

CINCO VÍDEOS DE EXPERIENCIAS DE INCLUSIÓN AMPLÍAN EL LIBRO:

[www.fundacionesplai.org/ciudadaniaeinclusionsocial/videos](http://www.fundacionesplai.org/ciudadaniaeinclusionsocial/videos)

Documentos para el debate

**Documentos para el debate**

# Ciudadanía e Inclusión Social

## El Tercer Sector y las políticas públicas de acción social



Calle Ahijones, s/n  
28018 Madrid  
Tel. 91 786 04 11  
[www.eapn.es](http://www.eapn.es)



Riu Anoia, 42-54  
08820 El Prat de Llobregat  
Tel. 902 190 611  
[www.fundacionesplai.org](http://www.fundacionesplai.org)

Ciudadanía e Inclusión Social  
El Tercer Sector y las políticas públicas de acción social

Con el apoyo de:



Equipo de investigación:  
Institut de Govern i Polítiques Pùbliques  
Universitat Autònoma de Barcelona





**Diciembre 2010**

**AUTORÍA**

Dirección: Joan Subirats.

Equipo de investigación: Anna Obradors, Patricia García, Ramon Canal (Investigadores del Institut de Govern i Polítiques Pùbliques de la Universitat Autònoma de Barcelona).

Grupo de Trabajo colaborador: Mª Jesús Manovel, Rosa Romeu, Carles Barba, Ester García y Elvira Aliaga.

**CONCEPCIÓN GRÁFICA Y DISEÑO** Fundació Catalana de l'Esplai.

**IMPRESO EN** Gráficas Cornellá

**DEPÓSITO LEGAL** D.L. B-47547-2010

Edición no venal

© Fundación Esplai

C/ Riu Anoia, 42-54

08820 El Prat de Llobregat

Tel. 93 474 74 74 Fax 93 474 74 75

[fundacion@esplai.org](mailto:fundacion@esplai.org)

[www.fundacionesplai.org](http://www.fundacionesplai.org)

Documentos  
para el debate

# Ciudadanía e Inclusión Social

El Tercer Sector y las políticas  
públicas de acción social

Equipo de investigación:  
Institut de Govern i Polítiques Pùbliques  
Universitat Autònoma de Barcelona





# Índice

<b>Presentación .....</b>	<b>10</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>14</b>
<b>Crisis económica, exclusión social y nuevas respuestas para la inclusión desde el sector de acción social .....</b>	<b>20</b>
1. Pobreza, exclusión y desigualdades sociales .....	26
■ El concepto de exclusión social.....	26
■ El nuevo paradigma de la exclusión social en las políticas públicas y sociales.....	28
2. Los efectos de la crisis económica sobre la exclusión social y la pobreza .....	34
3. ¿Qué inclusión? Una nueva ciudadanía para la inclusión social .....	38
■ Una concepción renovada de la ciudadanía .....	39
■ La inclusión social .....	41
4. El sector de acción social contra la pobreza y la exclusión social .....	45
■ El eje de la innovación .....	52
■ El eje de la integralidad.....	53
■ El eje de la participación y el trabajo en red .....	54
<b>Cinco experiencias significativas de Inclusión Social .....</b>	<b>56</b>
1. El Programa Integral de Emprendimiento de la Fundación Tomillo.....	60
■ Un proyecto innovador.....	64
■ La intervención integral .....	66
■ Participación y trabajo en red .....	68
2. La Llar Ronda. Fundación Mambré.....	71
■ Un proyecto innovador.....	74
■ La intervención integral .....	76
■ Participación y trabajo en red .....	78
3. ACCEM – Fundación Esplai: la Red Conecta .....	80
■ Un proyecto innovador.....	82
■ La intervención integral .....	85
■ Participación y trabajo en red .....	87

<b>4. COCEDER-CDR El Sequillo: el servicio de atención integral a personas mayores.....</b>	<b>90</b>
▪ Un proyecto innovador.....	96
▪ La intervención integral .....	99
▪ Participación y trabajo en red .....	101
<b>5. FEAPS-A Toda Vela: El Servicio de Ocio Inclusivo.....</b>	<b>103</b>
▪ Un proyecto innovador.....	108
▪ La intervención integral .....	110
▪ Participación y trabajo en red .....	112
<b>Conclusiones, propuestas y recomendaciones .....</b>	<b>114</b>
<b>Anexo: Metodología.....</b>	<b>124</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>126</b>
<b>Patronato y Consejo Asesor .....</b>	<b>130</b>

## Índice tablas

<b>Tabla 1:</b> Actores y valores en la escena de la integración social.....	48
<b>Tabla 2:</b> Valores, mecanismos y principios de acción para la acción social del Tercer Sector y propuestas para las nuevas y necesarias Políticas Públicas .....	50
<b>Tabla 3:</b> Los casos de estudio .....	59
<b>Tabla 4:</b> Resultados del Programa Integral de Emprendimiento: Beneficiarios por proyectos según tipo de acción. Año 2009. ....	63
<b>Tabla 5:</b> Beneficiarios por servicio. Año 2008. ....	79
<b>Tabla 6:</b> La atención a personas mayores en el CDR El Sequillo, datos de 2009. ....	95
<b>Tabla 7:</b> Participantes en el Servicio de ocio inclusivo.....	107

## Índice gráficos

<b>Gráfico 1:</b> Las esferas de la inclusión social.....	43
---	----



# Presentación

# Por la inclusión social y la participación ciudadana

En un contexto marcado por la crisis, aportamos un nuevo trabajo en torno a la ciudadanía y el papel del Tercer Sector. Se trata del número 4 de la colección “Documentos para el debate”, promovida por el Consejo Asesor de Fundación Esplai.

Esta aportación complementa y da continuidad a la reflexión que iniciamos sobre “Educación y ciudadanía”, primer número de la colección, que continuó con el número 2, “Educación, ciudadanía e inmigración”, y avanzó con el trabajo de “Ciudadanía y globalización”, el número 3. Se trata de unas publicaciones que quieren ser herramientas para el debate y la formación de las personas que, desde las ONG, las administraciones, el voluntariado y la ciudadanía, puedan redundar en una mejor tarea de todos y muy especialmente de las organizaciones voluntarias y del Tercer Sector.

La elección del foco de la inclusión social como materia de análisis y debate tuvo que ver con dos consideraciones básicas. Por una parte, el importante impacto de la crisis en la sociedad y, en especial, con las personas más vulnerables. Por otro, las repercusiones de la crisis en las organizaciones del Tercer Sector y las nuevas demandas que reciben de la sociedad y de las administraciones públicas.

Nos propusimos identificar las características de la exclusión en el nuevo escenario. También las tendencias de respuesta que generaban las políticas públicas y el papel que se nos asignaba a las organizaciones sociales. Quisimos relacionar los conceptos de inclusión social y ciudadanía, dos caras de una misma moneda. Teníamos el convencimiento de que las iniciativas y respuestas del Tercer Sector eran diversas y sugerentes, y que era el momento de analizar el valor específico que aportaban. Queríamos destacar y poner en valor aquellas variables que pudieran ser orientadoras sobre las prácticas del Tercer Sector en el reto de la inclusión y la ciudadanía.

Para desarrollar esta tarea, encargamos al IGOP que, bajo la dirección del catedrático Joan Subirats, llevase a cabo la investigación. Convinimos en desarrollar un análisis induktivo y para ello seleccionamos cinco experiencias significativas, de distintos ámbitos y territorios, que tuvieran en común algunas características ejemplificadoras desde el punto de vista del papel específico del Tercer Sector. De todo ello resultaron las conclusiones que recoge el último capítulo.

Estamos satisfechos con el trabajo realizado, del proceso y del resultado. Queremos agradecer muy especialmente el trabajo del conjunto del equipo del IGOP y también de las cinco organizaciones y sus federaciones respectivas, que han ofrecido generosamente su tiempo, su capacidad y su experiencia.

La publicación es más que un libro. Hemos querido que los protagonistas hablaran en primera persona y acompañar con imágenes y relatos los conceptos expuestos. Acompañan el libro cinco vídeos que ilustran las experiencias analizadas. Forman parte del producto y también de la herramienta para la formación y el debate ([www.fundacionesplai.org/ciudadaniaeinclusionsocial/videos](http://www.fundacionesplai.org/ciudadaniaeinclusionsocial/videos)).

Este trabajo concluye en un momento especial, a caballo del 2010, Año Europeo de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, y el 2011, Año Internacional del Voluntariado. Esta circunstancia le otorga un factor de oportunidad, pues las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social nos situamos en torno a nuestro doble compromiso por la inclusión social y la participación ciudadana.

En este sentido, el proyecto se inscribe en el marco del programa de capacitación de voluntariado de la EAPN (la Red Europea de acción contra la pobreza) de España, de la cual es parte Fundación Esplai y que cuenta con el apoyo del programa de voluntariado de los fondos del 0,7% del IRPF.

Queremos destacar, finalmente, la participación de la Obra Social de la Fundación “la Caixa” en este proyecto. Más allá de la ayuda financiera para hacerlo posible, ha formado parte también del análisis y la reflexión y hemos podido compartir el trabajo y las conclusiones del estudio.

Investigadores, organizaciones del sector, consejo asesor, voluntarios, técnicos de programa, instituciones públicas y privadas; lo que contiene este libro y los videos asociados son fruto de un trabajo en red que esperamos tenga un efecto multiplicador en la acción voluntaria por la inclusión en nuestro país.



CDR-EI Sequillo

# Introducción

Este documento sigue la estela de las publicaciones anteriores sobre Educación y Ciudadanía que ha impulsado la Fundación Esplai. En este caso, nuestro principal punto de interés es aportar ideas, experiencias y emociones surgidas de un conjunto de prácticas significativas, protagonizadas por entidades del Tercer Sector de Acción Social y que tienen como objetivo luchar contra la exclusión social en momentos como los actuales, de cambio de época y de crisis económica generalizada. Nuestro interés no es recopilatorio. Tampoco nos mueve un interés académico o estrictamente investigador, aunque el método de análisis y el trabajo desplegado partan de la voluntad de estar a la altura de los requerimientos que tal tipo de planteamiento exige. Lo que pretendemos es aportar nuestra contribución en un momento especialmente delicado en el campo de las políticas públicas dedicadas a la lucha contra la pobreza, la desigualdad y la exclusión.

No nos enfrentamos a una coyuntura de crisis. No estamos ante algo que pasará y que nos permitirá volver a nuestras formas tradicionales de trabajo y acción. Vivimos un cambio de época, y su manifestación más evidente es la actual situación de grave crisis económica, financiera, productiva y social.

Ante esta nueva situación, que llega para quedarse, ¿Debemos seguir haciendo lo que hacíamos? ¿Cómo afrontar los nuevos tiempos, los nuevos problemas, los viejos problemas agravados o cambiados de formato? ¿Quién es el

responsable de las situaciones de exclusión? ¿Hay algo que podamos hacer cada uno de nosotros? ¿Cuál es el papel en estos momentos de las entidades del Tercer Sector de Acción Social en relación con las políticas públicas de lucha contra la exclusión? O, de manera más general, ¿Cómo repensamos el concepto de ciudadanía vinculándolo más estrechamente a la lucha contra la exclusión?

Todo ello lo queremos hacer desde la experiencia y no desde la pura reflexión teórica, por importante que esta sea. Es decir, el documento que tienen en sus manos ha surgido de manera inductiva, después de analizar y sistematizar la experiencia de cinco entidades del Tercer Sector de Acción Social que han sido seleccionadas de un universo de más de ochenta entidades que trabajan en el campo de la exclusión social, desde sus múltiples perfiles y prismas. No resultaría pues extraño que hayamos querido que las voces, las emociones y las experiencias de las personas y las entidades tengan aquí un lugar destacado y que se hayan asimismo convertido en los elementos imprescindibles de los vídeos que apoyan este texto y que recogen de manera directa esas experiencias y a sus protagonistas ([www.fundacionesplai.org/ciudadaniaeinclusionsocial/videos](http://www.fundacionesplai.org/ciudadaniaeinclusionsocial/videos)).

El nuevo terreno de juego que se delimita a partir de la crisis económica y la perspectiva renovada de la Unión Europea, expresada en la Estrategia de Lisboa para el período 2010-2020, hace más pertinente que nunca preguntarse

qué papel podrá o deberá jugar la ciudadanía o sociedad civil organizada en su voluntad de corresponsabilización en los asuntos públicos, cuando existe una clara conciencia de las limitaciones de las políticas de bienestar tradicionales para enfrentarse a los nuevos retos de exclusión, vulnerabilidad y pobreza.

En este sentido, creemos que es el momento adecuado para dar mayor visibilidad al valor de las intervenciones por la inclusión desarrolladas bajo el liderazgo de entidades de acción social. Creemos que este es un momento especialmente oportuno para encuadrar este proceso, reconociendo aquellos elementos que lo caracterizan y diferencian cualitativamente.

Como ya hemos mencionado, reflexionar y proporcionar elementos para delimitar y tomar partido sobre estas cuestiones, es el objetivo principal que ha motivado el desarrollo del proyecto que presentamos. Los resultados de este proceso deberían contribuir a la defensa de una nueva concepción de lo “público”, acercándolo a la idea de “lo común” y, por tanto, yendo más allá de la visión tradicional de monopolio del poder institucional sobre los asuntos públicos. Entendemos que es cada vez más importante superar la mencionada visión monopolista por la cual los “intereses generales”, el “bien común”, sería algo que sólo podrían defender legítimamente los poderes públicos. Estamos en momentos en que los intereses colectivos precisan fundamentos sólidos y consensos y acciones suficientemente significativas y poten-

tes para poder tratar de responder a la ofensiva individualista, de excelencia elitista, de “sálvese quien pueda”, que parece presidir de manera hegemónica la escena propositiva.

Entendemos que esta nueva concepción de lo público como lo común, es decir, como lo que es asunto de todos, está vinculada a una idea dinámica de ciudadanía. Una concepción de la ciudadanía articulada desde los valores de la igualdad de oportunidades, la solidaridad, la democracia, y la autonomía personal. Una ciudadanía que solamente puede crecer y consolidarse mediante su propio ejercicio. Una ciudadanía que debe dejar de ser un simple receptor o contenedor de derechos reconocidos, para convertirse en un ejercicio permanente de corresponsabilidad y solidaridad social sobre los problemas comunes.

Un aspecto preliminar a todo ello será, sin embargo, llegar a comprender cuáles son los condicionantes de este nuevo escenario de políticas de acción social contra la pobreza y la exclusión social en el marco de la actual crisis económica; una crisis que, por un lado, agrava las consecuencias ya sentidas de un rápido proceso de transformaciones que están afectando profundamente las dinámicas de exclusión social, pero que, a la vez, también abre una ventana a la reflexión, al replanteamiento estratégico y, si es preciso, a la autocritica en el seno de las propias entidades, en busca de soluciones alternativas que sean más eficaces y coherentes con los objetivos iniciales. Siempre desde el orgullo de lo

mucho conseguido y desde la modestia por lo mucho que queda por alcanzar.

Al mismo tiempo, las preguntas que formulamos también nos plantean la necesidad de incorporar a la reflexión el tema del patrón de crecimiento y profesionalización que ha experimentado el llamado Tercer Sector de Acción Social en los últimos años, y la creciente diversidad y heterogeneidad de los perfiles de las entidades que lo integran. Los cambios profundos y acelerados que ha experimentado el sector deberían dar paso a un intenso proceso de reflexión y consolidación de los criterios, valores y principios fundamentales de acción que caracterizan las experiencias impulsadas. En momentos de confusión y de replanteamiento general, parece importante estar seguro de lo que defiende cada uno, de cuál es el núcleo duro desde el que se actúa y se avanza.

La trayectoria acumulada por el sector de acción social en estos últimos años puede, y quizás deba, ser releída en términos de sus principios fundamentales y, en definitiva, de aquello que en la esfera de los valores, la misión y objetivos de las entidades, da sentido a su propia existencia y sus actuaciones. Este ejercicio reflexivo puede ser clave en la comprensión de las nuevas coordenadas que han de regir el campo de la acción y las políticas sociales, permitiendo alcanzar perspectivas más claras sobre el papel que quieren y que pueden llegar a desarrollar las entidades.

Con todo, la vocación de servicio de estas entidades, su compromiso con la sociedad y su finalidad no lucrativa son elementos de partida que han marcado una orientación singular en sus actuaciones. En este sentido, el valor añadido que sean capaces de generar las entidades de acción social con sus intervenciones estará más relacionado con su misión, visión y objetivos, que con su condición de entes no lucrativos.

Así pues, el diferencial que caracteriza, o debería caracterizar toda práctica desarrollada desde el sector, se halla sobre todo en su capacidad para articular respuestas innovadoras de gran calidad, en las que se prioriza el fortalecimiento de las personas y de las comunidades en que estas se ubican, alcanzando procesos de integración social autónoma y de arraigo en un territorio y en unas redes sociales familiares y comunitarias. Unos procesos de integración que, gracias a todo ello, consiguen una elevada sostenibilidad en el tiempo.

Las entidades de acción social se distinguen, en primer lugar, por llevar a cabo actuaciones inspiradas y presididas por unos valores éticos y políticos de justicia e igualdad sociales. Estos valores se traducen en una perspectiva necesariamente crítica sobre las dinámicas sociales de la desigualdad, y una actuación que busca nuevas alternativas para incidir no solo en los efectos de esa desigualdad, sino también sobre las causas que generan vulnerabilidad y exclusión social. Así, el desarrollo de actuaciones desde la creatividad, tomando en cuenta la necesidad

de innovar, no solamente en los contenidos, sino en las formas mismas de desarrollar e implementar las actuaciones, según el contexto y la persona, es uno de los tres grandes ejes de valor que se destacarán y analizarán a lo largo de este trabajo.

Por otra parte, las entidades de acción social también se caracterizan por tener una vocación de ayuda a las personas que las sitúa muy cercanas a estas y a los problemas que viven o experimentan. La creciente complejidad de las estructuras de desigualdad social y la multiplicidad de factores presentes en los procesos de exclusión, ha llevado a las entidades de acción social a desarrollar intervenciones que, bajo un programa de actuación general, son capaces de ajustarse de manera personalizada a las circunstancias y necesidades de cada individuo en particular.

Finalmente, la aplicación cada vez más estricta de criterios de calidad y excelencia profesional y la promoción decidida de la participación plural y de la responsabilidad social de todos los agentes, marcan una pauta de mejora de la gestión y del trabajo en red, que deben ya considerarse característica del sector y parte explicativa fundamental de sus resultados.

Con esta voluntad de impulsar o reforzar el valor de la acción social en la lucha por la inclusión, y a la vez reflexionar sobre la necesidad de ir adaptando las entidades a los cambios constantes que inciden también sobre el carácter y la actividad propia del Tercer Sector, proponemos explorar en profundidad distintas experiencias e iniciativas de colaboración y articulación entre agentes sociales diversos, económicos y políticos, mediante las que se han impulsado actuaciones significativas en relación con las reflexiones planteadas.

De este modo, han sido seleccionadas para su estudio detallado cinco experiencias que se distinguen por su elevado grado de innovación y creatividad, su carácter u orientación completamente integral, poniendo a las personas y sus procesos particulares de inclusión en el centro de la intervención y teniendo en cuenta las necesidades cambiantes que estas puedan tener a lo largo de la vida. Finalmente, se trata también de experiencias fruto de un intenso trabajo en red por parte de distintos agentes, y en la cual está siempre presente la participación de las personas implicadas en la toma de decisiones y en las actuaciones concretas que se desarrollan.



000102314041/0003-88  
42.0m 42.15m  
Version soft contact  
X 合格品  
71408-05/10

# Crisis económica, exclusión social y nuevas respuestas para la inclusión desde el sector de acción social

# Crisis económica, exclusión social y nuevas respuestas para la inclusión desde el sector de acción social

Estamos asistiendo a una época de fuertes cambios, de tal intensidad y extensión que nos permite afirmar que estamos atravesando un cambio de época. Un cambio de época marcado por una profunda reestructuración de los sistemas de información y conocimiento, que han tenido un impacto ya irreversible, no solamente sobre la esfera productiva y las relaciones de producción, sino sobre el corazón mismo de las relaciones sociales y humanas a nivel mundial. En este primer capítulo queremos dar cuenta de cuales han sido estos grandes cambios. Sin hacer un recorrido histórico sobre los mismos, queremos fijarnos en los efectos que estos están teniendo sobre las dinámicas de la desigualdad social, la pobreza y la exclusión social.

La cuestión social se expresa hoy de manera diversa a como se expresaba hace solamente diez o quince años. Y por tanto, las respuestas necesariamente deben modificarse. Pobreza y exclusión se sitúan hoy en el cruce de diversos factores de vulnerabilidad: la expulsión o la falta de trabajo; el debilitamiento y a veces la ausencia de protección familiar; las carencias de las políticas sociales tradicionales; las peripecias biográficas adversas que van acumulándose en espiral y que generan desvinculaciones quasi definitivas. Es en ese contexto cuando necesitamos nuevos instrumentos conceptuales para enfrentarnos a una situación conocida, pero con ribetes y perfiles nuevos. El concepto de exclusión social pretende servir a ese objetivo.

Nos detendremos más específicamente en el concepto más adelante, pero sirva aquí el decir que entendemos por exclusión social aquellos procesos de negación, expulsión o inaccesibilidad a los recursos socialmente valiosos en un determinado contexto socio-histórico. La exclusión social se relaciona a menudo con la pobreza o con la existencia de unas determinadas condiciones materiales de existencia. Siendo cierto que ambos fenómenos son a menudo parejos y se alimentan entre sí, la

exclusión social apunta mucho más allá, refiriéndose al resultado global o efecto total generado por la articulación de múltiples desigualdades en el transcurso de la vida de las personas.

La exclusión social es, en este sentido, aquello que impide el pleno desarrollo de las personas según sus verdaderos deseos y capacidades. Desigualdades de todo tipo entran en juego en la definición de la exclusión social, y cada persona puede experimentar dicho proceso de formas enormemente diferentes, aun compartiendo unos condicionantes similares. Es por ello que, cuando nos aproximamos al fenómeno de la exclusión, hablamos de un concepto, quizás controvertido, quizás de gran flexibilidad y múltiples sentidos, aunque definitivamente complejo y multidimensional, que facilita en gran medida la comprensión de unas dinámicas de desigualdad cada vez menos dicotómicas, más flexibles y más complejas, que ya no pueden ser explicadas en su globalidad empleando viejos marcos teóricos. El concepto de exclusión social permite, por tanto, un acercamiento renovado, una perspectiva distinta sobre viejas y nuevas formas de desigualdad.

La exclusión social puede verse intensamente marcada por una condición de escasez de recursos económicos, aunque no siempre ocurra por estos, o junto a estos motivos. Sin embargo, hoy vemos con la crisis económica que los procesos de empobrecimiento de ciertas capas de población, también pueden y deben leerse en términos de sus efectos excluyentes respecto a los espacios sociales por dónde circulan recursos investidos de valor social, cultural o económico que condicionan la inclusión. En estas dinámicas es evidente que la pobreza es un factor determinante que puede arrastrar hacia la exclusión. En otros casos, sin embargo, la relación puede ser inversa, pareja o, incluso, no existir. Así, hallaremos personas en una situación de pobreza objetiva que participan plenamente de la vida social en su entorno inmediato, independientemente de que sean empleados de bajo salario, personas en situación de desempleo o pensionistas. En el otro extremo también hallamos personas con una situación económica y financiera relativamente desahogada que padecen una grave exclusión o rechazo social. En estos casos, factores como la salud o la escasez de redes sociales pueden ser los motores principales de su exclusión.

Así pues, en un momento de cambio de época, de ampliación de la complejidad social y crecimiento de las dinámicas de desigualdad, el concepto de exclusión social se convierte en una herramienta de gran utilidad para dar cuenta de la gran heterogeneidad de los procesos y formas de expulsión social respecto a aquello que es socialmente valorado en los distintos espacios sociales.

Cabe recordar, en este punto, que una parte fundamental de los grandes cambios históricos que estamos viviendo es el progresivo desmantelamiento de los estados de bienestar establecidos desde mediados del siglo pasado como mecanismos de protección ante la pobreza y la exclusión generadas por un sistema económico profundamente desigual. En aquél momento se trataba de

compensar o de dar una respuesta a los efectos “no deseados” del sistema social y productivo vigente. Hoy, ante los grandes cambios y brechas sociales que introducen las nuevas formas productivas, las estructuras del bienestar resultan cada vez más incapaces, por su propia organización y funcionamiento, de dar respuestas adecuadas a fenómenos emergentes de desigualdad, y apenas llegan a cubrir los aspectos más básicos de la protección social para los que fueron concebidos.

La enorme segmentación social y laboral existente, junto a la dificultad de las estructuras de bienestar para ofrecer respuestas efectivas ante las necesidades existentes, son dos de los elementos que más refuerzan los complejos y multidimensionales fenómenos de exclusión social. Estas situaciones requieren hoy de una intervención particularizada e integral, capaz de comprender los efectos de exclusión que puede producir una cierta interrelación de elementos o factores sobre una persona concreta, buscando a partir de esta misma, de sus deseos, necesidades y capacidades, las respuestas que mejor se adapten a su situación.

Como es evidente, y a pesar de los esfuerzos, la fragmentación y la compartmentación propias de las políticas públicas no facilitan en absoluto este tipo de respuestas. Las intervenciones de corte transversal son aún muy escasas y el trabajo en red en el seno de la administración continúa siendo una excepción. En este escenario, algunos órganos e instituciones tienen claro que no pueden trabajar solos en la lucha contra la exclusión social, y el Tercer Sector debe ser su principal aliado. Sin embargo, esta posición no está suficientemente extendida en todos los niveles y ámbitos de la administración.

En este nuevo contexto de desigualdad social, cuyas coordenadas vamos interiorizando paulatinamente, el Tercer Sector se ha convertido en un actor de extrema importancia que ha experimentado un crecimiento y una diversificación sin precedentes. La trayectoria seguida hasta aquí por las entidades de acción social ha sido muy irregular. Mientras en la mayor parte de casos se han ido introduciendo progresivamente criterios de calidad y de contenido estratégico de gran trascendencia que han cambiado completamente el rostro de algunas organizaciones, en otros casos persiste una actuación de carácter asistencial y paliativo, que posee unos impactos muy bajos o prácticamente nulos en términos de cambio o transformación social para la erradicación de la pobreza y la mejora de la inclusión social.

Sin desmerecer el papel que pueden jugar estas entidades ante ciertas problemáticas, es decir, reconociendo su función de muro de contención ante la urgencia social, lo cierto es que cuando el objetivo último es el pleno desarrollo autónomo de las personas según sus capacidades y deseos, se hace necesario ir mucho más allá. Desde nuestro punto de vista, se requiere articular intervenciones que faciliten la capacitación de las personas, brindándoles la oportunidad, en un marco de relaciones sociales y comunitarias más extenso, de procurarse aquello que necesiten tanto personal como colectivamente para desarrollar sus vidas según sus valores e inquietudes.

A continuación se definen los términos de pobreza y exclusión social, ubicándolos en el marco de las políticas públicas, se analizan los efectos de la crisis económica sobre estos fenómenos; y se toma partido por una determinada noción de ciudadanía estrechamente vinculada al marco conceptual y sociopolítico planteado. Asimismo, a lo largo del capítulo se van apuntando las implicaciones que tiene todo ello en el campo de acción del Tercer Sector Social.

## 1. Pobreza, exclusión y desigualdades sociales

### ▪ El concepto de exclusión social

La exclusión social es un producto de los procesos de diferenciación, distinción y estratificación comunes a toda organización social jerarquizada que se haya podido constituir a lo largo de la historia de la humanidad. Es por ello que, a pesar de su reciente popularización, la noción de exclusión social en los estudios de ciencias sociales tiene una trayectoria relativamente dilatada<sup>1</sup>.

Este conjunto de factores y situaciones de vulnerabilidad y de riesgo a que se refiere la noción de exclusión social, tienen como causa y consecuencia la imposibilidad y/o las dificultades para acceder a espacios y recursos materiales e inmateriales socialmente valorados por la colectividad. Y ello es así ahora, como lo ha sido en otros momentos y sociedades a través de manifestaciones distintas.

Desde sus inicios el concepto de exclusión social ha venido a dar cuenta de un fenómeno de expulsión, inaccesibilidad o negación de posibilidad a las personas, grupos sociales o territorios respecto a los recursos de todo tipo que favorecen el bienestar social. De esta manera, en nuestra sociedad prevalece una cierta estructuración social de privilegios y relaciones de poder, que opera incluyendo determinados sectores y dejando otros al margen. Estas dinámicas de inclusión y exclusión se producen en todos los niveles y campos de la actividad social. Podemos observarlas, así, en las relaciones entre norte y sur en un mundo globalizado; podemos observarlas en el marco de un determinado entorno cultural, o en una economía nacional. Del mismo modo podemos observarlas en campos como la vivienda, la salud o el entorno físico (rural o urbano) e, incluso, podemos llegar a observarlas en un contexto de relaciones interpersonales, como por ejemplo dentro de un aula.

Así, por su propia definición, la exclusión social se refiere a un fenómeno estructural, multidimensional y dinámico. Un fenómeno que puede darse en formas, espacios y momentos diversos, debido a una compleja combinación de factores, que afecta de formas distintas a las personas y los grupos sociales según múltiples circunstancias, pero que tiene siempre como resultante la expulsión o la negación del acceso a espacios sociales y recursos materiales e inmateriales socialmente valorados como fuentes de bienestar en un determinado momento histórico.

<sup>1</sup> N. Elias (1977, 1979) M. Foucault (1975) o F. Parkin (1972, 1974), entre otros ya usaron el concepto para tratar fenómenos sociales de expulsión, estigmatización o marginación de personas y grupos sociales.

La disconformidad, o cuanto menos la reacción ante los efectos excluyentes de la estructuración social, también ha tomado innumerables formas a lo largo de la historia. Desde la acción de beneficencia hasta la protección social o la revuelta social, pueden considerarse incontables formas de ofrecer resistencia o contención ante la exclusión, impulsando dinámicas de solidaridad, reconocimiento e inclusión de sectores oprimidos o simplemente marginados de los estilos y condiciones de vida considerados aceptables en cada momento y lugar.

El Tercer Sector puede ser considerado, desde esta perspectiva, como una forma actual de reacción ante los fenómenos de la pobreza y la inclusión. Con unas raíces históricas profundas, pero con un rostro y un carácter sumamente contemporáneos, el Tercer Sector es hoy en la mayor parte del mundo un agente social ampliamente reconocido y que está jugando un papel fundamental en la lucha por la inclusión en los ámbitos económico, social y cultural globales. En este sentido, su capacidad de articular actuaciones sumamente locales y cercanas a los problemas sociales mediante redes de nivel territorial superior, e incluso a escala global, es una de las claves que explican la capacidad de acción del sector ante los procesos de configuración de las agendas políticas nacionales e intencionales. Aunque queda mucho camino por recorrer, el Tercer Sector social tiene hoy una voz que nunca antes había tenido. Esta nueva posición favorece la capacidad de innovación de las entidades, a la vez que permite un mayor y mejor aprovechamiento de los flujos de información y conocimiento existentes.

Junto a este nuevo papel mucho más visible, más dinámico y de mayor impacto social, las respuestas que el sector social articula pasan por autodefinirse como un conjunto de entes que, sin tener propósito lucrativo o mercantil alguno y comprometiéndose con la calidad, prestan un tipo servicios que se caracterizan por su orientación en cuanto a valores y principios y por su propósito de sensibilización, concienciación y participación social.

El Tercer Sector de Acción Social es, pues, aquel espacio de actuación desde el cual se enfrentan, introduciendo nuevas perspectivas y métodos, las múltiples dimensiones y esferas de la exclusión social. Es un sector equidistante respecto el sector político (instituciones o movimientos sociales) y el sector empresarial o mercantil y, en un plano teórico, podemos entender que sus relaciones con unos y otros, son imprescindibles y se producen con el objetivo de dar un mayor cumplimiento a la misión, el compromiso y la vocación de servicio de cada entidad.

### ■ El nuevo paradigma de la exclusión social en las políticas públicas y sociales

En las dos últimas décadas, el concepto de exclusión social se ha ido incorporando progresivamente al ámbito de las políticas públicas y ha ido impregnando todos los campos de la acción social. Este proceso ha sido en gran parte impulsado de arriba hacia abajo. No en vano las políticas para la inclusión social emergen y empiezan a definirse en el ámbito de la Unión Europea y poco a poco han ido descendiendo y desplegándose por los niveles nacionales, regionales y locales de políticas públicas. Es en este marco más local dónde los conceptos toman cuerpo y dónde el sector de las entidades de acción social está jugando un papel más determinante. Poco a poco, sin embargo, y fruto de la experiencia acumulada sobre el terreno, el Tercer Sector Social está empezando a consolidarse como una voz indispensable, ya no solo en el campo de la implementación de las políticas públicas, sino cada vez más en su diseño.

Este proceso paulatino de incorporación de los conceptos de inclusión y exclusión social en el ámbito de las políticas públicas que, al menos en el caso español, ha tenido una concreción amplia y profunda en los ámbitos locales y de mayor proximidad, ha ido consolidándose en lo que algunos analistas han convenido en llamar un nuevo paradigma para, por un lado, comprender las dinámicas de la desigualdad social en las sociedades contemporáneas, y por el otro, reestructurar el campo de las políticas sociales y los estados bienestar en un cambio de época acelerado, marcado por la multiplicación de los factores de desigualdad y la extensión de sus efectos (Boltanski y Chapello 2007).

Sin embargo, aunque la existencia misma de las llamadas nuevas políticas de inclusión social y/o de lucha contra la pobreza y la exclusión proporcione una cierta sensación de concordancia y de acuerdo sobre la existencia y la importancia de este problema social, las perspectivas desde las que se define y aborda el problema son tan variables como las fórmulas de intervención que se consideran más adecuadas para combatirla. La exclusión social significa cosas diferentes para personas y organismos sociales diferentes (Silver 1994).

Así, en las políticas y programas contra la exclusión social pueden coexistir, y de hecho coexisten, concepciones y perspectivas teórico-políticas diferentes que determinan cuanto menos el tipo y la prioridad de las intervenciones que se llevarán a cabo. En este sentido, un concepto de exclusión social muy vinculado a la carencia de recursos materiales y de ciertos niveles y condiciones de vida puede entender que la respuesta más adecuada para lograr la inclusión social consista en proporcionar de un modo u otro los recursos que se consideren convenientes a las personas o grupos que carecen de ellos, entendiendo que esto provocará un cambio sobre las dinámicas de desigualdad existentes.

Esta perspectiva, aparentemente tan sencilla, puede también desarrollarse desde enfoques más o menos transformadores, dependiendo de si aquello que se proporciona genera una mayor autonomía o dependencia de los grupos destinatarios; de cuáles sean los criterios, valores y métodos que se empleen en la determinación de dichas carencias, o de otros elementos que se puedan considerar.

Desde otra perspectiva, el fenómeno de la exclusión social tiende a identificarse como un efecto de ciertas relaciones de desigualdad, especialmente en el ámbito de lo laboral, y/o como una consecuencia de la dependencia respecto a los mecanismos institucionales de protección social. En estos casos, las estrategias de inserción socio-laboral o de mejora del empleo pueden verse como claves para lograr una inclusión social plena en el resto de ámbitos sociales. Se parte así de la premisa que, estando nuestra sociedad estructurada primordialmente por el ámbito de lo económico y lo laboral, las posibilidades de desarrollo personal autónomo en otros ámbitos pasan por la sostenibilidad de una determinada posición de mercado.

Aun desde otras perspectivas, solamente el cambio en las relaciones de poder establecidas, y por lo tanto estrategias que busquen capacitar a los sectores excluidos, o incentiven la solidaridad mediante la concienciación y la sensibilización social, se presentan como las respuestas más adecuadas para lograr una sociedad más inclusiva, que contrarreste la marginación social y promueva la igualdad de las personas en el reconocimiento de su diversidad.

Con sus múltiples perspectivas, lo cierto es que el concepto de exclusión social ha experimentado una gran eclosión y, aunque quizás con ello también haya sufrido una desvirtuación y una creciente ambigüedad de su significado, se trata de una noción que se ha ido utilizando cada vez más para hacer referencia y establecer programas de actuación sobre aquellas situaciones que, más allá de la pobreza y la carencia de recursos materiales, determinan la expulsión o la inaccesibilidad de ciertas capas de población, cada vez más extensas, respecto a unas determinadas condiciones de vida.

El Tercer Sector no ha sido ajeno a esta eclosión, y en buena media ha contribuido a dotar de significado y a construir una cierta perspectiva de diagnóstico y respuesta ante este problema social. De hecho, como apuntábamos, el concepto de exclusión social no nació ni fue por primera vez usado en el ámbito de las políticas públicas. En los años 70, en Francia, los portavoces del entonces llamado “movimiento por el cuarto mundo” fueron quienes primero popularizaron el término, usándolo en un sentido amplio para referirse a aquellos grupos y personas que padecían situaciones de pobreza y extrema marginación en el seno de las opulentas sociedades occidentales. El término fue rescatado de aquel contexto inicial y empezó su camino en el ámbito de las políticas sociales algo más tarde, de la mano de Lenoir quien, en 1974, lo usó para denominar a un sector creciente de población que se hallaba excluida o sin acceso a los mecanismos públicos de protección social.

Más allá de esta primera definición, a lo largo de los años 80 y más decididamente a partir de los 90 y de esta última década, los conceptos de exclusión social y de inclusión se fueron introduciendo progresivamente en el marco de las políticas públicas europeas y de los estados miembros. Inicialmente como un complemento, pero configurándose al poco tiempo como el nuevo eje a partir del cual reestructurar las actuaciones. En este proceso histórico podemos identificar ciertos momentos clave a partir de los que se ha ido amplificando el uso y centralidad de estos conceptos:

- Programa Pobreza III que, culminando los programas europeos que se venían impulsando desde mediados de los 70, implicó la introducción formal de la noción de exclusión social en el ámbito de las débiles políticas sociales europeas.
- El establecimiento y primeros resultados del Observatorio Europeo sobre la exclusión social a principios de los 90 , a partir de los cuales se amplia el uso de esta noción para referirse a dinámicas de desigualdad más allá de la renta.
- La ratificación de los tratados de Maastricht y Ámsterdam, en que quedan reflejados ambos conceptos de exclusión social e inclusión junto al objetivo de la cohesión social y la igualdad de oportunidades.
- Las Cumbre Europea de Lisboa del año 2000 y sus desarrollos posteriores en Niza y Laeken, que implicaron el lanzamiento de los Planes Nacionales para la Inclusión Social y la incorporación de la inclusión y la cohesión social como objetivos estratégicos de la UE
- El establecimiento en 2005 de la nueva Agenda Social Europea, a partir de la cual se abandonaría la elaboración de PNAIS para dejar paso a un nuevo sistema de Informes nacionales de estrategias para la protección social y la cohesión.
- La consolidación a partir de este 2010 de la estrategia de Lisboa en materia de política social y el relanzamiento de la acción europea de lucha contra la pobreza y la exclusión.

En términos globales, en el marco de las políticas europeas por la inclusión social ha tendido a predominar lo que algunos autores han venido a llamar el discurso “integracionista individual” (Levitas 2007), por el cual la exclusión social se entiende como una problemática que puede ser superada en gran parte mediante la incorporación de todos los sectores de la población a las estructuras productivas de la economía formal. Por ello, las políticas para la inclusión se han centrado muy significativamente en establecer medidas para incentivar el crecimiento económico y la incorporación al mercado de trabajo como bases esenciales para garantizar la erradicación de la pobreza y fomentar la cohesión social.

En cierta medida, en este enfoque se ha rehuído el carácter estructural de las desigualdades sociales y se ha optado por aplicar medidas para el crecimiento del empleo y la ocupabilidad de los sectores sociales excluidos y vulnerables, sin interceder apenas en la propia organización y funcionamiento del mercado de trabajo, y sin plantearse la necesidad de vincular las actuaciones al campo de las políticas económicas.

De un modo similar, el énfasis sobre los sistemas de protección social y el sistema de pensiones se vincula directa y unívocamente a la participación activa en el mercado de trabajo. Solamente en determinados momentos y de forma tímida se ha reconocido como problemática “por parte de los organismos europeos” la existencia de sectores empleados empobrecidos. La realidad de los “working poor”<sup>1</sup> se ha ido extendiendo y aparece como un fenómeno que contradice hasta cierto punto la política desarrollada y que, en su caso, clama por introducir medidas de regulación de la calidad del empleo o, cuanto menos, la existencia de dispositivos de apoyo adecuados.

A pesar de todo ello, y aunque haya sido un elemento secundario en todo el planteamiento realizado por la Comisión Europea a lo largo de esta década, si que se ha reconocido la importancia de los sistemas sanitario y educativo en la lucha por la inclusión social, y en menor medida, de la vivienda, la información y el conocimiento, la comunicación y la seguridad. (Levitas 2007).

Independientemente de la posición secundaria de estas dimensiones de la inclusión social, las políticas europeas, y como eco de las mismas las nacionales e incluso regionales y locales, han puesto un especial acento en incorporar de forma sistemática una cierta perspectiva de la igualdad entre hombres y mujeres que, a pesar de todo, ha centrado su atención en las oportunidades de acceso al mercado de trabajo, desautorizando en gran medida el reconocimiento del trabajo no remunerado que mayoritariamente realizan las mujeres en el ámbito del cuidado.

A pesar de ello, parece que en el proceso de conceptualización de la exclusión social que se ha hecho en el campo de las políticas públicas para la inclusión, lo “social” de estos fenómenos, es decir, su multidimensionalidad y su carácter estructural, queda reducido a prácticamente una sola esfera. La esfera de lo económico y de la participación en lo productivo en sentido estricto se convierte en el núcleo duro que orienta la política pública. Solo tímidamente y en ciertas ocasiones se consideran, por lo menos en el plano de lo discursivo, la esfera del estado en relación con la protección social y el bienestar, y la esfera de lo relacional o familiar.

<sup>1</sup> “Trabajadores cuyo salario es tan bajo que no les permite superar el umbral de la pobreza.”

En España, las políticas para la inclusión y la cohesión social se han ido desarrollando parejas a este proceso europeo más amplio y su tendencia a nivel de contenidos ha sido la incorporación de las recomendaciones fundamentales que la UE ha ido fijando en cuanto a objetivos y tipo de medidas. El despliegue de las políticas de inclusión en los niveles territoriales y de gobierno inferiores ha sido especialmente significativo. Sin embargo, la innovación y la capacidad para dar respuesta a las nuevas exigencias que la exclusión social contemporánea plantea a la intervención social han sido especialmente bien enfocadas y tratadas en el ámbito del Tercer Sector. En este campo de acción, existen experiencias altamente innovadoras en sus planteamientos y metodologías de intervención, en sus formas de organización en red, o en su capacidad de intervención integral que, en muchos casos, se han convertido en grandes referentes de buenas prácticas a nivel nacional, europeo e internacional.

Con todo ello, durante estas décadas de cambios acelerados, el Tercer Sector de Acción Social también ha experimentado profundas transformaciones y se ha consolidado como un actor más en el campo de las políticas públicas de inclusión social y de bienestar. Después de haber demostrado ampliamente su clara capacidad de ser protagonistas en la lucha contra la desigualdad social, cuando los poderes públicos aún no habían podido normalizar su actuación, el Tercer Sector, en muchos casos, se ha ido centrando en la implementación o en la definición de actuaciones paralelas y complementarias a las desarrolladas por el sector público, aunque puede haberle faltado capacidad de intervenir en el corazón mismo de las políticas públicas; es decir, ser decisivo en la configuración de las mismas.

La incidencia del Tercer Sector en la configuración de la agenda política es significativa, pero muchas veces tiene dimensiones más formales que reales. Para mejorar esa situación, se requiere realizar un esfuerzo importante en pos de un mayor reconocimiento de la experiencia acumulada por el sector de acción social, y una mayor inclusión del mismo, no solo en la ejecución de las políticas sociales, sino en la definición de las mismas. Hasta la fecha, gran parte de la administración pública continúa relacionándose con el Tercer Sector mediante un criterio estricto de eficiencia, sin reconocer de hecho el valor añadido que aporta la intervención de este sector y sin concederle, por tanto, un espacio específico de relación. Así, en muchos casos, las entidades se ven abocadas a competir sin más con el sector mercantil en el ámbito de la contratación pública de servicios, corriendo el riesgo de dejar en segundo plano aquellos elementos que mayor riqueza podrían aportar.

Es necesario que todo el conocimiento y la experiencia del sector, que ha sido construido desde la cercanía con los problemas sociales y desde el sentido de la responsabilidad colectiva y los valores de la solidaridad y la democracia, sea capitalizado en favor de una sociedad más inclusiva, donde las personas y las comunidades puedan desarrollar libremente y en igualdad todo su potencial. Para ello es necesario articular una mayor y mejor participación del sector en los ámbitos clave de la elaboración de las políticas públicas, considerándolo como un “socio preferente” de los poderes públicos.

Desde nuestra perspectiva, existe actualmente un conjunto de entidades dentro del Tercer Sector que parecen tener la fortaleza, la experiencia y los conocimientos suficientes como para establecer nuevas tendencias en cuanto a contenidos, métodos y enfoques en la acción contra la pobreza y para la inclusión. Un buen ejemplo de ello, entre otros muchos posibles, ha sido el trabajo llevado a cabo en los últimos años por el equipo de la Fundación Tomillo en la definición de una nueva forma de intervención por itinerarios en el ámbito de la orientación socio-laboral. (VVA - Centro Integral de Formación y Empleo: 2003), o la consolidación de experiencias como la Red Conecta en el uso de nuevas tecnologías de comunicación, impulsada por la Fundación Esplai ([www.redconecta.net](http://www.redconecta.net)) que se analizan más adelante en este estudio. Se trata, en todos los casos, de proyectos de intervención social que, lejos de conformarse con paliar situaciones concretas de necesidad, son capaces de ir más allá de lo inmediato o lo paliativo, articulando las necesidades de las personas con su entorno inmediato y facilitando la creación de espacios de intercambio y de crecimiento social, económico, cultural y personal positivos y altamente valiosos.

## 2. Los efectos de la crisis económica sobre la exclusión social y la pobreza

En estos momentos se están produciendo cambios y desarrollos económicos, políticos y sociales que determinan en el corto plazo un reajuste de coordenadas en el campo de la lucha por la igualdad, la inclusión social y los derechos de ciudadanía. El nuevo contexto presidido por la crisis económica ha marcado y marcará profundamente el desarrollo en el ámbito de lo social, tanto a nivel de las políticas públicas como a nivel de las propias entidades de acción social.

El objetivo del presente apartado es describir los condicionantes de este nuevo escenario de incremento de la desigualdad y las situaciones de pobreza y exclusión social, junto a los recortes financieros en las intervenciones públicas, entendiendo que muchas de las actuales transformaciones son estructurales y no permitirán vueltas atrás.

La concurrencia de profundos procesos de cambio social iniciados hace unas pocas décadas y la grave crisis económica que se ha desencadenado en los últimos dos años, han diversificado y modificado definitivamente los límites, los perfiles y las dinámicas de la vulnerabilidad y la exclusión social. La rapidez de los procesos de empobrecimiento y precarización laboral y social, junto al incremento de factores de vulnerabilidad parejos a la creciente fragmentación social e individualización son fenómenos que presiden el marco actual de desigualdad, y que deben ser tenidos en cuenta a la hora de emprender cualquier actuación que tenga como objetivo impulsar procesos de inclusión social.

En términos generales hemos visto como en los últimos tiempos ha incrementado la urgencia en la cobertura de necesidades básicas, y desde las entidades de acción social se detecta un nuevo escenario donde proliferan muchas personas que por primera vez caen por debajo del umbral de la pobreza o desarrollan procesos de exclusión social. En muchos casos se trata de personas y grupos sociales cuya única fuente de ingresos proviene de un puesto de trabajo perdido por efecto de la crisis, a lo que se suma la imposibilidad de hacer frente al pago de la vivienda o de las necesidades más básicas de alimentación y servicios. En otros casos, se trata de personas con una red social enormemente frágil o inexistente que, ante una situación de emergencia, no pueden reaccionar prestando la cobertura necesaria. Así, la debilidad de los vínculos sociales y de las redes sociales de protección se añaden a los recortes de las ayudas y servicios públicos y a las dificultades económicas y la falta de empleo. Los sentimientos de frustración, de fracaso y de incapacidad que todo ello puede conllevar están siendo el caldo de cultivo para un nuevo escenario socio-sanitario sobre el que algunos empiezan ya a alertarnos (Raventós, S. 2010).

Tampoco podemos olvidar que a esta nueva situación de precariedad económica y vulnerabilidad psicosocial se le añaden otras desigualdades de tipo más estructural, que vienen a agravar la situación de aquellos grupos sociales que, ya de partida, resultan más vulnerables: mujeres, personas mayores, jóvenes, extranjeros, personas con discapacidad, etc. En este sentido, hay quien habla de la proliferación de una “clase ansiosa” (Ambrosini, 2009, p.20), más preocupada por defender sus propias posiciones sociales, y de identificar los enemigos que puedan ponerlas en peligro, que de descubrir los vínculos que les unen con los otros sujetos de las comunidades más amplias de las que forman parte. Y es precisamente este tendencia al “sálvese quien pueda” o a culpar al recién llegado, lo que aumenta las dificultades para la movilización de las energías necesarias para dar respuesta a las demandas de los sectores más débiles y marginales de la sociedad. Surgen por doquier miedos y cerrazones ante los extranjeros o los “marginados”, pidiendo protección y seguridad para los ya instalados, ante la circulación constante de recién llegados. Curiosamente, surgen identidades comunitarias basadas en la exclusión de los “otros”, y ese acaba siendo el único “cemento” que aglutina a falta de los tradicionales de clase o barrio.

Con todo ello, anunciábamos que debemos ser muy conscientes del hecho de que esta no es, en absoluto, una transformación coyuntural, y que el río volverá a sus cauces anteriores. La crisis está marcando un punto de inflexión sobre el cual ya no parece haber marcha atrás. Lamentablemente, esta crisis no ha abierto un paréntesis o una situación temporal de excepción tras la cual podrá recobrarse la “normalidad” perdida. El desarrollo y los efectos de la situación actual permiten afirmar que la condición estructural de la precariedad económica y social se impone como norma en el seno de un sistema económico, social y cultural de base profundamente desigual.

Además, esta crisis ha acabado por poner en evidencia lo que ya se venía augurando de un tiempo a esta parte: la fragilidad de los instrumentos de protección social y de un estado de bienestar aparentemente estable. Tenemos “soluciones de ayer” para los “riesgos de hoy”. Es muy significativo, en este sentido, la gran continuidad que se detecta en la manera de pensar y abordar políticas sociales como si la estructura social y familiar fuera más o menos la misma que teníamos hace unos años. Muchas de las situaciones de incertidumbre y de compensación a los vaivenes de trabajo o de otro tipo, se han dejado tradicionalmente a la familia, que actuaba a modo de “cámara de compensación”. Se entendía y aún se entiende a la familia como una instancia de amortiguación social, que ofrece los servicios más cotidianos a las personas y asiste a los más débiles de sus miembros. No escapa a nadie que esa “familia amortiguadora” está teniendo cada vez más dificultades y su desgaste es evidente. Dónde no llega la familia (la mujer, la mayoría de las veces) debe llegar el dinero para comprar servicios y tiempo en el mercado, pero ello no es posible en muchos casos, y

tampoco las políticas públicas tienen la agilidad y la flexibilidad necesarias para responder de manera adecuada a demandas y problemas que son difícilmente trasladables a las categorías uniformizadoras con las que trabajan las administraciones públicas y su “eficacia indiferente”. El modelo que combina familiarismo y prestaciones públicas subsidiarias muestra ahora toda su fragilidad.

En este campo, las entidades de acción social se han visto ante el necesario reto de incrementar su presencia y su impacto mediante la innovación y la constitución de redes que permitan alcanzar mejores y mayores niveles de calidad, en busca de alternativas que permitan el desarrollo de itinerarios o trayectorias de inclusión social sostenibles en el tiempo y capaces de adaptarse a la heterogeneidad creciente. Pero ello exige superar la lógica estrictamente paliativa. En este sentido, muchas entidades están logrando superar una visión de la intervención o la protección social como “políticas de final de cañería”. Es decir, como actuaciones que sólo se preocupan por gestionar más o menos adecuadamente los residuos generados en otros campos de la política pública.

Desde esta nueva perspectiva se trata de visibilizar, por tanto, la estrecha y directa conexión entre el ámbito de lo económico y el ámbito de lo social o, en otras palabras, de hacer evidente que las políticas para la inclusión social no pueden articularse como un simple “ parche” aplicado exclusivamente desde el ámbito de lo social. El reto que plantea la lucha por la inclusión social consiste en admitir que la inclusión se construye sobre todo desde las políticas económicas y que para lograr la erradicación de la pobreza y la exclusión social es necesario incorporar transversalmente la lucha por la inclusión en todos los ámbitos de las políticas y programas públicos. Ello es especialmente significativo en el ámbito de las políticas de ocupación. Cuanto más se generalice la inestabilidad y precariedad laboral, más significativas son las desigualdades de partida. Quiénes tienen más recursos familiares y personales podrán moverse mejor en ese escenario laboral, y aquellos que partan de peores condiciones verán acrecentadas sus dificultades y sus riesgos.

En este sentido, si entendemos la exclusión social como un proceso multifactorial que debe ser abordado mediante respuestas de carácter integral, bajo ningún concepto deberíamos quedarnos en la aplicación de este axioma solamente en el nivel de las personas y los grupos sociales. Hemos de entender también que cualquier acción llevada a cabo desde cualquier ámbito de intervención de las políticas públicas (educación, salud, vivienda, urbanismo, servicios sociales,...) tiene unas consecuencias más o menos graves en términos de exclusión social, y favorece un determinado tipo de inclusión.

Con todo ello, y en relación con el terreno de lo práctico e inmediato, no podemos olvidar que la crisis económica en que nos hallamos ha venido de la mano de un nuevo tratado europeo que finalmente otorga un poder vinculante a la Carta Europea de Derechos Fundamentales, en un año que, además, ha empezado con la presidencia de España de la UE, y que ha sido dedicado a la erradicación de la pobreza y la exclusión social. Esta conjunción de factores debería proporcionar un escenario adecuado para abrir nuevas líneas de acción y nuevos espacios de participación social y ciudadana que reorienten la lucha por la inclusión desde una perspectiva más transversal y no limitándola al campo de la política social.

Con ello, los agentes sociales implicados en el ámbito de las políticas sociales y del bienestar en nuestro país tienen delante una doble oportunidad de fortalecerse, mostrando su capacidad de articular respuestas más eficaces, efectivas y sostenibles ante la vulnerabilidad y la exclusión social.

Sin embargo, hay que tener presente que, en buena medida, la posibilidad de incidencia del Tercer Sector social se verá limitada por su propia capacidad de impulsar el marco de valores y principios de acción compartidos, asentados sobre su propia trayectoria de acumulación y sistematización de experiencias y su elevada profesionalización.

Existe pues la necesidad de reflexionar y tomar partido en el debate y el proceso de implantación de los conceptos de exclusión e inclusión social. Hay mucho conocimiento acumulado y mucha experiencia que el Tercer Sector de Acción Social puede y debe volcar en este terreno. Uno de los aspectos clave en que se está insistiendo desde algunos sectores de la acción social es la dificultad de trabajar con la diversidad de la exclusión social, para encaminarla hacia un único modelo de inclusión social altamente restrictivo. En este sentido se está empezando a expresar, de manera reiterada, la necesidad de que el Tercer Sector de Acción Social sea capaz de afrontar la complejidad social ofreciendo múltiples respuestas para personas y grupos que experimentan su vulnerabilidad y su exclusión social de formas distintas, y buscando las complicidades necesarias con otros protagonistas, públicos y privados.

### 3. ¿Qué inclusión? Una nueva ciudadanía para la inclusión social

Los conceptos de ciudadanía e inclusión social tienen orígenes y trayectorias muy distintas. Sin embargo, en este nuevo contexto más complejo y “líquido” al que nos enfrentamos, nociones como la de la ciudadanía son revisadas bajo nuevos prismas que acumulan la experiencia y el conocimiento de la época que vamos dejando atrás para dar cuenta del presente, con sus necesidades y sus retos.

Poner en relación los conceptos de ciudadanía e inclusión social nos permite ampliar y enriquecer aquella perspectiva jurídico-política que habla de los derechos y los deberes de la ciudadanía respecto el estado y el conjunto de la sociedad, enfatizando las grandes desigualdades existentes en el acceso a los recursos que permiten un efectivo cumplimiento de los derechos y deberes en cuestión.

Desde nuestro punto de vista, al hablar de inclusión social cabe defender un concepto de ciudadanía que introduzca, por una parte, una perspectiva de participación activa en las tres grandes esferas: la economía, mediante una presencia activa en la producción de valor social dentro o fuera del mercado; la política, mediante el ejercicio activo de una ciudadanía de pleno derecho; y las redes sociales y familiares como expresión de la identidad y la pertenencia comunitaria y como factores de prevención y protección ante la exclusión. En este planteamiento, además, es necesario explicitar e incorporar la perspectiva espacial que entiende el territorio como un factor condicionante de base que preside las posibilidades de relación con el estado, el mercado y las redes sociales y/o familiares y, por tanto, condiciona el desarrollo de los individuos y los grupos sociales.

En esta concepción compleja de la inclusión social, hay que destacar la multiplicidad de niveles en los que pueden llegar a operar los factores presentes en cada esfera. Así, desde el plano más global de las relaciones macroeconómicas, las instituciones políticas y las tendencias sociodemográficas y culturales, hasta los niveles micro de las redes de consumo responsable o los bancos de tiempo, las actividades de una AMPA en el marco de un centro educativo, o las relaciones afectivas interpersonales; las dinámicas de inclusión pueden trazar trayectorias y situaciones tan distintas como puedan serlo las realidades de personas y grupos sociales diversos ante contextos y disposiciones particulares previas.

## ■ Una concepción renovada de la ciudadanía

*“El nuevo concepto de ciudadanía garantiza y persigue el desarrollo personal pleno de cada ciudadano y de la solidaridad social. Cada uno tiene ese derecho en un marco de igualdad de oportunidades, de incentivos y de ayudas al completo desarrollo personal a lo largo de la vida y al ejercicio de la iniciativa individual. Cada uno tiene, junto a esos y otros derechos, el deber de ejercer la solidaridad social y económica y de preocuparse de la cosa pública cercana, local y general. Los ciudadanos serán los protagonistas del desarrollo de la sociedad del bienestar.”*

(López-Aranguren y Ceniceros, en VVAA 2007:55)

Vivimos en un momento histórico en el cual se hace necesario revisar muchos de los conceptos teóricos que sostenían y continúan estando en las bases de nuestros sistemas sociales y políticos, a pesar de los cambios experimentados. La noción de ciudadanía es un claro reflejo de ello. Claramente vinculada al nacimiento y la evolución de la época moderna, sufrió una evolución progresiva hasta la consolidación de los estados de bienestar.

Actualmente, aunque el término ciudadanía y ciudadanos/as sea prácticamente omnipresente en los ámbitos de lo político y lo social, por lo menos en el plano discursivo, la concepción y sobre todo el ejercicio de la ciudadanía ha sufrido un proceso de vaciamiento y de restricción sumamente contradictorio con las nuevas formas de desigualdad y exclusión social, a partir de las cuales surgen nuevas necesidades y oportunidades que, a nuestro entender, claman por una profunda revisión y adaptación del viejo y limitado concepto de ciudadanía.

Es por ello que desde distintos movimientos sociales y múltiples entidades del Tercer Sector se está apostando por un nuevo planteamiento que entiende la ciudadanía en su práctica. Es decir, que la entiende desde la acción, desde su ejercicio, desde el desarrollo pleno de la autonomía de cada persona en el marco de su comunidad de referencia, más que desde la estática adquisición de unos derechos relativamente vacíos de contenido, relacionados con las dinámicas de inclusión y exclusión más elementales de los estados nación modernos.

Así es que, desde sectores diversos se insiste en señalar que, para desarrollar una nueva significación del concepto de ciudadanía en su praxis, es necesario en primer lugar como universal, y por tanto vinculada a la Carta de Derechos Humanos Fundamentales de NNUU. Además, resulta también fundamental definir a esta nueva ciudadanía desde una perspectiva comprometida con la igualdad de oportunidades y la justicia social.

Cabe apuntar que la mayor calidad democrática se halla estrechamente vinculada al ejercicio de esta nueva ciudadanía. Los viejos esquemas de la democracia representativa son en buena parte los responsables del vaciamiento de sentido del concepto de ciudadanía al que nos venimos refiriendo. Así, podemos ver como cada vez más surgen nuevas fórmulas e intentos de articular mecanismos participativos que, al menos en algunos casos y quizás a escala local, están dando frutos altamente significativos.

La participación ciudadana y la articulación comunitaria, especialmente cuando se desarrollan desde las personas y las entidades sin que necesariamente exista un impulso institucional establecido para tal fin, son ámbitos privilegiados en la construcción de este nuevo concepto de ciudadanía, puesto que es en esta praxis donde se produce la auténtica corresponsabilización de las personas y los grupos sociales sobre los asuntos públicos y sobre la vida en común. Cuando hablamos de ciudadanía en relación con una inclusión social plena nos estamos refiriendo, por tanto, a esta arena de la participación de todos y todas en la resolución de los asuntos comunes. Es en estos espacios dónde reside la verdadera cuota de poder social de los individuos y los grupos sociales, y dónde las personas pueden experimentar su verdadera capacidad de transformación social y del entorno en que se desarrollan.

## ■ La inclusión social

La inclusión social es habitualmente entendida como la situación o proceso opuesto al de la exclusión social. Sin embargo, esta condición antónima de las dos nociones no siempre se traduce, ni siquiera teóricamente, con todas sus implicaciones. Es muy común el dedicar un largo número de páginas descabezando el concepto de exclusión social, lo que significa en distintos ámbitos y cuáles son sus rasgos o dinámicas características. Así, convienen una mayoría de estudios en definir la exclusión social como un fenómeno complejo y cambiante; un proceso dinámico y multifactorial. Sin embargo, en muy pocas ocasiones se realiza el mismo ejercicio cuando se trata de hablar de la inclusión social. Creemos, en este sentido, que es de vital importancia empezar reconociendo el carácter multifactorial y multinivel de la inclusión social, así como su lógica procesal. Así pues, conviene de entrada defender una noción de inclusión que reconozca que los factores que inciden y determinan la inclusión social de las personas son muy diversos, que no necesariamente tienen que ver con la disponibilidad de recursos económicos y que a menudo tienen que ver con aspectos de carácter inmaterial: culturales, sociales o políticos.

La inclusión social, igual que la exclusión, puede tomar múltiples formas y ser experimentada y vivida de formas diferentes por individuos distintos. Sin embargo, en términos generales y para lograr una comprensión global del fenómeno, podemos vincular su dinámica a la interacción y las determinaciones existentes en tres grandes ámbitos en que operan los distintos niveles y campos de la desigualdad social: la esfera del estado (o de producción de derechos) la esfera económica (o de producción de valor) y, finalmente, la esfera social (o de producción de relaciones sociales e interpersonales).

Desde el punto de vista del Estado y de lo jurídico-político, la inclusión se produce con el efectivo cumplimiento y la garantía de los diversos derechos asociados a la ciudadanía:

- Los derechos civiles, de reconocimiento de la ciudadanía nacional
- Los derechos políticos de sufragio y representación democrática
- Los derechos sociales de sanidad, educación, vivienda y protección social

A estos tres aún pueden sumarse también los llamados “nuevos derechos sociales” como por ejemplo el derecho al propio cuerpo, el derecho a la ciudad, a la gestión de los tiempos, al acceso a la cultura libre y las nuevas tecnologías, el derecho a la seguridad alimentaria, o a todos aquellos relacionados con el reconocimiento de la diversidad social y cultural que incorporan la complejidad de los llamados “derechos colectivos”.

Las fronteras legislativas son pues las que delimitan los márgenes de la exclusión en este campo, generando situaciones en las que se impide el acceso a espacios fundamentales para el desarrollo personal y social de los individuos, grupos o comunidades. La multiplicidad de factores ligados a la esfera del estado y su capacidad de exclusión e inclusión, y las implicaciones que ello pueda tener son inmensamente variables. Un caso paradigmático es por ejemplo el de la población inmigrada, entre la que hallamos situaciones flagrantes de exclusión social y situaciones estructurales de exclusión explícita del derecho al voto.

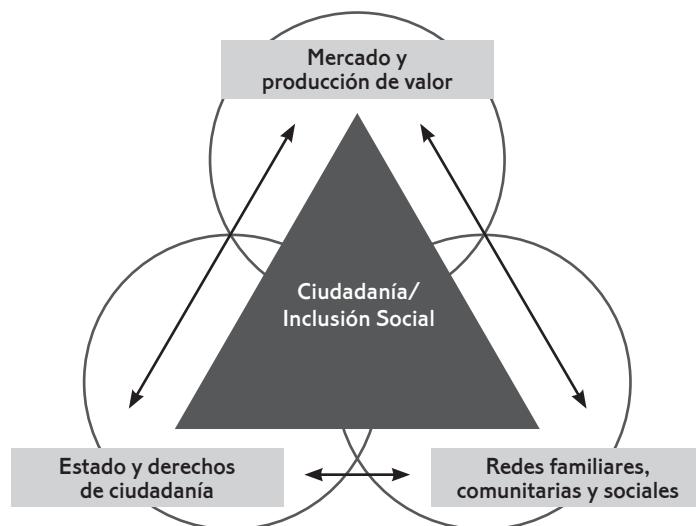
Sin embargo, más allá de este y otros casos, hay muchos colectivos que, aunque puedan tener sus derechos formalmente reconocidos, no hallan los recursos necesarios para hacerlos efectivos. Así, por ejemplo, ciertos grupos de personas con discapacidad que experimentan graves dificultades de acceso al mercado laboral que no son debidas a su estado de salud o su nivel de discapacidad; de personas mayores con mala salud, ingresos reducidos y escasas redes familiares; de personas que padecen algún tipo de adicción y no poseen los recursos y apoyos necesarios para superarla, jóvenes desempleados con bajos niveles de estudios y escasa experiencia laboral, personas en proceso de reinserción social después de su paso por una institución penitenciaria, y un largo etcétera. Entramos aquí en el terreno de las políticas de igualdad de oportunidades que, a pesar de haber experimentado un desarrollo considerable en los últimos años, todavía se enfrentan a un escenario en el cual muchos derechos formalmente reconocidos no hallan su efectivo cumplimiento para todas las personas.

Desde el punto de vista de lo económico, la inclusión pasa por las posibilidades de las personas y los grupos sociales para mantener un cierto tipo de relaciones con la esfera de la producción o con la generación de valor social. Cuando hablamos de valor social queremos dar cuenta de la realidad del trabajo no remunerado, involucrado con el cuidado de las personas ya sea en el ámbito de la familia, de la comunidad o de las entidades de acción social. El valor económico de estos trabajos es un hecho y su valor de uso es innegable. Ya dentro del mercado laboral, la segmentación en un núcleo duro, cada vez más reducido, de empleos estables y bien remunerados frente a una gran mayoría de empleos, precarios, temporales y/o de bajo salario, junto a la fuerte crisis que estamos travesando, está dejando atrás muchos grupos sociales que ven incrementar su inestabilidad económica y social, y expulsan a muchas otras que ya estaban en los márgenes o excluidos de la economía formal o del sistema productivo.

Desde el punto de vista de lo relacional y de las redes sociales, familiares y comunitarias, la inclusión también pasa por la construcción de una identidad y una pertenencia arraigadas en un marco comunitario de referencia. Estas redes en las que las personas se desenvuelven no cumplen solamente un papel en lo simbólico (cultural o psicológico) sino también en lo material, como redes de solidaridad y de protección social, y constituyen un elemento clave a la hora de explicar los mecanismos de contención ante la pobreza y la exclusión social.

Estas tres esferas constituyentes de lo que podríamos llamar las dinámicas de inclusión social, se corresponden en gran medida con las posibilidades de ejercer una ciudadanía activa como la que se ha planteado anteriormente. La inclusión social y la ciudadanía, desde este punto de vista, operan con lógicas distintas, pero estrechamente vinculadas, y una es condición y posibilidad de la otra. Es en estos cruces y en las múltiples fronteras materiales y simbólicas que delimitan el acceso de las personas a los espacios y recursos mejor valorados en cada uno de ellos, dónde se producen las dinámicas más radicales de la exclusión social y dónde estas mismas, mediante la intervención transformadora, pueden llegar a destejerse.

**Gráfico 1: Las esferas de la inclusión social**



Fuente: elaboración propia

Si tomamos como punto de partida que los sistemas económico, político-jurídico y socio-cultural trazan sus propias fronteras y que con ello favorecen las dinámicas de exclusión de ciertos sectores respecto a ciertos espacios y recursos necesarios para el ejercicio de una plena ciudadanía, vendremos en que hay unas situaciones de exclusión absoluta y severa, así como hay posiciones de gran vulnerabilidad ante la exclusión que son institucionalmente aceptadas como inevitables.

Una buena parte de estas situaciones de vulnerabilidad y exclusión son combatidas mediante la acción y la intervención social, otra parte son amortiguadas por las redes de protección y solidaridad informales, y finalmente también existe un cierto nivel de respuesta por parte de las políticas públicas y de los sistemas públicos de protección social. En el caso español, son estos los tres elementos fundamentales que determinan al nivel de bienestar social. En otros países con estados protectores de mayor fortaleza y redes sociales y familiares más debilitadas, las dinámicas de exclusión e inclusión discurren por otros cauces.

Implícita en esta concepción de la ciudadanía y la inclusión social hay una concepción de crítica y de transformación social de un sistema profundamente injusto, y la voluntad clara de un cambio de modelo que quite del centro al mercado (artificio humano para facilitar el intercambio al que hemos “naturalizado” o sacralizado, convirtiéndolo en indiscutible), para poner en él a las personas. Una nueva forma de entender la sociedad, que reconozca la diversidad y promueva la igualdad, asumiendo la universalidad de los derechos humanos; y, finalmente, que realce el valor de lo comunitario y lo local, en su relación con lo personal y lo global. Es en esa perspectiva en la que entendemos que muchas personas y entidades del Tercer Sector trabajan, por lo que conviene reforzar y alimentar este tipo de estrategia.

## 4. El sector de acción social contra la pobreza y la exclusión social

Se habla mucho de sociedad civil, contraponiéndola al campo más propio de las instituciones públicas. Y no es extraño hacer los parabienes a la bondad de “la actuación social” frente a los problemas que aquejan “la intervención pública”. Desde aquí, hemos de reconocer que la sociedad civil no es, por ella misma, el reino de la solidaridad y de la apertura a los más necesitados. Estamos viendo como surgen desde “lo civil”, desde abajo, movilizaciones contra individuos y grupos marginales y que están en situaciones de exclusión, percibidos como extraños y amenazadores: gitanos, inmigrantes, refugiados, sin techo,... Y ello conlleva incluso el rechazo a los centros que se ocupan de ellos. Todo ello manipulado políticamente y engrandecido por los medios de comunicación. No queremos rehuir esos aspectos. Pero, sin negar todo ello y lamentándolo, lo que queremos aquí es poner de relieve las aportaciones específicas de aquellas organizaciones que, surgidas de la esfera civil, buscan precisamente afirmar su solidaridad, su compromiso con los excluidos. Compromiso que, en muchas ocasiones, explica su misma razón de ser, justifica su labor y constituye su función esencial. Esas son, en definitiva, las características que entendemos definen el núcleo duro del llamado Tercer Sector de Acción Social.

El Tercer Sector de Acción Social presenta hoy, como es bien sabido, una realidad muy heterogénea. Es importante que, en momentos de creciente intervención de empresas de carácter mercantil, operando en la esfera de los servicios a las personas, el Tercer Sector proyecte y refuerce su capacidad de ir más allá, y diferenciarse sobre todo por lo cualitativo en sus formas de hacer y de dar sentido estratégico a sus actuaciones. Ello es sin duda uno de los retos más relevantes para el Tercer Sector de Acción Social, ante los riesgos de una cierta difuminación de sus perfiles en el conjunto de agentes que operan en el ámbito de las desigualdades y la inclusión social.

En términos generales existe la percepción de que, en los últimos años, tanto las entidades como la administración pública que en buena parte las financia, han priorizado criterios de eficiencia y efectividad mercantiles en la prestación de servicios en el ámbito social o en la atribución de los mismos. Ello suele comprenderse desde el punto de vista de la profesionalización remunerada del sector, la introducción de criterios de calidad en la actividad de las organizaciones, y su evaluación de resultados. El balance ha sido positivo en muchos aspectos, pero quizás conviene recordar que este proceso no puede ser nunca una finalidad en si mismo, sino un medio para dar mayor y mejor cumplimiento a la misión fundacional de las entidades.

Con todo, nuestro objetivo aquí es poner la mirada en aquellas entidades del Tercer Sector de Acción Social que, desde la calidad y la excelencia de sus actuaciones, priorizan su misión, visión y valores a la hora de llevar adelante sus proyectos. Y es precisamente esto lo que las distingue claramente como un segmento particular del Tercer Sector. Un tipo de entidades empeñadas en el esfuerzo consciente de no caer en dinámicas de generación de contratos públicos a cualquier precio para garantizar su supervivencia, pero que también pretenden evitar que su actuación pueda ser marginal y episódica. Se trata, pues, de un cierto tipo de entidades que destacan por dar prioridad a sus valores fundacionales y a las personas y comunidades a las que pertenecen y prestan servicios. Entidades arraigadas y conocedoras de los territorios dónde operan, cuya vocación es ofrecer respuestas de calidad para las personas.

En el actual contexto de crisis se está poniendo en evidencia más que nunca la diferencia que marca la labor que en los últimos años han ido desarrollando este tipo de entidades de acción social en las que el proceso o trayectoria de inclusión social de cada una de las personas beneficiarias se convierte en un objetivo en sí mismo, y en el que hallan cabida los múltiples elementos o factores de desigualdad que puedan estar condicionando su situación de vulnerabilidad o exclusión social. Así, yendo mucho más allá de su capacidad de dar respuestas inmediatas ante las necesidades apremiantes, muchas de estas entidades están siendo protagonistas en la oferta de respuestas transformadoras a medio y largo plazo que, apostando por una inclusión de máximos para todas las personas, llegan a incidir en la raíz estructural de las problemáticas de exclusión.

Creemos que son las relaciones directas y pensadas con y desde las personas con problemas de exclusión y con acumulación de riesgos y vulnerabilidades, las que constituyen la variable decisiva que otorga valor específico a la labor de las entidades del Tercer Sector de Acción Social. Son esas relaciones personalizadas las que pueden permitir trazar recorridos y procesos de respuesta a las necesidades y de construcción de autonomía. Y ello no es fácil, ya que muchas veces para responder a las fragilidades que rodean a esas personas, se debe reforzar la labor asistencial y de apoyo, y al mismo tiempo, es preciso incrementar su sentido de responsabilidad y la capacidad para asumir iniciativas. Ello exige definir con precisión y explicitar los compromisos recíprocos entre organizaciones y personas beneficiarias, entendidos dentro de una estrategia que conduzca a su autonomía, a su plena condición de ciudadanos.

Es por todo ello que creemos que necesitamos adentrarnos en experiencias concretas, experiencias plurales de innovación desde la proximidad con las personas, los territorios y las problemáticas y las dificultades presentes en ellos. Ya que es ahí donde reside el valor añadido más relevante que se puede atribuir a la labor del Tercer Sector de Acción Social, y son precisamente estos planteamientos los que permiten diferenciar lo que entendemos son nuevas respuestas a nuevos problemas, de actuaciones reactivas y segmentadas propias de los viejos esquemas de protección social y bienestar.

Sin embargo, como es lógico, el sector de acción social en su forma de hacer y de trabajar, no está exento de retos, dificultades y posibles debilidades. La urgencia y las soluciones de tipo paliativo, así como las actuaciones que se conforman con alcanzar unos objetivos de mínimos en cuanto a la calidad de vida y de la inclusión de sus usuarios o beneficiarios, son aún riesgos muy frecuentes en el día a día de algunas entidades.

En este sentido, parece que el propio crecimiento del sector ha llevado a un escenario con ritmos muy distintos y niveles de excelencia, profesionalización remunerada y calidad también muy variables. Así, uno de los retos más claros para el sector sigue siendo hoy el de extender estos criterios de excelencia y calidad que, por otra parte, y en sentido estricto, se derivan de una aplicación radical de los principios, valores y misión de la gran mayoría de entidades que se conciben como agentes de inclusión social, independientemente de que posean una orientación más asistencial o de contención, o que se muevan en el terreno de la intervención para la transformación social.

Por otra parte, junto al reto de la calidad y la excelencia cabe destacar que, a pesar del crecimiento y la regularización del voluntariado social, y de la asalarización progresiva del sector, el nivel de participación ciudadana en las entidades del Tercer Sector se ha visto reducido en las últimas décadas. De este modo, muchas entidades temen por su futuro en términos de relevo generacional, más allá de las estructuras económicas que hayan logrado asentar y, por ello, en algunos casos empiezan a plantearse procesos de restructuración, de apertura y de sensibilización social que permitan, a corto plazo, afrontar estas debilidades. Este parece un camino que muchos deberán recorrer en los próximos tiempos si no quieren verse asimilados al sector mercantil de la prestación de servicios sociales, o convertirse en puros instrumentos en manos de los poderes públicos y de las políticas articuladas sin su participación.

Finalmente, conviene recordar que la lógica de los cambios que se han ido introduciendo, tanto en los contenidos como en las formas de intervención del sector, se ha dirigido a alcanzar mayores cotas de reconocimiento como agentes de inclusión tanto por parte de la ciudadanía en general, como en los distintos ámbitos y niveles de la administración pública.

En el campo del reconocimiento y la confianza que permite tejer complicidades entre distintos agentes económicos, políticos y sociales se han desarrollado actuaciones de alto valor en la lucha por una inclusión social sostenible de todas las personas. Estas experiencias impulsan la necesidad de continuar poniendo en práctica estas relaciones, y profundizar en las posibilidades del trabajo en red que permiten.

Partiendo del concepto más amplio de ciudadanía que planteábamos antes, la inclusión social está estrechamente relacionada con la posibilidad del pleno ejercicio de la misma. Siendo así, la inclusión social como objetivo de las entidades del Tercer Sector se caracteriza, en primer lugar y por encima de todo, como una intervención que debe facilitar, posibilitar y/o garantizar el ejercicio de esta ciudadanía plena. Esto tiene una traducción inmediata en el establecimiento de estrategias que primen el fortalecimiento de las personas como ciudadanos de pleno derecho que pueden y deben ser los principales agentes de su proceso de inclusión. En este proceso, las entidades cumplen, como ya hemos mencionado, un papel de apoyo “a medida” y atención integral a lo largo del proceso particular de inclusión que cada individuo requiere ante una situación determinada.

**Tabla 1: Actores y valores en la escena de la integración social**

VALORES EN JUEGO		
Estado: reconocimiento	Redes sociales: reciprocidad	Producción socioeconómica: redistribución
IGUALDAD/DIVERSIDAD	GLOBALIDAD/COMUNIDAD	SOLIDARIDAD/COHESIÓN

*Fuente: elaboración propia*

Los valores en juego en la consecución del objetivo general de la inclusión social pueden resumirse en tres grandes ejes que, de algún modo, se relacionan con cada una de las tres esferas que definen el espacio de la inclusión. Se trata, respectivamente, de los valores de la igualdad y la diversidad, que quedarían más sustentados desde la esfera política o del estado productor último de derechos (el reconocimiento); los valores de la comunidad y la universalidad o lo global, que quedan encuadrados en la esfera de la pertenencia y la construcción de identidad social que confieren las redes familiares, comunitarias y sociales (la reciprocidad); y, finalmente, los valores de la cohesión social y de la solidaridad, que se relacionan más directamente con el ámbito de lo económico productivo (la redistribución).

En el marco general que imprimen estos valores, el sector de acción social se caracteriza por sostener una perspectiva crítica ante la desigualdad social y una reivindicación permanente de valores como la justicia, la igualdad y el respeto a la diversidad, como elementos que nutren su nivel discursivo y, en la medida de lo posible, también todas sus prácticas.

En segundo lugar, la parte que ha logrado mayores cotas de reflexión y restructuración dentro del sector se distingue por una elevada capacidad de gestionar la complejidad que le otorga su posición de privilegio como observador e interventor social cercano a las personas, las problemáticas y los territorios. Es evidente el significativo papel jugado y que se sigue jugando como canal de participación social en la vida pública.

Finalmente, el tercer gran elemento que distingue el Tercer Sector es su apuesta decidida por alcanzar las más altas cotas de inclusión y cohesión social de forma sostenible y duradera, generando autonomía en las personas, ayudándolas a asumir sus responsabilidades y derechos como ciudadanos, buscando una implicación social continuada ante los retos de la comunidad, mucho más allá de la mera supervivencia como actividad que justifica la existencia como entidad.

Una vez en el terreno de la acción, estos valores y mecanismos se traducen en una serie de criterios que rigen de forma más o menos profusa y explícita las actuaciones de gran parte del sector. Cabe remarcar que, de cada uno de estos tres principios de acción para la transformación social se derivan una serie de valores añadidos que confieren al sector su especial sello de calidad y eficacia en su intervención. En la siguiente tabla se recogen dichos criterios de acción y se presentan de forma sintética los principales valores añadidos que se generan con los mismos.

Estos valores deben ponerse “en acción”, es decir, han de orientar los principios operativos que entendemos como básicos para conseguir la consecución de esos valores y la consistencia entre lo que se pretende y la forma de hacerlo. Esos principios o **ejes de acción son el eje de la innovación, el eje de la integralidad y el eje de la participación y del trabajo en red.**

Y nada de ello tendría sentido si no lo conectáramos con las formas concretas en que las organizaciones pueden aprovechar sus recursos, sus habilidades y sobre todo, su compromiso con las personas que atraviesan esas situaciones de exclusión. Es en ese punto en el que entendemos se concentran nuestras propuestas estratégicas de trabajo integral y transversal, y que de alguna manera resumen y articulan todo el resto: **acogida, acompañamiento y voluntad de generar autonomía** de las personas.

**Tabla 2: Valores, mecanismos y principios de acción para la acción social del Tercer Sector y propuestas para las nuevas y necesarias Políticas Públicas**

VALORES EN JUEGO		
Estado: reconocimiento	Redes sociales: reciprocidad	Producción socioeconómica: redistribución
IGUALDAD/DIVERSIDAD	GLOBALIDAD/COMUNIDAD	SOLIDARIDAD/COHESIÓN
MECANISMOS DE RESPUESTA		
Perspectiva crítica	Gestión de la complejidad	Excelencia y calidad
Ante la desigualdad social, introduce el desarrollo pleno de las personas, de sus capacidades y deseos	Ante la intervención fragmentaria, introduce el trabajo transversal, de coordinación y el trabajo en red	Ante la garantía de mínimos, introduce respuestas de máximos, con los mejores profesionales para desarrollarlas
PRINCIPIOS DE ACCIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL		
INNOVACIÓN	INTEGRALIDAD	PARTICIPACIÓN
Creatividad y alternativa	Atención continua personalizada	Múltiples agentes en niveles y sectores distintos
Sobre las definiciones, los contenidos y las metodologías	Sobre los efectos de las múltiples desigualdades y sus dinámicas a lo largo de la vida	Involucrados en distintos niveles y aspectos de la acción

Fuente: elaboración propia

VALORES AÑADIDOS QUE SE GENERAN Y QUE REQUIEREN TRANSVERSALIDAD EN SU PUESTA EN PRÁCTICA		
FLEXIBILIDAD Y CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN Y DE ACOGIDA	PROXIMIDAD Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS PERSONAS EN SUS PROBLEMATICAS	AUTONOMIZACION PERSONAS Y RESPONSABILIZACIÓN DE LOS AGENTES SOCIALES
A un entorno y unas trayectorias vitales cambiantes	Reconociendo las experiencias múltiples y particulares	Personas, ciudadanía, administraciones públicas, entidades y organizaciones

Fuente: elaboración propia

## ■ El eje de la innovación

Entendemos como innovadora aquella práctica que ofrece nuevas respuestas a nuevos o viejos problemas. Estas respuestas alternativas pueden ser innovadoras en los ámbitos que tratan, en las metodologías con que abordan el problema planteado, o, incluso, en el enfoque y la definición misma de esos mismos problemas sociales que deben atenderse. O dicho de otra manera, la innovación puede producirse en el tipo de respuestas ofrecidas, en el enfoque o planteamiento de las cuestiones, en las metodologías empleadas, en la organización y la gestión de los procesos, en las formas de trabajo, en las fuentes y formas de financiación, en las formas y el tipo de movilización social y de recursos, etcétera. No cabe duda que la creatividad es una componente fundamental y definitoria de la innovación.

Poner en práctica el principio de la innovación en el campo de la acción social implica una definición creativa de las actuaciones. El peso de “siempre lo hemos hecho así y nos ha ido bien” genera prácticas poco propicias a la innovación y a la búsqueda de nuevas ideas. Debe combatirse ese “desamor a la innovación” con incentivos a la creatividad. Esta creatividad se puede plasmar tanto en lo substantivo, es decir, en los contenidos de las intervenciones o en el *qué* se hace, como en la dimensión operativa de las mismas; es decir, en el *cómo* se hace. Sin embargo, esta innovación poseerá un mayor o menor valor añadido cuanto más clara y crítica sea la posición de la entidad respecto al *porqué* de sus actuaciones y de esos mismos procesos de mejora o de innovación. No se trata de mejorar o de innovar por innovar, sino que ese proceso de cambio venga justificado y explicado por la necesidad de relacionar mejor objetivos, valores y práctica de cada entidad, y su capacidad de servicio a la ciudadanía.

Las prácticas y la voluntad de innovación obtienen, como resultados de gran valor añadido, la capacidad de ir ajustándose constantemente tanto a unos entornos sociales como a unas trayectorias vitales particulares, que son cambiantes a lo largo del tiempo y que se pueden ver cruzados y condicionados por múltiples formas de desigualdad y exclusión social. Ello exige asumir como valor la flexibilidad y la personalización en los procesos de acogida.

## ■ El eje de la integralidad

El segundo gran eje, el de la integralidad, hace hincapié en las múltiples dimensiones y el carácter dinámico que se ponen de manifiesto tanto en las problemáticas que generan exclusión como en las respuestas para la inclusión que se ofrecen. La personalización de las intervenciones, o de algunas de sus vertientes, aseguran que esta lógica de proximidad pueda ser capaz de dar cuenta y afrontar situaciones de desigualdad múltiple que no pueden ser abordadas con éxito desde una perspectiva meramente sectorial.

La integralidad es una resultante de poner en el centro a las personas y sus entornos relationales, y no solo los estrictos problemas sociales que se quiere resolver o ayudar a sobrellevar. Lo significativo no es tanto el encuadrar y segmentar el problema a abordar, como el prestar atención en los llamados espacios de intersección de las desigualdades sociales, donde confluyen distintos ejes. La integralidad tiene como resultado “natural” el diseño de itinerarios personalizados de acompañamiento y de inserción, con prácticas específicas de seguimiento y de articulación social que permitan su plena autonomía y su vertebración comunitaria.

### ■ El eje de la participación y el trabajo en red

Finalmente, el eje de la participación y del trabajo en red se entiende, en un sentido amplio, como la forma de hacer las cosas, lo que incorpora el reconocimiento efectivo de la diferencia, de la diversidad y del pluralismo democrático.

La participación no incluye solamente a los beneficiarios de la actuación, a los profesionales que la implementan u otros agentes sociales involucrados. La participación hace referencia también a la articulación entre estos agentes ante la consecución de un objetivo común de inclusión social. El trabajo en red es uno de los valores resultado de la participación como principio de acción, al incorporar la interdependencia y la no jerarquía como principios básicos de la articulación de actores. La coordinación, la negociación y los acuerdos que se puedan establecer entre agentes que comparten plena o parcialmente ciertos objetivos de inclusión social enriquecerán cualquier actuación que se emprenda en este sentido. El reconocimiento del conflicto y las afinidades, y la gestión de los mismos constituyen la base elemental del ejercicio democrático. En estos elementos descansa la concepción de una ciudadanía activa y corresponsabilizada que hemos entendido aquí como un indicador primordial de inclusión social más allá de los condicionantes materiales.

La participación también hace referencia a la definición de las acciones y la gestión cotidiana de las mismas y, por ello, engloba también la implicación de los ciudadanos/as en las organizaciones y entidades que impulsan dichas acciones. La sensibilización y la concienciación de la ciudadanía es un ámbito fundamental para el Tercer Sector sobre el que habrá de seguir trabajando. Como motores de la inclusión social por la vía de la implicación y la participación de las personas y los grupos sociales en el desarrollo de sus comunidades, las entidades de acción social juegan un papel clave. De ellas depende, en buena medida que se articule y se expanda una resistencia clara y firme ante los procesos de individualización y creciente atomización social que contribuyen al vaciamiento de la noción de ciudadanía. Y, en parte, de ellas depende también la construcción colectiva de una organización social más justa y democrática.

Es evidente que si nos referimos al trabajo en red y tratamos de afrontar algo tan complejo y fundamental como son las situaciones de exclusión, debemos incorporar a las administraciones y poderes públicos en ese compromiso general. Las instituciones públicas y las políticas que de ellas se derivan, han de asumir sus responsabilidades, han de respetar sus valores fundacionales y han de reconocer los espacios de complementariedad que existen y que pueden profundizarse con las entidades y organización de acción social.

La creación de nuevas entidades y la participación activa y comprometida en las ya existentes, su presencia y su impulso en los procesos de articulación de lo comunitario, su promoción de un voluntariado social ampliamente formado, y el fomento de la participación en todos los niveles de la intervención son aspectos fundamentales del trabajo en red como principio de acción. Los resultados de dicha participación aportan el estimado valor de la corresponsabilización ciudadana e institucional, consiguiendo de esta manera que todos se sientan parte y arte en esta lucha colectiva por la inclusión social. No es un tema de responsables públicos o de especialistas. Es un tema de todos. Y para avanzar en ello hemos de superar los conformismos, aceptando el reto de la innovación, yendo más allá del “ya funciona” y buscando la implicación de todos en la lucha contra las situaciones de exclusión que afectan a cada vez más ciudadanos y ciudadanas.

Es desde ese conjunto de valores y de principios operativos, desde dónde practicar las lógicas ya mencionadas de acogida, acompañamiento y autonomización, que serán objeto de atención preferente en las conclusiones de este trabajo y que proceden de nuestra propia confrontación con las prácticas del sector. En las experiencias que siguen, buscamos ejemplos concretos y vitales de todas estas reflexiones y consideraciones.



A toda vela-FEAPS

# Cinco experiencias significativas de Inclusión Social

# Cinco experiencias significativas de Inclusión Social

El objetivo de este segundo capítulo es visibilizar el valor de la articulación práctica de los fundamentos teóricos y de perspectiva hasta aquí expuestos, mediante la exposición y análisis de casos ejemplares. Estos casos han sido seleccionados en tanto que experiencias altamente significativas, y en ningún caso se plantea realizar un estudio de buenas prácticas o una evaluación de distintos tipos de intervención. Nuestra tarea aquí se ha centrado en la búsqueda de aquellas experiencias concretas que mejor reflejaran el carácter innovador, integral y pluralista de las mismas, entendiendo estos tres como los elementos propios y particulares del sector de acción social.

Los elementos que han sido considerados para la selección de las experiencias que a continuación presentamos han sido a nivel más pragmático:

- Su distribución territorial a lo largo de distintas CCAA españolas.
- La diversidad de ámbitos de trabajo y colectivos de atención.
- El tamaño de las entidades.

Por otra parte, en un nivel más analítico:

- El cumplimiento de todos los valores y principios expuestos en su definición y desarrollo, aunque sea por distintas vías.
- El poder ser descritas como un relato a partir del significado vital que la experiencia haya tenido para todos los actores implicados (beneficiarios directos e indirectos incluidos).
- El hallarse en un marco complejo en cuanto a contenidos, formas, redes y otros aspectos. Así, se han tratado experiencias que se implementan a partir de un marco general, o pueden ser experiencias singulares de alto valor añadido en cuanto a resultados y aprendizaje.

Los cinco casos de estudio y, por tanto, las experiencias seleccionadas son las siguientes:

**Tabla 3: Los casos de estudio**

ÁMBITO/COLECTIVO	CCAA/MUNICIPIO	ENTIDAD	EXPERIENCIA SELECCIONADA
Inserción laboral/ Emprendimiento	Madrid Madrid	Fundación Tomillo	<b>Programa Integral de Emprendimiento</b>
Vivienda/ Personas sin hogar	Barcelona Cataluña	F. Mambré	<b>Llar Ronda</b>
Alfabetización digital/ Inmigrados	Oviedo-Gijón Asturias	ACCEM- Fundación Esplai	<b>Red Conecta y Conecta Joven</b>
Personas mayores/ Medio rural	Tierra de Campos Valladolid C. León	C.D.R. El Sequillo - COCEDER	<b>Atención integral a personas mayores</b>
Discapacidad intelectual	Almería Andalucía	A toda vela-FEAPS	<b>Servicio de Ocio Inclusivo</b>

*Fuente: elaboración propia*

## 1. El Programa Integral de Emprendimiento de la Fundación Tomillo

La Fundación Tomillo es una entidad de acción social de ámbito autonómico dedicada fundamentalmente a la inserción laboral, la educación y la formación, el desarrollo personal y comunitario y los estudios económicos y sociales. Se trata de una entidad grande, en la que actualmente trabajan 523 profesionales, y cuyas entidades de inserción suman conjuntamente 1.369 personas empleadas. La entidad maneja un capital que asciende algo más de 12 millones de euros.

En su labor, la Fundación Tomillo presta especial atención a las personas en situaciones de vulnerabilidad social: el mundo de la infancia, las mujeres, las personas mayores, desempleadas, inmigradas y presas.

Uno de los aspectos en que más ha trabajado la Fundación Tomillo a lo largo de su historia ha sido la inserción laboral y la formación para el empleo. Las experiencias acumuladas en este campo son las que han llevado al nacimiento y desarrollo de un programa como el que aquí presentamos.

*Una buena idea de negocio no debe perderse por falta de apoyo o conocimiento. (...) Nuestro trabajo se dirige a personas en riesgo de exclusión, sean mujeres u hombres, mayores o jóvenes, nacionales o extranjeros, con cualificación profesional o sin ella, que con actitud emprendedora, participan en el Programa. Las situaciones familiares y económicas en las que se encuentran los/as participantes suelen ser difíciles por la falta de apoyos, la escasez de recursos económicos, la falta de la autorización administrativa para realizar una actividad por cuenta propia, la actual situación económica, etcétera. Estos, entre otros, constituyen impedimentos para hacer realidad los proyectos empresariales. Sin embargo, a pesar de las dificultades de partida, el programa acompaña y ayuda a las personas en el gran esfuerzo que realizan para hacer realidad el sueño del trabajo independiente.*

Malena Francia. Responsable del Programa Integral de Emprendimiento. Fundación Tomillo

El Programa Integral de Emprendimiento parte del principio de que la inserción sociolaboral es un aspecto clave para el desarrollo humano en nuestras sociedades. Sin embargo, el mercado está muy segregado y padece grandes desigualdades. La falta de cualificación o de experiencia profesional son generalmente los elementos que se consideran determinantes de la exclusión o la vulnerabilidad sociolaboral.

De este modo, y desde una cierta lógica causal, se ha considerado que la inclusión en el ámbito laboral solamente se podía conseguir con una mejora de la “empleabilidad” de las personas, mejorando sus habilidades y aptitudes profesionales para lograr “adaptarlas” a las demandas y requerimientos del mercado. Pero los elementos que determinan las posibilidades de inserción laboral de las personas van mucho más allá de la adaptación constante de las personas a los requerimientos de un mercado laboral cambiante. El marco de relaciones familiares y sociales en que nos hallamos cada uno, por ejemplo, juega un papel determinante no solo en el acceso al empleo, sino en el tipo de empleo al cual se puede acceder.

El emprendimiento se entiende habitualmente como un proceso o itinerario que requiere sobre todo de una cierta actitud, una disposición o un espíritu. Sin embargo, entre esta actitud emprendedora, que no es patrimonio de un determinado grupo social o cultural, y la puesta en marcha de una empresa o negocio median un sinfín de desigualdades en el acceso a los necesarios conocimientos, recursos materiales y formativos para llevarlo a cabo. El Programa nace con el objetivo de garantizar el acceso a dichos recursos, prestando especial atención a los colectivos socialmente más vulnerables. El programa empezó así a trabajar con mujeres y jóvenes y actualmente despliega actuaciones específicamente dirigidas a estos y otros colectivos en riesgo, así como al conjunto de la población, en colaboración con distintas administraciones públicas.

*El objetivo de Tomillo es el desarrollo personal de todos. Es por ello que no se trabaja sobre problemáticas estancas o delimitadas, sino que se trabaja con personas que experimentan las dificultades fruto de la desigualdad interconectadamente y de forma particular. Cada caso, por tanto, tiene una superación particular de estas dificultades.*

L. M. López Aranguren. Director de programas de intervención sociolaboral. Fundación Tomillo

Con el Programa Integral de Emprendimiento, la Fundación Tomillo ha querido abrir el abanico de posibilidades de inserción laboral a personas que, estando capacitadas, no pueden desarrollar por sí mismas un proyecto empresarial autónomo o de autoempleo. Se trata, pues, de un programa especial de inserción laboral que, poniendo en marcha distintos recursos formativos y de impulso empresarial de la propia Fundación y de las administraciones públicas, tiene como objetivo la igualdad de oportunidades en el emprendimiento, haciendo posible el acceso al autoempleo para personas que, de otra forma, no lograrían alcanzarlo.

*Muchas veces las personas identifican ser emprendedor en tener un dinero, cierto nivel académico o un cierto estatus social. Y no tiene nada que ver con eso. Uno de los planes básicos del programa es asumir todo eso.*

Victoria López. Técnica del Programa Integral de Emprendimiento

Los objetivos más específicos que persigue el Programa son: Motivar a las personas hacia el emprendimiento como vía de integración social y laboral; fortalecer las acciones de tutoría personalizada para acompañar a los/as emprendedores/as a lo largo del itinerario de emprendimiento y, finalmente, sensibilizar en materia de voluntariado, medio ambiente e igualdad de oportunidades, relacionándolo con el emprendimiento.

La formación específica en el ámbito de la dirección y gestión empresarial, pero también la financiación mediante programas de micro y nano créditos, el seguimiento y asesoramiento personalizado durante todo el proceso, e incluso una vez finalizado el mismo, constituyen las actuaciones principales que se desarrollan en el marco del programa.

*Y allí empezó un poco todo. Aprender a como manejar un negocio, qué impuestos tenía que pagar y como los tenía que pagar y todas las posibilidades que tenía para hacer crecer el negocio... porque toda esta información me llegó. Me ayudaron los cursos que hicimos en la Fundación.*

Juana Crescimana. Emprendedora

**Tabla 4: Resultados del Programa Integral de Emprendimiento: Beneficiarios por proyectos según tipo de acción. Año 2009.**

	PERSONAS ASESORADAS PRESENCIALMENTE	PERSONAS INFORMADAS	PERSONAS EN ACCIONES FORMATIVAS	NUMERO DE NEGOCIOS CONSTITUIDOS	GERENCIA ASISTIDA	INSERCIONES
Vivero de Empresas de Villaverde	136	-	193	30	30	41
Programa Integral para la promoción del emprendimiento femenino	126	207	182	32	139	24
Jóvenes, Autoempleo y prisión	20	-	20	1	1	1
Proyecto: Emprendiendo	89	-	89	14	58	14
Pacto local por el empleo joven y socialmente responsable	14	-	-	6	-	6
Curso dirigido a Técnicos/as de autoempleo. ICO Instituto de crédito oficial	-	-	15	-	-	-
Total	385	207	499	81	228	86

Fuente: elaboración propia a partir de datos facilitados por la Fundación.

## ■ Un proyecto innovador

Uno de los elementos de mayor innovación del programa es su capacidad de ir más allá de los planteamientos comunes sobre inserción sociolaboral, siendo capaces de ofrecer aquello que pudiera parecer más difícil.

*En este ámbito hay una tendencia a la ‘rebaja de expectativas’. Es decir, si la inserción en el mercado se produce, esto es lo que cuenta, sin que se preste demasiada atención al tipo de inserción obtenida en cuanto a su sostenibilidad, temporalidad y/o precariedad. El trabajo de la Fundación Tomillo, sin embargo, se plantea como objetivo el reto central de la inserción sociolaboral, cualitativamente distinta y sostenible desde el punto de vista de las personas y de su entorno social.*

L. M. López Aranguren. Director de programas de intervención sociolaboral. Fundación Tomillo

*Por otra parte, el conocimiento acumulado por el equipo de profesionales de la Fundación Tomillo en el campo del emprendimiento y el autoempleo ha llevado a que técnicos especialistas en el campo se hayan dedicado también a formar orientadores laborales, con el objetivo de impulsar estas prácticas entre todos los sectores de la población. En este sentido, el programa ha tenido como uno de sus resultados no explicitados ni buscados inicialmente, la innovación en el campo de la intervención social por la inserción laboral generando un conocimiento experto de alto valor, y transmitiéndolo.*

*El programa ha sido una cantera de profesionales especializados en inserción sociolaboral por emprendimiento.*

Malena Francia. Responsable del Programa de Emprendimiento. Fundación Tomillo

Todo ello se ve reforzado por una herramienta digital de gran calidad y con un enorme potencial: el portal SIERES, que forma parte de la red por la inclusión de Madrid y promociona el autoempleo virtual conectando los sectores del emprendimiento y las nuevas tecnologías desde el campo de la acción social.

El Programa integral de emprendimiento también ha sido una experiencia innovadora en cuanto a contenidos como el trabajo que se ha desarrollado recientemente con artistas emprendedores inmigrados. Esta ha sido una experiencia pionera en el marco de un proyecto Equal de la UE, y se están buscando fórmulas para darle continuidad.

Finalmente, también es importante destacar que en esta dimensión de lo substantivo, el Programa integral de emprendimiento ha sido pionero en el trabajo con población reclusa. Lo lleva realizando desde 2008, mediante un proyecto específico en el que participan anualmente entre 30 y 40 personas en situación de 2º o 3er grado penitenciario. De este despliegue específico del programa han sido ya consolidados dos negocios con local comercial.

En el ámbito de lo más operativo, la metodología del diseño de itinerarios personalizados dentro del programa de emprendedores es también un elemento destacable de innovación que permite poner el autoempleo y la creación de pequeñas empresas al alcance de grupos sociales con posiciones de mayor vulnerabilidad. En este sentido, la innovación reside en la introducción de nuevas formas de trabajo con los usuarios ya no participativas, sino de implicación y protagonismo total en la toma de decisiones y la realización de las acciones estimadas oportunas. En esta misma línea de innovación metodológica del programa, los distintos tipos de actuaciones que se desarrollan dentro del programa pueden ser usadas y adaptadas según las necesidades específicas de cada caso. Así, el programa comprende un abanico de actuaciones que van desde el asesoramiento individualizado, la formación general y específica, la financiación a través de microcréditos, el seguimiento y la gerencia asistida, hasta el apoyo a la difusión.

El principal aporte del programa Emprendedores es su capacidad para favorecer múltiples caminos. Para no ofrecer soluciones únicas, ni siquiera por colectivos. Es la capacidad de diseñar e implementar modelos únicos, ayudando así a la generación de múltiples salidas: una para cada caso.

L. M. López Aranguren. Director de programas de intervención sociolaboral. Fundación Tomillo

## ■ La intervención integral

*Cuando un usuario llega, lo primero que hacemos es un diagnóstico sobre la persona y del negocio que contrastamos con él o ella. A partir de aquí, se facilita toda la información sobre las distintas posibilidades y es el usuario, junto al técnico del programa, quien toma la decisión. Luego se empieza a aplicar el proceso establecido. Cada caso es diferente.*

Victoria López. Técnica del Programa Integral de Emprendimiento

El punto de partida del programa son las personas, sus necesidades y expectativas. Es a partir de ellas que se ponen en marcha los dispositivos necesarios ajustados a la realidad concreta de cada uno. Las personas que llegan a la Fundación pueden hacerlo por vías diversas y encontrarse en el momento de su llegada en fases muy diferentes de su trayectoria como emprendedores. Pueden llegar tanto casos en el estado de definición de su idea de emprendimiento, como casos que requieren apoyo financiero, formativo o legal para seguir manteniendo su negocio. De este modo, las respuestas no se estandarizan, puesto que las trayectorias de inclusión no pueden ni deben estandarizarse.

*Lo que caracteriza nuestro trabajo es la gran flexibilidad y capacidad de adaptación.*

Malena Francia. Responsable del programa

El programa se define a sí mismo como integral, puesto que además de incorporar esta perspectiva a la hora de desplegarse en los usuarios/as (en el sentido de tomar en consideración la multiplicidad de aspectos que determinan una situación de vulnerabilidad específica) parte de una clara vocación de atención integral. Así, busca incentivar y acompañar los procesos de emprendimiento de principio a fin, en todas sus facetas o dimensiones, impulsándolos como una alternativa al alcance de personas en situaciones de vulnerabilidad o exclusión que, debido a factores económicos, de conocimientos e información, etcétera, no podrían hacerlo por si mismas.

*He terminado y tenemos contacto. Siempre me llaman, ‘como te va ahora’, ‘que has hecho’...  
Siempre, siempre me están llamado.*

Gabriela David. Emprendedora

La integralidad en la perspectiva, la actuación y la organización del trabajo no son propiedades exclusivas del Programa de Emprendimiento. La integralidad es uno de los valores fundamentales que estructura la misión y los objetivos más generales de la Fundación Tomillo, impregnando con ello toda su actividad, tanto en los contenidos como en las formas y los procesos. En este sentido el Programa refuerza y se ve reforzado por la coordinación y el trabajo transversal de carácter integrador que se realiza desde los distintos ámbitos de la Fundación.

La metodología de atención e intervención personalizada permite ajustarse a cada caso y suele tener como resultado añadido el establecimiento de lazos personales y afectivos que llegan a vincular a las personas entre sí y con su comunidad de referencia, tanto en el marco del proyecto como de la entidad. Para poder realizar este trabajo personalizado, se asigna a cada emprendedor un único técnico referente de la entidad que se encargará del caso hasta el final. El referente se asigna en función de la demanda que se plantea en cada caso y teniendo en cuenta la especialidad del técnico. En este sentido, los beneficiarios y trabajadores del programa tienden a valorar muy positivamente y en primer lugar la calidad de las relaciones humanas y personales que priman en el entorno del programa.

*Destacaría el trabajo con las personas, la gratitud, y el ver como el potencial de las personas se puede desarrollar cuando se les dan las oportunidades que necesitan.*

Victoria López. Técnica del Programa Integral de Emprendimiento

*El trato con la gente, como me ha tratado. En mi país allí es más selectivo... Conmigo se han portado... muy bien, muy bien. Esto, el trato. Eres extranjera, no te expresas correctamente... Solo tengo palabras bonitas para ella [la técnica referente].*

Gabriela David. Emprendedora

## ■ Participación y trabajo en red

El Programa Integral de Emprendimiento se desarrolla cobrando un más amplio sentido en el marco de una red de instituciones públicas y privadas con las que se establecen alianzas para ofrecer nuevos servicios, alcanzar ciertos grupos de usuarios, etc.

El propio desarrollo del programa en el marco físico del Vivero de empresas de Villaverde es un claro indicador de este imprescindible trabajo con la administración pública de base local o autonómica. La existencia de convenios y acuerdos de colaboración para distintos aspectos, como los micro créditos o el impulso del emprendimiento entre presos y ex-presos, entre otros, muestran la vocación y la apertura del programa y, más allá, muestran la potencialidad de esta forma organizativa para lograr mayores cotas de inclusión.

*El Vivero de Empresas es un edificio del ayuntamiento de Madrid en el que se presta asesoría, asistencia técnica a emprendedores/as que quieren poner en marcha su negocio. (...) Entonces tenemos dos instituciones, el Ayuntamiento de Madrid por un lado, que es el responsable de toda la infraestructura, y Fundación Tomillo que entra como gestora de este edificio.*

Ricardo Briones. Director del Vivero de Empresas de Villaverde. Fundación Tomillo

Además, cabe destacar que durante el último año, la línea de actuación relacionada con la sensibilidad se ha fortalecido gracias al apoyo de voluntarios y voluntarias en las actividades de espaciamiento destinadas a reclusos/as emprendedores/as y empresarios alojados en el Vivero de Empresas que se encuentran en la etapa de lanzamiento de sus negocios.

El trabajo realizado con las administraciones locales y autonómica, sin embargo, ha sido en forma de acuerdos de financiación y apoyo económico, con el consiguiente rendimiento de cuentas, pero con la necesaria autonomía. En este sentido, no existen, por ejemplo, protocolos de derivación de usuarios procedentes de servicios públicos o un trabajo cotidiano coordinado con las administraciones. El esfuerzo y los resultados añadidos del trabajo en red en esta experiencia pueden observarse en el nivel de coordinación y de retroalimentación existente entre los distintos programas y los recursos que ofrecen, de forma conjunta, a las personas.

*Antes decíamos que hacíamos 'inserción sociolaboral' y actualmente decimos que lo que hacemos son 'itinerarios de inserción laboral en los que se entremezclan programas, entidades, sectores distintos, en tanto que herramientas disponibles que deben combinarse, adecuada y estratégicamente, para la consecución de unos objetivos bien definidos.*

L. M. López Aranguren. Director de programas de intervención sociolaboral. Fundación Tomillo

Es importante señalar que el trabajo en red no solo tiene su manifestación en la articulación de alianzas con agentes externos, sino también en el seno de la propia Fundación, entre las distintas áreas de la entidad y, especialmente, entre los diferentes programas y proyectos de una misma área.

Otro aspecto a destacar es la perspectiva comunitaria desde la que se despliega el programa. Éste tiene en cuenta que las personas están insertas en unos marcos sociales, familiares y comunitarios determinados que pueden resultar condicionantes o facilitadores en el desarrollo de un nuevo negocio. El trabajo que se realiza con el emprendedor consiste también en detectar y hallar la manera de salvar los posibles obstáculos, así como buscar las potencialidades que ofrece el entorno en el que se quiere desarrollar el proyecto de negocio.

*A parte es un barrio... no podía haber caído en mejor lugar. Me han ayudado, la gente ha colaborado mucho siempre conmigo... te sentís como protegida.*

Gabriela David. Emprendedora

En el ámbito de la participación de los agentes sociales involucrados en la experiencia, es importante recordar que el programa exige desde el primer momento una implicación clara y decidida de las personas en el diseño y toma de decisiones acerca de su itinerario de emprendimiento.

*Ellos me dieron las bases, y luego tú pones lo que de verdad quieras hacer. Cuando teníamos entrevista, le contaba y, a través de lo que le contaba yo, ella me explicaba.*

Gabriela David. Emprendedora

Por otra parte, los emprendedores consolidados participan en calidad de voluntarios, aportando contenidos al programa mediante las sesiones de motivación que se realizan en el transcurso de la formación. Estas colaboraciones adquieren especial importancia en términos de apoyo emocional y participación, procesos que se dan en una doble dirección, tanto para los emprendedores que se inician como para los consolidados quienes narrando su vivencia, ponen en valor su esfuerzo.

*Cuando necesitan charlas de formación yo les doy mi apoyo.*

Juana Crescimana. Emprendedora

## 2. La Llar Ronda. Fundación Mambré

*La Llar Ronda es un recurso donde la gente sin techo (...) tiene un lugar digno donde se puede sentir como en casa; donde... Donde pueda hacer las cosas que cualquier persona necesita más básicas, pues de una manera relajada, tranquila...*

Montse Galí. Educadora responsable de La Llar

La “Llar Ronda” es un proyecto residencial de la Fundación Mambré ubicado en edificio de pisos en el centro de Barcelona. Este inmueble fue cedido por la Orden Hospitalaria de Sant Joan de Deu a la Fundación Mambré, que asume su gestión.

La Fundación Mambré es una entidad de “segundo nivel” formada por las principales organizaciones de ayuda a las personas sin hogar en Barcelona. Son parte de Mambré la Fundación Arrels, el Centro de acogida de la Orden Hospitalaria de Sant Joan de Deu, la Obra Social de las Hijas de la Caridad Santa Lluisa de Marillac y el centro Assís de atención a las personas sin hogar.

Mambré es, en sí misma, una red pequeña de ámbito autonómico que, a su vez, forma parte de otras redes como por ejemplo la XHI (Xarxa d'Habitatges d'Inclusió Social) de la Fundación Caixa de Cataluña y que colabora con la administración pública con el objetivo de seguir incrementando el número de plazas residenciales disponibles para los distintos perfiles de atención.

El edificio de la Llar fue inicialmente rehabilitado y condicionado mediante una ayuda de la Fundación Caixa de Cataluña. Actualmente se halla en pleno funcionamiento, ofreciendo 33 plazas residenciales para personas sin hogar.

La Llar se define ya de entrada como “un espacio especial” que permite el desarrollo autónomo de las personas sin hogar que han sido acogidas y derivadas al recurso por alguna de las entidades que integran la Fundación Mambré.

*Son personas que están aprendiendo a vivir de forma autónoma. Lo que se transmite a las personas en Llar Ronda es que son libres mientras no molesten a los demás o impidan la convivencia dentro de la casa.*

Montse Galí. Educadora responsable de La Llar

Así, el objetivo general de la Fundación es “dar respuesta a las necesidades de vivienda de las personas en situación de sin techo desde una perspectiva personalizada e integral a través del acompañamiento y desde el trabajo en red”. (Memòria Fundació Mambré, 2008)

La Fundación Mambré fue creada para satisfacer las necesidades comunes de las cuatro entidades de acción social con las personas sin hogar que la integran. Estas necesidades eran sobre todo la posibilidad de gestionar recursos residenciales propios que permitieran dar una respuesta mayor y más adecuada a las personas sin hogar que se hallan en un proceso de inclusión social.

*Entonces, ven que la vivienda es un tema muy importante y que las entidades están destinando muchos recursos económicos porque pagar pensiones es muy, muy caro, y no es eficaz ni eficiente. Por un lado, es caro y, por el otro, no ofreces a las personas el mejor entorno para poder seguir el proceso. Entonces, a raíz de eso, nos agrupamos y miramos de trabajar conjuntamente el tema de la vivienda...*

Meritxell Colleldemont. Gerent Fundació Mambré

La forma de proceder de Mambré consiste en buscar los espacios consiguiendo su cesión gratuita, o a muy bajo coste, gestionar su rehabilitación y poner las plazas residenciales a disposición de las entidades integrantes de la red (cada entidad tiene asignadas un número de plazas determinado). Para ello, Mambré se relaciona tanto con instituciones públicas como privadas.

Si bien las cuatro entidades que conforman Mambré son muy diferentes entre sí, tanto en sus formas jurídicas, en el perfil de personas que atienden, como en los recursos de los que disponen, comparten una misma perspectiva sobre la intervención social con personas sin hogar.

*Para mí la Llar Ronda es el reto (...) Diferentes perfiles, diferentes entidades... Convivir diferente.*

Ester Sánchez. Fundació Arrels

Dentro de “Llar Ronda”, Mambré se ocupa de gestionar las plazas disponibles y garantizar la buena convivencia. Así pues, la función de Mambré no es la intervención directa sobre los usuarios, sino la gestión de la residencia y, con ello, el servicio a las entidades en la mejora constante de su calidad.

*Nosotros queremos intentar darle a la persona todo aquello que necesita para recuperarse después de una temporada de estrés. Es de gran estrés pues, el saber que no tienes un lugar donde ir a dormir. Y eso es la Llar Ronda. Después, el resto, la lucha del seguimiento diario, de médicos, de... de seguimientos de asistentes sociales, de lucha por recolocarte la vida y tal, eso se hace fuera de la Llar Ronda. Aquí, en la Llar Ronda se viene a dormir, descansar, compartir, hablar de lo que ha pasado durante el día, comer, recuperar hábitos...*

Montse Galí. Educadora responsable de La Llar

## ■ Un proyecto innovador

Uno de los aspectos que distingue la Llar Ronda respecto a otras experiencias residenciales para personas sin hogar es el hecho de que la Llar reúne, en un mismo recurso, condiciones que son propias de otras fórmulas de alojamiento. En estos términos podemos entender la Llar como un recurso residencial a medio camino entre una pensión y un piso compartido que intenta superar las dificultades propias de estos tipos de alojamiento.

Es un espacio de autonomía absoluta por parte de los usuarios, que disponen de sus habitaciones (algunas compartidas) como espacio privado y a la vez, tienen la posibilidad de disfrutar de los espacios comunes de los pisos: cocina y salón.

*Tienen la llave de abajo para ir a la calle, la de la puerta de su habitación. Es un formato que les da libertad. (...) Es como la primera vez que ellos dicen (...) que pueden decir 'ahora ya comienzo a sentir que yo soy el amo de mi vida y el responsable de lo que hago, ¿no?'*

Montse Galí. Educadora responsable de La Llar

Los pisos están equipados con todos los aspectos básicos que una persona pueda necesitar para un desarrollo autónomo en un contexto vital “normalizado”. La organización de la vida cotidiana es independiente y autónoma y, según qué personas se hallen usando el recurso en cada momento, se producen cambios en las dinámicas de convivencia de los pisos.

*La calidad en todos los sentidos. Un espacio digno, limpio, con aparatos y utensilios, nevera... todo eso en las pensiones no se podía hacer. Cuesta dinero y no todas están en condiciones.*

Maribel Muñoz. Lluïsa de Marillac

En cualquier caso, lo importante, en términos de participación de los propios usuarios, es que son ellos mismos los que construyen el ambiente y la convivencia dentro del Hogar.

*Es que es su vida. Es su vida. Entonces, eso de “has de hacer tal o cual”... No, no. Cada uno debe llegar donde quiera llegar y cada uno tiene derecho a decidir sobre su vida, ¿no? Entonces, a mi puede que algo no me guste, claro, él ha decidido eso, ¿no? Entonces, esto es una palanca de decir “estás aquí”, “estás bien”, ahora, decide qué quieras hacer, ¿no? Y nosotros lo respetaremos.*

Montse Galí. Educadora responsable de La Llar

En definitiva, la Llar Ronda pretende ser un espacio significado que permita a la persona recuperarse de una experiencia traumática, como puede ser el haber vivido en la calle, estar sin trabajo y haber perdido los vínculos familiares y sociales. La Llar permite tener un lugar propio, un espacio que ofrece compañía, que dignifica, y que hace que las personas se sientan nuevamente queridas y respetadas, independientemente de su trayectoria de vida.

*Aquí te encuentras con la tranquilidad de que por una cantidad x de dinero, más bien modesta, tienes un techo fijo y digno. La tranquilidad, y no escuchas malas palabras. La tele, puedes cocinar lo que quieras, tienes compañeros que son muy independientes, eso es lo importante porque... efectivamente, esta es la situación, ¿no?*

Jordi. Usuario de la Llar Ronda

## ■ La intervención integral

La Fundación Mambré se crea y se sostiene por la necesidad de las entidades de reforzar los dos pilares fundamentales de necesidades de las personas sin hogar: la vivienda y el trabajo. En este sentido, la articulación de las distintas esferas o ámbitos en el marco de los itinerarios de intervención individualizados de cada persona atendida es variable y está más en manos de las entidades que realizan la atención directa de usuarios que de la Fundación Mambré. Esta se plantea como un recurso que viene a liberar a las entidades de ciertas tareas de gestión residencial, ofreciendo además recursos de inserción sociolaboral que, de otro modo, las entidades no podrían asumir. En este sentido, la Fundación Mambré tiene la función de reforzar el trabajo integral que realizan las entidades.

La Fundación Mambré y las cuatro entidades que la forman tienen la integralidad entre sus principios de acción para atender a personas sin hogar. En todos los casos, las entidades co-diseñan, junto a los usuarios atendidos, su propio plan de trabajo personalizado. Este plan puede incluir múltiples actividades y recursos dirigidos a trabajar distintos aspectos y capacidades de la persona. La Fundación Mambré, y en este caso la Llar Ronda, vienen a ofrecer a estas entidades la posibilidad de contar con unos recursos de inserción habitacional y laboral específicos y adecuados, con un coste mucho menor y una calidad mucho mayor.

*Es sencillamente querer hacerlo y confiar. Confiar en las personas, ¿eh? Y bueno, engancharse en el proceso y ya está. Y que cuando la persona puede entrar, venga adelante, confía. Y, si no, vuelves un paso atrás y volvemos a confiar y ya está, porque en definitiva todos somos iguales. Todos lo que puedas hacer tú, todo lo que pueda hacer yo, lo puede hacer cualquiera de las personas que están aquí. Cualquiera, porque todos somos iguales.*

Montse Galí. Educadora responsable de La Llar

El itinerario personal de inserción de cada usuario es diferente y particular, ajustándose en tiempos y forma a las necesidades de cada caso. Así, en Llar Ronda convive un conglomerado diverso de perfiles y trayectorias personales, cada una con un plan de trabajo particular que se acompaña desde las diferentes entidades. Cada habitante se halla siguiendo un itinerario particular de inserción social con su entidad de referencia.

*Estos pisos están muy bien porque hay mucha gente, cada uno tiene un problema diferente, hablamos entre todos, uno es el alcohol, otro las drogas y es bonito poder hablar, ¿no? Y, pues mira, iah! Pues yo del alcohol y otro pues es otra cosa. Es una buena terapia, ¿no? Nosotros vamos al comedor, hablamos todos, y es la mejor terapia de grupo que he visto, ¿no? Porque salen las palabras ¡Mira! Me ha pasado esto. ¿Qué? Pues mira, vale, yo quiero hacer esto... Muy bonito. Es una cosa muy...*

Jordi. Usuario de la Llar Ronda

La Llar está destinada a personas que, independientemente de su trayectoria o factores de exclusión, se encuentran en un determinado momento de su proceso de inserción que puede adaptarse a las características de la residencia. La idea de base es que se trate de personas que estén preparadas para ‘ensayar’ una vida autónoma, si bien los ritmos del proceso deberán irse trabajando con cada entidad.

*Es un estar. Es un estar. Es un estar a tu lado. Es un acompañar, ¿no? Tú quieres café con dos pasos, pues damos dos pasos, tú quieres dar uno y medio, pues damos uno y medio, tú quieres dar un paso atrás y haremos un paso atrás, esperando.*

Montse Galí. Educadora responsable de La Llar

## ■ Participación y trabajo en red

La experiencia de la Llar Ronda es un resultado directo y tangible de unas dinámicas consolidadas de trabajo en Red entre distintas entidades en un mismo campo de actuación que, a pesar de trabajar con recursos y colectivos diferenciados, poseen una perspectiva común en su desempeño.

*Lo importante no es trabajar en red por trabajar en red, sino que queremos trabajar en red porque creemos que a partir de ahí podemos mejorar los servicios que ofrecemos a las personas. Sí que tenemos unos valores comunes, ¿no? Unos valores de calidad, de ofrecer un servicio a las personas que más lo necesitan, a las más vulnerables, de trabajar de manera integral con la persona, no sólo poner un “pedacito” sino tratar de hacer un trabajo integral que permita realmente que la persona llegue al máximo grado de autonomía. Estos son valores compartidos por todas las entidades y que, por tanto, son valores Mambré.*

Meritxell Colleldemont. Gerente Fundació Mambré

En relación a la metodología de intervención, dentro de la Llar, la Fundación Mambré asume un papel de gestor presente. En la residencia dispone de una educadora que se encarga de gestionar las plazas disponibles, garantizar la convivencia entre los residentes, mantener el espacio, hacer un seguimiento informal de las personas, mediante la observación y la convivencia cotidiana, y mantener el contacto directo con las entidades para cualquier cuestión que pudiera surgir.

La coordinación entre las distintas entidades y la Fundación se concreta mediante una comisión técnica que se reúne mensualmente para analizar el funcionamiento del piso y valorar las entradas de posibles nuevos usuarios. Para esta valoración existe un protocolo que pretende garantizar que las características del nuevo beneficiario se adapten al funcionamiento del piso y al perfil de las otras personas que lo habitan.

Los beneficios del trabajo en red para estas entidades son muy claros. Con el crecimiento de Mambré y del número de plazas residenciales ofrecidas, las entidades que forman la Fundación han podido reducir los costes en alojamiento (básicamente en pensiones) y mejorar la atención de los usuarios de cada entidad. De esta forma, el colectivo usuario tiene una mayor disponibilidad de plazas siendo estas de mejor calidad desde el punto de vista de la atención.

**Tabla 5: Beneficiarios por servicio. Año 2008**

	BENEFICIARIOS SERVICIO VIVIENDA	NOCHES DE ALOJAMIENTO	NACIONALIDAD BENEFICIARIOS	SEXO BENEFICIARIOS	EDAD BENEFICIARIOS
Fundació Mambré	83	9.014	60% española	94% hombres	57,8% mayores 50 años
Llar Ronda	67	7.336	57% española	92,5% hombres	56% mayores 50 años

*Fuente: Elaboración propia a partir de la Memoria año 2008 de la Fundación Mambré*

El crecimiento de la Llar Ronda, y la réplica del modelo a otros espacios, demuestran los buenos resultados que conlleva esta metodología de trabajo en red. Esta experiencia representa un ejemplo de una nueva forma de trabajar en la cual las entidades, sin renunciar a sus principios y manteniendo el foco de atención centrado en las personas, han sabido identificar sus necesidades comunes y diseñar una estrategia orientada a la mejora de los servicios que pueden ofrecer a las personas sin hogar. Las mejoras en la calidad y la profesionalización de las entidades están más al alcance cuando se llevan a cabo mediante la construcción colectiva de espacios de colaboración que permitan hacer a las entidades mejores y más efectivas en la consecución de sus objetivos.

*Realmente son entidades muy, muy diferentes, por tanto, Mambré ha de conocer estas diferencias y saber ofrecer a cada uno lo que necesita, ¿no? Una de las razones por las que Mambré está funcionando es porque tenemos esa flexibilidad para adaptarnos a cada una de las entidades y a la manera de hacer de éstas.*

Meritxell Colleldemont. Gerente Fundació Mambré

### 3. ACCEM – Fundación Esplai: la Red Conecta

Red Conecta es un proyecto social compartido por una red de organizaciones que pretende fomentar la inclusión social de todas las personas utilizando como herramienta las tecnologías de la información y la comunicación. Sus actuaciones están dirigidas preferiblemente a jóvenes, mujeres, personas desempleadas de larga duración y, en general, a grupos que presentan dificultades de inserción social. En su larga trayectoria, la Red ha ido generando metodologías de aprendizaje y de intervención adaptadas a los distintos colectivos y a sus necesidades específicas.

Red Conecta es una iniciativa impulsada y dinamizada por Fundación Esplai que cuenta con la colaboración de la compañía Microsoft desde sus inicios, y con el apoyo de administraciones públicas, otras empresas y ONG.

La Red se ha extendido por 15 CCAA (excepto Murcia y Cantabria, aunque esta última cuenta con una experiencia puntual de Conecta Joven, un programa en que jóvenes voluntarios facilitan el aprendizaje de las TIC a personas mayores) y cuenta con 79 centros y 21 entidades participando de la red. A su vez, la Red tiene presencia en otras más amplias y se desarrolla generando redes micro en el nivel local, involucrando el sector privado, la administración pública y las entidades.

*“Lo que diferencia a Conecta de otras redes es que Conecta no es un fin en sí misma sino una herramienta que toma sentido y forma concreta en la entidad local que la pone en marcha”*

María González. Técnica de la Red Conecta de la Fundación Esplai

Desde hace años, en Asturias, Fundación Esplai y ACCEM concretaron el desarrollo de la Red Conecta. La Asociación Comisión Católica Española de Migración (ACCEM) tiene una larga trayectoria que toma nuevo rumbo a partir de 1991, cuando España deja de ser país emisor para convertirse en receptor de migración. A partir de esta fecha ACCEM inicia una nueva etapa marcada por la profesionalización y la integración en las redes europeas existentes.

ACCEM está actuando en 8 Comunidades Autónomas de forma consolidada y se está extendiendo por otros puntos del país. Entre sus principios de actuación destaca la promoción del desarrollo territorial mediante el trabajo en red; por eso, muchos de los programas que se están desarrollando lo hacen a nivel autonómico, regional o local.

La misión de ACCEM es garantizar la igualdad de derechos para las personas inmigradas y refugiadas, y para ello asume funciones de atención directa personalizada a los/as inmigrados/as y sus familias, acogida en centros, formación para el empleo e integración sociolaboral de los mismos, así como la sensibilización y movilización social, documentación y análisis sobre los derechos de los inmigrados y refugiados en España.

*Hice un curso de informática y he estado haciendo cursos de idiomas con ACCEM. ACCEM me ha ayudado mucho, y no solo a mí sino también a otra gente.*

Awal Musa. Participante Red Conecta en ACCEM

El papel de la Red Conecta y Conecta Joven en la actividad de ACCEM se concibe como una herramienta de trabajo. El proyecto se concreta en la organización de unas aulas informáticas donde se imparten formaciones con una metodología de enseñanza concreta, en este caso, las formaciones se dirigen a personas inmigradas o refugiadas. Conecta Joven nace de la experiencia con Red Conecta vinculando a jóvenes voluntarios a través de la metodología del aprendizaje-servicio.

*Para nosotros Red Conecta es una herramienta muy interesante como instrumento de búsqueda de empleo. Los tiempos cambian, las TIC están al orden del día y es muy importante que la gente sepa. Nosotros aprovechamos esa posibilidad que ofrece Red Conecta para facilitar a nuestros usuarios que usaran Internet y otras metodologías de Red Conecta para buscar empleo.*

Héctor Mahía. Dinamizador Red Conecta, ACCEM (Gijón)

### ■ Un proyecto innovador

Uno de los aspectos más destacables del programa es su capacidad para aportar nuevas herramientas en el campo de trabajo de la acción social. Las desigualdades digitales, en un momento de cambio hacia un modelo productivo basado en el conocimiento y la comunicación, representan un amplio y aún poco explorado ámbito de actuación de la acción social. Es cierto que en los últimos años han ido surgiendo algunas iniciativas de carácter gubernamental en este sentido. En Cataluña, por ejemplo, debe citarse la experiencia de la "Xarxa Omnia" impulsada por el gobierno autonómico.

Aunque el diseño y puesta en marcha de programas de e-inclusión desde el sector de acción social es cada vez más frecuente, sigue presentando dificultades importantes debido a los conocimientos técnicos específicos que se requieren y los costes elevados de la infraestructura.

En este marco, Red Conecta nace como una oportunidad para muchas entidades del Tercer Sector social de disponer de una herramienta de gran utilidad para ayudar a la inclusión social mediante las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

El principal aspecto de innovación que caracteriza al programa Red Conecta aplicado por ACCEM es su capacidad para dar respuesta a las nuevas necesidades emergentes en el campo de la inserción sociolaboral como es el uso de las nuevas TIC. ACCEM incorpora los recursos y las metodologías que ofrece Red Conecta en su proceso de acompañamiento al colectivo de personas inmigradas y refugiadas, para que estas puedan usarla como herramienta en su proceso de búsqueda de empleo.

*Me ayuda a acercarme más al ordenador, usar internet... buscar direcciones empresas... Así, ahora busco en internet más que en cualquier sitio, vamos. (...) Busco empresas, localizo los teléfonos, los correos, mandar el currículum, visitar hasta la empresa.*

Lakbir Maraoui. Participante Red Conecta en ACCEM

En los 6 años que la entidad lleva desarrollando el proyecto ha tenido que adaptarse a los cambios surgidos en el campo de la alfabetización digital y con relación al perfil de la población atendida. Así, mientras en los primeros tiempos la mayoría de usuarios que se dirigían al servicio eran desconocedores de las herramientas informáticas, actualmente muchos de ellos ya han tenido un contacto previo con las TIC. A nivel operativo, esto ha supuesto a la entidad readaptar el contenido y las metodologías de la formación que se ofrece, pudiéndose trabajar aspectos más específicos y profundizar en los contenidos.

*En 2004 cuando empezamos con esto (...) un número importante carecía de todo contacto con las nuevas tecnologías. Nunca habían utilizado un ordenador. Nunca habían utilizado Internet ni en su aspecto lúdico, ni en su aspecto como herramienta de búsqueda de empleo. Pero en estos años el perfil ha cambiado un poquito. Ya es difícil encontrar a alguien que no haya tenido contacto con un ordenador. Ahora normalmente nos vienen todos al menos con algún conocimiento de TIC y eso en estos 6 años ha cambiado muchísimo.*

Héctor Mahía. Dinamizador Red Conecta, ACCEM (Gijón)

A nivel de lo más operativo, otro elemento de innovación lo encontramos en la metodología que se utiliza en la formación para la alfabetización digital, mediante una herramienta de gran utilidad: el *Ordenador Práctico*. Se trata de un material diseñado para que los usuarios se familiaricen con el uso del ordenador y las nuevas tecnologías. Esta herramienta permite diagnosticar en qué nivel de partida se encuentra el usuario cuando llega y, a partir de aquí, poder utilizar aquellas actividades que más se adecuen a sus necesidades de aprendizaje.

*Damos una prioridad a este centro como una herramienta, ¿no? Como un espacio de comunicación, de intercambio de experiencias y dejando a un segundo plano quizás, pues, el aspecto lúdico.*

Héctor Mahía. Dinamizador Red Conecta, ACCEM (Gijón)

Otro aspecto a destacar de la estrategia metodológica de ACCEM en el uso de Red Conecta es su voluntad de potenciar la autonomía del usuario en su proceso de inserción laboral. En este sentido, se ofrecen un conjunto de actividades dirigidas para aquellas personas que carecen de formación digital pero, pasado cierto tiempo, el usuario debe seguir trabajando estas actividades de manera autónoma. El uso de los espacios de libre acceso es un indicador para la entidad del grado en que estos conocimientos han sido incorporados por los usuarios y de la utilidad para su proceso de búsqueda de empleo.

Por otra parte, cabe mencionar el potencial de re-vinculación que tienen las TIC. Por un lado, pueden convertirse en una estrategia útil para vincular a la persona con su nuevo entorno social, contribuyendo a la estabilización social y laboral; por el otro, pueden poner a esa misma persona en contacto con su red familiar y social de origen, después de un periodo de ausencia de contacto. En este sentido, las TIC se convierten en herramientas transversales para el proceso de inclusión de las personas inmigradas y refugiadas.

*Las nuevas tecnologías son una herramienta transversal en un montón de actividades (...) las personas que están aquí están muy lejos de sus casas (...) las TIC facilitan en muchos casos esa comunicación, lo cual para ellos es un gran paso adelante para estabilizar sus vidas después del trauma que supone abandonar sus países.*

Juan Luís Fernández. Técnico Inserción Socio-Laboral, Red Conecta (Oviedo)

Finalmente, también es importante hacer referencia a algunos de los elementos de valor añadido y de innovación que aporta ACCEM al proyecto Red Conecta. En este sentido, el principal aspecto tiene que ver con el ‘saber hacer’ y la experiencia de la entidad en el campo del trabajo con personas inmigradas o refugiadas. El conocimiento de la realidad local y de las características y necesidades de este colectivo le permite sacar el máximo potencial del recurso Red Conecta, adaptando la formación ofrecida a las especificidades de la población usuaria.

*El reto que se plantea la red gira en torno a la gestión del conocimiento acumulado colectivamente durante estos años de experiencia. (...) Ir ajustando los recursos que ofrece la red a una realidad altamente cambiante. Así, debería poder aprovecharse más el conocimiento generado por las propias entidades en el desarrollo de su intervención con colectivos concretos.*

María González. Técnica de Fundación Esplai para Red Conecta

## ■ La intervención integral

El principio que guía la intervención de ACCEM es el acompañamiento continuado a las personas inmigradas o refugiadas desde el momento en que estas entran en el centro de acogida. En este proceso, uno de los aspectos fundamentales pasa por incorporar la complejidad de las situaciones con las que llegan las personas usuarias del servicio, personalizando las intervenciones en función de su realidad de partida.

*Cuando entra una persona en un centro de acogida (...) co-diseñamos con los usuarios cuál va a ser su recorrido con nosotros, con la entidad en los ámbitos que trabajamos.*

Juan Luis Fernández. Técnico de inserción socio-laboral, Red Conecta (Oviedo)

De esta manera, los recursos que ofrece Red Conecta a ACCEM se inscriben en el seno de una estrategia de trabajo con los usuarios que se concretan en 'Itinerarios integrales de inserción'. Estos itinerarios pretender abordar las necesidades de inserción desde distintas dimensiones, la social, la lingüista y la laboral. Dentro del área de lo laboral, se han diseñado un conjunto de actividades de formación prelaboral donde Red Conecta se utiliza como una herramienta de trabajo. En este sentido, si bien la Red es un proyecto que ha sido diseñado 'de arriba hacia abajo', cabe destacar que ha sido concebida como una caja de herramientas dónde cada entidad puede utilizar aquellos instrumentos que más necesite.

*Una de las virtudes de la red es su capacidad de gestionar la complejidad; su capacidad de adaptación al caso concreto y de gestionar procesos particulares que responden a las necesidades específicas de las distintas entidades que la integran.*

María González. Técnica de Fundación Esplai para Red Conecta

Esta necesidad de adaptación a las necesidades y perfiles de la población con la que se trabaja se plasma en el diseño de la metodología y de los contenidos de la formación que se ofrece. En el caso de la formación digital, las características del momento vital en el que se encuentran los usuarios de ACCEM implican desarrollar formaciones flexibles y concentradas en el tiempo.

*Aquí nos movemos con unos tiempos, por el perfil de usuario inmigrante, que no le podemos dedicar todo el tiempo que nos gustaría. La alfabetización digital dura 25 horas. No porque nosotros no podamos dedicarle más horas a estos usuarios, sino por las características personales de estos usuarios hacen que la inmediatez... Jugamos con unos tiempos que lo marcan principalmente los usuarios que hacen que las cosas se tengan que hacer con cierta rapidez.*

Hector Mahía. Dinamizador Red Conecta (Oviedo)

## ■ Participación y trabajo en red

La tarea de ACCEM en este proyecto se desarrolla en un proceso de trabajo en red a distintos niveles. Por un lado, con Red Conecta (Fundación Esplai) y el conjunto de entidades colaboradoras de la red; por otro, con las instituciones y entidades que trabajan con colectivos de inmigrantes y refugiados a nivel local.

*Nosotros trabajamos en red con varios centros, asociaciones, entidades que trabajan con colectivos inmigrantes, hacemos recogida de información, diagnosticamos necesidades, se forman unos talleres...*

Hector Mahía. Dinamizador Red Conecta (Oviedo)

Gracias a este trabajo de colaboración permanente con otros centros y entidades del territorio, ACCEM puede conocer de manera más concreta cuales son las necesidades de las personas inmigradas y los refugiados políticos y, a partir de aquí, diseñar aquel conjunto de acciones que sean más pertinentes para este colectivo.

En el caso del proyecto Conecta Joven, la red de entidades colaboradoras es muy extensa y heterogénea y el papel de Fundación Esplai es básico. En este sentido, la Fundación ofrece el marco metodológico y un conjunto de herramientas, así como una estructura que facilita la coordinación entre las distintas entidades (por ejemplo, se ofrece una plataforma on-line que permite el intercambio de información y conocimiento entre las entidades y anualmente se organiza un encuentro estatal con los distintos voluntarios del proyecto).

*Si al inicio el interés de las entidades era conseguir poner un aula informática en funcionamiento, actualmente tienden a demandar servicios o apoyo para impartir cursos o actividades puesto que ya disponen de un aula pero carecen de metodología, dinamización, formación específica, etc.*

María González. Técnica de Fundación Esplai para Red Conecta

En el ámbito del trabajo en red y de la participación, uno de los valores que se destacan del proyecto Red Conecta es su capacidad de generar sinergias en el seno de las propias entidades locales en relación a las personas que participan en ellas. Un ejemplo es la incorporación de voluntarios y voluntarias a los proyectos de la entidad, y en particular a los proyectos Red Conecta y Conecta Joven.

*[En relación a las tareas de los voluntarios] Apoyo lingüístico para dar apoyo en programas de educación compensatoria para niños. Los centros educativos nos derivan niños y niñas inmigrantes para poder usar las aulas de Red Conecta. (...) Apoyo escolar y temas lingüísticos.*

Hector Mahía. Dinamizador Red Conecta (Oviedo)

En el caso del proyecto Conecta Joven, mediante el programa se Aprendizaje servicio, jóvenes voluntarios del territorio colaboran dando sesiones de alfabetización digital a personas adultas.

El perfil de los voluntarios es diverso, desde usuarios que después se ofrecen como voluntarios, a estudiantes o amas de casa. En cualquier caso, uno de los requisitos que fija la entidad es la realización de una formación previa donde se explica qué es ACCEM y cuál es el perfil mayoritario de las personas con las que van a tratar.

La incorporación de personas voluntarias permite también trabajar la vertiente de la sensibilización en relación con la inmigración y el fomento de valores para una sociedad diversa e intercultural. El proyecto Conecta Joven en ACCEM trabaja para el desarrollo de un contexto intercultural auténtico.

*Entre ellos [voluntarios y usuarios] se ha dado una relación de colaboración y conocimiento. Las personas españolas que han venido a las formaciones están muy interesadas por conocer cuál es la realidad de estas personas y, del mismo modo, las personas inmigrantes que están en los grupos están muy interesados en aprovechar la oportunidad que les da Conecta Joven de comunicarse con gente española en un contexto normalizado.*

Juan Luís Fernández. Técnico de Inserción Socio- Laboral, Red Conecta (Oviedo)

La generación de sinergias se visibiliza también entre los propios usuarios del proyecto en ACCEM. Mediante las formaciones y los espacios de libre acceso que se ofrecen, se construye un conjunto de vínculos de solidaridad y de ayuda mutua entre los participantes que se encuentran en situaciones similares, y de estos con los voluntarios.

*En los espacios que tenemos de libre disposición donde un número considerable de personas vienen a utilizar el ordenador (...) es el espacio donde se intercambian información, donde van creando su red de contactos... donde se generan expectativas, donde se generan emociones, amistades, bueno, todo esto es lo que podría de alguna manera ofrecer Red Conecta, ¿no?*

Héctor Mahía. Dinamizador Red Conecta, ACCEM (Gijón)

## 4. COCEDER-CDR El Sequillo: el servicio de atención integral a personas mayores

El Centro de Desarrollo Rural “El Sequillo” es una entidad socio-cultural, reconocida de Utilidad Pública, situada en la comarca natural de Tierra de Campos, al norte de Valladolid. El CDR El Sequillo está integrado en COCEDER (Confederación de Centros de Desarrollo Rural) y su misión es favorecer el desarrollo integral y sostenible del mundo rural, así como mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

COCEDER reúne, a nivel estatal, a diecinueve Centros de Desarrollo Local ubicados en siete comunidades autónomas. Su actuación se centra en fortalecer el Tercer Sector, particularmente en torno a espacios y problemáticas rurales. El Sequillo es uno de esos Centros en la Comunidad de Castilla y León.

Para comprender esta experiencia, es importante introducir algunos datos sobre la zona en que se sitúa el CDR El Sequillo. La comarca natural de Tierra de Campos está situada al Norte de Valladolid, a unos 50 km. de la capital. Es un área formada por 30 pueblos que suman poco más de 12.300 habitantes. Se trata de una zona extensa (1.155 km<sup>2</sup>), con una densidad poblacional de 10.6 habitantes por km<sup>2</sup> (la media en España es de 91'4 según datos del INE, 2008). Por lo tanto, estamos ante un medio rural que sufre un intenso proceso de despoblación y envejecimiento<sup>2</sup>.

*“A mí me gusta la tranquilidad y el aire que respiras aquí que no hay contaminación ninguna. Como tranquilidad y eso, pues está muy bien; pero si hubiera más actividades y más cosas, pero es que no hay nada en el pueblo; o sea, que la gente joven tiene que migrar forzosamente”.*

Mari Canto. Usuaria del Servicio de Peluquería. Villardefrades.

La dispersión poblacional, la baja densidad de población, la falta de dinamismo económico y social y el envejecimiento tienen como subproducto la escasez de servicios sociales de proximidad. De ahí que la población de estas áreas rurales se encuentre excluida del ejercicio de derechos y oportunidades básicas ligadas a la educación, la sanidad, la vivienda o el empleo. Se trata de una población que sufre un tipo específico de exclusión y de vulnerabilidad social.

<sup>2</sup> MARTÍNEZ MARTÍNEZ, E.: “La optimización de los recursos comunitarios, a través de la experiencia del Centro para el Desarrollo Rural “El Sequillo””, Revista de Servicios Sociales y Política Social, nº 89, 2010.

*“Cuando la gente no puede, desde los recursos de los que se dispone, responder a sus necesidades, cuando no tiene cubiertas sus necesidades, se genera una situación de exclusión. Entonces, el principal problema que tenemos en el medio rural es la falta de servicios y de oportunidades”.*

Esmeralda Martínez. Gestora CDR El Sequillo. Tordehumos.

Partiendo de este análisis, el CDR El Sequillo comienza sus andanzas en 1988. La entidad comenzó con dos programas ocupacionales para fomentar el empleo entre los jóvenes. Se aprovecharon dos nuevos yacimientos de empleo rural: los “nuevos servicios sociales” y el “turismo rural”. Esta experiencia nació de la identificación de una situación de exclusión estructural, de la falta de oportunidades en el medio rural, y pretendía reorientar los escasos recursos disponibles para satisfacer las demandas de la población.

La misión de los CDR integrados en COCEDER consiste en trabajar con la población rural para mejorar la calidad de vida y el desarrollo personal en este medio; actuar como centros de iniciativas y de coordinación con las administraciones y otras entidades para la dinamización social, económica y cultural del medio rural; impulsar la participación de todos los actores comunitarios; y, por último, promover recursos y equipamientos que posibiliten la atención y articulación de servicios de proximidad, sobre todo para los más desfavorecidos.

El Sequillo desarrolla un tipo de acción basada en el desarrollo integral comunitario. Esto implica, en primer lugar, que la dinamización del medio rural no puede concentrarse en un colectivo poblacional específico, sino en todos aquellos que sufren algún tipo de exclusión: personas mayores, niños/as, mujeres, personas con discapacidad, personas inmigrantes, etc. En segundo lugar, el carácter comunitario supone que la acción está orientada a aprovechar los recursos disponibles en el propio territorio: medios humanos, institucionales, económicos y culturales.

Si bien El Sequillo dio sus primeros pasos en el terreno ocupacional, ha desarrollado una gran variedad de programas en estos años: atención a personas mayores (voluntariado social, vivienda tutelada, servicio de atención terapéutica, ayuda a domicilio, compañía); programas educativos para niños (escolarización de 0 a 3 años, acompañamiento escolar); ocio y tiempo libre para niños/as con discapacidad; educación y formación ocupacional para adultos; y programas de turismo rural y recuperación del patrimonio local. Por tanto, la acción del CDR es global: se concentra en todos aquellos sectores que sufren con mayor virulencia la exclusión en el medio rural, y en todas aquellas áreas que actúan como catalizadores del dinamismo económico, social y cultural.

A continuación, estudiaremos el programa de atención a personas mayores. En este ámbito, El Sequillo ha sido precursor de una forma de intervenir, de un modus operandi innovador y, de hecho, el Programa de Ayuda a Domicilio que esta entidad puso en marcha en los noventa, fue adoptado e implantado por la Diputación de Valladolid con posterioridad. Del mismo modo, la entidad fue declarada de Utilidad Pública y buenas prácticas por el Ministerio de Sanidad y Política Social.

La atención a personas mayores es uno de los pilares del CDR El Sequillo. Como ya apuntamos, la comarca de Tierra de Campos sufre un intenso proceso de envejecimiento; de entre las personas mayores más de un 25% viven solas<sup>3</sup>. La escasez de servicios públicos y privados, la debilidad de los transportes y comunicaciones, de las infraestructuras, y el debilitamiento de la red de apoyos informales (los jóvenes de la familia están fuera) produce la desprotección y el desamparo de estas personas mayores. Sus necesidades de apoyo no están cubiertas y se extienden las situaciones de soledad y aislamiento.

Ante esta realidad, El Sequillo desarrolla varias actuaciones con mayores que forman parte del programa Vivir en Casa con Calidad. Destacamos el Programa de Voluntariado Social y el Servicio de Compañía, en el cual personas mayores hacen compañía a otras personas mayores. El programa parte de la demanda por parte de una persona mayor y la entidad le pone en contacto con dos voluntarios/as de su pueblo que le hacen compañía. Este servicio libera al demandante de una situación de soledad determinada, y contribuye al envejecimiento activo de los/as voluntarios/as.

<sup>3</sup> *Ibid*

*“En un entorno rural siempre ha habido muchas relaciones entre unos y otros, lo que pasa es que últimamente la situación ha ido cambiando (despoblación, emigración de la gente joven, etc.). Entonces, hay que seguir manteniendo esas relaciones, estos contactos, estas vinculaciones personales, de compromiso con el entorno, con la localidad y con las personas. Que se sigan manteniendo esas redes sociales”.*

Ángeles Tapia. Coordinadora del Programa de Voluntariado Social con Personas Mayores.  
CDR El Sequillo. Tordehumos

Por lo tanto, se trata de buscar espacios de encuentro para que las personas mayores sigan insertas en las redes sociales de su entorno. En este caso, la entidad media entre la persona que demanda compañía y la persona que la ofrece. Es decir, apoya la articulación de relaciones personales que, al final, acaban convirtiéndose en amistades y apoyos naturales mutuos entre personas mayores.

El segundo programa que destacamos es el Servicio de Ayuda a Domicilio “Vivir en casa con calidad”. Este servicio proporciona un conjunto de prestaciones de carácter doméstico y personal a personas mayores que sufren algún tipo de incapacidad o enfermedad que les dificulte una vida cotidiana autónoma. El programa cubre necesidades básicas (servicio de limpieza, comida, lavandería, podología, peluquería o transporte). Estos servicios de proximidad son organizados por el CDR El Sequillo allí dónde la iniciativa pública o privada no llega, y cuenta con el apoyo de profesionales de la zona y con el respaldo de la Administración. Así, por ejemplo, en el Servicio de Peluquería, el Ayuntamiento suele ceder una sala para la realización de la actividad.

En tercer lugar, está el Servicio de Respiro Familiar con mayores dependientes. Desde una óptica integral, el Servicio consta de un Centro de Día en el que se prestan cuidados personalizados a mayores dependientes y también a sus cuidadores. El Centro está integrado por profesionales de tipo sanitario, social y educativo, así como por voluntarias que asisten a los mayores en aseo personal, salud, ejercicio físico, desarrollo cognitivo, actividades recreativas y actividades de la vida cotidiana. Además, estos mayores vienen de distintos puntos de la comarca a través de un servicio de transporte complementario. El Servicio de Respiro Familiar cuenta con sesiones de formación, terapia y grupos de ayuda mutua para los cuidadores y familiares de las personas dependientes.

*“El servicio comenzó hace ya algunos años viendo un poco la necesidad que había en la zona de personas que son mayores dependientes, y que no tenían un servicio que les pudiera dar tanto a ellos terapia, como a las familias y cuidadoras un respiro, dada la sobrecarga de los cuidados. Estas personas, si no acudieran al Centro, estarían todo el día en sus casas y sus relaciones sociales serían prácticamente nulas, cosa que en el centro intentamos cambiar”*

Maria Jesús Cordero. Enfermera del Servicio de Respiro Familiar. CDR El Sequillo.

Medina de Rioseco

*“Es una terapia, es que estoy ahí, la verdad, y es como si se me quitaran todos los dolores, ¡todos los dolores!”*

Paquita Martín. Voluntaria del Servicio de Respiro Familiar. Medina de Rioseco

El Servicio de Respiro Familiar implica a voluntarios/as mayores. En el Centro de Respiro Familiar participan dos voluntarias que contribuyen con su ayuda al cuidado de los mayores dependientes. Pero, además, realizan una actividad de envejecimiento activo que pone en valor su participación en la sociedad.

Aparte de estos programas concretos, el CDR El Sequillo actúa como punto de apoyo comunitario para detectar y recoger otras demandas sociales: es un espacio de confluencia de distintas entidades, personas y recursos para fomentar el acompañamiento, la autonomía y la calidad de vida de las personas mayores que viven en el medio.

A continuación, presentamos datos de participación en los programas de atención a mayores del CDR El Sequillo, para el año 2009. Estos programas se realizan de forma descentralizada en los 30 pueblos que componen Tierra de Campos.

**Tabla 6: La atención a personas mayores en el CDR El Sequillo, datos de 2009**

PROGRAMA	SUBPROGRAMAS		NÚMERO DE PARTICIPANTES
"Vivir en casa con calidad"	Peluquería		227 usuarios/as
	Podología		
	Servicio de Comida		
	Transporte a la Carta		
Vivienda Tutelada de Tordehumos			3 usuarios/as
Servicio de Respiro Familiar y prevención de la Dependencia			82 usuarios/as
XIII Encuentro Intergeneracional			84 usuarios/as niños/as y personas mayores
Programa de Voluntariado social con Mayores	Actividades de Sensibilización-Formación	193	223 participantes
	Voluntariado	30	
Servicio de Compañía			84 beneficiarios/as

*Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por la entidad*

## ■ Un proyecto innovador

La experiencia de El Sequillo es innovadora porque aborda la exclusión desde una óptica global; es decir, el CDR El Sequillo no tiene una única población-objeto ni una única problemática prefijada, sino que deduce su actuación del análisis de la multiplicidad de formas en que se manifiesta la exclusión en el medio rural. El CDR El Sequillo es una entidad versátil que actúa en función de un diagnóstico permanente de las necesidades y problemáticas del medio.

*“Según hemos ido desarrollando este proyecto de desarrollo rural integral, han ido surgiendo distintos programas para responder a distintas necesidades, hemos intentado crear servicios de proximidad para dar respuesta a las necesidades de los distintos colectivos. Los proyectos se ponen en marcha según vamos descubriendo las necesidades, que pueden ser verificables a nivel objetivo, pero que hay que contrastarlas también con la percepción subjetiva que tiene la población y los distintos agentes sociales que están trabajando en el medio”.*

Esmeralda Martínez. Gestora CDR El Sequillo. Tordehumos

La metodología que pone en funcionamiento El Sequillo parte de un estudio de las necesidades específicas. Los programas en sí mismos se diseñan teniendo en consideración las demandas particulares que realizan las personas mayores y sus familias. Así, por ejemplo, el Servicio de Respiro Familiar incluyó una unidad de transporte que facilita la movilidad diaria de las personas que viven en pueblos distantes. Del mismo modo, el Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio “a la carta” que se adapta a las demandas concretas de cada persona y ofrece un abanico de servicios que los usuarios/as componen. Podemos decir, por tanto, que una de las virtudes de la entidad ha sido conjugar la intervención integral sobre una pluralidad de problemas que afectan al medio rural, con la atención personalizada.

Esta versatilidad se deriva, en parte, de la constatación de que los servicios sociales tradicionales presentan dificultades manifiestas para adaptarse al medio. El poblamiento disperso en núcleos pequeños imposibilita la articulación de grandes servicios que atiendan a necesidades variopintas de forma especializada. En este caso, la escasez poblacional y de recursos requiere de instalaciones e intervenciones pequeñas pero muy personalizadas. De ahí que El Sequillo adquiera formas de organización flexibles y móviles, de pequeña escala, centradas en la persona y optimizadoras de unos recursos comunitarios muy escasos.

*“Yo me encargo de preparar todos los días la comida para los usuarios y se la metemos en términos individuales. Luego, a través de voluntarias del programa, se les lleva a las distintas localidades. Hay gente que no tiene hábito de cocinar, principalmente los hombres, y luego hay gente mayor que quiere vivir en sus casas. Entonces, esta es una forma de tener todos los días una alimentación variada y, sobretodo, cuidando las necesidades que tiene cada uno.”*

Amalia Cartón. Responsable de Cocina CDR El Sequillo. Todehumos

Aparte de esto, los servicios de proximidad se apoyan en una serie de contenidos y valores transversales. En primer lugar, el valor de que es posible vivir en el medio rural con calidad: así, la entidad reivindica el derecho de las personas mayores a permanecer en sus casas y entornos sociales y, por tanto, trata de apoyarles para que realicen una vida lo más autónoma posible en su comunidad de referencia.

*“Para mí es una necesidad básica que me traigan la comida, es fundamental y vital; si no, tendría que estar en una residencia, y una residencia es cara, es muy distinta y muy distante de estar en tu casa. En tu casa te encuentras a gusto.”*

Juliana Panizo. Usuaria del Servicio de Comida a Domicilio. Barcial de la Loma

El cuidado y la potenciación de las relaciones sociales es otro de los valores trasversales. La interacción entre usuarios/as, voluntarios/as y profesionales genera una malla de relaciones de apoyo e información entre pueblos y personas. Esta malla sirve como tejido de resistencia, de articulación de respuestas a necesidades.

*“Otro de los objetivos importantes es que estos mayores puedan permanecer en su medio y que no tengan que desvincularse de sus vecinos y de su ambiente en el que han estado toda una vida.”*

Esmeralda Martínez. Gestora CDR El Sequillo. Tordehumos

El programa parte de las personas como motor de desarrollo en el medio rural. La atención a las personas mejora la calidad de vida tanto por la satisfacción de necesidades (servicios), como por la creación de ocupación. Así, la articulación de servicios sociales beneficia de modo particular a las mujeres del entorno, pues constituye una alternativa al trabajo en ganadería y agricultura, sectores tradicionalmente muy masculinizados.

*“Me gusta por una razón muy sencilla: me he podido quedar en mi pueblo. Yo soy nacida aquí, estoy casada, tengo dos hijos, me ha sido fácil conciliar la vida laboral y familiar.”*

Amalia Cartón. Responsable del Servicio de Cocina CDR El Sequillo. Tordehumos

Además de estos valores transversales, la entidad tiene por objeto la preservación del medio rural como apuesta estratégica para la preservación del medio ambiente y el patrimonio. La mejora de la calidad de vida de las personas mayores en su comunidad de referencia conlleva la preservación de tradiciones y saberes popular de la zona. Los talleres intergeneracionales desarrollan este objetivo, pues en ellos las personas mayores enseñan a los más jóvenes artes y oficios tradicionales que reflejan un modo peculiar de integración en el medio agrario.

*“Siempre en nuestra acción pensamos en la sostenibilidad ambiental y se trabaja en acciones integradas con el medio ambiente, su protección y la sensibilización: todo ello conlleva la protección del territorio rural, sus bienes, patrimonio y servicios. Con todos los saberes acumulados y experiencias de los habitantes del medio rural que tratamos de poner en valor.”*

Juan Manuel Polentinos. Gestor de COCEDER. Valladolid

## ■ La intervención integral

Como ya apuntamos, el CDR El Sequillo combina una estrategia comunitaria global (la atención a la multiplicidad de factores y situaciones de exclusión en el medio) y una estrategia de atención personalizada (adaptación a las necesidades personales). Esta simbiosis es posible por el carácter polifacético y flexible de la entidad, pero también por la potenciación de la participación ciudadana en la continua definición de los proyectos.

Los servicios de proximidad con personas mayores constituyen apoyos para una vida con calidad en su medio; es decir, el objetivo prioritario de estos servicios es servir como puntos de apoyo comunitarios para que las personas mayores puedan gozar de una vida cotidiana autónoma en su comunidad.

*“El que estas personas que están aquí, y que, enraizadas en esta localidad, donde han vivido, donde han sido felices con lo bueno y con lo malo. Lo importante es que esto siga teniendo sentido y que se sigan encontrando a gusto, que siga siendo un entorno lo más agradable posible para todos”.*

Ángeles Tapia. Responsable del Programa de Voluntariado Social entre Mayores  
CDR El Sequillo. Tordehumos

A través del Servicio de Voluntariado, la entidad apoya a las personas mayores para que se mantengan activas haciendo voluntariado social. Este es otro aspecto innovador del programa: que a los mayores se les considera agentes activos en la mejora del medio y no meros receptores de servicios. Los voluntarios/as:

*“Son todos personas mayores, prácticamente todas son mujeres y están bastante activas; debido a estos programas, pues ellas siguen participando en la vida de la localidad y se siguen sintiendo útiles”.*

Ángeles Tapia. Responsable del Programa de Voluntariado Social con Mayores  
CDR El Sequillo. Tordehumos

La acción integral de El Sequillo se manifiesta en la transversalidad y complementariedad de los valores y contenidos del programa de atención a mayores: preservación de los lazos sociales en el entorno, sostenibilidad, preservación del medio ambiente y del patrimonio; pero también se manifiesta en el acompañamiento completo a la persona mayor y a su familia: desde la cobertura de necesidades inmediatas como la alimentación, la apertura de espacios de compañía y redes sociales, hasta servicios más especializados para mayores dependientes y cuidadores, como es el Centro de Día.

## ■ Participación y trabajo en red

La participación comunitaria es otra de las claves del proyecto. La entidad apareció como iniciativa de un grupo de jóvenes que se planteaban cómo dinamizar su medio a través de los nuevos servicios sociales y del turismo rural. A partir de aquí, el desarrollo de los distintos proyectos parte del examen de las necesidades del medio y de la optimización de los recursos comunitarios: recursos humanos, recursos económicos, infraestructuras y actores involucrados.

La entidad coordina los recursos y a las entidades presentes en el territorio para ofrecer los servicios. Así, en el programa Vivir en Casa con Calidad se coordinan voluntarios/as, profesionales de la comunidad (peluqueras, podólogos, cocineras, lavandería, taxistas), los Ayuntamientos de la zona (que suelen prestar infraestructuras) y la financiación de las distintas Administraciones (desde la Diputación hasta los fondos europeos).

*“Lo que hacemos siempre es vincular a los ayuntamientos y a las entidades y asociaciones de la zona en los proyectos que ponemos en marcha. Ideamos una forma de cooperación con los ayuntamientos, ellos nos cedían unos espacios (podía ser una escuela que estaba en desuso, porque la población infantil es muy escasa en este medio y ya hay muchas escuelas que se han abandonado). Entonces, volvemos a dar utilidad a esos espacios públicos”.*

Esmeralda Martínez. Gestora CDR El Sequillo. Tordehumos

La clave es, por tanto, la optimización de los recursos escasos que existen en la comunidad y su adaptación a las demandas individualizadas. El trabajo que se realiza cubre áreas a las que no llegan ni la iniciativa privada ni la pública. Cuando un servicio está cubierto, la entidad se retira y reorienta su actividad hacia otro foco de desigualdad y exclusión. De hecho, podemos decir que el CDR impulsa a la Administración a cubrir servicios y a generar respuestas; el CDR es, en cierto modo, un modelo, un detector de problemas y soluciones ante la Administración.

Paralelamente, el centro realiza un intenso trabajo de coordinación con otras entidades de la zona. Esto le permite conocer de primera mano las problemáticas que sufren distintos sectores sociales, le permite extender sus propias iniciativas y obtener información de primera mano. En el caso de la atención a personas mayores, se apoya en las asociaciones de personas mayores.

*"Con el grupo de personas mayores empezamos con la Ayuda a Domicilio, y después hemos ido incorporando otra serie de programas en función de las necesidades que nosotros hemos ido viendo. Y cuando las hemos contrastado con los propios grupos de personas mayores. Estos grupos nos sirvieron para ver qué programas demandaban estas personas, qué necesidades sentían como prioritarias".*

Esmeralda Martínez. Gestora CDR El Sequillo. Tordehumos

La apuesta por el asociacionismo tiene como resultado la promoción de una ciudadanía activa y demandante entre este sector de la población. La participación, además, favorece el envejecimiento activo y la formación de lazos entre vecinos/as. Esta es una constante en la actividad de la entidad: la apertura de espacios participativos que posibiliten el encuentro entre personas mayores, para combatir así uno de los peores fantasmas de la vida rural actual: la soledad.

*"Todas estamos juntas desde que íbamos a las escuelas, todas mis amigas, vamos a misa, te juntas con unas, vas a la tienda hablas con otro rato con otras. Cuando cierro la puerta y me encuentro yo sola, para mí, de verdad, es muy fuerte".*

Asunción López. Usuaria del Servicio de Peluquería. Villardefrades

*"Vengo al servicio de peluquería porque es lo único que tenemos, las que no podemos conducir ni tener coche, claro, nos viene estupendamente cada ocho días venir aquí con todas las amigas y compañeras".*

Mari Canto. Usuaria del Servicio de Peluquería. Villardefrades

## 5. FEAPS-A Toda Vela: El Servicio de Ocio Inclusivo

El Servicio de Ocio Inclusivo que promueve FEAPS tiene por objeto la inclusión comunitaria de las personas con discapacidad a través del ocio y el tiempo libre. A Toda Vela (Almería) es una entidad pionera en la creación de un servicio de este tipo.

Desde junio de 2000, A Toda Vela forma parte de FEAPS (Confederación española de Apoyo a las Personas con Discapacidad). FEAPS está formada por 891 entidades y cubre, prácticamente, todo el abanico de actividades de promoción del bienestar entre las personas con discapacidad. El Servicio de Ocio Inclusivo es una de sus ramas junto con la ocupacional, laboral, sanitaria, vivienda, etc.

A Toda Vela nace como una iniciativa autónoma y pequeña de un grupo de profesionales y madres de niños/as con discapacidad intelectual. Desde 1997, la entidad se ha especializado en la promoción del ocio de niño/as y jóvenes, de entre 10 y 30 años, con discapacidad intelectual. En el año 2009, la entidad gestionaba 447 plazas de ocio inclusivo en Almería, en las cuales participaron 116 personas. En la entidad trabajan unos 25 profesionales anuales y participan entorno a 60-100 voluntarios/as por año.

La misión de A Toda Vela es mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y de sus familias a través de la organización de actividades de ocio. La entidad actúa como puente entre estas personas, sus familias y la comunidad. Los principios que guían su actuación son el ofrecer una atención personalizada, apoyar a las familias, crear puntos de apoyo comunitarios que faciliten la vida independiente y ser cauce de participación de todos los actores involucrados.

El Servicio de Ocio Inclusivo surge del diagnóstico de que las personas con discapacidad intelectual no ejercían su derecho a una ciudadanía plena. Estas personas están insertas en dinámicas extremadamente protectoras y suelen ser socializadas en los estrechos límites de la familia y las instituciones especializadas. Estas dinámicas limitan sus posibilidades de desarrollo y participación en la comunidad.

Como plantea Isabel Guirao, “se da una alarmante falta de independencia en sus vidas debido a que las familias y el sistema son extremadamente protectores con ellos; no les han educado para poder aportar además de recibir, para poder ser ciudadanos activos, para participar y reivindicar sus derechos como por ejemplo la supresión de barreras, la inclusión o el derecho al ocio”<sup>4</sup>. De este modo, la entidad nace de un diagnóstico claro: que estas personas han de ser educadas para ejercer una ciudadanía activa y una actitud de autodeterminación sobre sus propias vidas.

*“El ocio y tiempo libre: decimos que es una parcela muy importante para la personas con discapacidad porque nosotros tenemos tan asumido el que cuando terminamos de trabajar desconectamos, llamamos a nuestros amigos, nos vamos de tapas, vamos al cine, tienes gente que se interesa por ti, lo tenemos tan asumido que no le damos la importancia que realmente tiene. Ahí es donde verdaderamente aprendemos habilidades sociales de las que, quizás, las personas con discapacidad intelectual carecen. Pero no porque no tengan capacidad intelectual, sino porque no han tenido las mismas vivencias que nosotros llevamos viviendo toda la vida”.*

Ana Mª Revueltas. Responsable del Servicio de Apoyo al Voluntariado. A Toda Vela

El Servicio de Ocio Inclusivo es un programa integral que ofrece atención a las familias, a los jóvenes y niños/as participantes y al voluntariado. El programa apoya a las personas con discapacidad a formular sus intereses y a plasmarlos en actividades de ocio que se realizan en comunidad. Es decir, la entidad actúa de puente para que estas personas se valgan de los recursos que la propia comunidad ofrece.

*“Están en comunidad, son un ciudadano más. Nosotros, en vez de tener instalaciones propias y privadas donde sólo están ellos, tratamos de desarrollar las habilidades sociales, las relaciones interpersonales... Es mucho más rico estar en comunidad; y, luego, la comunidad también está con ellos, también somos modelo de que las personas con discapacidad tienen derecho a estar en cualquier sitio.”*

Rosa Mª García. Responsable del Servicio de Atención de Día. A Toda Vela

<sup>4</sup> Isabel Guirao: *Emprendedora social Ashoka*, España, 2006.

En este sentido, la entidad orienta, apoya y acompaña a la persona y a su familia, pero no presta servicios directos especializados. Toda la actividad se realiza en y con la comunidad. El Servicio de Ocio Inclusivo se concreta en cinco programas: un programa de turismo, que organiza salidas turísticas en grupo; un programa de mediación, que realiza planes de ocio individuales; un programa cultural (música, danza, salidas culturales, pintura, etc.); el programa deportivo (fútbol, natación, senderismo, etc.); y el programa de recreación. Este último apoya la creación de “Clubs de Recreación” o grupos de afinidad y amistad entre jóvenes y niños/as y voluntarios/as, con el fin de realizar las actividades que deseen.

*“Con el grupo de amigos salimos por ahí, vamos a tomar un café, vamos a tapear, o vamos a algún sitio. Hay dos grupos, yo y otra amiga, que salimos con los coches, a algún pueblo y vamos siempre 4 o 5 amigos por ahí.”*

Simón Flores. Conserje de A Toda Vela y participante

Los “Clubs” posibilitan que cada participante decida cómo, dónde y con quién quiere pasar su tiempo libre; ayudan, pues, a conformar “grupos de iguales” entre jóvenes y niños/as discapacitados y voluntarios/as. Y, en consecuencia, generan lazos sociales de amistad que superan el paradigma relacional tradicional al que están sometidas estas personas: la interacción exclusiva con profesionales y familiares. Los principios de participación en la comunidad y de autodeterminación constituyen el corazón del “Club”.

Además de estas actividades, el Servicio de Ocio se basa en otro tipo de apoyos paralelos. Concretamente, el Servicio de Apoyo a Familias y el de Voluntariado. El primero, apoya a las familias en el proceso de adquisición de autonomía de sus hijos/as. Y para ello, la entidad organiza a los padres y madres, se realizan charlas informativas, grupos de ayuda mutua para compartir experiencias, convivencias familiares, servicios de canguro y actividades de ocio que mejoren su calidad de vida.

*"Los equipos de ayuda mutua son reuniones de padres y de madres que se juntan para hablar de un tema concreto, para compartir su experiencia en ese tema; por ejemplo, estamos hablando de la afectividad de las personas con discapacidad intelectual, pues ellas cuentan cómo lo viven en sus familias en primera persona, y ayudan a otras familias que pueda estar pasando por una situación similar".*

Mª José Martínez. Responsable del Servicio de Apoyo a Familias. A Toda Vela

En cuanto al Servicio de Voluntariado, en la entidad participan, anualmente, entre 60 y 100 voluntarios/as. Éstos son personas de la misma edad que los usuarios/as y, por tanto, actúan como modelos de referencia y de integración. Los/as voluntarios/as son el lazo y el puente que facilita la relación de estas personas con su comunidad, en la medida en que les transmiten una serie de saberes implícitos para divertirse y vivir en comunidad de los que los jóvenes con discapacidad han estado excluidos: cómo organizar una salida al cine, qué locales están de moda para salir por la ciudad, dinamización en una clase de música, etc.

*"Básicamente consiste en acompañarles; nosotros normalmente salimos los sábados, mi grupo, prácticamente siempre, quiere ocio de tapas, ir de marcha, ir al cine; nuestra misión es acompañarles y facilitarles que vayan conociendo sitios, que cojan autonomía a la hora de pedirse algo (...) que aprendan a divertirse donde se divierte todo el mundo, y que poco a poco dejen de necesitarnos."*

Beatriz López. Voluntaria

En la tabla, se pueden ver las actividades y participantes en el Servicio de Ocio Inclusivo de A Toda Vela, para el año 2009.

**Tabla 7: Participantes en el Servicio de ocio inclusivo**

PROGRAMAS 2009	Nº DE PARTICIPANTES POR ACTIVIDAD	Nº TOTAL DE PARTICIPANTES
Cultural	Pintura	15
	Radio	10
	Música	25
	Imagen	15
	Informática	8
Deportes	Futbol	12
	Natación	48
	Atletismo	15
	Senderismo	20
Recreación		80
Turismo	Salidas de fin de semana	72
	Vacaciones de verano	72
	447 plazas	447 plazas

*Fuente: elaboración propia a partir de la Memoria 2009*

## ■ Un proyecto innovador

*“Entonces, yo creo que la innovación de nuestro servicio ha sido partir de las necesidades y de las opiniones de las personas, el acompañarlos de apoyos comunitarios que les sirvieran de modelos y les tendieran puentes a la comunidad, y luego, hacerlo desde el compromiso personal; aquí todos los que estamos tenemos un fuerte compromiso personal, basado en una ética muy fuerte, o sea, que no nos vale cualquier cosa.”*

Isabel Guirao. Directora Técnica de A Toda Vela

Cualquiera que salga por Almería un sábado por la noche puede encontrarse en los bares de tapas o en los pubs con uno de los “Clubs de Recreación” o de amigos de A Toda Vela. El Servicio de Ocio es atrevido e innovador porque ofrece apoyos personalizados, orientados a las cualidades y aspiraciones de cada persona, y basados en la normalización y la convivencia en sociedad. El enfoque de esta entidad reclama, a través de su práctica, que las personas con discapacidad intelectual pueden y deben participar en la vida pública en igualdad de condiciones con el resto de la ciudadanía.

El Servicio de Ocio es flexible y personalizado. El proceso se activa a partir de un estudio personalizado de las necesidades y deseos de la persona. En primer lugar, se trabaja con el/la niño/a o joven y con su entorno familiar y comunitario. Las demandas de los niños/as y jóvenes son muy variadas (también lo son sus perfiles con casos más o menos graves de discapacidad intelectual, lo cual requiere unos apoyos muy distintos). Tras esto, el equipo de la entidad articula recursos comunitarios diferentes para responder a la demanda particular de cada participante.

La metodología es, por tanto, participativa (el usuario, con apoyos, ha de definir activamente su propio plan de ocio) y está orientada a la persona, en tanto que no se parte de perfiles prefijados.

*“Te tienes que amoldar continuamente: en cada momento, tú llevas una cosa pensada, una actividad, una manera de hacer las cosas, y cuando llegas al caso tienes que cambiar, porque te tienes que adaptar al momento en el que está esa persona: si viene contento estupendo, si viene triste, pues, tienes que ver la cosa de otra manera. Tienes que ser muy flexible”.*

Mª José Martínez. Responsable del Servicio de Apoyo a las Familias. A Toda Vela

Los contenidos del programa son igualmente innovadores. Si bien tradicionalmente la educación, sanidad y trabajo han sido conceptualizados como derechos universales irrenunciables, el ocio y el tiempo libre han sido concebidos como actividades subsidiarias. El Servicio de Ocio Inclusivo se asienta sobre la premisa de que el ocio es un derecho universal que tienen todas las personas, con independencia de su edad y de la necesidad de apoyos que precisen. El ocio proporciona lazos afectivos, autoestima y estabilidad emocional, identidades grupales y comunitarias, es el tiempo-espacio vital en el que desarrollamos nuestros propios talentos e intereses. En la entidad entienden que el ocio activa el desarrollo pleno de la persona. Y, por tanto, es definido como uno de los pilares de una ciudadanía completa.

Igualmente, el Servicio de Ocio es innovador porque entra de lleno en el terreno de la sociabilidad y del cuidado emocional. Es inteligente emocionalmente. Así, parte de que el desarrollo de los intereses y aspiraciones personales con el grupo de iguales favorece el bienestar emocional y la autoestima.

Otra innovación del Servicio de Ocio es que, como ya hemos apuntado, se realiza íntegramente en la comunidad. La entidad no presta servicios directamente, sino que articula, conecta y aprovecha los servicios que ya existen en la comunidad. Este factor convierte el ocio en una actividad inclusiva en la práctica. Y de este modo, los servicios e infraestructuras comunitarios se transforman en espacios inclusivos: los/as usuarios/as habituales y los/as profesionales que trabajan en los centros comunitarios se convierten en “apoyos naturales” de estas personas, aprenden en la práctica a convivir y a prestarse ayudas mutuas.

A partir de este proceso de participación en la comunidad y de apertura de espacios inclusivos, la entidad hace un seguimiento continuo y acompaña a los participantes en sus actividades. En la medida de las necesidades específicas de cada participante, éste es acompañado por voluntarios/as y profesionales. Todos los elementos (actividades comunitarias, apoyos y acompañamientos) se confeccionan a la medida de la persona. El objetivo es promover el mayor grado de autonomía en la definición y realización de los deseos de cada cual.

## ■ La intervención integral

Como ya apuntábamos, el Servicio de Ocio parte de un estudio de las necesidades y aspiraciones de la persona. En este sentido, la tarea de la entidad va más allá de la organización de un plan de ocio individualizado, y en la construcción de la demanda se sitúa al participante en el centro de su comunidad. Así, se evalúa qué servicios se prestan que puedan satisfacer sus aspiraciones, cuál es su situación familiar y cuáles son los deseos del participante más allá del plan de ocio. Pueden surgir otras demandas relacionadas con la vivienda, la ocupación, el trabajo, la sanidad, etc.

En esto consiste precisamente el carácter integral del servicio de apoyo: se trabaja con la persona en cuestión desde la multiplicidad de facetas que conducen a su integración y autonomía. También se trabaja con la familia: el Servicio de Atención a Familias ofrece atención psicológica y orientación a las/os madres/padres, además de ser un espacio de participación, formación y de ayuda mutua.

Dentro de esa perspectiva integral, la entidad pone en contacto al joven y niño/a con otras entidades y programas que trabajan, que ofrecen servicios a personas discapacitadas o que prestan servicios a la comunidad, con el objeto de que la persona pueda satisfacer sus demandas de vivienda, trabajo, asistencia social, legal, sanitaria, etc. Se trata de abordar (desde la coordinación con otras entidades públicas y privadas) la situación de exclusión social desde sus distintas causas y multiplicidad de factores.

*“Por medio del Servicio de Ocio es verdad que a veces se detectan otras necesidades a las que no se responde tanto con el servicio; las personas que participan en la comunidad por medio del servicio ven que quieren desarrollarse en otras facetas de su vida, por ejemplo, laboralmente; pues, tienes que apoyarle en ese tema, o formativamente, o en vivienda. Ellos ven que sus compañeros se están independizando, pues ellos también quieren independizarse, y nosotros intermediamos con la comunidad para que las personas puedan realizarse y no tengan tantas trabas.”*

Ana San Isidro. Trabajadora Social. A Toda Vela

Las necesidades y demandas, además, tienen un carácter cambiante. Conforme el participante va participando y elaborando su plan de ocio, va descubriendo nuevos deseos. En este proceso hacia una mayor autodeterminación, la entidad trabaja de un modo flexible: aporta y retira los apoyos cuando se considera oportuno, de acuerdo con el seguimiento continuado del participante. La demanda está, pues, en continua construcción; incluso, puede desaparecer cuando el participante adquiere suficiente autonomía.

El paso por el Servicio de Ocio ayuda a los participantes a tejerse una red social de amistades y profesionales que son apoyos naturales para su vida cotidiana. El ocio tiene como subproducto la inserción del participante en un conjunto denso de lazos sociales que se genera en torno a la entidad: amigos/as, parejas, grupos de afinidad, voluntarios/as, personas con las que compartir aficiones e intercambiar experiencias.

*“Tienes amigos, tienes muchas amistades con gente”.*

Simón Flores. Conserje y participante

*“Que aquí puedes hacer buenos amigos”.*

Alejandro Gálvez. Participante

## ■ Participación y trabajo en red

En el proceso de elaboración del plan de ocio, el Servicio está inserto en una red de entidades públicas y privadas. De hecho, uno de sus objetivos es la creación de una red de servicios accesibles y amables con las personas con discapacidad intelectual, entendiendo este objetivo como inversión de futuro; como red de apoyos naturales en la comunidad:

*“Buscamos dentro de una entidad el trato con las personas, eso nos abre una puerta para trabajar en diferentes ámbitos que nos va a ayudar muchísimo. La formación y la sensibilización son aspectos fundamentales; es decir, nosotros no sólo vamos y alquilamos una calle de natación sino que vamos y dedicamos mucho tiempo a hablar y a intercambiar impresiones, ver las instalaciones, ver qué pueden necesitar las personas con discapacidad para desenvolverse de forma autónoma en esa instalación y qué apoyos le podemos ofrecer.”*

Carlos Perals. Responsable del Servicio de Ocio. A Toda Vela

Aparte de la financiación de las administraciones locales y autonómicas (un 40% del total del presupuesto), la entidad conecta con los servicios que presta la Administración y los transforma en entornos accesibles y amables a las personas con discapacidad. La transformación de estos servicios comunitarios no inclusivos en servicios inclusivos se realiza a través de convenios, pero, sobre todo, a través de la formación de los profesionales en su nueva experiencia.

*“Ofrecemos a la comunidad la posibilidad de que nos acompañen en esta tarea, no queremos hacer esto solos, sino que queremos hacerlo acompañados de mucha gente; entonces trabajamos en red con un montón de gente: establecemos alianzas con muchísimos organismos, con muchísimas empresas, con profesionales, con artistas, con deportistas, con cualquiera que se preste. Establecemos una especie de acuerdo de colaboración para que aporten su saber, su talento a la organización”.*

Isabel Guirao. Directora Técnica de A Toda Vela

Por otro lado, A Toda Vela se coordina con empresas, otras entidades de acción social y profesionales para la organización de determinados servicios. Así, por ejemplo, los talleres de informática o de imagen se apoyan en profesionales del sector privado; o la actividad de senderismo se apoya el Club de Montañismo de Almería. También en el sector del voluntariado, la entidad participa en foros a nivel andaluz y estatal con el objeto de promover el voluntariado y compartir su experiencia con otras entidades.

La coordinación y el trabajo en red con otros profesionales del ámbito público y privado es, desde un punto de vista organizativo, la columna vertebral del Servicio de ocio Inclusivo. Y ello proporciona un tejido asistencial de servicios y una malla de puntos de apoyo naturales para las personas con discapacidad intelectual; es decir, un entorno comunitario más inclusivo y sensibilizado.

La experiencia del Servicio de Ocio Inclusivo impulsada por A Toda Vela-Almería y FEAPS ha adquirido el rango de modelo y está siendo extendida a través de experiencias piloto en otras Comunidades Autónomas.

La segunda columna vertebral del proyecto sería la participación activa. Los usuarios y sus familias, de un modo activo, se implican en la construcción de la demanda de ocio. Pero además, participan en la gestión de la entidad. En su Junta Directiva tienen representación dos personas con discapacidad intelectual, los voluntarios/as, los trabajadores/as y otras responsabilidades. La entidad hace suyo el objetivo de ser un cauce de participación activa de estas personas, no sólo en la autodeterminación de sus propias vidas, sino también en la formación de la vida comunitaria. En este sentido, A Toda Vela es una escuela donde los niños/as y jóvenes aprenden a ejercer una ciudadanía activa.

Pero si algo llama la atención al observador externo, esto es, sin duda, la actitud positiva, alegre y estética que desprenden las actividades del Servicio de Ocio. El cultivo de las relaciones interpersonales, la promoción del cuidado mutuo y la amistad hacen de la entidad un espacio de “emociones fuertes”:

*“Todos los sentimientos que puede llegar a tener una persona, se viven aquí al máximo; y yo pienso que eso es muy bonito: no queremos privar a nadie de esa cantidad de sentimientos y emociones concentradas. Ese es el principal valor de A Toda Vela”.*

Ana M<sup>a</sup> Revueltas. Responsable del Servicio de Apoyo al Voluntariado. A Toda Vela



# Conclusiones, propuestas y recomendaciones

# Conclusiones, propuestas y recomendaciones

El objetivo de este proyecto es, recordemos, el tratar de contribuir a repensar la concepción de la ciudadanía y de las políticas sociales en este inicio de siglo desde la perspectiva propia de las entidades de acción social, pero en una perspectiva de diálogo con el resto de actores, y de manera especial con los poderes públicos. Las entidades de acción social quieren contribuir a ir más allá de unas políticas sociales que aparezcan como respuesta “finalista” y paliativa a los problemas y “externalidades” sociales generadas en la esfera económica y productiva. Y quieren hacerlo en momentos en que la actual crisis pone en cuestión nuevamente el llamado “gasto social”.

Por otro lado, nos interesa reforzar y articular mejor la conexión entre los conceptos de ciudadanía e inclusión social. Sabemos que tienen orígenes y trayectorias muy distintas, pero, ponerlos hoy en relación, entendemos que nos permite ampliar y enriquecer la perspectiva jurídico-política que habla de los derechos y los deberes de la ciudadanía respecto el estado y el conjunto de la sociedad, enfatizando las grandes desigualdades existentes en el acceso a los recursos que permiten un efectivo cumplimiento de los derechos y deberes en cuestión. Nuestra concepción de inclusión social nos

lleva a defender un concepto de ciudadanía que introduzca, por una parte, una perspectiva de participación activa y territorialmente localizada en las tres grandes esferas: la economía, mediante una presencia activa en la producción de valor social dentro o fuera del mercado; la política, mediante el ejercicio activo de una ciudadanía de pleno derecho; y las redes sociales, y familiares, como expresión de la identidad y la pertenencia comunitaria y como factores de prevención y protección ante la exclusión.

Los estudios de caso escogidos y la práctica de muchas entidades nos muestran la contemporaneidad de esa conexión entre ciudadanía e inclusión social. Poniendo de relieve que no es retórico ni repetitivo el preguntarnos sobre las razones de la desigualdad y la exclusión social en estos albores del siglo XXI, en pleno cambio de época, cuando la dimensión y profundidad de la crisis no nos permite abordajes coyunturales o pasajeros. Las cosas no volverán a ser igual que hace diez o veinte años. El cambio de época es irreversible. En esta situación, las entidades deberán ir siendo capaces de repensar y reforzar su “núcleo duro”, sus valores fundamentales. Y también, una de sus características más significativas, su capacidad para asumir la complejidad y especificidad de las situaciones

de cada persona y de cada colectivo (personas y colectivos que explican, muchas veces, la propia existencia de cada entidad). Tratando así de **buscar respuestas participadas, integrales y “formateadas”** de manera personalizada, para contribuir a los retos específicos que plantea la inclusión social, el pleno ejercicio de la ciudadanía. Pero todo ello sin eludir la conexión entre persona y entorno, caso y categoría, y por tanto sin dejar de plantearse los problemas de fondo, estructurales y sistémicos, que generan sin cesar desigualdad, pobreza y exclusión.

**Las entidades del Tercer Sector de Acción Social han de poner en primer plano la lucha por la autonomía de cada persona en su marco social y comunitario de referencia, por la plena capacidad de cada quién para avanzar en su proyecto vital.** Pero ello no quiere decir defender la individualización, la “autonomía sin”, sino la “autonomía con”, la defensa de cada persona con sus lazos, sus vínculos, su inserción comunitaria. Sin prescindir, por tanto, de los contextos de desigualdad social que acompañan a muchas personas desde su nacimiento. Proyectos vitales propios y compartidos; defender la autonomía personal quiere decir defender la capacidad y el protagonismo de cada quién para participar en la definición de los problemas que le atañen. Su participación plena en su propio cuidado, en el desarrollo de sus vínculos, en la creación de su entorno y de sus lazos. **Y significa, asimismo, acompañar a esa persona en su “viaje”, en su peripécia, reconociendo su dignidad, su especificidad.**

**En relación con los poderes públicos, la especificidad del Tercer Sector de Acción Social es precisamente su mirada desde las personas y desde su contexto.** No coincidimos ni con aquellos que ven a la sociedad civil como lugar por autonomía de la producción de dinámicas virtuosas, de energías creativas para responder a las emergencias sociales, ni con aquellos otros que sólo confían en los poderes públicos como espacio único de producción del bien común y de los intereses generales, mirando con desconfianza las iniciativas privadas. Buscamos, en cambio, espacios comunes de colaboración y acción entre un Tercer Sector de Acción Social configurado desde el compromiso con la justicia y la igualdad social y unos poderes públicos que entienden que no ostentan el monopolio del espacio público o de los intereses generales. Unas instituciones públicas que quieran relacionarse con entidades y organizaciones del sector de acción social de manera no estrictamente instrumental o como meros proveedores de servicios.

Lo cierto es que las políticas públicas en el campo social, desde su obligada estructuración normativa, han tendido a definir las situaciones de desigualdad y de exclusión desde categorías relativamente homogéneas y estables. Las personas expresan “casos”, situaciones que muchas veces son difícilmente trasladables a categorías pensadas para ser aplicables en muchas situaciones y coyunturas diversas. No es pues extraño que las administraciones públicas, al implementar sus políticas sociales, hayan

encontrado en el Tercer Sector de Acción Social un aliado muy valioso para facilitar las adaptaciones necesarias entre normativas y personificación concreta de vulnerabilidades y riesgos. Si no se quiere reforzar los peligros de instrumentalización y de colaboración periférica del Tercer Sector en esos ámbitos, es necesario reconocer ese papel social y buscar fórmulas más paritarias entre poderes públicos y acción social, fórmulas que eviten la sensación de instrumentalización de unos y otros.

En este sentido, los objetivos de las entidades no deberían verse relativizados por imposiciones o restricciones que entren en contradicción con estos. Para ello es necesario ser capaz de mantener la plena autonomía de las entidades en el trabajo con y para la administración pública y/o con o junto a empresas de servicios. Lo importante, entendemos, es que las entidades se hagan “fuertes” en aquello que es consustancial a su misión y recorrido, y eviten que los complementos que se han ido añadiendo, por razones de muy diversa índole, acaben condicionando o difuminando esa perspectiva inicial. Ello no quiere decir mantener una actitud cerrada en relación a los requerimientos coyunturales de una u otra administración, sino situarlos y aceptarlos, o no, en relación a los objetivos iniciales. Unos objetivos que alimentan y explican, de hecho, que tal o cual entidad exista.

Es muy importante que el Tercer Sector de Acción Social siga apostando por la calidad, la profesionalización y la transparencia en los

procesos, al mismo tiempo que insista en no dejar de lado la constante renovación de los elementos de vocación e implicación y convencimiento personal y colectivo que implica el compromiso con la acción social no mercantil o lucrativa. Y en este sentido, tan importante es en algunos casos la escala, la potencia que da un volumen significativo de actividades y recursos, como la capacidad de adaptación de la entidad y el grado de flexibilidad que permite la especialización y la actuación en un campo más concreto.

Sin escala o tamaño no pueden abordarse problemas y situaciones que requieren ciertas condiciones previas de abordaje. Pero al mismo tiempo, un exceso de presión por crecer y alcanzar ese tamaño puede conducir a la difuminación de los perfiles propios y de los valores o compromisos fundacionales y de enrolamiento. El equilibrio (entre “calidad” y “cantidad”) ha de buscarse a fin de permitir que se puedan abordar con la atención debida y el grosor humano necesario las respuestas más ajustadas a las capacidades y voluntades individuales.

No hay compromiso firme y estable con las necesidades sociales que no exija mantener los canales abiertos para recibir y emitir señales de forma completamente compartida. En esa perspectiva, la transparencia y la rendición de cuentas del Tercer Sector son una de las vertientes específicas y más trascendentales en este camino de la calidad y profesionalización del sector. Y ello es más necesario que nunca,

dada la actual confusión y “ruido” generado por la proliferación de entidades sin recorridos previos demasiado claros y con “relatos” llenos de retórica y expresiones genéricas.

Establecer un mayor diálogo y colaboración con los movimientos sociales y especialmente con las nuevas tendencias que están surgiendo en estos. Los distintos momentos históricos y el análisis de los cambios acaecidos, nos muestran la significación de “oír” y “leer” las señales que lanzan los nuevos movimientos sociales en cada coyuntura histórica. No siempre esas señales son unívocas o indiscutiblemente certas, pero muestran reacciones, perspectivas y visiones que deben ser tenidas en cuenta. Las exigencias de la gestión diaria, las aperturas de la crisis en los temas de financiación, o la a veces excesiva retórica o aparente alejamiento del discursos y la práctica en los movimientos sociales, no pueden poner en entredicho su capacidad para apuntar a temas incómodos, a problemas no resueltos, a colectivos marginados... El “alma” de las entidades de acción social no puede dejar de tratar el conectar y reconnectar con esos sectores y con esas personas, aceptando contradicciones y desencuentros

El conjunto de casos analizados nos ofrece un amplio repertorio de aproximaciones y prácticas que buscan activar y emancipar a las personas que están implicadas en sus actividades. Los casos muestran, a su vez, la significación de los contextos locales. Cada caso nos muestra recursos disponibles distintos, políticas

públicas concretas y diversas, políticas sobre las que incidir o en las que apoyarse, servicios diseñados de manera diversificada a partir de procesos y de historias cada una de ellas significativa y propia. En todos los casos se demuestra la importancia de saber combinar con inteligencia los requerimientos y necesidades de las personas beneficiarias de las actividades y los protocolos y mecanismos de evaluación que se exigen desde las lógicas de eficacia y eficiencia de las propias entidades o de las administraciones públicas implicadas. Quisiéramos asimismo destacar la importancia que para la acogida y acompañamiento de las personas tiene el contar con profesionales o voluntarios de las entidades que hayan “surgido” del propio campo de exclusión y vulnerabilidad, lo que sin duda facilita las dinámicas y los procesos de construcción de ciudadanía.

Como ya hemos avanzado anteriormente, **acoger, acompañar y construir autonomía** serían los tres elementos fundamentales que resumirían, desde nuestro punto de vista, el conjunto de experiencias analizadas, y que aparecen nítidamente en todas ellas, constituyendo, entendemos, su gran aporte de valor para personas y colectivos en situación o riesgo de exclusión.

**Acogida.** Si hablamos de exclusión y de inclusión, la función de acogida tiene pleno sentido. Las entidades de acción social pretenden, precisamente, situarse en ese espacio intermedio entre exclusión e inclusión. Unas entidades capaces de entender, reconocer y acoger a las

personas cuyas trayectorias vitales han ido conduciéndolas a situaciones de gran fragilidad y vulnerabilidad. La función de acogida implica partir de una concepción de ciudadanía que no pretende distinguir entre edades, género, etnia o situación personal y legal. Prevalece el valor de la justicia social y de los derechos universales de ciudadanía. Se acoge porque se reconoce. Se acoge para incorporar a la persona en una comunidad de intereses y de vínculos. Y ello no distingue pasaportes o confines geográficos. Lo cual, en momentos como los actuales, puede generar problemas significativos con el propio entorno en el que las entidades ejercen sus funciones. La función de acogida no es fácil ni para el que acoge ni para el que es acogido, ya que implica la sensibilidad suficiente para aceptar al otro como es, y conectar con sus necesidades, pero también con su dignidad. Las entidades han de evitar que la persona perciba que deciden por ella. Es cierto que a veces los recursos disponibles son los que son, y ello puede hacer más rígida esa función de acogida, pero conviene recordar que es precisamente la personalización el gran valor que aquí defendemos y que distingue, en el fondo, la labor de las entidades del Tercer Sector de Acción Social de otros operadores mercantiles o públicos. Las experiencias que hemos analizado muestran perfectamente esos valores en sus objetivos y, sobre todo, en sus pautas de funcionamiento, y pone de relieve la importancia que las familias, personas que anteriormente estuvieron en situaciones parecidas, voluntarios,..., estén

implicados en las entidades y el valor añadido que ello supone.

**Acompañamiento.** Necesitamos armar un proceso colectivo que faculte el acceso de cada quién a formar parte del tejido de actores sociales. Por tanto, no se trata sólo de un camino en solitario de cada uno hacia una hipotética inclusión. No se trata sólo de estar con los otros, se trata de estar entre los otros. Devolver de cada quién el control de su propia vida significa devolverle sus responsabilidades, y ya que entendemos las relaciones vitales como relaciones sociales, de cooperación y conflicto, esa nueva asunción de responsabilidades no se plantea sólo como un sentirse responsable de uno mismo, sino sentirse responsable con y entre los otros. Trabajar con y desde la persona que pretende reforzar sus capacidades, sus recursos, para poder de nuevo transitar de manera autónoma por la vida, implica entender la función asistencial desde una lógica de acompañamiento. Ir juntos por el camino de las posibilidades de obtener formación, de recuperar hábitos, de orientarse en el intrincado y difícil mundo laboral, de volver a ser, o ser de nuevo,...Las entidades muestran su valor específico en esa función, ya que personalizan lo que en el mundo de las políticas públicas muchas veces es indiferenciación y estandarización. Una indiferenciación y estandarización que se presentan como ejemplo de neutralidad y de igualdad en el trato, pero que generan muchas dificultades de acceso y de aprovechamiento de los recursos que se ofrecen a aquellas

personas con más fragilidades, con menos recursos cognitivos, o que transitan en situaciones de alegalidad o de complejidad administrativa. Y ello no quiere decir que entidades y administraciones se enfrenten. En general, las entidades funcionan mejor cuando las administraciones hacen bien su función. Pero los recursos y valores institucionales de unos y otros son distintos. Para las entidades, acompañar quiere decir adaptarse unos y otros, pactando recorridos y etapas. Ponerse en el lugar del otro. Reconocerse y aceptar ir juntos en el trayecto, en la búsqueda de aquello aceptable desde el punto de vista de la justicia y de los derechos de ciudadanía. Acompañar quiere decir también aceptar ritmos distintos, situaciones no previstas ni previsibles, lograr que los recursos se adapten a las necesidades de las personas y no que las personas tengan que adaptarse a los recursos que alguien imaginó. Acompañar quiere decir aceptar las reglas mutuas, pactadas, establecidas cuando se estudia el mapa y de planifica el camino...

**Autonomía.** Entendemos que nadie puede ir por el mundo dando certificados de inclusión o de exclusión. Como hemos ido sugiriendo, no hay situaciones permanentes y estables en que una persona esté incluida o excluida. No hay personas excluidas, sino momentos y situaciones de exclusión. Con ello nos referimos más bien a situaciones personales que acumulan más o menos riesgos, más o menos vulnerabilidades, y que por tanto expresan un continuum en el que es posible identificar las situaciones

concretas y no abstractas o formalizadas de cada uno de nosotros, con sus blancos, negros y toda la gama de grises. Cada uno ha de poder desarrollar sus propias estrategias para salir de donde está, para mejorar su situación, para evitar un exceso de precariedad o de riesgo. Por tanto, estaremos todos de acuerdo en que el final del camino que recorren juntas las personas a las que se acogen y se acompañan desde las entidades no puede ser el generar dependencia. El objetivo es que esas personas lo sean de manera plena. Y ello implica que lleguen a ser o que vuelvan a ser autónomas. Capaces de decidir y de discutir sobre lo que más les conviene. Cada contexto, cada entidad, cada persona puede tener su propia idea de lo que significa y de lo que exige la idea de autonomía, la idea de emancipación. No deberíamos confundir el tratar de generar autonomía con la idea de “activar” a la persona. Las entidades aportan una visión rica de las necesidades de las personas que va más allá de ayudarlas a ser “ocupables”, capaces de encontrar trabajo. Las entidades tratan, en la medida de lo posible, de evitar la visión eficientista que sólo valora los resultados de lo realizado en términos de número de personas atendidas, servicios dispensados, o puestos de trabajo conseguidos.

Creer en la importancia de la autonomía personal hoy día implica incorporar a las personas en los diagnósticos y en las definiciones de los procesos a compartir. Participar no es sólo ser consultado o informado. La participación, si la vinculamos a la autonomía personal, tiene

que ver, de entrada, con ser capaz de ocuparse de uno mismo, de lo que a uno le sucede. Ese preocuparse por uno mismo implica ya el ser miembro pleno de una sociedad de personas autónomas. Deja de ser “objeto” de atención, para ser “sujeto” independiente. Si además, como se pretende en la concepción de “autonomía con”, se relaciona con su entorno, se vincula con otros, estamos hablando de empoderamiento y de inclusión social. Es en ese sentido que las prácticas de los profesionales de las entidades han de trabajar desde lógicas de reconocimiento pleno del otro, evitando esa concepción generadora de dependencia como es la de “usuario”.

De esta manera, la inclusión implica reconstruir la condición de actor social de cada persona. Y ese objetivo es, entendemos, el gran valor añadido de las entidades del Tercer Sector de Acción Social, plenamente conscientes del momento que vivimos. Todo ello exige conocer los recursos del medio, para movilizarlos y aprovecharlos. De esta manera, no sólo se consigue que el proceso de inclusión sea un proceso de reconstrucción de lazos y de relaciones, sino que sea también un proceso compartido, no estrictamente profesionalizado, y que además permita que el entorno social, la comunidad, reconozca los problemas que generan exclusión, convirtiendo el problema de unos pocos en un debate público que a todos concierne. Por ello hablamos de coproducción de los procesos de inclusión, en la que unos y otros asumen el riesgo de recrear lazos, de recuperar

vínculos sin que sea posible, en una dinámica como la que apuntamos, anticipar demasiado planes de acción y fijar resultados de antemano, ya que de la misma manera que la exclusión ha sido debida a una multiplicidad de hechos y de situaciones, también la inclusión deberá ser objeto de una búsqueda en la acción.

La atención a las personas, con lo específico de sus trayectorias, con el reconocimiento de sus tiempos de acogida, de aprendizaje y de maduración, el incorporar sus dificultades y sus retrases o idas o venidas, son elementos que no pueden ser fácilmente medibles, pero que suponen el gran valor añadido que explica que la mera “activación” acabe teniendo peores resultados en la estructuración duradera de ciudadanos que la construcción de autonomía. Empoderar quiere decir fortalecer en recursos, medios y capacidades a las personas, para que sean más capaces de recorrer sus trayectos vitales con plena responsabilidad. Empoderar quiere decir construir autonomía, construir ciudadanía.

**La A<sup>3</sup>: Acoger, acompañar y autonomizar son pues elementos clave para explicar el valor añadido de las entidades del Tercer Sector de Acción Social, su “A<sup>3</sup>”, en momentos especialmente significativos de aumento de las vulnerabilidades y de las situaciones de riesgo, y cuando flaquean las estructuras familiares tradicionales o cuando los poderes públicos rediscuten prioridades en plena contracción del gasto público. Es precisamente en coyunturas como estas, con voces interesadas que**

piden medidas de exclusión o de expulsión de los más frágiles y marginados, cuando parece crucial la función de mediación social y de innovación cultural de las entidades del Tercer Sector, ampliando la idea de comunidad precisamente en los barrios y lugares donde la convivencia se hace más difícil, ayudando a recomponer el tejido social. Procesos de acogida bien estructurados y “amables”, acompañamiento individualizado, y construcción de autonomía y activación de recursos y responsabilidades, son características comunes y puntos fuertes de los casos analizados. Esas experiencias son ejemplos concretos de innovación social, de creatividad cultural y al mismo tiempo de enraizamiento local. Prácticas emblemáticas de un universo mucho más amplio.

**Una mirada renovada sobre la ciudadanía, nos lleva pues a reivindicar las exigencias de una concepción de la inclusión social que busca ejercitarse positivamente la tensión entre autonomía personal plena y las exigencias de los vínculos comunitarios, en un escenario de creciente complejidad.** En el fondo, lo que todos queremos es ser nosotros mismos, pero también ser como los demás, y al mismo tiempo, sentirnos reconocidos en nuestro ser distinto. Ese es el reto de la **nueva ciudadanía** que, en los casos y experiencias recogidos, entendemos que aflora claramente.

# Anexo: Metodología

El trabajo se estructuró en cuatro fases:

## Fase I. Definición teórica y metodológica del proyecto

Habida cuenta de la naturaleza del proyecto, se optó por utilizar un conjunto de métodos cualitativos de investigación, de uso habitual y eficacia contrastada en otros proyectos desarrollados por el IGOP: *Desk Research* (análisis documental), entrevistas semiestructuradas a partir de cuestionarios y contraste de resultados preliminares ante un panel de expertos. Se añadió a todo ello la realización de documentos audiovisuales, con el ánimo de dar una visión más completa y atractiva de los casos prácticos a analizar.

El *Desk Research* consistió básicamente en un trabajo de sistematización y análisis de los textos y de la literatura más relevante sobre el objeto de investigación. En este punto nos interesaron especialmente dos fuentes de información:

- Materiales propios del bagaje teórico y práctico que representa la Fundación Esplai, así como de las entidades conectadas con dicha tradición.
- Materiales y textos procedentes de otras experiencias del escenario internacional, con especial atención a la doctrina europea sobre exclusión y la perspectiva de cohesión social de la UE.

Este trabajo, junto con las aportaciones recibidas por la propia Fundación Esplai permitió afinar la definición tanto de los objetivos como del marco teórico del proyecto.

## **Fase II. Detección y selección de experiencias significativas para los estudios de caso**

Se procedió a hacer un inventario de experiencias, sugeridas (y a menudo también promovidas) por las entidades conectadas con la Fundación Esplai. Tales experiencias fueron sistematizadas a partir de un cuestionario guía previo, poniendo el énfasis en los valores y elementos considerados clave para el análisis.

A la hora de seleccionar los cinco casos de estudio se buscaron propuestas y experiencias especialmente significativas, que expresaran claramente un intento de mejorar la formulación e implementación de políticas públicas de inclusión social.

## **Fase III. Recogida de información y análisis de los estudios de caso**

Para conseguir un análisis en profundidad de las cinco experiencias seleccionadas se realizaron entrevistas presenciales a varias personas, consideradas informantes clave, de cada caso: gerentes, técnicos/as y profesionales de

la entidad, usuarios/as y participantes. Todo ello ha sido completado con imágenes representativas del contexto y del trabajo realizado en las diversas experiencias. Estas experiencias se sintetizaron en un soporte audiovisual, elaborado posteriormente como cinco productos independientes, que ilustran y complementan el trabajo escrito.

## **Fase IV. Elaboración del informe de investigación y de los vídeos de los casos**

Una vez disponibles los primeros resultados del trabajo de campo, se redactó un informe preliminar, que fue objeto de discusión por parte de un panel de expertos implicados en el proyecto. Este proceso de debate y retroalimentación, realizado en tres ocasiones, permitió ir mejorando el trabajo hasta perfilar un documento definitivo que contó con la aprobación del conjunto de actores implicados. Cabe señalar que esta metodología también fue aplicada a los productos audiovisuales.

# Bibliografía

- Aguilar Villanueva, L. (ed) (1996) *Problemas Públicos y Agenda de Gobierno*, Colección Anotologías de Política Pública. México D. F.: Miguel Angel Porrúa.
- Ambrosini, M. (ed.), (2009), *Costruire cittadinanza. Solidarietà organizzata e lotta alla povertà. Undici esperienze europee*, Milán, ilSaggiatore.
- Berger P. L. i Luckman T. S. (1966), *La construcció social de la realitat*, Herder 1994, Barcelona.
- Boltanski, L., Chapiello, E. (2005), *The new spirit of capitalism*, Ed. Verso, London, NY
- Bourdieu, P. (1979), *La Distinción. Criterios y bases sociales del gusto*, Ed. Taurus, Madrid.
- Bourdieu, P. (1981), *La Reproducción. Elementos para una teoría del sistema de enseñanza*, Ed. Laia, Barcelona.
- Bourdieu, P. (1997), *La miseria del mundo*, Akal, Barcelona.
- Bourdieu, P. (1999), *Contrafuegos. Reflexiones para servir a la resistencia contra la invasión neoliberal*, Ed Anagrama, Barcelona.
- Bourdieu, P. (1999), *Razones Prácticas. Sobre la teoría de la acción*, Anagrama, Barcelona.
- Bourdieu, P., Wacquant, L. (2001), *Las argucias de la Razón Imperialista*, Paidós, Barcelona.
- Castel, Robert (1995), *La metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salarido*, Paidós, Barcelona.
- Castel, Robert (1995b), *De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso*, en: Revista Archipiélago, n.21, Barcelona.
- Castel, Robert (1999) “Vulnerabilidad social, exclusión: la degradación de la condición salarial” A: Carpio, J. i Novakovsky -comp- (2001), *De igual a igual. El desafío del Estado ante los nuevos problemas sociales*, Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires.
- Castel, R. (2004) “Encuadre de la exclusion” A: Karsz, Saül (2004), *La exclusión. Bordeando sus fronteras. Definiciones y matices*, Gedisa, Barcelona.

EDIS (1998). *Las condiciones de vida de la población pobre en España. Informe general.* Madrid, FOESSA.

Elias, Norbert i Scotson J. (1965), *The established and the outsiders*, Frank Cass and Co. London.

Elias, Norbert (1993), *El proceso de la civilización. Investigaciones sociogenéticas y psicogenéticas*, Fondo de Cultura Económica, México, Madrid, Buenos Aires.

European Council (2000), *Fight against poverty and social exclusion: definition of appropriate objectives.* [http://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_inclusion/objectives\\_en.htm](http://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/objectives_en.htm)

European Council (2002), *Fight against poverty and social exclusion: Common Objectives for the second round of National Action Plans.* [http://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_inclusion/objectives\\_en.htm](http://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/objectives_en.htm)

European Council (2005), *Social Agenda press release.* [http://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_policy\\_agenda/social\\_pol\\_ag\\_en.htm](http://ec.europa.eu/employment_social/social_policy_agenda/social_pol_ag_en.htm)

European Council (2005c), *Joint Report on Social Protection and Social Exclusion 2005.*

European Council (2006), *Joint Report on Social Protection and Social Exclusion 2006.*

European Council (2006a), *Guidelines for Preparing National Reports on Strategies for Social Protection and Social Inclusion.* [http://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_inclusion/docs/2006/gui-delines\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/docs/2006/gui-delines_en.pdf)

European Council (2007), *Social Agenda 2005-2010 website.* [http://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_policy\\_agenda/social\\_pol\\_ag\\_en.htm](http://ec.europa.eu/employment_social/social_policy_agenda/social_pol_ag_en.htm)

European Council (2007a), *Joint Report on Social Protection and Social Inclusion 2007.* [http://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_inclusion/jrep\\_en.htm](http://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/jrep_en.htm)

Foucault, Michel (1981), *Vigilar y castigar. Nacimiento de la prisión*, Madrid, Siglo XXI.

Foucault, Michel (1981), *Un diálogo sobre el poder y otras conversaciones*, Alianza ed. Madrid.

- Fundación Esplai (2008), *Documentos para la ciudadanía*, n. 1, 2 y 3, Barcelona
- Gautier, A., Heinen J. (eds). (1993), *Le sexe des politiques sociales*, Côté-femmes éditions, Paris.
- Goffman, E. (1963), *Estigma: la identidad deteriorada*, Amorrortu, Buenos Aires.
- Kok, W. (2004), *Facing the Challenge: the Lisbon strategy for growth and employment*, Bruselas, European Commission.
- Leibfried, S., Pierson, P. (eds.) (1995), *European social policy. Between fragmentation and integration*, Washington D.C.: The Brookings Institution.
- Lenoir, René (1974), *Les exclus. Un français sur dix*, Le Seuil, Paris.
- Levitas, R (1996), *The Concept of Social Exclusion and the new 'Durkheimian' hegemony*, *Critical Social Policy*, 46, 5-20.
- Levitas, R (2005), *The Inclusive Society?: Social Exclusion and New Labour*, Palgrave, Basingstoke (Second edition).
- Levitas, R (2007), *Los límites de la agenda Social Europea*, en: Revista del Tercer Sector, *Exclusión Social*, n.5, Enero-Abril 2007. Fundación Luis Vives. Madrid.
- Moreno L. -Ed.- (2002), *Pobreza y exclusión: la "malla de seguridad" en España*, Instituto de Estudios Sociales Avanzados, Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Madrid.
- Nolan, B., Marlier, E., Atkinson, A., Cantillon, B. (2006), *The EU and Social Inclusion: Facing the Challenges*, Bristol: Policy Press.
- Parkin, F (1972), *Class, Inequality and Political Order*, Frogmore: Paladin.
- Parkin Frank (1974), *The Social Analysis of Class Structure*, Tavistock, London. Percy-Smith, J. (2002) *Policy responses to social exclusion*, Open Univ. Press, UK.
- Reygadas (2008), *La apropiación. Destejiendo las redes de la desigualdad*, Ed. Anthropos y Universidad Autónoma Metropolitana
- Room, G. (1991), *National policies to combat social exclusion. First annual report of the European Community Observatory*, Bath, Uk Centre for research in European Social Policy.
- Room, G. (1995), *Beyond the threshold the measurement and analysis of social exclusion*, Bristol University Press.
- Room, G. (1999), *Social exclusion, solidarity and the challenge of globalization*, In: *International Journal of social welfare* 1999: 8: 166-174 Blackwell, USA. ISBN 1396-6866.
- Silver, Hilary (1994), *Social exclusion and social solidarity: three paradigms*. In: *International Labour Review*, Geneva 1994, T.133, num 5, 6.
- Subirats, J. -Dir- Bonet, J. Fernández, M. Gallego, A. Obradors, A. (2005), *Perfils d'exclusió social urbana a Catalunya*, Servei de Publicacions de Universitat Autònoma de Barcelona.

Subirats, J. -Dir- Riba, C. Gimenez, M. Gimenez, L., Obradors, A. Queralt, D. Rapoport, A. Bottos, P. (2004), *Pobresa i exclusió social. Un anàlisi de la realitat espanyola i europea*, Fundació La Caixa. Estudis Socials 16, Barcelona.

Tezanos, J. F. (2001), *La sociedad dividida. Estructuras de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas*, Biblioteca Nueva, Madrid.

Vidal Fernández, F. -Ed.- (2006), *Exclusión Social y Estado de Bienestar en España*, Ed Icaria y FHUEM, Barcelona.

Young, I.M., (2000), *Inclusion and Democracy*, Oxford, Oxford University Press.

# Patronato y Consejo Asesor

## Patronato de la Fundación Esplai

**Josep Gassó**

Presidente

**María Jesús Manovel**

Vicepresidenta

**Carles Barba**

Vocal. Relaciones Institucionales

**Nieves Dios**

Vocal. Licenciada en  
Ciencias de la Educación

**Merche García**

Vocal. Educadora Social

**Mª Teresa Mogín**

Vocal. Asesora en la Agencia  
Española de Cooperación  
Internacional para el Desarrollo

**J. A. Pérez de Arrospide**

Vocal. Asesor de  
Políticas Juveniles

**Rafael Rodríguez**

Vocal. Orientador IES,  
especialista en voluntariado

**Montserrat Picas**

Secretaria

**Montserrat Ginés**

Directora general

## Consejo Asesor de Fundación Esplai

### **Francisco Abad**

ATTEST- Innovación social

### **Lola Abelló**

Psicopedagoga y miembro de FAPAC

### **Pilar Álvarez**

Experta en programas de acción social con especial referencia en el área de drogodependencias

### **Enrique Arnanz**

Sociólogo

### **Alfonso Ávila**

Ingeniero. Formador en la Escuela de Animación Juvenil Don Bosco de Valencia

### **Pilar Aznar**

Catedrática de Teoría de la Educación. Universidad de Valencia

### **Alejandro Blázquez**

Profesor titular de Derecho Financiero y Tributario.  
Universidad Rey Juan Carlos

### **Carles Campuzano**

Diputado por CIU en el Congreso de los Diputados

### **Florencio Ceballos**

IDRC. Telecentre.org

### **Joan Colom**

Subdirector general de Drogodependencias. Dep. de Salud Generalitat de Catalunya

### **Domingo Comas**

Sociólogo. Presidente de la Fundación Atenea/Grupo GID

### **Consuelo Crespo**

Presidenta de UNICEF-Comité Español

**Javier Elzo**

Sociólogo. Universidad de Deusto

**Josechu Ferreras**

Socio fundador de Argos.

Proyectos educativos

**José Manuel Fresno**

Presidente del Consejo para la Promoción de la Igualdad de Trato y no Discriminación de las Personas por Origen Racial o Étnico

**Rosa María García**

Microsoft. Vicepresidenta de Europa Occidental de Consumo y Online

**Ximo García Roca**

Profesor de Participación Social y Cooperación. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Valencia

**Carlos Giménez**

Catedrático de Antropología Social. Director del Instituto Universitario IMEDES. Universidad Autónoma de Madrid

**Núria Gispert**

Maestra. Experta en participación, ciudadana e inclusión social

**Amalia Gómez**

Historiadora. Profesora de instituto

**José Francisco Gras**

Consultor. Socio del Grupo Red y miembro fundador de ACUDEX

**Maruja Gutiérrez**

Jefe de la Unidad e-learning de la Comisión Europea

**Jorge Hermida**

Coordinadora Infantil y Juvenil de Tiempo Libre de Vallecas

**Esteban Ibarra**

Presidente del Movimiento contra la Intolerancia

**José María León**

Confederación de Centros de Desarrollo Rural (COCEDER)

**Luis María López-Aranguren**

Pedagogo. Especialista en juventud e inserción sociolaboral. Fundació Tomillo

**Alfonso López**

Director de la Asociación Aldauri - Sartu Bilbao

**Carmen López**

Directora general del Club Diálogos para la Democracia en Galicia

**Marisol Mariño**

Voluntaria

**José María Martín**

Presidente de la Fundación Encuentro

**Eusebio Megías**

Psiquiatra. Director técnico de FAD

**Isabel Montraveta**

Experta en Acción Social y Tercer Sector

**Antonio Moreno**

Miembro del CRAC

**Ramón Nicolau**

Concejal del Ayuntamiento de Barcelona

**Mayte Pascual**

Periodista de TVE.

Programa Informe Semanal

**Ismael Peña**

Profesor de los Estudios de

Derecho y Ciencias Políticas,

Universitat Oberta de Catalunya

**Ana M<sup>a</sup> Peralta**

Directora de Riesgos. Banco Pastor

**Manuel Pérez Yruela**

Director de IESA. Junta de Andalucía

**Juan de Dios Ramírez**

Presidente de Unión Romaní

**Fernando de la Riva**

Consultor de organizaciones

**Gregorio Rodríguez**

Catedrático de Sociología de la  
Universidad de Alcalá de Henares

**Leonor Rojo**

Trabajadora social. Experta en  
infancia y vida familiar

**Rosa Romeu**

Trabajadora Social

**José Ignacio Ruiz**

Investigador del Tercer Sector

**Hilario Sáez**

Sociólogo

**Ángeles Sepúlveda**

Médica forense.

Coordinadora de AMUVI

**Tomeu Suau**

Educador Social. Fundador de Jovent

**Joan Subirats**

Catedrático de Ciencia Política.

IGOP. Universidad Autónoma de

Barcelona

**Pilar Troncoso**

Abogada. Especialista en

Derechos de las Mujeres

**Alfred Vernis**

Profesor del Instituto de  
Innovación Social de ESADE

**Pau Vidal**

Coordinador del Observatorio  
del Tercer Sector

**José Luis Zubizarreta**

Sociólogo

