas que ayuden a la inclusión de personas desfavorecidas. En este sentido, la dificultad social, política y económica existente debe valorarse, no como un obstáculo, sino como un reto, como **una oportunidad para mejorar y avanzar** a través de la creación de valor generada por la innovación.

Sin embargo, esta tarea no es fácil. Con el paso del tiempo las organizaciones pasan desde una situación inicial –fundacional– de innovación constante a otra de institucionalización en la que la gestión y el control de lo que ya existente anula o, cuando menos, obstaculiza la creación de nuevas formas de sentir, pensar y obrar. Para romper con este proceso de estancamiento y recuperar el espíritu innovador del principio, las entidades deben **potenciar espacios** en los que:

- Se dé rienda suelta a la actitud innovadora de las personas de la entidad. Tal y como mencionamos en el apartado 3.5, las personas que trabajan en el tercer sector tienen una actitud abierta al cambio que no debe pasarse por alto. Debemos aprovechar esta fortaleza y hacer que las personas trabajadoras puedan aportar y desarrollar sus habilidades y capacidades creativas.
- Haya una atmósfera adecuada para la creatividad en la que las ideas **fluyan** y no se coarte la libertad de las personas para realizar los **comentarios** y aportaciones que estimen oportuno. Se trata de que los prejuicios no desincentiven la aportación de nuevas ideas, la **fluidez** del espacio.
- Se **trabaje en red** con los grupos de interés: clientes (personas y entidades beneficiarias), proveedores, competidores, aliados...
- Se **“cambie el cristal de las gafas”** con los que se ve la realidad, es decir, se reformulen los problemas y retos que hay que afrontar, teniendo en cuenta distintas perspectivas. Cambiar la forma de entender y expresar un problema puede dar lugar a nuevas soluciones que, de lo contrario, no se habrían tenido en cuenta. En este sentido, esta táctica nos ayuda a ir más allá de nuestra forma de ver la realidad, suscitando y abriendo nuestra mente a nuevas ideas.

IDEO, consultora reconocida a nivel internacional en materia de innovación, **recomienda que estos espacios:**

- Se den dentro de un **equipo multidisciplinar**; un grupo esencial integrado por entre 3 y 8 individuos con diferentes contextos disciplinarios y educativos además de un facilitador asignado.
- Sean **dedicados, específicos e independientes** de otros. Esto es, se ajusten de forma concreta al proyecto.
- Tengan un **marco temporal finito**, pues muchas personas trabajan mejor y se encuentran más motivadas con calendarios y plazos concretos.

Además, IDEO distingue **3 momentos, no lineales, para trabajar la innovación** (Metodología del *Design Thinking*):

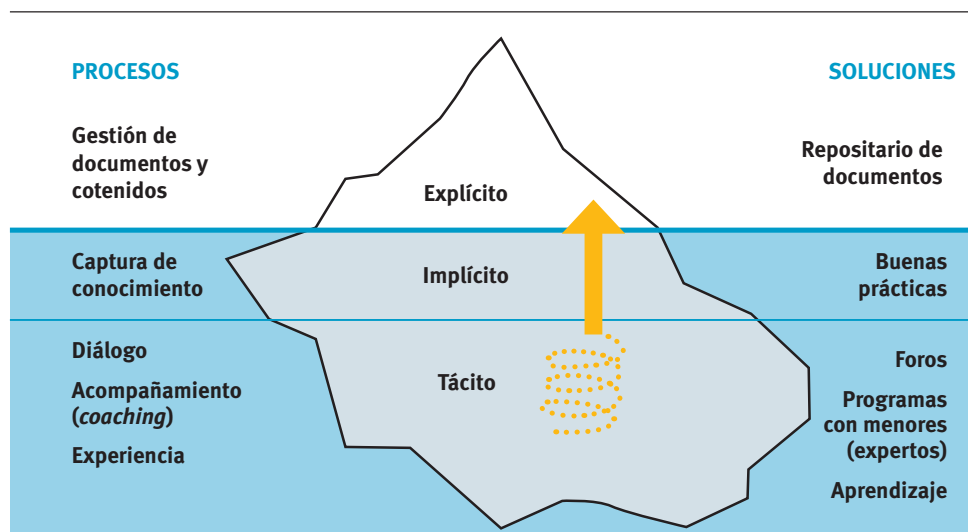
- **INSPIRACIÓN:** La meta final de este momento es CONSEGUIR UNA PROFUNDA COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA O ÁREA A TRABAJAR. Suele partir de un informe inicial en el que se establece un marco de trabajo para el equipo que va a trabajar la cuestión. Asimismo, se fijan puntos de referencia para medir sus progresos y un desafío que los dirige hacia los objetivos a alcanzar.
- **IDEACIÓN:** Es un momento compuesto por dos fases, una divergente y otra convergente. En la etapa **divergente**, el fin es crear un escenario de oportunidades que capte la esencia del problema. Para ello, se captan propuestas sin entrar a juzgar y valorarlas. En la etapa **convergente**, se agrupan, ordenan y seleccionan las ideas. Para ello, se definen las ideas con mayor precisión y se escenifican los conceptos a través de la interacción, la creación de esbozos, escenarios y guiones gráficos. EL OBJETIVO FINAL DE ESTE MOMENTO ES IDENTIFICAR Y ELEGIR LAS MEJORES IDEAS.
- **IMPLEMENTACIÓN:** Como su nombre indica, este es un momento de PASAR A LA ACCIÓN. En primer lugar, las mejores ideas seleccionadas se transforman en un prototipo de bien y/o servicio. Posteriormente, el prototipo se testea en ciclos temporales cortos con el fin de limitar los posibles costes e ir perfeccionándolo y ajustándolo. Finalmente, se valoran los resultados obtenidos en los testes para valorar su incorporación al catálogo de bienes y/o servicios ofrecidos por la organización.

En cualquier caso, para sacar el máximo partido a estos momentos es necesario poner en marcha alguna metodología que **maximice la inteligencia colectiva** de la entidad. A continuación, presentamos sucintamente algunas de estas metodologías:

- **Facilitar conversaciones:** Consisten en crear espacios donde las personas puedan intercambiar pareceres y conocimientos de forma significativa sobre alguna materia o materias concretas. El objetivo es compartir conocimiento y opiniones para tratar de lograr conocimiento grupal.
Probablemente, “The World Café” sea la herramienta más conocida a la hora de facilitar conversaciones. Consiste en formar grupos pequeños, cuyos miembros son rotatorios, en los que se debate sobre cuestiones importantes con el objetivo de crear pensamiento colaborativo. Cada cierto tiempo, todos los miembros de los grupos, a excepción de uno, cambian y pasan a formar parte de otro grupo. La persona que no cambia de grupo explica a las recién incorporadas de qué han conversado y qué conclusiones han obtenido. Finalmente, tras varias rondas de conversaciones, se analizan los distintos temas o el tema debatido en una sesión conjunta donde cada persona hace las aportaciones que estima oportuno.
- **Sistemas de retroalimentación basados en la metáfora del Iceberg:** La metáfora del Iceberg nos dice que hay un conocimiento explícito, parte visible del Iceberg, y un conocimiento tácito, parte oculta del Iceberg. Ambas forman parte del “bloque de hielo”, pero la parte tácita e implícita no suele ser utilizada ni, por tanto, aprovechada. Para solventar esta debilidad las organizaciones pueden utilizar un esquema de retroalimentación que

por medio de iteraciones vaya haciendo emerger este conocimiento, poniéndolo al servicio de la entidad. En esta labor, es fundamental que se establezcan vías formales y/u otro tipo de espacios informales donde las personas puedan ir dejando sus informaciones, mensajes y sugerencias.

FIGURA 1. El iceberg del conocimiento



FUENTE: Diseño y Gestión Total de la Innovación a través de la Inteligencia. Tecnológica, Competitiva, Sistémica, Creativa y Estratégica (5).

■ **Método de los seis sombreros:** Creado por Edward de Bono, se fundamenta en tipificar y separa el pensamiento en seis vertientes distintas: Información, creatividad, emoción, negatividad, positividad y control. Cada una de estas vertientes se asocia a un “sombrero” de un determinado color:

- BLANCO: Representa la neutralidad, la objetividad y la información.
- ROJO: Emociones y sentimientos.
- NEGRO: Se centra en los aspectos negativos, los puntos débiles, de las nuevas ideas o conceptos.
- AMARILLO: Se centra en los aspectos positivos, los puntos fuertes y positivos, de las nuevas ideas o conceptos. Nos anima a continuar.
- VERDE: Alienta nuevas ideas y conceptos.
- AZUL: Representa el control y lo lleva el líder del equipo.

La operativa de los seis sombreros consiste en hacer que las personas de un equipo de trabajo **asuman sucesivamente los distintos roles que cada color representa**. A través de esta metodología de pensamiento paralelo, se intenta compartir conocimiento; observar de forma completa un problema y generar una apertura en la forma de pensar de los integrantes de un determinado equipo.

■ **“Hot groups” (grupos calientes):** A diferencia de un equipo de trabajo convencional, un “hot group” es un equipo formado por un reducido número de personas entusiastas y de alto desempeño, dedicadas de mente y corazón a una tarea excitante y retadora. Para que estos grupos funcionen:

- El líder tiene que articular una visión clara de la tarea y orientar el equipo a la creación de un cambio positivo en el futuro.
- Se debe seleccionar cuidadosamente a los integrantes del equipo, que deben tener pasión por su trabajo.
- La burocracia debe mantenerse en un nivel mínimo.
- Escoger una tarea estimulante moral e intelectualmente.
- Comunicación abierta y poder acceder a toda la información de la entidad.
- Fijar objetivos que permitan observar los progresos del equipo.

5.4. DAR UN APOYO PSICOLÓGICO INICIAL

Como ya indicamos en el apartado 1.2. del presente informe, la crisis está deteriorando la salud física y mental de la ciudadanía, provocando que un número creciente de personas se dirija a nuestros servicios con algún tipo de necesidad psicológica.

En este sentido, cada vez es más frecuente encontrarse con personas que han desarrollado respuestas emocionales negativas, tales como ansiedad o estrés.

Mayoritariamente, guardan relación con problemáticas asociadas a encontrar y mantener un puesto de trabajo, si bien es cierto que la presión ejercida por la administración pública para fiscalizar el correcto uso del sistema de protección social (acceso a ayudas, sanidad, extranjería, formación...) constituye un factor de inestabilidad e inseguridad emocional creciente.

Respecto del impacto de la crisis sobre la salud mental, la Organización Mundial de la Salud (OMS) es muy clara al respecto:

- Las personas que han experimentado desempleo, empobrecimiento y problemas familiares tienen un riesgo significativamente más alto de padecer problemas de salud mental, tales como depresión, adicción al alcohol y tendencia al suicidio que el resto. En el caso de los hombres, este riesgo es aún mayor.
- En la UE el incremento de las tasas de desempleo está asociado con un incremento en las tasas de suicidios (ver apartado 1.2.).
- Las evidencias recabadas por la OMS indican que las deudas, los problemas financieros y dificultades para pagar su alojamiento, ya sea por tener un alquiler o una hipoteca, dan lugar a problemas de salud mental.

Impact of economic crises in mental health. OMS, 2011

Ante esta situación, resulta necesario que las personas profesionales del tercer sector introduzcan ciertas prácticas para detectar y abordar, inicialmente, estados emocionales negativos. En el ámbito del acompañamiento, se trataría de realizar un diagnóstico psicológico inicial de la persona para poder detectar posibles problemas mentales –tales como ansiedad, depresión, adicciones, etcétera– y derivar su valoración y tratamiento a profesionales de la red de salud mental. Para que esta derivación sea lo más fluida y exitosa posible, debe haber una relación de confianza entre la persona acompañante y la red de salud mental. Dado que, tradicionalmente, desde esta red nos han derivado a personas para que les ayudemos, estos nexos de unión ya existen por lo que, en principio, no supondrían obstáculo alguno.

En actividades de formación grupal, por su parte, además de la mencionada actuación de detección y derivación, se podrían introducir prácticas para controlar y suavizar el estrés con el que acude el alumnado a las sesiones. Debemos tener en cuenta que hay personas que no consiguen aprovechar la acción formativa porque acuden con un malestar emocional importante.

5.5. CREAR ESPACIOS DE INTERVENCIÓN EN EL OCIO

Nuestra intervención requiere de nuevos espacios que ayuden a incorporar socialmente a las personas que acuden a nuestros servicios. Muchos de los espacios que empleamos en la actualidad se crearon y desarrollaron en un contexto de bonanza económica muy distinto al actual y, en parte por ello, se muestran insuficientes, anacrónicos y débiles para lograr superar el gran reto actual de hacer frente a un número cada vez mayor de personas en situación de vulnerabilidad o de exclusión. En consecuencia, cobra especial relevancia la identificación de nuevos espacios que nos permitan, por un lado, continuar trabajando las áreas en las que hemos desarrollado un gran capital intangible –como por ejemplo la socio-laboral– y, por otro, trabajar nuevas áreas o con metodologías inexploradas o escasamente desarrolladas hasta el momento.

Estas nuevas áreas o espacios podemos buscarlos en el ocio. Como ya hemos mencionado en otros apartados del presente informe, **el ocio constituye un vehículo inmejorable para la creación de lazos de unión entre personas** en igual o distinta situación social. Aunque tradicionalmente se asocia de forma simplista con la diversión, el ocio tiene un potencial de desarrollo humano, al facilitar que las personas, las comunidades y las sociedades accedan a grados superiores de humanización. Socialmente el ocio tiene un gran potencial como motivador de dinámicas de participación, cohesión e identificación social; pero también como ámbito de desarrollo experiencial⁴⁷. La cultura, el turismo o el deporte, por ejemplo, pueden convertirse en espacios públicos que faciliten dinámicas de ayuda mutua al generar vínculos cognitivos y afectivos entre las personas participantes. En este sentido, el ocio ayuda a contrarrestar el aislamiento y pobreza relacional que sufren buena parte de las personas vulnerables o en exclusión. Además, favorece el desarrollo comunitario al fortalecer sentimientos de integración y favorecer el entendimiento y la interacción entre diferentes.

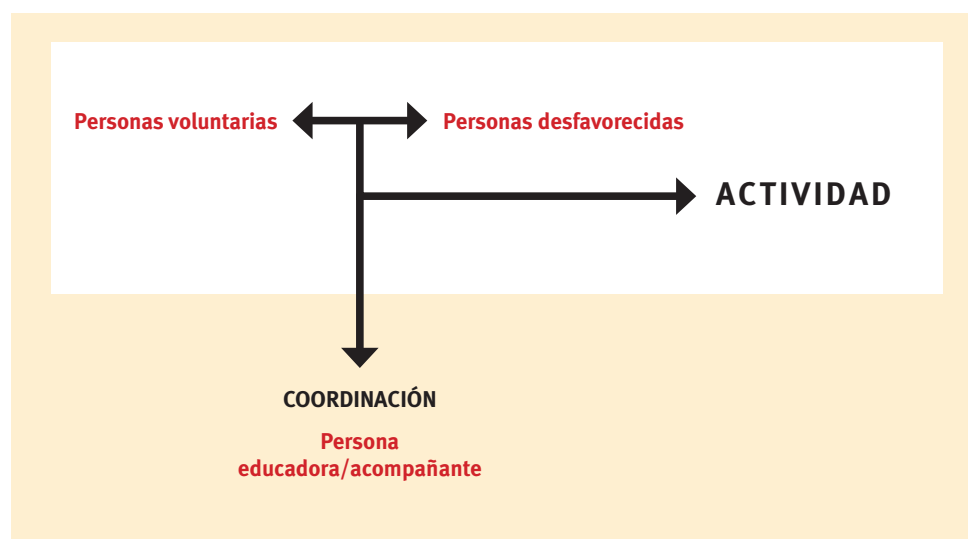
47. El ocio como ámbito de educación social. Cuenca, M. Educación Social nº 47.

Hasta el momento, el ocio ha sido un área en la que hemos intervenido escasa y esporádicamente. Para suplir esta carencia y sacarle el máximo provecho habría que poner en marcha una estrategia que impulsara **la solidaridad y la inclusión**.

- **Ocio solidario:** Tiene su fundamento en el deseo de ayudar a otras personas y puede resultar especialmente interesante para captar personas que quieran voluntariamente colaborar en nuestros programas. Dirigido a personas excluidas e incluidas, este voluntariado multiplicaría nuestra presencia en la comunidad y podría ayudar tanto a la sostenibilidad como a la puesta en marcha de nuevas iniciativas. Por ejemplo, podrían desarrollarse servicios auxiliares tales como guardería o alfabetización en otros idiomas. Además, el ocio solidario ayudaría a evitar que las entidades se convirtiesen en gigantes con pies de barro, esto es, entidades con mucha capacidad y potencial, pero con escasa base social.
- **Ocio inclusivo:** Actualmente, existen personas que no pueden ejercitar su derecho al ocio por factores discriminatorios vinculados a la renta, la salud o el origen étnico. Por ello, resulta necesario desarrollar iniciativas de ocio fundamentadas en un entorno abierto a la diversidad y fundamentado en cauces adecuados para que todas las personas participantes puedan disfrutar y beneficiarse.

La combinación de estas dos aproximaciones al ocio podría ayudarnos a generar un espacio adecuado para trabajar la inclusión de las personas desfavorecidas. En la práctica, consistiría en implementar actividades en las que personas voluntarias ayudarían a personas desfavorecidas a acceder y disfrutar del ocio, todo ello bajo la coordinación y gestión de una persona educadora que les acompañaría durante todo el proceso.

FIGURA 2. Implementación de actividades entre personas voluntarias y personas desfavorecidas



Sin embargo, no es una tarea fácil. Desde buena parte de nuestros financiadores se condiciona implícitamente nuestra materia de intervención al imponernos objetivos de corte exclusivamente laboral. Sin recursos resulta complicado poder establecer y desarrollar nuevos espacios desvinculados de la temática laboral.

A continuación, enunciaremos algunas acciones que siguen este esquema y/o están centradas en el ocio solidario e inclusivo:

- Arroces del mundo.
- Programa de voluntariado de la Asociación Down Araba.
- Iniciativas deportivas recogidas en la página web:
<http://www.bancodeporteeinclusion.com/>
- Ventillarte (inclusión a través del arte):
<http://revistas.ucm.es/index.php/ARTE/article/view/ARTE1010110153A/8735>
- The academy –Dance United (Inclusión de jóvenes en exclusión a través de la danza – Next practice programme).

Bibliografía

- ARARTEKO (2012). *Los derechos Humanos como base de las políticas públicas en tiempos de crisis económica*.
- ARCE, R. (2007). *La facilitación de procesos sociales*. Care, Programa Fortalece y Programa Derechos de la Salud. Lima.
- ASOCIACIÓN ESTATAL DE DIRECTORES Y GERENTES EN SERVICIOS SOCIALES (2012). *Informe sobre el estado social. Rescatar a las personas y a las familias*.
- BEL ADELL, C. (2002). *Exclusión social: origen y características*. Universidad de Murcia.
- BONET I MARTÍ, J. (2006). *La vulnerabilidad relacional*. REDES-Revista Hispana para el análisis de redes sociales, vol. 11. Barcelona.
- CUENCA, M. (2011). *El ocio como ámbito de educación social*. Revista Educación Social, nº 47.
- DONATI, P. P. (2004). *Nuevas políticas sociales y Estado Social Relacional*. Revista española de investigaciones sociológicas, nº 108. Madrid.
- DONOSO, T. (2009). *Procesos de empoderamiento en los grupos de autoayuda. Acciones para la inclusión: La metodología en inclusión social, buenas prácticas y talleres de participación*.
- EAPN ESPAÑA (2012). *Nuevas propuestas para nuevos tiempos*.
- EAPN ESPAÑA. *Guía metodológica de la participación social de las personas en situación de pobreza y exclusión social*.
- EAPN MADRID (2012). *Las cifras de pobreza y exclusión social en España de cara a Europa 2020*.
- ESADE (2012). *Innovar para el cambio social*. Barcelona.
- FARIÑAS, M. J. (2011). *La globalización y sus escisiones: escisión socio-económica versus escisión socio-cultura*. Universidad Carlos III. Madrid.
- FARIÑAS, M. J. (2005). "Neoindividualismo y desigualdad". *El País*. Madrid.
- FEDERACIÓN SARTU (2010). *Tendencias Sociales e Inclusión Social*. Bilbao.
- FEDERACIÓN SARTU (2001). *El acompañamiento y los procesos de incorporación social*. Bilbao.
- FUNDACIÓN FOESSA (2012). *Exclusión y desarrollo social. Análisis y perspectivas 2012*. Madrid.
- FUNDACIÓN LUIS VIVES (2010). *Anuario del Tercer Sector en España*. Madrid.
- GARCÍA ROCA, J.; RENES, V. (2012). *Reinvención de la exclusión social en tiempos de crisis*. Madrid, Cáritas Española Editores.
- GOBIERNO VASCO-EUSKO JAURLARITZA (2012). *Frena el rumor. Guía práctica para combatir los rumores, los estereotipos y los prejuicios hacia la inmigración*. Vitoria-Gasteiz.
- GOBIERNO VASCO-EUSKO JAURLARITZA (2012). *Sociómetro vasco*. Vitoria-Gasteiz.
- LETTICE, F. (2010). *The social innovation process: Themes, Challenges and Implications for Practice*. International Journal of Technology Management.
- MESA DE ENTIDADES DEL TERCER SECTOR EN CATALUNYA (2009). *El valor añadido del tercer sector en la prestación de servicios públicos*. Barcelona.

- OBRA SOCIAL LA CAIXA (2012). *Crisis y fractura social en Europa. Causas y efectos en España*. Colección estudios sociales, nº 35. Barcelona.
- OBSERVATORIO DEL TERCER SECTOR EN BIZKAIA (2013). *Incidencia social y política en las organizaciones del tercer sector social*. Bilbao.
- OBSERVATORIO DEL TERCER SECTOR EN BIZKAIA (2012). *Perspectiva relacional en la intervención*. Bilbao.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD EN EUROPA (2011). *Impact of economic crises in mental health*. Copenhagen, Dinamarca.
- RIVERA J. ET AL. (2009). *Diseño y Gestión Total de la Innovación a través de la Inteligencia Tecnológica, Competitiva, Sistémica, Creativa y Estratégica (5i)*. Centro de Investigación y Asistencia en Tecnología y Diseño del Estado de Jalisco. México.
- RODENAS, S. (1996). *Grupos de ayuda mutua: una respuesta alternativa en la práctica del trabajo social. Alternativas*. Cuadernos de trabajo social, nº4. Universidad Complutense de Madrid.
- RUIU, G. (2012). *Is fatalism a cultural belief? An empirical analysis on the origin of fatalistic tendencies*. University of Cassino, Italia.
- SOCIAL MENTORING RESEARCH GROUP (2007). *Towards an Understanding of Mentoring, Social Mentoring and Befriending*. Universidad de Brighton, Reino Unido.
- THOMAS, C. (2012). *Newcomers and Social Inclusion in Peel Region, Ontario: Examining the Importance of Settlement Services*. Universidad de Toronto. Canadá.
- TOLAN, P. ET AL. (2008). *Mentoring Interventions to Affect Juvenile Delinquency and Associated Problems*. Campbell Systematic Reviews.
- VARIOS AUTORES (2007). *Repensar la intervención social*. Documentación Social, nº 145. Madrid, Cáritas Española Editores.

ANEXO



A continuación exponemos las respuestas de los profesionales al cuestionario y los grupos de discusión/reflexión.

¿CON QUÉ SITUACIONES/PROCESOS DE EXCLUSIÓN TE ESTÁS ENCONTRANDO EN TU DÍA A DÍA PROFESIONAL?

- La extensión del miedo, de la parálisis, de la indefensión, por el contrario también un poco mas de conciencia de las privaciones y desigualdades que genera el contexto económico.
- La vivienda se esta convirtiendo en un bien escaso al que llegan menos gente.
- El trabajo lo mismo, sobre todo en los jóvenes. No va a ver pleno empleo.
- Hay más enfermedades mentales o mejor más depresiones, ansiedades, frustraciones, etc.
- La falta de expectativas. Tiene experiencia laboral, formación... pero llevan tiempo en paro y no ven ninguna salida. Esto se acusa más en aquellas parejas que tiene hijos y que ambos están en paro.
- Aumento de “malos/negativos” sentimientos: “no valgo para nada”, “he hecho todo mal”, “soy un vago/a”.
- Estigmatización. Aislamiento social.
- Culpabilizar a personas y/o colectivos “competidores” de esta situación, no a los bancos o la administración... Los culpables son “los inmigrantes tiene más ayudas, se las llevan todas”.
- Más personas con las necesidades básicas sin cubrir.
- Procesos de incorporación/normalización social puestos “patas arriba” por errores, negligencias o funcionamiento inadecuado de la Administración: retirada de la RGI por un error no imputable a la persona perceptora, ocasionándole incluso la pérdida de la vivienda.
- Debilitación de las redes socio-familiares, porque todos los miembros sufren situaciones carenciales importantes.
- Soledad y aislamiento, pérdida de red social o escasa red social.
- Sensación de agotamiento y desgaste, unida a una falta de autoestima.
- Pérdida de recursos y medios económicos.
- Dificultad para gestionar la información y recursos inaccesibles. Hoy en día es básico por las repercusiones que tiene.
- Dificultades más frecuentes para organizar la economía doméstica: Búsqueda y demanda de estrategias para reducir gastos.
- Repercusiones negativas en la salud física y psíquica.

- Pérdida de vivienda o dificultades para mantener una vivienda fija, y con ello de establecer vínculos...
- Sobreendeudamiento.
- Aplicación medidas de prisión por motivos económicos: impago pensión alimentos, no pagar multa...
- Aplicación de las expulsiones a países de origen a personas extranjeras que cumplen condena.
- Falta de recursos para personas con diversidad funcional y recorte ayudas a la dependencia y la conciliación familiar, que repercuten mayoritariamente en las mujeres.
- Recursos colapsados y con respuestas limitadas. Pérdida de calidad en la atención personal en los servicios/recursos.
- “Colchón familiar” agotado y/o desgaste relación familiar...
- Retrocesos vitales: sensación de ir para atrás en los proyectos vitales de las personas y rupturas en la familia, vuelta a la familia de origen...
- Quiebra social: competencia por los recursos, mayor frecuencia de discursos anti-inmigrantes y colectivos desfavorecidos...
- Personas en situación irregular: falta de expectativas reales, mayor desprotección.
- Pérdida de derechos adquiridos: NIEs. Padrones...
- Cronificación de las situaciones.
- Mayor número de situaciones en alta exclusión y situaciones de riesgo.

- Paro.
- Recortes o supresión de ayudas.
- Endeudamiento.
- Miedo a la falta de recursos económicos.

- Aumento de la sensación de desarraigo/desesperanza.
- Aumento de las dificultades para cubrir las necesidades básicas.
- Aumento de las dificultades para solicitar y mantener la RGI.
- Lanbide no puede asumir, ni cubrir las necesidades de nuestras personas usuarias y les devuelve un trato a veces desagradable que afecta directamente a su bienestar.
- Demandan un acompañamiento más activo por nuestra parte, es decir más físico en determinados momentos de su proceso, a los que no podemos atender.
- Cada vez hay mas personas que no son empleables, quizás estaría bien que parte de nuestros recursos fuesen a parar a este tipo de colectivo, en clave de participación social, voluntariado...

- Como consecuencia de la crisis se han visto afectados los colectivos más débiles como: madres solteras, mujeres víctimas de violencia doméstica, personas con trastornos mentales, inmigrantes sin papeles, etc.

■ Durante los cursos de formación hemos detectado los siguientes necesidades:

- Apoyo y asistencia psicológico (a demanda de las personas).
- Las personas empleadas de larga duración sufren más estrés y desmotivación. Algunas participantes en los cursos han demandado ejercicios de relajación (yoga u otras técnicas...).
- Las personas inmigrantes viven aparte del desarraigo social y cultural la precariedad económico y la presión de encontrar empleo para cotizar y mantenerse en situación regular. Sobre todo las mujeres divorciadas con cargas familiares se encuentran en extremo vulnerabilidad, no pueden contar con apoyos familiares y sufren mucho estrés.
- Soledad e aislamiento por carencia de apoyo familiar (familias desestructuradas) y ausencia de redes sociales. Potenciar participación en organizaciones sociales. Los cursos a menudo se acoplan a ésta necesidad.
- Cada vez más cuesta contener las emociones (en general negativas) y existe la tendencia de desahogarse con la persona más débil. Mediante técnicas de comunicación sería conveniente aprender a escuchar, fomentar la empatía y sobre todo contenerlas emociones.

■ El cambio que estamos viviendo es que hasta ahora trabajábamos con personas en situación de dificultad con un perfil de media baja cualificación, con experiencia en trabajos de remuneración media-baja, pero ahora ha ascendido las personas en situación de vulnerabilidad entre personas de alta cualificación, de estatus medio... El paro ha aumentado notablemente en personas cualificadas que al cabo de un año desempleadas ya son consideradas como parados/as de larga duración, en profesionales que al caer sectores en los que eran oficiales por su experiencia de años, les ha dejado en una situación de desempleo siendo mayores de 45 años y especializados en puestos de sectores afectados por la crisis. En jóvenes, ya hemos alcanzado un 50 % la tasa de desempleo. Antes los jóvenes tenían la posibilidad de recurrir a la búsqueda de empleo en empresas de trabajo temporal y ahora éstas apenas tienen ofertas de empleo. Además el empleo que encuentran es precario porque las empresas les ofrecen un contrato de formación durante tres años, cobrando un 75 % del salario que regula el convenio. Las personas inmigrantes con las que trabajamos estaban ocupando hasta hace cinco años puestos de trabajo en sectores como servicios, hostelería, pero ahora muchas empresas están realizando una contratación con personas autóctonas. Los puestos de trabajo en servicio doméstico y en cuidado de personas han descendido notablemente porque son los mismos familiares en paro quienes los cubren.

- Personas reclusas con problemas de enfermedad mental.
- Personas inmigrantes sin ningún tipo de cobertura o muy precaria.
- Barrera lingüística (no dominio del castellano).
- Personas con inteligencia límite, sin minusvalía reconocida, que tienen dificultades añadidas para acceder a la incorporación.
- Maltrato.

- Jóvenes sin formación ni empleo.
- Retraso en el cobro de la ayuda.
- Fragilidad en las relaciones.
- Mayor demanda de prestaciones económicas: alimentos, ropa debido a falta de ingresos.
- Relacionado con lo anterior, también se aprecia un aumento en el endeudamiento: pago de alquileres y facturas atrasados...
- Estas tensiones hacen mella en la salud con un aumento considerable de personas que padecen cuadros de ansiedad y/o depresión... que requieren asistencia médica y/o psicológica.
- En cuanto a la búsqueda de empleo, se observan dos actitudes extremas: o acomodación ante el panorama actual o implicación activa y disponibilidad para aceptar cualquier tipo de empleo.
- Aumento de casos de que demandan acompañamiento especializado.
- Aislamiento/Soledad.
- Carencia y/o dependencia de prestaciones sociales (se recurre a Banco de Alimentos), agravado con deudas acumuladas a conocidos, compatriotas y/o familiares.
- Carencia de experiencia laboral, sin cualificación laboral.
- Existe una idea generalizada de recurrir a la compra de contratos en ocasiones falsos que les lleva a volver a quedarse sin ningún tipo de ingresos –ni el que le proporciona el empleo a través de una nómina y además quedarse sin percibir una ayuda económica (RGI)– porque dejaría de cumplir con los requisitos de ser perceptor de la misma.
- Analfabetismo o bajo nivel formativo.
- Sin vivienda propia / Infravivienda / Acceso precario a la vivienda / Viviendas en malas condiciones / Malas condiciones de habitabilidad.
- Pesimismo, fatalismo, profunda tristeza por encontrarse lejos de su familia, presión familiar por enviar dinero y volver con resultados exitosos.
- Escasez o debilidad de redes sociales de apoyo. Aislamiento, por miedo a la detención por parte de la policía y a una consiguiente expulsión al país de procedencia.

- Personas, que ante la búsqueda de empleo necesitan un acompañamiento y tutorización bastante constante, en el que hay que desarrollar diferentes habilidades y estrategias, [...] por la falta de herramientas y estrategias personales para afrontar la situación socio-laboral en la que se encuentran.
- No acceso a RGI o cualquier otro tipo de prestación, quedando en una situación de desamparo, y ante la cual no saben como actuar, pues se encuentran además con añadidos como cargas familiares, sobreendeudamiento, y deterioro en salud físico/ mental.
- Son cada vez más los casos de “salud mental” no diagnosticados, a los que los Servicios Sociales de Base no saben cómo hacerlos frente y/o afrontar, por no tener un diagnóstico claro, y en el que la persona es en muchas ocasiones no quiere participar.

- Personas que partían de una situación normalizada, para ir conociendo una nueva sensación de dificultad, desánimo,... directamente relacionada con la situación de desempleo en la que se encuentran.
- Personas a las que les han suspendido la RGI sin saber la razón (suele ser que no acudieron a una cita, por ejemplo) nos piden ayuda con la carta que reciben, para que les escriba un pliego de descargo, para que les rellene los papeles.
- Personas que acuden a cursos pero que faltan muchísimo y no se centran.
- Desde la crisis aumento de las personas mayores de 45 años que nunca les ha faltado trabajo, generalmente cualificados.
- Reencuentro con alumnado que realizó cursos con nosotros hace 15 o más años, que se encontraban en situación de vulnerabilidad social, pero que fueron saliendo y encontrando trabajo, pero que ahora vuelven a ser vulnerables.
- Personas que no han conocido otras crisis y que nunca han estado en paro, han trabajado, comprado vivienda, formar un familia y ahora se encuentran en una situación que jamás pensaron.
- La tramitación del papeleo se larga y pasan meses con la renta de ingresos retenida con lo que viven con la ayuda de la familia o en su caso se quita un porcentaje alto esperando a dicho papel.
- En otros casos no llevan el tiempo suficiente de empadronamiento en el municipio con lo que no acceden ayudas de ningún tipo y hay que vivir con la ayuda de la familia y cambiando de casa en casa.
- La necesidad es tan grande que además de ropa hay familias que no tiene para alimentar a sus hijos o que van sin desayunar, ni cenar el día anterior a la escuela.
- Los pisos que visitamos para poder vivir piden como requisito una nomina que lo avale y depende de la condición social no hay forma de poder encontrar empadronamiento con dignidad. Además los gastos a de agua, luz, hacen que a primeros de mes la familia comience a endeudarse.

¿CON QUÉ TIPO DE DIFICULTADES TE ENCUENTRAS A LA HORA DE INTERVENIR?

- Falta de herramientas para abordar situaciones de incertidumbre, nerviosismo, desmotivación y falta de autoestima (estado de ánimo) en las personas usuarias, empleadas y desempleadas, que está dificultando sus decisiones y elecciones laborales, personales y formativas. Saber qué y cómo aplicarlo. Resiliencia (capacidad humana de asumir con flexibilidad situaciones límite y sobreponerse a ellas) y proactividad. Saber tranquilizar.
- A veces, el malestar físico y mental de la persona participante es tan grande que bloquea el espacio formativo al monopolizar la atención de la profesora y descuidares al resto de participantes.
- Saber cómo trabajar el apoyo: necesidad de explorar nuevas maneras de intervención.
- Saber cómo contener y organizar la información que es demasiado amplia.
- Cronificación de las situaciones.
- Gestionar y trabajar la confianza y la relación con las personas usuarias cuando el programa lleva aparejada una función de control.
- Desazón, inquietud y pesimismo a la hora de llevar a cabo el trabajo: es difícil transmitir salidas y opciones a las personas usuarias cuando tu tampoco las ves. Difícil orientar o animar a hacer un curso cuando las posibilidades de contratación son casi nulas.
- Falta de herramientas y conocimientos para abordar casos de salud mental.
- Pesimismo generalizado.
- No controlar el idioma.
- Intervención limitada: Escasez de empleo, recursos formativos, ocio (específicos y básicos). Menos recursos para más necesidades.
- Más competidores en intermediación laboral.
- El incremento del desempleo ha llevado a un incremento de comportamientos no éticos a la hora de incorporar personal, por ejemplo, “enchufismo”.
- Pérdida de capacidad de presión sobre las empresas: si presionamos mucho, podemos perderlas como clientes.
- Tercer sector débil.
- Falta de recursos económicos por parte de SARTU.
- Desconocimiento de temas legales para poder ayudar a las personas participantes.
- Reticencias de las empresas a la hora de contratar inmigrantes.
- Desmotivación.
- Atribución externa de sus problemas.
- Demora en la consecución y cobro de prestaciones económicas. Les frena a la hora de solicitarlas.
- Brecha digital: dificultades tecno-informáticas que les impiden trabajar
- Personas desprovistas o con una red familiar y/o social débil.

- En algunas personas, resistencias a participar en acciones grupales.
- Individualismo.
- Falta de espacios para la interrelación.
- Dificultades técnicas por la temporalidad en los puestos.
- Condiciones cada vez más duras para acceder a algunos recursos.
- Falta de claridad en el acceso e información de los recursos.
- Falta de directrices claras por parte de las administraciones públicas. Falta de actualización y concreción de decretos de formación, orientación...
- Falta de respuesta por parte de la administración pública.
- Relación farragosa con la administración pública, tanto con nosotros como interlocutores como con las personas usuarias.
- La situación económica de SARTU afecta a nuestras condiciones laborales (ERE) que repercute en la atención a las personas participantes: La calidad de la atención ha bajado mucho.

¿CUÁLES SON NUESTROS PUNTOS FUERTES?

- La cercanía y la multifuncionalidad como punto positivo
- El conocer diferentes ámbitos como, el tejido empresarial, estructura social económica y por otra parte el interés en la situación personal de la persona usuaria.
- La calidad depende de la implicación, profesionalidad y cercanía de la persona educadora.
- En el punto anterior ya he comentado que nuestro punto fuerte, la relación, el trato,... con las personas usuarias, desde mi punto de vista ya no es un punto fuerte.
- El acompañamiento como herramienta tiene que tener más protagonismo en nuestros programas, en nuestros procesos, o generar nuevas ideas en las que el acompañamiento sea el eje de la intervención, entendiendo el acompañamiento, no solo de forma “figurada” sino presencial, en los casos que se necesite.
- Trayectoria consolidada en ofrecer Servicio de acompañamiento, trabajo en red, conocimiento del entorno, etc.
- Sin duda, somos un equipo preparado en todos los sentidos: multidisciplinar, polivalente, que ha sabido adaptarnos a las diferentes propuestas que nos hacen y que hemos respondido ofreciendo servicios muy “a la carta”. También hemos sabido ir adaptándonos a la realidad cambiante.
- El acompañamiento como metodología es fundamental.
- Yo creo y además llevamos recogiendo la voz de la empresa desde hace 8 años que nuestro punto fuerte es el trato personalizado, la cercanía. En nuestro servicio conocemos tanto a las personas como a las empresas. Nos diferenciamos de los demás por nuestro trato personalizado. Esto nos lleva a ser flexibles para adaptarnos a nuestros grupos de interés. A la persona le acompañamos durante todo su itinerario socio laboral. A la empresa no le damos un servicio de intermediación estándar sino el que se adapte a sus necesidades y su estilo. Por eso es muy importante conocernos. Yo creo que el servicio personalizado es nuestro gran valor añadido.
- Las tres que se citan. Hay gente también de empresariales, que conoce las tics, las redes sociales, hay gente con perfil de sociología, de psicología clínica, comunitaria, con conocimientos de calidad, de gestión...
- Creo que para abordar las necesidades sociales, y su complejidad cada vez mas hace falta acumulación de conocimiento y equipo multidisciplinarios... Junto a la calidad del vinculo con las personas en la intervención que hacemos, ahí está la diferencia en el trato a la persona. Creo que en este punto último estamos fuertes.
- Trayectoria, expertos, experiencia, contacto con centro de referencia.
- Confianza.
- Comunicación a diferentes niveles.
- Coordinación con otros recursos.
- Flexibilidad en relación al servicio. Adaptación.

- Implantación en el proyecto.
- Cercanía del profesional.
- Trayectoria consolidada en ofrecer Servicio de acompañamiento, trabajo en red, conocimiento del entorno, etc.
- Flexibilidad y Adaptabilidad del Servicio.
- Cercanía/Trato/Confianza.
- Multidisciplinar.
- Coordinación con otros recursos.
- Implicación.
- Creo que todavía tenemos muchas ganas de buscar soluciones. No nos asustamos ante los cambios, nuevos caminos. Nos gusta probar, arriesgar. No nos cortamos mucho.
- Sin mucho miedo/pegas a hacer cosas diferentes:
 - Nos atrevemos.
 - Formamos.
 - Compartimos con otros/nos juntamos.
- Y una de las mejoras cosas que tenemos es que sabemos valorar a las personas.
- Siempre en la entidad se han tenido muy presentes unos valores que refuerzan todo lo que es el trato personal. La mayoría de los usuarios muestran un grado de confianza muy grande con nosotras/os que hace que nos convirtamos en su centro de referencia y que tengamos una gran responsabilidad. Creo que es muy importante mantener este comportamiento.
- El acompañamiento entendido como estar con, lo que exige una alta disponibilidad y tiempo de dedicación. Por supuesto, la relación que se establece entre la persona acompañada y la acompañante tiene que ser de auténtica confianza, de ahí lo del tiempo de dedicación, ya que la confianza no es instantánea, no brota como las setas, sino que necesita un proceso en el que hay que ir descubriendo cuáles son las necesidades e intereses de la persona y la forma de poder satisfacerlas.
- El trabajar en clave de proceso, considero que esta herramienta de acompañamiento nos define como entidad.
- Metodología y trayectoria de la entidad, Sartu.
- Relación cercana como herramienta básica de intervención.
- Centralidad de la persona.
- El ser referentes en el sector, para los recursos/servicios y para las personas.
- Confianza de otros recursos y servicios.
- Mejora continua.
- El saber hacer.
- Los equipos de trabajo.
- Conocimiento de la realidad en primera línea.
- Buenas prácticas.
- Adaptabilidad.

¿DEBEMOS REVISAR LAS ENTIDADES LA FORMA DE RELACIONARNOS CON LAS PERSONAS, NUESTROS ENFOQUES DE INTERVENCIÓN?

- Participar de forma más activa en campañas contra desahucios y otras iniciativas sociales.
- La sistematización de un servicio te hace reflexionar y mejorar en modelos de intervención.
- Fomentar acciones de cooperación pero sólo las que están desarrolladas desde las bases, liderado por las personas (apoyado por SARTU u otras asociaciones) pueden dar soluciones a aquellas carencias anteriormente citadas.
- Se podrían impartir cursos transversales o talleres que tienen como finalidad crear unos servicios de cercanía: desde campañas puntuales a unas estructuras más permanentes.
- La coordinación con otros agentes sociales no parece cuajar. Por razones financieras nos encontramos con situaciones de competencia en lugar de colaboración.
- La coordinación carece de criterios comunes y el trabajo en red apenas existe.
- A menudo se parece más a un protocolo administrativo (cumplir un control de asistencia) que una coordinación real: con contenidos y ánimo de buscar salida a la demanda.
- En muchas ocasiones, nos solapamos en cuanto a servicios ofrecidos por parte de las diferentes entidades. Además, estamos pilladas de recursos y tiempo.
- Creo que tenemos que seguir en la línea que tenemos en los cursos, de aprender por la práctica, pero con otros, hibridándonos las personas educadoras. Ejemplos saregune, zubiguneak. Para mí hay tres claves:
 - *Learning by doing*: la práctica misma ofrece un espacio concreto de aprendizaje e integración del conocimiento.
 - *Learning by interacting*: aprendizaje que se produce en la relación y la comunicación con otros.
 - *Learning by evaluating*: reflexión sistemática sobre la práctica misma y el conocimiento que esta produce.
- Pero para ello debemos como profesionales y organización aplicarnos la misma receta. En concreto, incrementar internamente y externamente la colaboración y la cooperación, que facilitan la transferencia y la construcción de la información y conocimiento compartiendo recursos orientados por objetivos comunes donde se busca mejorar la capacidad del otro para beneficio mutuo.
- La persona es elemento clave: reforzar puntos fuertes, intervenir en los débiles desde el acompañamiento, dotando de recursos y apoyos para su incorporación.
- Promover acciones grupales en algunos casos y/o derivar a recursos especializados.
- Intervención online para consultas y seguimientos.
- Carácter preventivo.

- Afianzar la coordinación con recursos.
- Hacer propuestas de trabajo conjunto.
- Activar más la participación en el diseño del recurso.
- Dedicar más tiempo a la participación en los foros con propuestas.
- Cambiar de intervención en relación a la nuevas situaciones, nueva metodología grupal, online.
- Formación grupal, aparte del trabajo individual.
- Implicar a los agentes locales de la comarca en la impartición de cursos de formación, que se conozcan las realidades para la impartición (que actúen como formadores). Implicar a Osakidetza, Lanbide en la planificación y participación de acciones, charlas y demás.
- Hablar más de prevención y no de intervención.
- Puede ser interesante crear talleres que trabajen aspectos deteriorados o carenciales de las personas (relaciones personales, salud, vivienda). Ejemplo: talleres en clave positiva, relaciones positivas y buen trato, hábitos saludables.
- La prevención se trabaja desde la comunidad y no desde lo individual.
- Se debe contar con la participación de los agentes sociales y, además quién debe arrancar ese proceso es la administración y en concreto el departamento de servicios sociales. Por lo que debería ser incluso un agente dinamizador.

- Creo que tendríamos que relacionarnos más con las empresas y el tejido productivo de los entornos en los que trabajamos, hablamos mucho con servicios sociales de todo tipo, participamos con muchas entidades como la nuestra, pero hay poca relación con el mundo empresarial.

- Es básico seguir trabajando en/con los entornos interviniendo en red y a nivel comunitario.
- Paralelamente continuar trabajando con las personas promoviendo la reflexión y participación.
- Internamente fomentar la creatividad desde la crítica constructiva.
- Flexibilidad y adaptación continua.
- Apertura al cambio.

- La persona es elemento clave: reforzar puntos fuertes, intervenir en los débiles desde el acompañamiento. Dotando de recursos y apoyos para su incorporación.
- Promover acciones grupales en algunos casos y/o derivar a recursos especializados.

- La participación activa de las entidades me parece que es algo que ya debería de ser, por parte de todos y todas las profesionales que trabajamos en Sartu y hacerlo conjuntamente con nuestras personas usuarias, que no solo participemos en redes, que está muy bien, pero no se ve. “Como Sartu no se nos ve”. Creo que tenemos que implicarnos mas (eso de predicar con el ejemplo...).

- Ya intentamos que las personas sean protagonistas de sus propios procesos, pero es cierto que ante el aumento de las dificultades de acceso a recursos básicos nos sentimos perdidos y perdidas tanto las personas como las y los profesionales.
- Yo creo que en los talleres como este se deberían de hacer sesiones formales de puestas en común de problemas, dudas, inquietudes, de día a día de las personas que participan (la gran mayoría afectadas por esta nueva situación de crisis que no se acaba).
- Hacer frente a esta situación económica de una forma más directa (más acción).
- Está claro, que todo cambio parte de acciones participativas, la reflexión ideológica es necesaria e imprescindible, pero hay que dar un paso más en la participación; hay que desarrollarnos como profesionales activos, que desde la creatividad y el trabajo comisionado contagie a las personas que se acerquen o estén en nuestro alrededor.
- Enfoque ahondando más en:
 - Participación más activa en sus propios procesos pero desde trabajar más la “Conciencia social”. Que las dificultades personales nos ayuden a tomar conciencia de otras personas en situaciones similares y de otras dificultades/necesidades. A no estigmatizar a personas/colectivos que consideramos competidores: “todas las ayudas se las llevan los inmigrantes”.
- Quizás la crisis, si es posible que tenga algo bueno, es que está ayudando a esta toma de conciencia social. No es una cuestión solo “mía” hay muchas personas en mi misma situación. Ha calado algo más la idea de que la “individualización” de los problemas nos aísla y nos estigmatiza. Compartir problemáticas puede ser también igual a compartir soluciones. Grupos de auto-apoyo, trabajo en redes.
- Conocer mejor el entorno social, las agrupaciones, asociaciones que existen para luchar contra el paro, la estigmatización: asociación de paros/as, grupos de lucha contra los desahucios... otras.
- Implicar a la sociedad. No es necesario llegar a esas situaciones para intentar buscar soluciones: Trabajar/fomentar el “espíritu solidario”.
- ¿Qué nuevas estrategias deberíamos poner en marcha? ¿Podríamos identificar nuevas claves a tener en cuenta en la intervención?
- Buena experiencia con la Asistencia psicológica. En ocasiones, como antesala a derivación a centro de salud mental para valoración y/o tratamiento.
- Potenciar la creación de una red de personas que se puedan ayudar.
- Muchas veces son muchas las personas que han pasado por situaciones y momentos parecidos y que saben cómo resolvieron esas situaciones y esas soluciones pueden servir para otras personas. Con lo cual crear un punto de encuentro o un espacio donde se traten asuntos de regularización, ayudas, búsqueda de viviendas, habitaciones
- Parecido pasaría con el tiempo libre, el cine, el paseo, el poder charlar...

- Tener espacios más abiertos, con otros horarios y otros servicios.
- Yo hablaría en términos de mejorar o depurar las propias técnicas que utilizamos, sometiéndolas a una constante revisión. Me parece que ser críticos o autocríticos en nuestra profesión o –en cualquiera– ayuda a ser cada día mejor profesional.
- La puesta en común del trabajo que realizamos y la supervisión me parece muy interesante.
- Las personas usuarias con las que trabajo acuden al servicio de formación ocupacional con mucha presión, con una intención más de ocupar el tiempo que de formarse para tener más posibilidades de empleo. Hay sectores en los que apenas hay prácticas y escaso trabajo. En estas circunstancias trato de que el espacio y tiempo del taller no sea otro elemento más de stress, sino un lugar en el que estén a gusto, más relajados.
- Vienen muy estresados con miles de citas, que si LANBIDE, que si prestaciones, que si el médico, que si extranjería, trabajador/a social, que se acaban las prestaciones, que no hay trabajo y que los cursos se llenan en 5 minutos,...
- Lo que estoy viendo es que las personas afectadas por esta situación se están informando más que antes.
- Buena experiencia con la Asistencia psicológica. En ocasiones, como antesala a derivación a centro de salud mental para valoración y/o tratamiento.
- Buscar complementariedad con los recursos y/o programas ya existentes.
- Ser propositivos.
- Basarnos en la ley para articular nuestras propuestas.
- Aprovechar las oportunidades que salga.
- Hemos ido avanzado en la intervención social porque el desarrollo de los programas específicos así nos lo han requerido. En este contexto, nos parece que es importante sistematizar la intervención desde una perspectiva social (más que socio-laboral, en la que tenemos mucho hecho, experiencia...) sobre todo de cara a los nuevos programas que basan sus objetivos en la inclusión estrictamente social (al pasar la competencia de lo laboral a LANBIDE).
- Creo que nuestra intervención es muy limitada, lo que se necesita son cambios políticos profundos. Vivimos en una esquizofrenia social. Se dice una cosa y se hace otra... Y esto es así en todos los niveles.
- Creo que deberíamos habilitar nuevas páginas web donde nuestros usuarios pudieran participar y acceder a recursos e información específica.
- Quizás trabajar más en la clave de entidades tipo Andere Nahia de compartir conocimiento, soluciones,... Asociarse/juntarse/trabajar en red.

- Innovar en la metodología.
 - Buscar nuestra complementariedad con los recursos del entorno ya existentes: sociales, formación y empleo.
 - Ser propositivos.
 - Basarnos en la legislación para defender y acicular nuestras propuestas.
 - Proponernos para nuevas tareas sociales.
 - Aprovechar las oportunidades.
 - Metodología y materiales didácticos.
- Yo hablaría en términos de mejorar o depurar las propias técnicas que utilizamos, sometiéndolas a una constante revisión. Me parece que ser críticos o autocríticos en nuestra profesión o –en cualquiera– ayuda a ser cada día mejor profesional.
- La puesta en común del trabajo que realizamos y la supervisión me parece muy interesante.
- Se me ocurren ejemplos de entidades que crean equipo híbridos, como Fevas... tenemos que integrar mas la cultura, la expresión, las redes sociales, internet, el video... el trabajo en grupo, comunitario, y buscar como entidad la colaboración con otras entidades a poder ser diferentes, no necesariamente del tercer sector o publicas... Tenemos que diversificar mas nuestro trabajo de consultoría en este sentido.
- Y generar internamente más espacios propios para la innovación y el intercambio de conocimiento, se dice fácil verdad con toda la que nos está cayendo... Pero en fin solo las organizaciones que se adapten y respondan a las necesidades sociales vana a sobrevivir...
- En relación a proyectos el modo que hemos de hacerlos, en la estrategia hemos de busca mas la participación activa de las personas en el proyecto. Generar espacios para definir los problemas y las soluciones con la implicación de las personas/otros profesionales y grupos. Los discursos en torno a la problemática combinaran diversas perspectivas pero generara dinámicas de cambio y transformación en las personas y profesionales...
- Por otro lado, a nivel mas macro hemos de ayudar a comprender y actuar nosotros en consecuencia que las políticas sociales deben ser vistas en el marco de un sistema de relaciones más complejo, que interactúan con la economía, la población y el territorio, abandonando en parte el carácter meramente sectorial que tradicionalmente las caracteriza.
- La estrategia de inclusión activa tal y como se viene dibujando hasta ahora, en la que se pone el acento en la activación de la persona, es condición necesaria pero no suficiente, es solo una pieza más de una compleja intervención cuyo vértice de coordinación ha de estar alojado junto al nivel de mayor liderazgo institucional, ya que además de la conjunción de las acciones de varios sistemas de protección (Empleo, Servicios Sociales, Educación, Sanidad y Vivienda) ha de propiciar un ecosistema favorable al emprendimiento y a la diversificación económica que facilite la generación de empleo.

- Debemos apostar por su capacidad sinérgica en protección social, inclusión y empleo, por la economía de los cuidados. Las necesidades de apoyo profesional y personal de las personas dependientes o con enfermedades crónicas, o las necesidades de conciliación entre el trabajo y el hogar es alta. Como ejemplo, en Euskadi tenemos 500 personas con contratos de inserción trabajando en empresas de inserción y podríamos cifrar al menos en unas 20.000 las que cobran la renta de garantía y son susceptibles de poder trabajar en ellas. Trasladar esta población a un entorno productivo, multiplicaría los efectos sociales y económicos, prácticamente con la misma inversión económica que está produciendo.
- Además una política de inclusión ha de estar estrechamente vinculada a la Estrategia Vasca en Innovación y Competitividad. La puesta en marcha de proyectos estratégicos con un alto componente tecnológico o innovador generan también, además de puestos de alta cualificación con cuello blanco, puestos de bata azul o buzo verde. Y en esto tenemos margen de mejora, sobre todo en lo que a planificación de las competencias, conocimientos y recursos humanos necesarios se refiere.
- Por otra parte no va a ver pleno empleo, por ello mientras va llegando un debate social de cómo nos organizamos con el empleo existente, si lo repartimos o que, tenemos que generar proyectos que capaciten a las personas, que las ayuden a generar competencias, y que sigan activa y útiles de algún modo. Lo decía más arriba con las empresas de inserción, pero incluso sin ellas, generar procesos y proyectos capacitantes...
- Creo que estaría bien activar un trabajo de voluntariado entre las personas usuarias porque muchas veces nos han verbalizado su deseo de realizarlo y pienso que sería un potencial para nuestra Entidad que merecería la pena ponerlo en práctica. Otras organizaciones como por ejemplo Cruz Roja lo tienen y les da la posibilidad de desarrollar sus servicios en mayor medida.
- También sería partidaria de desarrollar servicios para cubrir las necesidades de la persona usuaria en cuanto a: idioma, guardería, medio de transporte.
- También me parece interesante establecer puntos de encuentro de personas usuarias porque entre ellos se establecen sinergias para la mejora de su inserción socio laboral. Un ejemplo es el centro de empleo. Se relacionan, algunos se hacen amigos/as, comparten ofertas, informaciones de formación incluso surgen soluciones para compartir la vivienda.
- Otra acción que deberíamos de mantener son los talleres de entrevista porque como he dicho al inicio del documento, las entrevistas son las puertas de entrada al empleo y es muy importante que se sepan vender y que mantengan el ánimo para poder hacer entrevistas positivas.



Sartu

25^{URTE}
AÑOS

bbk gizarte ekintza
obra social 

EUSKO JAURLARITZA

EMPLEO U ETA GIZARTE
POLITIKAK SALA



GOBIERNO VASCO

DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y POLÍTICAS
SOCIALES