

Documents
per al debat

Ciutadania i Inclusió Social

El Tercer Sector i les polítiques
públiques d'acció social

Equip d'investigació:
Institut de Govern i Polítiques Públiques
Universitat Autònoma de Barcelona



Fundació
Catalana
de l'Esplai

De l'original: Ciudadanía e Inclusión Social, desembre 2010
Edició en català: Ciutadania i Inclusió Social, desembre 2010

AUTORIA

Direcció: Joan Subirats.

Equip d'investigació: Anna Obradors, Patricia García, Ramon Canal (Investigadors de l'Institut de Govern i Polítiques Públiques de la Universitat Autònoma de Barcelona).

Grup de Treball col·laborador: M^a Jesús Manovel, Rosa Romeu, Carles Barba, Ester García i Elvira Aliaga.

CONCEPCIÓ GRÀFICA I DISSENY Fundació Catalana de l'Esplai.

TRADUCCIÓ Marta Plans

IMPRÈS A Gráficas Cornellá

DIPÒSIT LEGAL D.L. B-47548-2010

Edició no venal

© Fundació Catalana de l'Esplai
C/ Riu Anoia, 42-54
08820 El Prat de Llobregat
Tel. 93 474 74 74 Fax 93 474 74 75
fundacio@esplai.org
www.esplai.org



L'Esplai

4

Documents
per al debat

Ciutadania i Inclusió Social

El Tercer Sector i les polítiques
públiques d'acció social

Equip d'investigació:
Institut de Govern i Polítiques Públiques
Universitat Autònoma de Barcelona



Fundació
Catalana
de l'Esplai

Índex

Presentació	10	Cinc experiències significatives	
Introducció	14	d'Inclusió Social	56
Crisi econòmica, exclusió social i noves		1. El Programa Integral d'Emprenedoria de la	
respostes per a la inclusió des del sector		Fundación Tomillo	60
d'acció social	20	▪ Un projecte innovador	64
1. Pobresa, exclusió i desigualtats socials.....	26	▪ La intervenció integral.....	66
▪ El concepte d'exclusió social.....	26	▪ Participació i treball en xarxa	68
▪ El nou paradigma de l'exclusió social en les		2. La Llar Ronda. Fundació Mambré.....	71
polítiques públiques i socials	28	▪ Un projecte innovador	74
2. Els efectes de la crisi econòmica en l'exclusió		▪ La intervenció integral.....	76
social i la pobresa	34	▪ Participació i treball en xarxa	78
3. Quina inclusió? Una nova ciutadania per a la		3. ACCEM - Fundació Esplai: Red Conecta.....	80
inclusió social.....	38	▪ Un projecte innovador	82
▪ Una concepció renovada de la ciutadania	39	▪ La intervenció integral.....	85
▪ La inclusió social.....	41	▪ Participació i treball en xarxa	87
4. El sector de l'acció social contra la pobresa i			
l'exclusió social	45		
▪ L'eix de la innovació	52		
▪ L'eix de la integralitat	53		
▪ L'eix de la participació i del treball en xarxa	54		

4. COCEDER - CDR El Sequillo: el Servei d'Atenció Integral a la Gent Gran	90
▪ Un projecte innovador	96
▪ La intervenció integral.....	99
▪ Participació i treball en xarxa	101
5. FEAPS - A Toda Vela: el Servei d'Oci Inclusiu	103
▪ Un projecte innovador	108
▪ La intervenció integral.....	110
▪ Participació i treball en xarxa	112
Conclusions, propostes i recomanacions.....	114
Annex: Metodologia.....	124
Bibliografia.....	126
Patronat i Consell Assessor	130

Índex de taules

Taula 1: Actors i valors en l'escena de la integració social	48
Taula 2: Valors, mecanismes i principis d'acció per a l'acció social del Tercer Sector i propostes per a les noves i necessàries Polítiques Públiques	50
Taula 3: Els casos d'estudi	59
Taula 4: Resultats del Programa Integral d'Emprenedoria: beneficiaris per projectes segons tipus d'acció. Any 2009	63
Taula 5: Beneficiaris per servei. Any 2008.....	79
Taula 6: L'atenció a la gent gran en el CDR El Sequillo. Any 2009	95
Taula 7: Participants en el Servei d'Oci Inclusiu	107

Índex de gràfiques

Gràfic 1: Les esferes de la inclusió social	43
--	----



Presentació

Per la inclusió social i la participació ciutadana

En un context marcat per la crisi hi volem contribuir amb un nou treball sobre la ciutadania i el paper del Tercer Sector. És el número 4 de la col·lecció “Documents per al debat”, promoguda pel Consell Assessor de la Fundació Esplai, d'àmbit estatal.

Aquesta aportació complementa i dona continuïtat a la reflexió que vam començar amb “Educació i ciutadania”, primer número de la col·lecció, al qual va seguir-lo el número 2, “Educació, ciutadania i immigració”, i “Ciutadania i globalització”, el número 3. Aquestes publicacions volen ser una eina per al debat i la formació de les persones que, des de les ONG, les administracions, el voluntariat i la ciutadania, puguin redundar en una millor tasca de tothom i molt especialment de les organitzacions voluntàries i del Tercer Sector.

L'elecció de la inclusió social, com a matèria d'anàlisi i debat, té a veure amb dues consideracions bàsiques. Per una banda, l'important impacte de la crisi en la societat i, especialment, en les persones més vulnerables. I per altra banda, les repercussions de la crisi en les organitzacions del Tercer Sector i les noves demandes que reben de la societat i de les administracions públiques.

Ens vam proposar identificar les característiques de l'exclusió en el nou escenari i, també, les tendències de resposta que generaven les polítiques públiques i el paper que se'ns assignava a les organitzacions socials. Volíem relacionar els conceptes d'inclusió social i ciutadania, com a les dues cares d'una mateixa moneda. Teníem el convenciment que les iniciatives i les respostes del Tercer Sector eren diverses i suggerents, i que era el moment d'analitzar el valor específic que aportaven. Volíem destacar i posar en valor les variables que poguessin ser orientadores sobre les pràctiques del Tercer Sector en el repte de la inclusió i la ciutadania.

Per desenvolupar aquesta tasca vam encarregar a l'IGOP que, amb la direcció del catedràtic Joan Subirats, liderés la investigació. Vam acordar desenvolupar una anàlisi inductiva i per fer-ho vam seleccionar cinc experiències significatives, de diferents àmbits i territoris d'arreu de l'Estat, que tinguessin en comú algunes característiques que exemplifiquen el punt de vista del Tercer Sector. De tot plegat, se'n deriven les conclusions que recull el darrer capítol.

Estem satisfets amb el treball realitzat, tant del procés com del resultat. Volem agrair molt especialment el treball de l'equip de l'IGOP i també de les cinc organitzacions, i les seves respectives federacions, que han donat generosament el seu temps, la seva capacitat i la seva experiència.

La publicació és més que un llibre. Volíem que els protagonistes parlessin en primera persona i que els conceptes estiguessin acompanyats d'imatges i de relats; hi ha cinc vídeos que il·lustren les experiències analitzades i que formen part del producte i són una eina per a la formació i el debat. Es poden veure a:

www.esplai.org/ciutadaniaiinclusiosocial/videos

El treball conclou en un moment especial, a cavall del 2010 -Any Europeu de la Lluita contra la Pobresa i l'Exclusió Social- i el 2011 -Any Internacional del Voluntariat. Aquesta circumstància li atorga un factor d'oportunitat, ja que les organitzacions del Tercer Sector d'Acció Social tenim un doble compromís amb la inclusió social i amb la participació ciutadana.

El projecte s'inscriu en el marc del programa de capacitació del voluntariat de l'EAPN (la Xarxa Europea d'Acció contra la Pobresa) d'Espanya, de la qual en forma part la Fundació Esplai, a més de comptar amb el recolzament del programa de voluntariat del fons del 0,7% de l'IRPF.

Volem destacar, finalment, la participació de l'Obra Social de la Fundació "La Caixa". A més d'aportar una ajuda financera que ha fet possible el projecte, ha estat part implicada en l'anàlisi i la reflexió, i hem pogut compartir-hi el treball i les conclusions de l'estudi.

El llibre que teniu entre mans i els vídeos que hi van associats són el fruit d'un treball en xarxa: investigadors, organitzacions del sector, consell assessor, voluntaris, tècnics del programa, institucions públiques i privades. Esperem que tingui un efecte multiplicador en l'acció voluntària per a la inclusió al nostre país.



Introducció

Aquest document segueix el rastre de les publicacions anteriors sobre Educació i Ciutadania que ha impulsat la Fundació Esplai d'àmbit estatal. En aquest cas, el nostre principal punt d'interès és aportar les idees, experiències i emocions que van sortir d'un conjunt de pràctiques significatives -protagonitzades per entitats del Tercer Sector d'Acció Social- que tenen com a objectiu lluitar contra l'exclusió social en uns moments, com els actuals, de canvi d'època i de crisi econòmica generalitzada. El nostre interès no és compilar, tampoc ens mou un interès acadèmic o estrictament investigador, encara que el mètode d'anàlisi i de treball parteixin de la voluntat d'estar a l'alçada dels requeriments que aquest tipus de plantejament exigeix. En un moment especialment delicat en el camp de les polítiques públiques, dedicades a la lluita contra la pobresa, la desigualtat i l'exclusió, pretenem fer-hi una contribució.

No ens enfrontem a una conjuntura de crisi. No estem davant d'alguna cosa que passarà i que ens permetrà tornar a les nostres tradicionals formes de treball i acció. Vivim un canvi d'època i la seva manifestació més evident és l'actual situació de greu crisi econòmica, financera, productiva i social.

Davant aquesta nova situació, que arriba per quedar-se, hem de seguir fent el què fèiem? Com afrontem els nous temps, els nous problemes o els vells problemes agreujats o canviats de format? Qui és el responsable de les situacions d'exclusió? Hi ha alguna cosa que puguem fer cadascun de nosaltres? Quin és el paper de les

entitats del Tercer Sector d'Acció Social en les polítiques públiques de lluita contra l'exclusió? O, de manera més general, com repensem el concepte de ciutadania que està vinculada estretament a la lluita contra l'exclusió?

Tot això ho volem fer des de l'experiència i no des de la pura reflexió teòrica per important que sigui. És a dir, el document que teniu a les mans ha sorgit de manera inductiva, després d'analitzar i sistematitzar l'experiència de cinc entitats del Tercer Sector d'Acció Social, que han estat seleccionades d'un univers de més de vuitanta, que treballen en el camp de l'exclusió social, des dels seus múltiples perfils i prismes. No és estrany, per tant, que les veus, les emocions i les experiències de les persones i les entitats tinguin un lloc destacat i que s'hagin convertit en els elements imprescindibles dels vídeos que donen suport a aquest text i que recullen, de manera directa, aquestes experiències i els seus protagonistes (www.esplai.org/ciutadaniaiinclusiosocial/videos).

El nou terreny de joc que es delimita a partir de la crisi econòmica i la perspectiva renovada de la Unió Europea, expressada en l'Estratègia de Lisboa per al període 2010-2020, fa més pertinent que mai preguntar quin paper pot o ha de jugar la ciutadania o la societat civil organitzada, en la seva voluntat de coresponsabilització en els afers públics, quan hi ha una clara consciència de les limitacions de les polítiques de benestar tradicionals, per enfrontar-se als nous reptes d'exclusió, vulnerabilitat i pobresa.

En aquest sentit, creiem que és el moment de donar major visibilitat al valor de les intervencions per a la inclusió desenvolupades sota el lideratge d'entitats d'acció social. Creiem que és un moment especialment oportú per enquadrar aquest procés, i de reconèixer els elements que el caracteritzen i diferencien qualitativament.

Com ja hem esmentat, reflexionar i facilitar elements per delimitar i implicar-se en aquestes qüestions és l'objectiu principal que ha motivat el desenvolupament del projecte que presentem. Els resultats d'aquest procés haurien de contribuir a la defensa d'una nova concepció del que és públic, apropant-lo a la idea de "el comú" i, per tant, anant més enllà de la visió tradicional de monopoli del poder institucional sobre els afers públics. Entenem que cada vegada és més important superar l'anomenada visió monopolista segons la qual els "interessos generals", el "bé comú", tan sols el poden defensar legítimament els poders públics. Vivim un moment en què els interessos col·lectius necessiten fonaments sòlids i consensuats i accions, prou significatives i potents per respondre a l'ofensiva individualista, d'excel·lència elitista, de "campi qui pugui", que sembla presidir de manera hegemònica l'escena actual.

Entenem que aquesta nova concepció del que és públic com a comú, és a dir, com un afer de tots, està vinculada a una idea dinàmica de ciutadania. Una concepció de la ciutadania articulada des dels valors de la igualtat d'oportunitats, la solidaritat, la democràcia i l'autonomia personal. Una ciutadania que només pot créixer i

consolidar-se mitjançant el seu propi exercici. Una ciutadania que ha de deixar de ser un simple receptacle o contenidor de drets reconeguts, per convertir-se en un exercici permanent de coresponsabilitat i solidaritat social dels problemes comuns.

Un aspecte preliminar és, però, arribar a comprendre quins són els condicionants d'aquest nou escenari de polítiques d'acció social contra la pobresa i l'exclusió social, en el marc de l'actual crisi econòmica. Una crisi que, d'una banda, agreuja les conseqüències, més que percebudes, d'un ràpid procés de transformacions que afecten profundament les dinàmiques d'exclusió social, però que, alhora, també obre una finestra a la reflexió, al replantejament estratègic i, si cal, a l'autocrítica en el si de les pròpies entitats, per la recerca d'unes solucions alternatives, més eficaces i coherents amb els objectius inicials; sempre des de l'orgull d'allò aconseguit i des de la modèstia del que queda per assolir.

Les preguntes que formulem, a més, també ens plantegen la necessitat d'incorporar a la reflexió el tema del patró de creixement i professionalització que ha experimentat l'anomenat Tercer Sector d'Acció Social en els últims anys, i la creixent diversitat i heterogeneïtat dels perfils de les entitats que l'integren. Els canvis profunds i accelerats que ha experimentat el sector haurien de donar pas a un intens procés de reflexió i consolidació dels criteris, valors i principis fonamentals d'acció que caracteritzen les experiències impulsades. En moments de con-

fusió i de replantejament general, és important d'estar segur d'allò que defensa cadascú i quin és el nucli dur des del qual s'actua i s'avança.

La trajectòria acumulada pel sector d'acció social en aquests darrers anys pot, i potser hagi de ser rellegida en termes dels seus principis fonamentals i, en definitiva, d'allò que en l'esfera dels valors, la missió i objectius de les entitats, dóna sentit a la seva pròpia existència i les seves actuacions. Aquest exercici reflexiu pot ser clau en la comprensió de les noves coordenades que han de regir el camp de l'acció i les polítiques socials, que permeten assolir perspectives més clares sobre el paper que volen, i que poden, arribar a desenvolupar les entitats.

Tot i així, la vocació de servei d'aquestes entitats, el seu compromís amb la societat i la seva finalitat no lucrativa són elements de partida que han marcat una orientació singular en les seves actuacions. En aquest sentit, el valor afegit que siguin capaces de generar les entitats d'acció social, amb les seves intervencions, estarà més relacionat amb la seva missió, visió i objectius, que amb la seva condició d'institucions no lucratives.

Per tant, la diferència que caracteritza o hauria de caracteritzar la pràctica desenvolupada des del sector rau en la seva capacitat d'articular respostes innovadores de qualitat, en què es prioritza l'enfortiment de les persones i les comunitats on se situen, aconseguint processos d'integració social autònoma i d'arrelament en un territori i en unes xarxes socials familiars i

comunitàries. Uns processos d'integració que, gràcies a tot plegat, aconsegueixen una elevada sostenibilitat en el temps.

Les entitats d'acció social es distingeixen, en primer lloc, per dur a terme actuacions inspirades i presidides per uns valors ètics i polítics de justícia i igualtat socials. Aquests valors es tradueixen en una perspectiva necessàriament crítica sobre les dinàmiques socials de la desigualtat, i en una actuació que busca noves alternatives per incidir no només en els efectes d'aquesta desigualtat, sinó també en les causes que generen vulnerabilitat i exclusió social. Per tant, el desenvolupament d'actuacions des de la creativitat, tenint en compte la necessitat d'innovar, no només en els continguts, sinó en les formes mateixes de desenvolupar i implementar les actuacions des del context i la persona, és un dels tres grans eixos de valor que es destacaran i s'analitzaran durant aquest treball.

Per altra banda, les entitats d'acció social també es caracteritzen per tenir una vocació d'ajuda a les persones, cosa que les fa molt properes tant a elles com als problemes que viuen o experimenten. La creixent complexitat de les estructures de desigualtat social i la multiplicitat de factors que estan presents en els processos d'exclusió ha portat a les entitats d'acció social a desenvolupar intervencions que, a partir d'un programa d'actuació general, es poden ajustar de manera personalitzada a les circumstàncies i necessitats de cada individu en particular.

Finalment, l'aplicació cada vegada més estricta de criteris de qualitat i excel·lència professional i la promoció decidida de la participació plural i de la responsabilitat social de tots els agents, marquen una pauta de millora de la gestió i del treball en xarxa, que ja pot considerar-se una característica del sector i una part explicativa fonamental dels seus resultats.

Amb la voluntat d'impulsar o reforçar el valor de l'acció social en la lluita per la inclusió, i alhora reflexionar sobre la necessitat d'anar adaptant les entitats als canvis constants que incideixen també sobre el caràcter i l'activitat pròpia del Tercer Sector, proposem explorar en profunditat diferents experiències i iniciatives de col·laboració i articulació de diferents agents socials, econòmics i polítics, a través de les quals s'han impulsat actuacions significatives sobre les reflexions plantejades.

D'aquesta manera, s'han seleccionat, per al seu estudi detallat, cinc experiències que es distingeixen pel seu alt grau d'innovació i creativitat, el seu caràcter o orientació completament integral, i per posar les persones i els seus processos particulars d'inclusió en el centre de la intervenció, tenint en compte les necessitats canviants que puguin tenir durant la seva vida. Finalment, també podem dir que aquestes experiències són fruit d'un intens treball en xarxa de diversos agents, en què les persones implicades han pogut participar tant en la presa de decisions com en les actuacions que s'han desenvolupat.



Crisi econòmica, exclusió social i noves respostes per a la inclusió des del sector d'acció social

Crisi econòmica, exclusió social i noves respostes per a la inclusió des del sector d'acció social

Vivim una època de canvis tan forts en intensitat i extensió que ens permet afirmar que vivim un *canvi d'època*. Un canvi d'època marcat per una profunda reestructuració dels sistemes d'informació i coneixement els quals han tingut un impacte irreversible, no tan sols en l'esfera productiva i les seves relacions, sinó en el mateix cor de les relacions socials i humanes a nivell mundial. En aquest primer capítol volem resseguir aquests grans canvis. Sense fer-ne un recorregut històric, volem fixar-nos en els efectes que tenen en les dinàmiques de desigualtat social, pobresa i exclusió social.

La qüestió social s'expressa, avui dia, de manera diferent a com s'expressava fa només deu o quinze anys. I, per tant, les respostes necessàriament haurien de canviar. Pobresa i exclusió se situen en la cruïlla de diversos factors de vulnerabilitat: l'expulsió o la manca de treball, la debilitat i, a vegades, l'absència de protecció familiar; les mancances de les polítiques socials tradicionals; les peripècies biogràfiques adverses que s'acumulen en espiral i que generen desvinculacions quasi definitives. És en aquest context que necessitem nous instruments conceptuals que ens ajudin a enfrontar-nos a una situació coneguda, però amb rivets i perfils nous. El concepte d'exclusió social pretén servir a aquest objectiu.

Ens aturarem, específicament, en el concepte més endavant abans però val la pena dir que entenem l'exclusió social com aquells processos de negació, d'expulsió o d'inaccessibilitat als recursos que són socialment valuosos en un determinat context socio-històric. L'exclusió social es relaciona, sovint, amb la pobresa o amb l'existència d'unes determinades condicions materials d'existència. Encara que és cert que ambdós fenòmens són, moltes vegades, semblants i s'alimenten entre si, l'exclusió social apunta molt més enllà, ja que és el resultat global o l'efecte generat per l'articulació de múltiples desigualtats en el transcurs de la vida de les persones.

L'exclusió social és, en aquest sentit, allò que impedeix el ple desenvolupament de les persones des dels seus desitjos i capacitats. Desigualtats de tot tipus entren en joc en la definició de l'exclusió social i cada persona pot experimentar aquest procés de formes enormement diferents, encara que comparteixi unes condicions semblants. Per això, quan ens apropem al fenomen de l'exclusió, parlem d'un concepte, potser controvertit, potser flexible, i amb múltiples sentits. Però, tot i que és complex i multidimensional, facilita la comprensió d'unes dinàmiques de desigualtat cada vegada menys dicotòmiques, més flexibles i més complexes que ja no es poden explicar en la seva globalitat emprant vells marcs teòrics. El concepte d'exclusió social permet, per tant, un acostament renovat, una perspectiva diferent, a velles i noves formes de desigualtat.

L'exclusió social es pot veure intensament marcada per una condició d'escassetat de recursos econòmics, tot i que no sempre sigui per o amb aquesta circumstància. Tanmateix, podem veure que, amb la crisi econòmica, els processos d'empobriment d'algunes capes de la població també s'han de llegir i es poden llegir en clau dels seus efectes excloents, tenint en compte els espais socials en què es mouen els recursos amb valor social, cultural o econòmic, que condicionen la seva inclusió. En aquestes dinàmiques és evident que la pobresa és un factor determinant que pot arrossegar a l'exclusió. En altres casos, però, la relació pot ser inversa, igual o semblant i, fins i tot, absent. Per tant, hi ha persones en una situació de pobresa objectiva que participen plenament de la vida social en el seu entorn immediat, independentment que siguin empleats amb un salari baix, persones en situació d'atur o pensionistes. I, en l'altre extrem, hi ha persones en una situació econòmica i financera relativament folgada que pateixen una greu exclusió o rebuig social. En aquests casos, factors com la salut o l'escassetat de xarxes socials poden ser els principals motors de la seva exclusió.

Per tant, en un canvi d'època, d'ampliació de la complexitat social i creixement de les dinàmiques de desigualtat, el concepte d'exclusió social es transforma en una eina de gran utilitat que dona compte de la gran heterogeneïtat dels processos i formes d'expulsió social, respecte a allò que és socialment valorat en els diferents espais socials.

Cal recordar, però, que una part fonamental d'aquests grans canvis històrics el genera el progressiu desmantellament dels estats de benestar, establerts des de mitjans del segle passat, com a mecanismes de lluita contra la pobresa i l'exclusió generades per un sistema econòmic profundament desigual. En aquells moments, calia compensar o donar resposta als efectes "no desitjats" del sistema social i productiu vigent. Avui dia, gràcies als grans canvis i fractures socials que introdueixen les noves formes productives, les estructures del benestar són cada vegada més incapaces, per la seva pròpia organització i funcionament, de donar respostes adequades a fenòmens emergents de desigualtat i ben just poden garantir els aspectes més bàsics de la protecció social per als quals van ser concebuts.

L'enorme segmentació social i laboral existent i la dificultat que tenen les estructures de benestar per oferir respostes efectives a les necessitats existents són dos dels elements que més reforcen els complexos i multidimensionals fenòmens d'exclusió social. Aquestes situacions requereixen una intervenció particularitzada i integral, que sigui capaç de comprendre els efectes d'exclusió que provoquen en una persona concreta, una certa interrelació d'elements o factors. Cal cercar, per tant, en els seus desitjos, necessitats i capacitats, les respostes que millor s'adaptin a la seva situació.

Evidentment, i malgrat els esforços, la fragmentació i la compartimentació de les polítiques públiques no facilita en absolut aquest tipus de respostes. Les intervencions de tall transversal encara són molt escasses i el treball en xarxa, en el si de l'administració, continua essent una excepció. En aquest escenari de lluita contra l'exclusió social, alguns òrgans i institucions tenen clar que no poden treballar sols i que el Tercer Sector ha de ser el seu principal aliat. Tot i així, aquesta concepció no està prou estesa en tots els nivells i àmbits de l'administració.

En aquest nou context de desigualtat social, les coordenades del qual anem interioritzant gradualment, el Tercer Sector s'ha convertit en un actor d'extrema importància, que ha experimentat un creixement i una diversificació sense precedents. La trajectòria, en què han evolucionat les entitats d'acció social, però, ha estat molt irregular. Tot i que la majoria han anat introduint progressivament criteris de qualitat i de contingut estratègic de gran transcendència, que han canviat completament la cara d'algunes organitzacions. D'altres persisteixen a actuar assistencialment i pal·liativament, amb uns impactes molt baixos o pràcticament nuls en termes de canvi o transformació social per a l'eradicació de la pobresa i la inclusió social.

Sense desmerèixer la contenció que puguin fer aquestes entitats en algunes problemàtiques, és a dir, reconeixent-ne el paper de mur de contenció que fan en la urgència social, cal tenir present que l'objectiu últim és el desenvolupament autònom de les persones, segons les seves capacitats i desitjos, per tant, s'ha d'anar molt més enllà. Des del nostre punt de vista, cal articular intervencions que facilitin la capacitat de les persones i que els ofereixin l'oportunitat, en un marc de relacions socials i comunitàries més extens, de procurar-los allò que necessiten, tant personal com col·lectivament, per desenvolupar les seves vides segons els seus valors i les seves inquietuds.

Tot seguit definirem els termes de pobresa i exclusió social, ubicant-los en el marc de les polítiques públiques, analitzant quins són els efectes de la crisi econòmica en aquests fenòmens, i optant per una determinada noció de ciutadania estretament vinculada al marc conceptual i sociopolític plantejat. Així mateix, durant el capítol apuntem les implicacions que té tot plegat en el camp d'acció del Tercer Sector Social.

1. Pobresa, exclusió i desigualtats socials

▪ El concepte d'exclusió social

L'exclusió social és un producte dels processos de diferenciació, distinció i estratificació comuns a tota organització social jerarquitzada que s'ha constituït durant la història de la humanitat. És per això que, malgrat la seva recent popularització, la noció d'exclusió social en els estudis de ciències socials té una trajectòria relativament dilatada¹.

Aquest conjunt de factors i situacions de vulnerabilitat i de risc a què es refereix la noció d'exclusió social, tenen com a causa i conseqüència la impossibilitat i/o les dificultats d'accedir a espais i recursos materials i immaterials socialment valorats per la col·lectivitat. I això és així ara, i ho ha estat en altres moments i societats, a través de diferents manifestacions.

Des dels seus inicis, el concepte d'exclusió social ha explicat el fenomen d'expulsió, inaccessibilitat o negació, de persones, grups socials o territoris, de recursos de tot tipus, que afavoreixen el benestar social. D'aquesta manera, en la nostra societat, preval una certa estructura social de privilegis i relacions de poder que operen incloent determinats sectors i deixant-ne d'altres al marge. Aquestes dinàmiques d'inclusió i exclusió es produeixen en tots els nivells i camps de l'activitat social. Es poden observar en les relacions entre nord i sud d'aquest món globalitzat, o es poden observar en el marc d'un determinat entorn cultural i en una economia nacional. També es poden observar en camps com l'habitatge, la salut o l'entorn físic (rural o urbà) i, fins i tot, es poden arribar a observar en un context de relacions interpersonals, com per exemple en una aula.

Per la seva pròpia definició, doncs, l'exclusió social és un fenomen estructural, multidimensional i dinàmic. Un fenomen que pot manifestar-se en formes, espais i moments diversos, a causa d'una complexa combinació de factors. Un fenomen que afecta, de formes diferents, les persones i els grups socials segons múltiples circumstàncies. Però sempre té com a conseqüència l'expulsió o la negació de l'accés a espais socials i recursos materials i immaterials, socialment valorats com a fonts de benestar en un determinat moment històric.

¹ N. Elias (1977, 1979) M. Foucault (1975) o F. Parkin (1972, 1974), entre d'altres ja van usar el concepte per tractar fenòmens socials d'expulsió, estigmatització o marginació de persones i grups socials.

La disconformitat, o si més no la reacció, amb els efectes excloents de l'estructuració social, també ha pres innumbrables formes en la història. Tant en l'acció de beneficència com en la protecció social o la revolta social es poden comptar moltes formes d'oferir resistència o contenció a l'exclusió amb l'impuls de dinàmiques de solidaritat, el reconeixement i la inclusió de sectors oprimits o marginats que no porten els estils ni les condicions de vida considerats acceptables en aquell moment i lloc.

El Tercer Sector es pot considerar, des d'aquesta perspectiva, una forma actual de reacció per combatre els fenòmens de la pobresa i la inclusió. Amb unes arrels històriques profundes, però amb un rostre i un caràcter summament contemporanis, el Tercer Sector és avui dia, a gran part del món, un agent social àmpliament reconegut, que juga un paper fonamental en la lluita per a la inclusió en els àmbits econòmic, social i cultural globals. En aquest sentit, la seva capacitat d'articular actuacions summament locals i properes als problemes socials, a través de xarxes de nivell territorial superior i, fins i tot a escala global, és una de les claus que expliquen la capacitat d'acció davant els processos de configuració de les agendes polítiques nacionals i internacionals. Encara queda molt per recórrer, però més que mai se sent la veu del Tercer Sector d'Acció Social. Aquesta nova postura afavoreix la capacitat d'innovació de les entitats, alhora que permet un major i millor aprofitament dels fluxos d'informació i coneixement existents.

Al costat d'aquest nou paper molt més visible, més dinàmic i de major impacte social, les respostes que el sector social articula passen per autodefinir-se com a un conjunt d'ens que, sense propòsit lucratiu o mercantil, i que estan compromeses amb la qualitat, presten un tipus de serveis que es caracteritzen per la seva orientació als valors i pel seu propòsit de sensibilització, conscienciació i participació social.

El Tercer Sector d'Acció Social és, doncs, l'espai d'actuació des del qual s'enfronten, introduint noves perspectives i mètodes, les múltiples dimensions i esferes de l'exclusió social. És un sector equidistant respecte al sector polític (institucions o moviments socials) i el sector empresarial o mercantil. En un pla teòric, podem entendre que les seves relacions, amb uns i altres, són imprescindibles i es produeixen amb l'objectiu de donar un major compliment a la missió, el compromís i la vocació de servei de cada entitat.

▪ El nou paradigma de l'exclusió social i les polítiques públiques i socials

En les dues darreres dècades, el concepte d'exclusió social s'ha anat incorporant progressivament a l'àmbit de les polítiques públiques i ha anat impregnant tots els camps d'acció social. Aquest procés ha estat, en bona part, empès de dalt a baix. No en va les polítiques per a la inclusió social sorgeixen i es comencen a definir en l'àmbit de la UE i, mica en mica, s'han anat amollant i desplegant a nivell nacional, regional i local en les polítiques públiques. És en el marc, però, més local on els conceptes prenen cos, i on el sector de les entitats d'acció social juga un paper més determinant. A poc a poc, però, i gràcies a l'experiència acumulada sobre el terreny, el Tercer Sector d'Acció Social, comença a consolidar-se com a una veu indispensable en el camp de la implementació de les polítiques públiques i, cada vegada més, en el seu disseny.

Aquest procés gradual d'incorporació dels conceptes d'inclusió i d'exclusió social en l'àmbit de les polítiques públiques que, si més no en el cas espanyol, ha tingut una concreció ampla i profunda en els àmbits locals i de més proximitat, s'ha anat consolidant en allò que alguns analistes han convingut en anomenar un nou paradigma; d'una banda per copsar les dinàmiques de la desigualtat social en les societats contemporànies i, de l'altra, per reestructurar el camp de les polítiques socials i els estats del benestar, en un canvi d'època accelerat, marcat per la multiplicació dels factors de desigualtat i l'extensió dels seus efectes (Boltanski i Chapello 2007).

Tanmateix, encara que l'existència de les anomenades noves polítiques d'inclusió social i/o de lluita contra la pobresa i l'exclusió proporcionin una certa sensació de concordança i d'acord sobre la existència i la importància d'aquest problema social, les perspectives des de les quals es defineix i s'aborda són tan variables com les fórmules d'intervenció que es consideren més adequades per combatre'l. L'exclusió social significa coses diferents per a persones i organismes socials diferents (Silver 1994).

Així doncs, en les polítiques i els programes contra l'exclusió social coexisteixen concepcions i perspectives teòrico-polítiques diferents que determinen, com a mínim, el tipus i la prioritat de les intervencions que es duren a terme. En aquest sentit, un concepte d'exclusió social molt vinculat a la manca de recursos materials i de certs nivells i condicions de vida, pot comportar que la resposta més adequada per aconseguir la inclusió social sigui proporcionar, d'una manera o altra, els recursos que es considerin convenients per a les persones o per als grups que no en tenen, entenent que això provocarà un canvi sobre les dinàmiques de desigualtat existents. Aquesta perspectiva, aparentment tan senzilla, també pot desenvolupar-se des de perspectives més o menys transformadores, segons si allò que es proporciona genera una major autonomia o dependència dels grups destinataris, dels

criteris, valors i mètodes que s'emprin en la determinació d'aquestes mancances, o d'altres elements que es puguin considerar.

Des d'una perspectiva diferent, el fenomen de l'exclusió social tendeix a identificar-se com un efecte de certes relacions de desigualtat, especialment en l'àmbit laboral i/o com una conseqüència de la dependència dels mecanismes institucionals de protecció social. En aquests casos, les estratègies d'inserció sociolaboral o de millora de l'ocupació es poden veure com les claus per assolir una inclusió social plena en la resta d'àmbits socials. Per tant, es parteix de la premissa que, si la nostra societat s'estructura primordialment a través de l'àmbit econòmic i laboral, les possibilitats de desenvolupament personal autònom en altres àmbits passen per la sostenibilitat d'una determinada posició del mercat.

Tot i així, des d'altres perspectives només el canvi en les relacions de poder establertes i, per tant, d'estratègies que busquin capacitar els sectors exclosos o incentivin la solidaritat mitjançant la conscienciació i la sensibilització social es presenten com les respostes més adequades per aconseguir una societat més inclusiva que contraresti la marginació social i promogui la igualtat de les persones en el reconeixement de la seva diversitat.

Amb les seves múltiples perspectives, el cert és que el concepte d'exclusió social ha experimentat una gran eclosió i que, encara que s'hagi desvirtuat i hagi patit una creixent ambigüitat de significat, és una noció que s'ha fet servir cada cop més per fer referència i establir programes d'actuació sobre aquelles situacions que, més enllà de la pobresa i l'absència de recursos materials, determinen l'expulsió o la inaccessibilitat de certes capes de població, molt més extenses, respecte a unes determinades condicions de vida.

El Tercer Sector no ha estat aliè a aquesta eclosió i, en certa mesura, ha contribuït a dotar de significat i construir una certa perspectiva de diagnosi i resposta per a aquest problema social. De fet, com apuntàvem, el concepte d'exclusió social no va néixer en el si, ni es va utilitzar per primera vegada, en l'àmbit de les polítiques públiques. En els anys 70, a França, el llavors anomenat "moviment pel quart món" va ser el primer en popularitzar el terme, fent-lo servir en un sentit ampli per referir-se a aquells grups i persones que patien situacions de pobresa i extrema marginació en el cor de les opulentes societats occidentals. El concepte es va rescatar d'aquell context inicial i va començar el seu camí en l'àmbit de les polítiques socials. Una mica més tard, va ser Lenoir qui, al 1974, el va fer servir per anomenar un sector creixent de població que estava exclosa o no tenia accés als mecanismes públics de protecció social.

A més d'aquesta primera definició, en els anys 80 i més decididament a partir dels 90 i en aquesta darrera dècada, els conceptes d'exclusió social i d'inclusió es van introduir progressivament en el marc de les polítiques públiques europees i dels seus estats membres. Inicialment com un complement, però mica en mica es van configurar com el nou eix a partir del qual calia reestructurar les seves actuacions. En aquest procés històric podem identificar certs moments clau en els quals se n'ha amplificat l'ús i la centralitat:

- ▶ Un cop finalitzats els programes europeus que s'estaven impulsant des de mitjans dels anys 70, el Programa Pobresa III comporta la introducció formal de la noció d'exclusió social en l'àmbit de les febles polítiques socials europees.
- ▶ A partir de l'establiment i els primers resultats de l'Observatori Europeu sobre l'exclusió social, a principis dels 90, s'amplia l'ús d'aquesta noció per referir-se a dinàmiques de desigualtat més enllà de la renda.
- ▶ En la ratificació dels tractats de Maastricht i Amsterdam queden reflectits els conceptes d'exclusió social i d'inclusió al costat de l'objectiu de cohesió social i igualtat d'oportunitats.
- ▶ La Cimera Europea de Lisboa de 2000, i els seus desenvolupaments posteriors a Niça i Laeken, van implicar el llançament dels plans nacionals per a la Inclusió Social i la incorporació de la inclusió i la cohesió social com a objectius estratègics de la UE.
- ▶ La implantació el 2005 de la nova Agenda Social Europea, a partir de la qual s'abandonarà l'elaboració del PNAIS per obrir pas a un nou sistema d'Informes nacionals d'estratègies per a la protecció social i la cohesió.
- ▶ La consolidació, a partir de 2010, de l'estratègia de Lisboa en matèria de política social i el relleu de l'acció europea de lluita contra la pobresa i l'exclusió.

En termes generals, en el marc de les polítiques europees per a la inclusió social ha predominat allò que alguns autors han anomenat el discurs "integracionista individual" (Levitas 2007), pel qual l'exclusió social s'entén com una problemàtica que pot ser superada, en gran part, amb la incorporació de tots els sectors de la població a les estructures productives de l'economia formal. Per això les polítiques per a la inclusió s'han centrat, molt significativament, en establir mesures per incentivar el creixement econòmic i la incorporació al mercat de treball, com a bases essencials que garanteixen l'eradicació de la pobresa i fomenten la cohesió social.

D'alguna manera, en aquest enfocament s'ha defugit del caràcter estructural de les desigualtats socials i s'ha optat per aplicar mesures per al creixement de l'ocupació i de l'*ocupabilitat* dels sectors socials exclosos i vulnerables, sense intercedir en la pròpia organització ni en el funcionament del mercat de treball, i sense plantejar-se la necessitat de vincular aquestes actuacions al camp de les polítiques econòmiques.

D'una manera semblant a l'esmentada, els sistemes de protecció social i el sistema de pensions es vinculen directament i unívoca a la participació activa en el mercat de treball. Només en alguns moments, i de forma tímida, els organismes europeus han reconegut com a problemàtica l'existència de sectors empleats empobrits. La realitat dels "working poor"² s'ha estès i apareix com un fenomen que contradiu, fins a cert punt, la política desenvolupada i que clama per introduir mesures de regulació de la qualitat de l'ocupació o, si més no, l'existència de dispositius de suport adequats.

Malgrat tot, i encara que hagi estat un element secundari en tot el plantejament de la Comissió Europea durant aquesta dècada, s'ha reconegut la importància dels sistemes sanitari i educatiu en la lluita per a la inclusió social, i en menor mesura, de l'habitatge, la informació i el coneixement, la comunicació i la seguretat. (Levitas 2007).

Independentment de la posició secundària de les dimensions de la inclusió social, les polítiques europees, i de retruc les nacionals i, fins i tot, les regionals i les locals, han posat un accent especial en la incorporació, de forma sistemàtica, d'una certa perspectiva de la igualtat entre homes i dones que, malgrat tot, ha centrat la seva atenció en les oportunitats d'accés al mercat de treball, desautoritzant en gran mesura el reconeixement del treball no remunerat que, majoritàriament, realitzen les dones en l'àmbit de la cura.

Tot i això, sembla que en el procés de conceptualització de l'exclusió social, que s'ha realitzat en el camp de les polítiques públiques per a la inclusió, l'aspecte "social" d'aquests fenòmens, és a dir, la seva multidimensionalitat i el seu caràcter estructural, queda reduït a pràcticament una sola esfera. L'esfera econòmica i productiva, en un sentit estricte, es converteix en el nucli dur que orienta la política pública. Tímidament i en algunes ocasions, però, es tenen en compte, almenys en el pla del discursiu, l'esfera de l'estat en relació amb la protecció social i el benestar, així com l'esfera relacional o familiar.

² "Traballadors amb un salari tan baix que no els permet superar el llindar de la pobresa."

A Espanya, les polítiques per a la inclusió i la cohesió social s'han desenvolupat paral·lelament al procés europeu, i la seva tendència, des del punt de vista dels continguts, ha estat la d'incorporar les recomanacions fonamentals que la UE ha fixat quant a objectius i a tipus de mesures. El desplegament de les polítiques d'inclusió en els nivells territorials i de govern inferiors ha estat especialment significatiu. No obstant això, la innovació i la capacitat per donar resposta a les noves exigències que l'exclusió social contemporània planteja a la intervenció social, han estat especialment ben enfocades i tractades en l'àmbit del Tercer Sector. En aquest camp d'acció, hi ha experiències altament innovadores en els seus plantejaments i metodologies d'intervenció, en les seves formes d'organització en xarxa o en la seva capacitat d'intervenció integral que, en molts casos, s'han convertit en referents de bones pràctiques a nivell nacional, europeu i internacional.

Així doncs, durant aquestes dècades de canvis accelerats, el Tercer Sector d'Acció Social també ha experimentat profundes transformacions i s'ha consolidat com a un actor més, en el camp de les polítiques públiques d'inclusió social i de benestar. Després d'haver demostrat àmpliament la seva capacitat de ser protagonistes en la lluita contra la desigualtat social, el Tercer Sector, quan, en molts casos, els poders públics encara no havien pogut normalitzar la seva actuació, s'ha centrat en la implementació o la definició d'actuacions paral·leles i complementàries a les desenvolupades pel sector públic. Tot i així, pot haver faltat capacitat d'intervenció en el cor de les polítiques públiques és a dir, li ha faltat capacitat de decisió en la seva configuració.

La incidència del Tercer Sector en l'ordenació de l'agenda política és significativa, però moltes vegades té dimensions més formals que reals. Per millorar aquesta situació, cal fer un esforç important per aconseguir un major reconeixement de l'experiència acumulada pel sector d'acció social, i una major inclusió en l'execució de les polítiques socials i en la seva definició. Fins ara, gran part de l'administració pública es relaciona amb el Tercer Sector per un criteri estricte d'eficiència, sense reconèixer el valor afegit que aporta la seva intervenció, i sense concedir-li, per tant, un espai específic de relació. D'aquesta manera, en molts casos, les entitats han de competir amb el sector mercantil, en l'àmbit de la contractació pública de serveis, corrent el risc que quedin en segon pla els elements que més riquesa podrien aportar.

Cal que tot el coneixement i l'experiència del sector, que ha estat construït des de la proximitat, amb els problemes socials i des del sentit de la responsabilitat col·lectiva i els valors de la solidaritat i la democràcia, siguin capitalitzats a favor d'una societat més inclusiva, en què les persones i les comunitats puguin desenvolupar lliurement i en les mateixes condicions tot el seu potencial. Per a això cal articular una major i millor participació del sector en els àmbits clau de l'elaboració de les polítiques públiques; que s'ha d'entendre com la conversió a "soci preferent" dels poders públics.

Des de la nostra perspectiva, actualment hi ha un conjunt d'entitats del Tercer Sector que poden tenir la fortalesa, l'experiència i els coneixements suficients com per establir noves tendències en continguts, mètodes i enfocaments en l'acció contra la pobresa i per a la inclusió. Un bon exemple, entre molts d'altres possibles, seria el treball desenvolupat en els darrers anys per l'equip de la Fundación Tomillo en la definició d'una nova forma d'intervenció per itineraris en l'àmbit de l'orientació sociolaboral. (VVAA - Centre Integral de Formació i Ocupació: 2003) o la consolidació d'experiències com Red Conecta impulsada per la Fundación Esplai (www.redconecta.net), en l'ús de tecnologies de la comunicació, que analitzarem més endavant. Ambdós casos són projectes d'intervenció social que, sense conformar-se amb pal·liar situacions concretes de necessitat, han estat capaços d'anar més enllà de l'acció immediata o pal·liativa, articulant les necessitats de les persones amb el seu entorn immediat i facilitant la creació d'espais d'intercanvi i de creixement social, econòmic, cultural i personal positius i altament valuosos.

2. Els efectes de la crisi econòmica en l'exclusió social i la pobresa

En aquests moments, s'estan produint canvis i desenvolupaments econòmics, polítics i socials que determinen, a curt termini, un reajustament de coordenades en el camp de la lluita per la igualtat, la inclusió social i els drets de ciutadania. El nou context, presidit per la crisi econòmica, ha marcat i marcarà profundament l'evolució de l'àmbit social, tant en les polítiques públiques com en les entitats d'acció social.

L'objectiu d'aquest punt és descriure els condicionants d'aquest nou escenari, d'increment de la desigualtat i les situacions de pobresa i d'exclusió social, a més de les retallades pressupostàries en les intervencions que es podrien portar a terme. Un escenari en què entenem que moltes d'aquestes transformacions són estructurals i no permeten fer marxa enrere.

La concurrència de profunds processos de canvi social, iniciats fa unes dècades, i la greu crisi econòmica que s'ha desencadenat en els darrers dos anys, han diversificat i han modificat definitivament els límits, els perfils i les dinàmiques de la vulnerabilitat i l'exclusió social. La rapidesa amb què avancen els processos d'empobriment i precarietat laboral i social, amb l'increment de factors de vulnerabilitat semblants a la creixent fragmentació social i individualització, són els fenòmens que presideixen el marc de desigualtat actual, i que cal tenir en compte a l'hora d'emprendre qualsevol actuació que tingui com a objectiu impulsar processos d'inclusió social.

Fins ara hem vist com, en els darrers temps, s'ha incrementat la necessitat de cobrir les necessitats bàsiques i com, des de les entitats d'acció social, s'ha detectat un nou escenari en què proliferen moltes persones que, per primera vegada, viuen per sota del llindar de la pobresa o desenvolupen processos d'exclusió social. En molts casos són persones i grups socials que la seva única font d'ingressos provenia d'un lloc de treball perdut per efecte de la crisi, amb la consegüent impossibilitat de fer front al pagament de l'habitatge o les necessitats més bàsiques d'alimentació i serveis. En altres casos són persones amb una xarxa social enormement fràgil o inexistent que, en una situació d'emergència, no poden reaccionar i cobrir les seves necessitats. Per tant, la debilitat dels vincles socials i les xarxes socials de protecció s'afegeixen a les retallades dels ajuts dels serveis públics, les dificultats econòmiques i la falta d'ocupació. Els sentiments de frustració, de fracàs i d'incapacitat que comporta són el brou de cultiu d'un nou escenari social i de salut pública sobre el qual alguns comencen a advertir-nos (Raventós, S. 2010).

Tampoc podem oblidar que, a aquesta nova situació de precarietat econòmica i vulnerabilitat psicosocial, se li afegeixen altres desigualtats de tipus més estructural que vénen a agreujar la situació d'aquells grups socials que, ja de partida, són més vulnerables: dones, gent gran, joves, estrangers, persones amb discapacitat, etc. En aquest sentit, hi ha qui parla de la proliferació d'una "classe ansiosa" (Ambrosini, 2009, p.20), més preocupada per defensar la seva posició social i identificar els enemics que puguin posar-la en perill, que de descobrir els vincles que l'uneix amb altres subjectes de les comunitats de les quals també forma part. I és precisament aquesta tendència, el "campi qui pugui" o la culpabilització del nouvingut, cosa que augmenta les dificultats de mobilitzar les energies necessàries per donar resposta a les demandes dels sectors més febles i marginals de la societat. Els estrangers o els "marginats" fan por i generen incomprensió, i s'està demanant protecció i seguretat per la constant circulació de nouvinguts. Curiosament, sorgeixen identitats comunitàries basades en l'exclusió dels "altres", i aquest és l'únic "ciment" que sembla aglutinar l'absència dels tradicionals de classe o barri.

Ja anunciàvem que cal ser molt conscients que no vivim, en absolut, una transformació conjuntural. La crisi està marcant un punt d'inflexió sobre el qual ja no sembla que hi hagi marxa enrere. Lamentablement, aquesta crisi no ha obert un parèntesi o una situació temporal d'excepció després de les quals que podrà recobrar la "normalitat" perduda. El desenvolupament i els efectes de la situació actual permeten afirmar que la condició estructural de precarietat econòmica i social s'està imposant com a norma, en el si d'un sistema econòmic, social i cultural de base profundament desigual.

A més, aquesta crisi ha acabat de posar en evidència el què ja s'endevinava des de fa un temps: la fragilitat dels instruments de protecció social i d'un estat de benestar aparentment estable. Tenim solucions d'ahir per a riscos d'avui. És molt significativa, en aquest sentit, la continuïtat de les polítiques socials que funcionen com si l'estructura social i familiar fos més o menys igual a la de fa uns anys. Moltes de les situacions d'incertesa, els vaivens de treball o altres pèrdues, han recaigut tradicionalment en la família que ha actuat d'"esmortidor". La família s'entenia, i encara s'entén, com una instància d'amortiment social, que oferia els serveis més quotidians a les persones i que assistia els seus membres més febles. Tothom s'adona que aquesta "família amortidora" té, cada vegada, més dificultats, i el seu desgast és evident. Allà on no arriba la família -la dona, en molts casos- han d'arribar-hi els diners per comprar serveis i temps en el mercat. Però moltes vegades això no és possible i les polítiques públiques no tenen l'agilitat ni la flexibilitat necessàries per respondre a les demandes i als problemes, que no es poden traslladar a les categories *uniformitzadores* amb què treballen les administracions públi-

ques, a la seva “eficàcia indiferent”. El model que combina familiaritat i prestacions públiques subsidiàries evidencia tota la seva fragilitat.

En aquest camp, les entitats d'acció social han hagut d'incrementar la seva presència i el seu impacte mitjançant la innovació i la constitució de xarxes que els permetessin assolir millors i majors nivells de qualitat en la recerca d'alternatives, i que facilitessin el desenvolupament d'itineraris o trajectòries d'inclusió social sostenibles, alhora que havien de ser capaços d'adaptar-se a una heterogeneïtat creixent. Però aquesta postura exigeix superar la lògica estrictament pal·liativa. I, en aquest sentit, moltes entitats estan superant la visió que tenien de la intervenció o la protecció social com a “polítiques de final de canonada”. És a dir, hi ha actuacions que només es preocupen de gestionar, més o menys adequadament, els residus generats en altres camps de la política pública.

Des d'aquesta nova perspectiva, per tant, s'ha de fer evident l'estreta i directa connexió entre l'àmbit econòmic i el social o, en altres paraules, de fer evident que les polítiques per a la inclusió social no poden articular-se com un simple “pedaç” aplicat exclusivament des de l'àmbit social. El repte que planteja aquesta lluita consisteix a admetre que la inclusió es construeix, sobretot, des de les polítiques econòmiques, i que per aconseguir l'eradicació de la pobresa i l'exclusió social cal incorporar-la transversalment en tots els àmbits de les polítiques i programes públics. I és especialment significatiu en l'àmbit de les polítiques d'ocupació; com més es generalitzi la inestabilitat i la precarietat laborals, més significatives són les desigualtats de partida. Qui tingui més recursos familiars i personals podrà moure's millor en aquest escenari laboral, i els que parteixin en les pitjors condicions augmentaran les seves dificultats i riscos.

En aquest sentit, si entenem l'exclusió social com un procés multifactorial que s'ha d'abordar mitjançant respostes de caràcter integral, no hauríem de quedar-nos en l'aplicació d'aquest axioma en les persones i els grups socials. Hem d'entendre, també, que qualsevol acció duta a terme des de qualsevol àmbit d'intervenció de les polítiques públiques (educació, salut, habitatge, urbanisme, serveis socials...) té unes conseqüències més o menys greus en termes d'exclusió social i afavoreix una determinada inclusió.

En un sentit més pràctic i immediat, però, no podem oblidar que la crisi econòmica l'ha acompanyat un nou tractat europeu que atorga un poder vinculant a la Carta Europea de Drets Fonamentals. Un tractat que s'ha posat en funcionament l'any en què Espanya tenia la presidència de la UE i que s'ha dedicat a l'eradicació de la pobresa i l'exclusió social. Aquesta conjunció de factors hauria de proporcionar un escenari adequat per obrir noves línies d'acció i nous espais de participació social i ciutadana que reorientessin la lluita per a la inclusió, des d'una perspectiva més transversal i, per tant, sense limitar-la al camp de la política social.

Així, els agents socials implicats en l'àmbit de les polítiques socials i del benestar al nostre país tenen al davant una doble oportunitat d'enfortir-se mostrant la seva capacitat d'articular respostes més eficaces, efectives i sostenibles sobre la vulnerabilitat i l'exclusió social.

Cal tenir present, però, que en bona mesura la possibilitat d'incidència del Tercer Sector d'Acció Social estarà limitada per la seva pròpia capacitat d'impulsar un marc de valors i principis d'acció compartits, ja que està assentada sobre la seva pròpia trajectòria d'acumulació i sistematització d'experiències i la seva elevada professionalització.

Hi ha la necessitat de reflexionar i participar en el debat i el procés d'implantació dels conceptes d'exclusió i inclusió social. I hi ha molt coneixement i molta experiència acumulada del Tercer Sector d'Acció Social que pot i s'ha de bolcar en aquest terreny. Per això un dels aspectes clau en què s'està insistint, des d'alguns d'aquests sectors, és la dificultat de treballar amb la diversitat de l'exclusió social i la voluntat d'encaminar-la cap a un únic model d'inclusió social altament restrictiu. En aquest sentit, s'està començant a expressar, de manera reiterada, la necessitat que el Tercer Sector d'Acció Social sigui capaç d'encarar la complexitat social, oferint múltiples respostes a les persones i grups que experimenten la seva vulnerabilitat i exclusió social de formes diferents, i buscant les complicitats necessàries amb altres protagonistes, públics i privats.

3. Quina inclusió? Una nova ciutadania per a la inclusió social

Els conceptes de ciutadania i inclusió social tenen orígens i trajectòries molt diferents. No obstant això, en aquest nou context més complex i "líquid" a què ens enfrontem, nocions com la de la ciutadania és revisen des de nous paràmetres que acumulen l'experiència i el coneixement d'una època que anem deixant enrere, per donar compte del present amb les seves necessitats i els seus reptes.

Posar en relació els conceptes de ciutadania i inclusió social ens permet ampliar i enriquir aquella perspectiva jurídic-política que parla dels drets i deures de la ciutadania en relació a l'estat i al conjunt de la societat, i que posen èmfasi en les grans desigualtats en l'accés als recursos que permeten un compliment eficient dels drets i deures.

Des del nostre punt de vista, quan parlem d'inclusió social, cal defensar un concepte de ciutadania que introdueixi, d'una banda, una perspectiva de participació activa en les tres grans esferes: l'econòmica, a través d'una presència activa en la producció de valor social dins o fora del mercat; la política, a través de l'exercici actiu d'una ciutadania de ple dret, i la de les xarxes socials i familiars, com expressió de la identitat i la pertinença comunitària i factors de prevenció i protecció de l'exclusió. Des d'aquest plantejament, també cal explicitar i incorporar la perspectiva espacial, que entén el territori com un factor condicionant de base, que presideix les possibilitats de relació amb l'estat, el mercat i les xarxes socials i/o familiars i, per tant, que condiona el desenvolupament dels individus i els grups socials.

En aquesta concepció complexa de la inclusió social s'ha de destacar la multiplicitat de nivells en què poden operar els factors que estan presents en cada esfera. Per tant, des del pla més global de les relacions macroeconòmiques -amb les institucions polítiques i les tendències sociodemogràfiques i culturals- fins als nivells micro de les xarxes de consum responsable o dels bancs de temps -amb les activitats d'una AMPA en el marc d'un centre educatiu o les relacions afectives interpersonals-, les dinàmiques d'inclusió poden traçar trajectòries i situacions tant distintes com poden ser-ho les realitats de les persones i grups socials en contextos i disposicions particulars prèvies.

▪ Una concepció renovada de la ciutadania

*“El nou concepte de ciutadania garanteix i persegueix el desenvolupament personal ple de cada ciutadà i la solidaritat social. Cadascú té aquest dret en un marc d'igualtat d'oportunitats, incentius i ajuts per al complet desenvolupament personal al llarg de la vida i en l'exercici de la iniciativa individual. Cadascú té, al costat d'aquests i d'altres drets, el deure d'exercir la solidaritat social i econòmica i de preocupar-se de la cosa pública prope-
ra, local i general. Els ciutadans seran els protagonistes del desenvolupament de la societat del benestar.”*

(López-Aranguren i Cenicerós, en VVAA 2007:55)

Vivim en un moment històric en el qual es fa necessari revisar molts dels conceptes teòrics que sostenien i continuen estant en les bases dels nostres sistemes socials i polítics, tot i els canvis experimentats. La noció de ciutadania és un clar reflex d'això, ja que, clarament vinculada al naixement i l'evolució de l'època moderna, va patir una evolució progressiva fins a la consolidació dels estats de benestar.

Actualment, encara que el terme ciutadania i ciutadans i ciutadanes sigui pràcticament omnipresent en els àmbits polítics i socials, almenys en el pla discursiu, la concepció i, sobretot, el seu exercici ha patit un procés de buidament i restricció summament contradictori amb les noves formes de desigualtat i exclusió social, a partir de les quals sorgeixen noves necessitats i oportunitats que, al nostre entendre, clamen per una profunda revisió i adaptació del vell i limitat concepte de ciutadania.

És per això que, des de diferents moviments socials i múltiples entitats del Tercer Sector, s'està apostant per un nou plantejament que entén la ciutadania en la seva pràctica. És a dir, que l'entén des de l'acció, del seu exercici, del desenvolupament ple de l'autonomia de cada persona, en el marc de la seva comunitat de referència, més que no pas des de la estàtica adquisició d'uns drets relativament buits de contingut, que estan relacionats amb les dinàmiques d'inclusió i exclusió més elementals dels estats nació moderns.

Sigui com sigui, des de diversos sectors s'insisteix a assenyalar que, per desenvolupar una nova significació del concepte de ciutadania en la seva praxi cal, en primer lloc, que sigui un principi universal i, per tant, ha d'estar vinculat a la Carta de Drets Humans Fonamentals de les NNUU. A més, també és fonamental definir aquesta nova ciutadania des d'una perspectiva compromesa amb la igualtat d'oportunitats i la justícia social.

Cal apuntar que un major grau de qualitat democràtica està estretament vinculada a l'exercici d'aquesta nova ciutadania. Els vells esquemes de la democràcia representativa són en bona part, els responsables del buidament de sentit del concepte de ciutadania a què ens referim. Així, podem veure com, cada vegada més, apareixen noves fórmules i intents d'articular mecanismes participatius que, almenys en alguns casos, i potser a escala local, donen fruits altament significatius.

La participació ciutadana i l'articulació comunitària, especialment quan es desenvolupen des de les persones i les entitats, sense que necessàriament hi hagi un impuls institucional establert per a tal fi, són àmbits privilegiats en la construcció d'aquest nou concepte de ciutadania, ja que és en aquesta praxi on es produeix l'autèntica coresponsabilització de les persones i els grups socials en els afers públics i la vida en comú. Quan parlem de ciutadania, en relació amb una inclusió social plena, ens referim, per tant, al camp de la participació en què tots i totes resolem els afers comuns. I és en aquests espais on hi ha la veritable quota de poder social dels individus i els grups socials, i on les persones poden experimentar la seva veritable capacitat de transformació social i de l'entorn en què es desenvolupen.

▪ La inclusió social

La inclusió social s'entén com la situació o el procés oposat a l'exclusió social. Però tot i el significat antònim de les dues nocions no sempre es tradueix, ni tan sols teòricament, amb totes les seves implicacions. Normalment s'acostuma a dedicar un bon nombre de pàgines per explicar el concepte d'exclusió social; què significa en diferents àmbits i quins són els seus trets o dinàmiques característiques. I la majoria d'estudis coincideixen a definir l'exclusió social com un fenomen complex i canviant, un procés dinàmic i multifactorial. Però, en molt poques ocasions es realitza el mateix exercici quan s'ha de parlar de la inclusió social. Creiem, en aquest sentit, que és de vital importància començar reconeixent el caràcter multifactorial i multinivell de la inclusió social, i la seva lògica processal. Per tant, convé d'entrada defensar una noció d'inclusió que reconegui que els factors que hi incideixen i la determinen són molt diversos, que no tenen necessàriament a veure amb la disponibilitat de recursos econòmics i que, sovint, tenen més a veure amb aspectes de caràcter immaterial: culturals, socials o polítics.

La inclusió social, igual que l'exclusió, pot tenir múltiples formes i pot ser experimentada i viscuda de formes diferents per individus distints. Tot i això, generalment, per comprendre globalment el fenomen, podem vincular la seva dinàmica a la interacció i les determinacions que hi ha en els tres grans àmbits, en què operen els diferents nivells i camps de la desigualtat social: l'esfera de l'estat (o de producció de drets), l'esfera econòmica (o de la producció de valor) i l'esfera social (o de producció de relacions socials i interpersonalment).

Des del punt de vista de l'Estat i del marc jurídic-polític, la inclusió es produeix amb l'efectiu compliment i la garantia de diversos drets associats a la ciutadania:

- ▶ Els drets civils de reconeixement de la ciutadania nacional
- ▶ Els drets polítics de sufragi i representació democràtica
- ▶ Els drets socials sanitaris, educatiu, d'habitatge i protecció social

I a aquests tres drets, encara poden sumar-s'hi els anomenats "nous drets socials": el dret al propi cos, el dret a la ciutat, el dret a la gestió dels temps, el dret a l'accés a la cultura lliure i les noves tecnologies, el dret a la seguretat alimentària, o tots aquells drets relacionats amb el reconeixement de la diversitat social i cultural, que formen la complexitat dels anomenats "drets col·lectius".

Les fronteres legislatives són, per tant, les que delimiten els marges de l'exclusió i generen situacions en què es priva l'accés a espais fonamentals per al desenvolupament personal i social dels individus, grups o comunitats. La multiplicitat de factors lligats a la esfera de l'estat i la seva capacitat d'exclusió i inclusió, i les implicacions que poden tenir són immensament variables. La població immigrada, per exemple, és un cas paradigmàtic, en què trobem situacions flagrants d'exclusió social i situacions estructurals d'exclusió explícita del dret a vot.

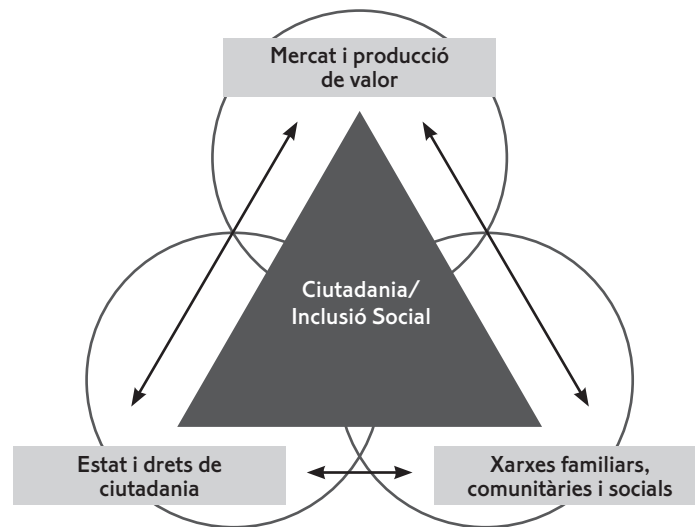
Però, a més d'aquest cas, també hi ha molts col·lectius que encara que tinguin reconeguts els seus drets formalment no tenen els recursos necessaris per fer-los efectius. Per exemple, hi ha grups de persones amb discapacitat que tenen grans dificultats d'accés al mercat laboral que no són causades pel seu estat de salut o nivell de discapacitat; també hi ha gent gran amb mala salut, pocs ingressos i escasses xarxes familiars; hi ha persones que pateixen algun tipus d'addicció i no tenen els recursos i suports necessaris per superar-la; hi ha joves desocupats amb nivells baixos d'estudis i escassa experiència laboral; hi ha persones en procés de reinserció social després de passar per una institució penitenciària, i un llarg etcètera. Aquest és el terreny de les polítiques d'igualtat d'oportunitats que, tot i que ha experimentat un desenvolupament considerable en els últims anys, encara s'enfronta a un escenari en el qual molts drets, formalment reconeguts, no es compleixen.

Per a l'economia, la inclusió és la possibilitat que tenen les persones i els grups socials de mantenir una cert tipus de relacions amb l'esfera de la producció o la generació de valor social. Quan parlem de valor social parlem del treball no remunerat de cura de les persones, tant en l'àmbit de la família, la comunitat com les entitats d'acció social. El valor econòmic d'aquests treballs és un fet i el seu valor d'ús és innegable. En el mercat laboral, la segmentació de llocs de treball estables i ben remunerats, han generat, per una banda, un nucli dur, cada vegada més reduït, i, per altra, un gran grup de llocs de treball, precaris, temporals i/o de baix salari que, al costat de la forta crisi que estem travessant, deixen enrere molts grups socials que veuen com s'incrementa la seva inestabilitat econòmica i social, i com s'expulsa a molts d'altres, que ja estaven en els marges o exclosos de l'economia formal o el sistema productiu.

Des del punt de vista de les relacions i les xarxes socials, familiars i comunitàries, la inclusió també implica la construcció d'una identitat i la pertinença arrelada a un marc comunitari de referència. Les xarxes, en què les persones es desenvolupen, compleixen un paper en el pla simbòlic (cultural o psicològic) i material, amb xarxes de solidaritat i de protecció social, constitueixen un element clau en el moment d'explicar els mecanismes de contenció davant la pobresa i la exclusió social.

Aquestes tres esferes constituents, del que podríem anomenar les dinàmiques d'inclusió social, es corresponen, en gran mesura, amb les possibilitats d'exercir una ciutadania activa com la que s'ha plantejat anteriorment. La inclusió social i la ciutadania, des d'aquest punt de vista, operen amb lògiques diferents, però estretament vinculades; una és condició i possibilitat de l'altra. És en aquests encreuaments i en les seves múltiples fronteres materials i simbòliques que es delimita l'accés de les persones als espais i recursos més ben valorats, on es produeixen les dinàmiques més radicals de l'exclusió social que, mitjançant la intervenció transformadora, poden arribar a articular-se.

Gràfic 1: Les esferes de la inclusió social



Font: elaboració pròpia

Si partim de la idea que els sistemes econòmic, polític-jurídic i sociocultural tracen les seves pròpies fronteres, i que així afavoreixen dinàmiques d'exclusió d'alguns sectors en certs espais i recursos necessaris per l'exercici d'una plena ciutadania, convindrem que hi ha situacions d'exclusió absoluta i severa, i que hi ha posicions d'una gran vulnerabilitat i d'exclusió, que són institucionalment assumides com inevitables.

Una bona part d'aquestes situacions de vulnerabilitat i exclusió es combaten mitjançant l'acció i la intervenció social, una altra part s'esmoreeixen a través de les xarxes de protecció i solidaritat informals i, finalment, hi ha una darrera part a la qual les polítiques públiques i els sistemes públics de protecció social donen certa resposta. En el cas espanyol, aquests són els tres elements fonamentals que determinen el nivell de benestar social. En altres països, amb estats protectors de major fortalesa i xarxes socials i familiars més debilitades, les dinàmiques d'exclusió i inclusió discorren per altres vies.

Implícita a aquesta concepció de ciutadania i inclusió social, hi ha una concepció crítica amb aquest sistema profundament injust, que té una voluntat clara de canvi de model, i que vol treure del seu centre el mercat (artifici humà per facilitar l'intercanvi que hem "naturalitzat" o sacralitzat per convertint-lo en indiscutible) per posar-hi les persones. És una nova manera d'entendre la societat, que ha de reconèixer la diversitat i ha de promoure la igualtat, assumint la universalitat dels drets humans, i en la qual ha de destacar el valor de la comunitat i d'allò que és local, en la seva relació amb el personal i el global. I és des d'aquesta perspectiva que moltes persones i entitats del Tercer Sector treballen i, per tant, convé reforçar i alimentar aquest tipus d'estratègia.

4. El sector d'acció social contra la pobresa i l'exclusió social

Es parla molt d'una societat civil contraposada a les institucions públiques. I no és gens estrany sentir veus que exaltinguin la bondat de "l'acció social", que fa front als problemes que afecten "la intervenció pública". Hem de reconèixer que la societat civil no és el regne de la solidaritat ni està massa oberta als més necessitats. I veiem com, des de baix, des de la societat civil, es mobilitzen contra individus i grups marginals: gitanos, immigrants, refugiats, sense sostre... que viuen situacions d'exclusió, i que es veuen com estranys i amenaçadors. I això comporta, fins i tot, el rebuig dels centres que se n'ocupen. Tot plegat a més, està manipulat políticament i és engrandit pels mitjans de comunicació. No volem defugir aquests aspectes, però, sense negar-ho ni lamentant-ho, volem donar valor a les aportacions d'aquelles organitzacions que, des de l'esfera civil, declaren la seva solidaritat, el seu compromís, amb els exclosos. Compromís que, en moltes ocasions, explica la seva mateixa raó de ser, justifica la seva tasca i conforma la seva funció essencial. Aquestes són, en definitiva, les característiques que defineixen el nucli dur de l'anomenat Tercer Sector d'Acció Social.

El Tercer Sector d'Acció Social presenta avui, com és ben sabut, una realitat molt heterogènia. És important que, en moments en què hi ha una creixent intervenció d'empreses de caràcter mercantil operant en l'esfera dels serveis a les persones, projecti i reforci la seva capacitat d'anar més enllà i es diferenciï, sobretot, per la qualitat en les seves formes de fer i de donar sentit estratègic a les seves actuacions. Aquest és, sens dubte, un dels seus grans reptes: combatre els riscos de pèrdua de claredat dels seus perfils, en el conjunt d'agents que operen en l'àmbit de les desigualtats i la inclusió social.

Generalment, hi ha la percepció que, en els darrers anys, tant les entitats com l'administració pública, que en gran part les finança, han prioritzat criteris d'eficiència i efectivitat mercantils en la prestació o atribució de serveis en l'àmbit social. I per això s'entén, des del punt de vista de la professionalització remunerada del sector, la introducció de criteris de qualitat en l'activitat de les organitzacions i l'avaluació de resultats. Tot i que el balanç ha estat positiu en molts aspectes, potser convé recordar que aquest procés no pot ser mai una finalitat en si mateix, sinó que ha de ser un mitjà que permeti complir més i millor la missió fundacional de les entitats.

Però, el nostre objectiu és fer paleses aquelles entitats del Tercer Sector d'Acció Social que, des de la qualitat i l'excel·lència de les seves actuacions, prioritzen la seva missió, visió i valors a l'hora de dur a terme els seus projectes. I és precisament això el que les distingeix clarament com a un segment particular del Tercer Sector. Són un tipus d'entitats obstinades en l'esforç conscient de no caure en dinàmiques de generació de contractes públics a qualsevol preu per garantir la seva supervivència, però també volen evitar que la seva actuació sigui marginal i episòdica. Són, per tant, un tipus d'entitats que destaquen per donar prioritat als seus valors fundacionals i a les persones i comunitats a què pertanyen i presten serveis. Són entitats arrelades i coneixedores dels territoris en què treballen i tenen vocació de donar respostes de qualitat a les persones.

En el context de crisi actual s'evidencia, més que mai, la diferència que marca la tasca que, en els darrers anys, han desenvolupat aquest tipus d'entitats d'acció social, en què el procés o trajectòria d'inclusió social de cadascuna de les persones beneficiàries es converteix en un objectiu en si mateix, i en el qual hi tenen cabuda els múltiples elements o factors de desigualtat que puguin estar condicionant la seva situació de vulnerabilitat o d'exclusió social. Així doncs, més enllà de la seva capacitat de donar respostes immediates a les necessitats urgents, moltes d'aquestes entitats, a mig i llarg termini, donen respostes transformadores que aposten per una inclusió de màxims per a tothom i, per tant, arriben a incidir en l'arrel estructural de les problemàtiques d'exclusió.

Per tant, això ens fa creure que les relacions directes, i pensades amb i des de les persones amb problemes d'exclusió i amb acumulació de riscos i vulnerabilitats, són les que constitueixen la variable decisiva que atorga valor específic a la tasca de les entitats del Tercer Sector d'Acció Social. Són aquestes relacions personalitzades les que permeten traçar recorreguts i processos de resposta a les necessitats i de construcció de l'autonomia. Però això no és fàcil, ja que moltes vegades per respondre a les fragilitats que envolten a aquestes persones, cal reforçar la tasca assistencial i de suport, i alhora, cal incrementar el sentit de la responsabilitat i la capacitat per assumir iniciatives. I, per tant, cal definir amb precisió els compromisos entre les organitzacions i les persones beneficiàries, explicitant els compromisos recíprocs, que s'entenen des d'una estratègia que porta a la seva autonomia, a la seva plena condició de ciutadans.

És per tot això que creiem que hem d'endinsar-nos en experiències concretes, experiències plurals d'innovació des de la proximitat amb les persones, els territoris i les problemàtiques i les dificultats que tenen. I aquest és el valor afegit i més rellevant de la tasca del Tercer Sector d'Acció Social. I aquests plantejaments són, precisament, els que permeten diferenciar les noves respostes per a nous problemes, d'actuacions reactives i segmentades pròpies dels vells esquemes de protecció social i de benestar.

Tot i així, com és lògic, el sector de l'acció social en la seva forma de fer i de treballar no està exempt de reptes, dificultats i possibles debilitats. La urgència i les solucions de tipus paliatiu, així com les actuacions que es conformen per aconseguir uns objectius de mínims per aconseguir la qualitat de vida i la inclusió dels seus usuaris i de les seves usuàries o beneficiaris i beneficiàries, són encara riscos molt freqüents en el dia a dia d'algunes entitats.

Consegüentment, sembla que el creixement del sector ha portat a un escenari amb ritmes molt diferents i nivells d'excel·lència, professionalització remunerada i qualitat també molt variables. Per tant, un dels reptes més clars, per al sector, és estendre aquests criteris d'excel·lència i qualitat que, d'altra banda, i en un sentit estricte, es deriven d'una aplicació radical dels principis, valors i missió de la gran majoria d'entitats que es conceben com a agents d'inclusió social, encara que tinguin una orientació més assistencial o de contenció, o que es moguin en el terreny de la intervenció per a la transformació social.

D'altra banda, a més del repte de la qualitat i l'excel·lència, cal destacar que, malgrat el creixement i la regularització del voluntariat social, i de l'*assalarització* progressiva del sector, el nivell de participació ciutadana en les entitats del Tercer Sector s'ha reduït en les darreres dècades. Per això, moltes entitats temen pel seu futur per la manca de relleu generacional, tot i que hagin assestat com estructura econòmica, i, per tant, en alguns casos comencen a plantejar-se processos de reestructuració, d'obertura i de sensibilització social que els permetin, a curt termini, afrontar aquestes debilitats. Sembla, doncs, que aquest serà un dels camins que molts hauran de recórrer en un futur si no volen que els absorbeixi el sector mercantil de prestació de serveis socials, o si no volen convertir-se en instruments que estan en mans dels poders públics i de polítiques articulades sense la seva participació.

Finalment, cal recordar que la lògica dels canvis que s'han introduït, en els continguts i en les formes d'intervenció del sector, volen aconseguir quotes més altes de reconeixement com agents d'inclusió, tant de la ciutadania en general com dels diferents àmbits i nivells de la administració pública.

En el camp del reconeixement i la confiança que permet teixir complicitats entre diferents agents econòmics, polítics i socials s'han desenvolupat actuacions d'alt valor en la lluita per a la inclusió social sostenible de totes les persones. Aquestes experiències impulsen la necessitat de continuar posant en pràctica aquestes relacions, i d'aprofundir en les possibilitats del treball en xarxa.

Si partim d'un concepte més ampli de ciutadania, com plantejàvem abans, la inclusió social estarà estretament relacionada amb la possibilitat del seu ple exercici. Essent així, la inclusió social, com a objectiu de les entitats del Tercer Sector, es caracteritza en primer lloc i, per sobre de tot, com a una intervenció que ha de facilitar, possibilitar i/o garantir l'exercici d'aquesta ciutadania plena. Això té una traducció immediata en l'establiment d'estratègies que posin en preeminència l'enfortiment de les persones, com a ciutadans de ple dret, que poden i han de ser els principals agents del seu procés d'inclusió. En aquest procés, les entitats compleixen, com ja hem esmentat, un paper de suport "a mida" i fan una atenció integral durant el procés particular d'inclusió que l'individu necessita per lluitar contra una situació determinada.

Taula 1: Actors i valors en l'escena de la integració social

VALORS EN JOC		
Estat: Reconeixement	Xarxes socials: Reciprocitat	Producció socioeconòmica: Redistribució
IGUALTAT/DIVERSITAT	GLOBALITAT/COMUNITAT	SOLIDARITAT/COHESIÓ

Font: elaboració pròpia

Els valors que estan en joc, en la consecució de l'objectiu general de la inclusió social, poden resumir-se en tres grans eixos que, d'alguna manera, es relacionen amb cadascuna de les tres esferes que defineixen l'espai de la inclusió. Són respectivament els valors de la igualtat i la diversitat, que defineixen l'espai de la inclusió. Són respectivament els valors de la igualtat i la diversitat, que estan sustentats des de l'esfera política o de l'estat productor últim de drets (el reconeixement), els valors de la comunitat i la universalitat o del global, que estan enquadrats en la esfera de la pertinença i la construcció d'identitat social que confereixen les xarxes familiars, comunitàries i socials (la reciprocitat), i, finalment, els valors de la cohesió social i de la solidaritat que es relacionen amb l'àmbit econòmic-productiu (la redistribució).

En el marc general que s'imprimeixen aquests valors, el sector d'acció social es caracteritza per sostenir una perspectiva crítica de la desigualtat social i una reivindicació permanent de valors com la justícia, la igualtat i el respecte a la diversitat, com a elements que nodreixen, també, el seu nivell discursiu i, en la mesura del possible, totes les seves pràctiques.

En segon lloc, la part que ha aconseguit majors quotes de reflexió i reestructuració en el sector, es distingeix per una elevada capacitat de gestionar la complexitat que li atorga la seva posició de privilegi com a observador i interventor social proper a les persones, les problemàtiques i els territoris. És evident el paper tan significatiu que ha jugat i segueix jugant com a canal de participació social en la vida pública.

Finalment, el tercer gran element que distingeix el Tercer Sector és la seva aposta decidida per assolir les més altes quotes d'inclusió i cohesió social de forma sostenible i duradora, generant autonomia en les persones, ajudant-los a assumir les seves responsabilitats i drets com a ciutadans, buscant una implicació social continuada davant els reptes de la comunitat, molt més enllà de la mera supervivència com activitat que justifica l'existència de l'entitat.

Un cop en el terreny de l'acció, aquests valors i mecanismes es tradueixen en una sèrie de criteris que regeixen de forma més o menys profusa i explícita les actuacions de gran part del sector. Cal remarcar que de cadascun d'aquests tres principis d'acció per a la transformació social se'n deriven una sèrie de valors afegits que confereixen al sector el seu especial segell de qualitat i eficàcia en la seva intervenció. En la següent taula es recullen aquests criteris d'acció i es presenten, de manera sintètica, els principals valors afegits que s'hi generen.

Aquests valors s'han de posar "en acció", és a dir, han d'orientar els principis operatius, que entenem com a bàsics, per aconseguir la seva consecució i la consistència entre el què es pretén i la forma de fer-ho. Aquests principis o **eixos d'acció són l'eix de la innovació, l'eix de la integralitat i l'eix de la participació i del treball en xarxa.**

Res d'això, però, tindria sentit si no ho connectéssim amb les formes concretes amb què les organitzacions poden aprofitar els seus recursos, les seves habilitats i, sobretot, el seu compromís amb les persones que travessen aquestes situacions d'exclusió. És en aquest punt que entenem que es concentren les nostres propostes estratègiques de treball integral i transversal i que, d'alguna manera, resumeixen i articulen tota la resta: **acollida, acompanyament i voluntat de generar autonomia** a les persones.

Taula 2: Valors, mecanismes i principis d'acció per a l'acció social del Tercer Sector i propostes per a les noves i necessàries Polítiques Públiques

VALORS EN JOC		
Estat: Reconeixement	Xarxes socials: Reciprocitat	Producció socioeconòmica: Redistribució
IGUALTAT/DIVERSITAT	GLOBALITAT/COMUNITAT	SOLIDARITAT/COHESIÓ
MECANISMES DE RESPOSTA		
Perspectiva crítica	Gestió de la complexitat	Excel·lència i qualitat
Davant la desigualtat social, introdueix el desenvolupament ple de les persones, de les seves capacitats i dels seus desitjos	Davant la intervenció fragmentària, introdueix el treball transversal, de coordinació i treball en xarxa	Davant la garantia de mínims, introdueix respostes de màxims, amb els millors professionals per desenvolupar-les.
PRINCIPIS D'ACCIÓ PER LA TRANSFORMACIÓ SOCIAL		
INNOVACIÓ	INTEGRALITAT	PARTICIPACIÓ
Creativitat i alternativa	Atenció contínua personalitzada	Múltiples agents en nivells i sectors diferents
Sobre les definicions, els continguts i les metodologies	Sobre els efectes de les múltiples desigualtats i les seves dinàmiques durant la vida	Involucrats en diferents nivells i aspectes de l'acció

Font: elaboració pròpia

VALORS AFEGITS QUE ES GENEREN I QUE REQUEREIXEN TRANSVERSALITAT EN LA SEVA POSADA EN PRÀCTICA		
FLEXIBILITAT I CAPACITAT D'ADAPTACIÓ I D'ACOLLIDA	PROXIMITAT I ACOMPANYAMENT A LES PERSONES EN LES SEVES PROBLEMÀTIQUES	AUTONOMITZACIÓ DE LES PERSONES I RESPONSABILITZACIÓ DELS AGENTS SOCIALS
A un entorn i unes trajectòries vitals canviants	Reconeixent les experiències múltiples i particulars	Persones, ciutadania, administracions públiques, entitats i organitzacions

Font: elaboració pròpia

▪ L'eix de la innovació

Entenem que és innovadora aquella pràctica que ofereix noves respostes a nous o vells problemes. Aquestes respostes alternatives poden ser innovadores en els àmbits que tracten, en les metodologies amb què aborden el problema plantejat, o, fins i tot, en l'enfocament i la definició dels problemes socials que s'han d'atendre. O, dit d'una altra manera, la innovació es pot produir en el tipus de respostes ofertes, l'enfocament o el plantejament de les qüestions, les metodologies emprades, l'organització i la gestió dels processos, les formes de treball, les fonts i formes de finançament, les formes i el tipus de mobilització social i de recursos, etc. Per tant, no hi ha cap dubte que la creativitat és un component fonamental i definitori de la innovació.

Posar en pràctica el principi de la innovació, en el camp de l'acció social, implica una definició creativa de les actuacions. El pes de "sempre ho hem fet així i ens ha anat bé" genera pràctiques poc propícies a la innovació i la recerca de noves idees. S'ha de combatre aquest "desamor a la innovació" amb incentius a la creativitat. Aquesta creativitat es pot plasmar tant pel substantiu, és a dir, en els continguts de les intervencions, en allò *que* es fa, com en la seva dimensió operativa, o sigui, en el *com* es fa. Aquesta innovació, però, tindrà un major o menor valor afegit si la posició de l'entitat és més clara i crítica amb el *perquè* de les seves actuacions i amb els processos de millora o d'innovació. No s'ha d'innovar per innovar, sinó que aquest procés de canvi ha de ser justificat i explicat per la necessitat de relacionar millor els objectius, els valors i la pràctica de cada entitat, i per la seva capacitat de servei a la ciutadania.

Les pràctiques i la voluntat d'innovació obtenen com a resultats, amb un gran valor afegit, la capacitat d'anar-se ajustant constantment, tant a uns entorns socials com a unes trajectòries vitals particulars que canvien i que es poden veure creuats i condicionats per múltiples formes de desigualtat i exclusió social. Això exigeix assumir, com a valor, la flexibilitat i la personalització en els processos d'acollida.

▪ L'eix de la integralitat

El segon gran eix, el de la integralitat, posa l'accent en les múltiples dimensions i el caràcter dinàmic que s'evidencien, tant en les problemàtiques que generen exclusió com en les respostes per a la inclusió que s'ofereixen. La personalització de les intervencions, o d'algunes de les seves vessants, assegura que la lògica de la proximitat sigui capaç de donar compte i d'afrontar situacions de desigualtat múltiple, que no podrien ser abordades amb èxit des d'una perspectiva merament sectorial.

La integralitat és el resultat de posar en el centre les persones i els seus entorns relacionals, i no només els estrictes problemes socials que es vol resoldre o ajudar a suportar. El més significatiu, però, no és tant l'enquadrament i la segmentació del problema que cal abordar, com el fet de prestar atenció en els anomenats espais d'intersecció de les desigualtats socials, on conflueixen diferents eixos. La integralitat és el resultat "natural" de dissenyar itineraris personalitzats d'acompanyament i d'inserció, amb pràctiques específiques de seguiment i d'articulació social, que permeten la seva plena autonomia i la seva vertebració comunitària.

▪ L'eix de la participació i el treball en xarxa

Finalment, l'eix de la participació i del treball en xarxa s'entén, en un sentit ampli, com la manera de fer les coses, que incorpora el reconeixement efectiu de la diferència, de la diversitat i del pluralisme democràtic.

La participació no comprèn només als beneficiaris de l'actuació, als i a les professionals que la implementen o altres agents socials involucrats. La participació fa referència també a l'articulació d'agents per a la consecució d'un objectiu comú d'inclusió social. El treball en xarxa és un dels valors que resulten de la participació com a principi d'acció, perquè incorpora la interdependència i la no jerarquia com a principis bàsics per a l'articulació d'actors. La coordinació, la negociació i els acords que es puguin establir entre agents, que comparteixen plena o parcialment certs objectius d'inclusió social, enriqueixen qualsevol actuació que s'emprenqui. El reconeixement del conflicte, les seves afinitats i la seva gestió constitueixen la base elemental de l'exercici democràtic. En aquests elements hi descansa la concepció d'una ciutadania activa i coresponsabilitzada que hem entès com a un indicador primordial d'inclusió social, que va més enllà dels condicionants materials.

La participació també fa referència a la definició de les accions i la seva gestió quotidiana, per això engloba la implicació dels ciutadans i ciutadanes en les organitzacions i entitats que impulsen aquestes accions. La sensibilització i la conscienciació de la ciutadania és un àmbit fonamental del Tercer Sector per al qual caldrà seguir treballant. Com a motors de la inclusió social per la via de la implicació i la participació de les persones i els grups socials en el desenvolupament de les seves comunitats, les entitats d'acció social juguen un paper clau. D'elles depèn, en part, que s'articuli i s'expandeixi una resistència, clara i ferma, als processos d'individualització i la creixent atomització social, que contribueixen al buidatge de la noció de ciutadania. I, en part, de les quals també depèn la construcció col·lectiva d'una organització social més justa i democràtica.

És evident que si ens referim al treball en xarxa i tractem d'afrontar una cosa tan complexa i fonamental com les situacions d'exclusió, hem d'implicar a les administracions i als poders públics en aquest compromís general. Les institucions públiques, i les polítiques que se'n deriven, han d'assumir les seves responsabilitats, han de respectar els seus valors fundacionals i han de reconèixer els espais de complementarietat que hi ha, i que poden discórrer, amb les entitats i les organitzacions d'acció social.

La creació de noves entitats, i la participació activa i compromesa de les ja existents, la seva presència i el seu impuls en els processos d'articulació d'allò comunitari, la seva promoció d'un voluntariat social àmpliament format, i el foment de la participació en tots els nivells de la intervenció són aspectes fonamentals del treball en xarxa com a principi d'acció. Els resultats d'aquesta participació aporten el preuat valor de la coresponsabilització ciutadana i institucional, aconseguint, d'aquesta manera, que tothom se senti actor i receptor en aquesta lluita col·lectiva per a la inclusió social. No és un tema de responsables públics o d'especialistes, és un tema de tots. I per avançar hem de superar els conformismes, acceptant el repte de la innovació, anant més enllà del "ja funciona" i buscant la implicació de tothom en la batalla contra les situacions d'exclusió que afecten, cada vegada, més ciutadans i ciutadanes.

Des d'aquest conjunt de valors i de principis operatius és des d'on cal practicar les lògiques d'acollida, acompanyament i l'autonomització de les persones, que seran objecte d'una atenció preferent en les conclusions d'aquest treball, ja que emanen de la nostra pròpia confrontació amb les pràctiques del sector. En les següents experiències busquem exemples concrets i vitals de totes aquestes reflexions i consideracions.



Cinc experiències significatives d'Inclusió Social

Cinc experiències significatives d'Inclusió Social

L'objectiu d'aquest segon capítol és fer palès el valor de l'articulació pràctica dels fonaments teòrics i de punt de vista fins ara exposats, a través de l'exposició i anàlisi de casos exemplars. Aquests casos han estat seleccionats perquè són experiències altament significatives i no pas perquè es vulgui realitzar un estudi de bones pràctiques o una avaluació de diferents tipus d'intervenció. La nostra tasca s'ha centrat en la recerca d'aquelles experiències que reflecteixen millor el caràcter innovador, integral i pluralista del sector de l'acció social; tres elements que els són propis i particulars.

Els elements que s'han tingut en compte per a la selecció de les experiències, i que a continuació presentem, han estat des d'una perspectiva més pragmàtica:

- ▶ La seva distribució territorial en les diferents comunitats autònomes espanyoles.
- ▶ La diversitat d'àmbits de treball i de col·lectius d'atenció.
- ▶ La mida de les entitats.

I, per altra banda, des d'una perspectiva més analítica:

- ▶ El compliment de tots els valors i principis exposats en la seva definició i desenvolupament, encara que sigui per vies diferents.
- ▶ La possibilitat de descriure-les com a un relat des del significat vital que l'experiència hagi tingut per a tots els actors implicats (beneficiaris directes i indirectes inclosos).
- ▶ Estar en un marc complex tant per continguts, formes, xarxes com altres aspectes. Així, doncs, s'han tractat experiències que s'implementen a partir d'un marc general o poden ser experiències singulars d'alt valor afegit pel que fa a resultats i aprenentatge.

Els cinc casos d'estudi i, per tant, les experiències seleccionades són les següents:

Taula 3: Els casos d'estudi

ÀMBIT/COL·LECTIU	CA/MUNICIPI	ENTITAT	EXPERIÈNCIA SELECCIONADA
Inserció laboral/ Emprenedoria	Madrid Madrid	Fundación Tomillo	Programa Integral d'Emprenedoria
Habitatge/ Persones sense llar	Barcelona Catalunya	F. Mambré	Llar Ronda
Alfabetització digital/ Immigrats	Oviedo-Gijón Astúries	ACCEM- Fundación Esplai	Red Conecta i Conecta Joven
Gent gran/ Medi rural	Tierra de Campos Valladolid Castella-Lleó	CDR El Sequillo- COCEDER	Atenció Integral a la gent gran
Discapacitat intel·lectual	Almeria Andalusia	A Toda Vela-FEAPS	Servei d'Oci Inclusiu

Font: elaboració pròpia

1. El Programa Integral d'Emprenedoria de la Fundación Tomillo

La Fundación Tomillo és una entitat d'acció social, d'àmbit autonòmic, dedicada fonamentalment a la inserció laboral, l'educació i la formació, al desenvolupament personal i comunitari, i als estudis econòmics i socials. És una entitat gran, on actualment hi treballen 523 professionals, tot i que amb les entitats d'inserció sumen 1.369 persones ocupades. L'entitat gestiona un capital d'una mica més de 12 milions d'euros.

En la seva tasca, la Fundación Tomillo presta una atenció especial a les persones en situacions de vulnerabilitat social: la infància, les dones, la gent gran, les persones aturades, immigrades i preses.

Un dels aspectes en què més ha treballat la Fundación Tomillo, en la seva història, ha estat el camp de la inserció laboral i la formació per l'ocupació. Les experiències acumulades en aquest camp són les que han portat al naixement i desenvolupament d'un programa com el que presentem.

Una bona idea de negoci no s'ha de perdre per falta de suport o coneixement. (...) El nostre treball s'adreça a persones en risc d'exclusió, siguin dones o homes, grans o joves, nacionals o estrangers, amb qualificació professional o sense, que amb una actitud emprenedora, participen en el Programa. Les situacions familiars i econòmiques en què es troben els/les participants acostumen a ser difícils per la falta de suports, l'escassetat de recursos econòmics, la manca d'autorització administrativa per realitzar una activitat per compte propi, l'actual situació econòmica, etc. Aquests elements, entre d'altres, són els impediments que no permeten tirar endavant projectes empresarials. Però, tot i les dificultats, el programa acompanya i ajuda les persones en el gran esforç que realitzen per fer realitat el somni del treball independent.

Malena Francia. Responsable del Programa Integral d'Empreniment. Fundación Tomillo

El Programa Integral d'Emprenedoria parteix del principi que la inserció sociolaboral és un aspecte clau per al desenvolupament humà en les nostres societats. Tot i això, el mercat està molt segregat i pateix grans desigualtats. La manca de qualificació o d'experiència professional són generalment els elements que es consideren determinants en l'exclusió o la vulnerabilitat sociolaboral.

D'aquesta manera, i des d'una certa lògica causal, s'ha considerat que la inclusió en l'àmbit laboral només es pot aconseguir amb una millora de l'"ocupabilitat" de les persones, millorant les seves habilitats i aptituds professionals per "adaptar-se" a les demandes i als requeriments del mercat. Però els elements que determinen les possibilitats d'inserció laboral de les persones van molt més enllà de l'adaptació constant de les persones als requeriments d'un mercat laboral canviant. El marc de les relacions familiars i socials en què es troba cadascú, per exemple, juga un paper determinant tant en l'accés a l'ocupació, com en el tipus de feina al qual es pot accedir.

L'emprenedoria s'acostuma a entendre com un procés o itinerari que sobretot necessita una certa actitud, una disposició o un esperit. Però, entre aquesta actitud emprenedora, que no és patrimoni d'un determinat grup social o cultural, i l'arrencada d'una empresa o negoci hi ha una infinitat de desigualtats en l'accés als coneixements, recursos materials, i formatius necessaris per portar-la a terme. El Programa neix amb l'objectiu de garantir l'accés a aquests recursos, prestant especial atenció als col·lectius socialment més vulnerables. El programa va començar a treballar amb dones i joves i, actualment, realitza actuacions dirigides a aquests i altres col·lectius en risc, però també a la resta de la població, en col·laboració amb diferents administracions públiques.

L'objectiu de Tomillo és el desenvolupament personal de tothom. És per això que no es treballa amb problemàtiques estanques o delimitades, sinó que es treballa amb persones que experimenten les dificultats que comporta la desigualtat interconnectada i particular. Cada cas, per tant, implica una superació particular d'aquestes dificultats.

L. M. López Aranguren. Director de programes d'intervenció sociolaboral. Fundació Tomillo

Amb el Programa Integral d'Emprenedoria, la Fundació Tomillo ha obert un ventall de possibilitats d'inserció laboral a persones que, tot i estar capacitades, no poden desenvolupar per si mateixes un projecte empresarial autònom o d'autoocupació. Per tant, és un programa d'inserció laboral especial que posa en marxa diferents recursos formatius i d'impuls empresarial de la Fundació i de les administracions públiques, però ja que té com objectiu la igualtat d'oportunitats en l'emprenedoria, fa possible l'accés a l'autoocupació de persones que, d'altra manera, no l'aconseguirien.

Moltes vegades les persones identifiquen ser emprenedor a tenir uns diners, cert nivell acadèmic o cert estatus social. I no té res a veure amb això. Un dels plans bàsics del programa és assumir tot això.

Victoria López. Tècnica del Programa Integral d'Emprenedoria

Els objectius més específics que persegueix el programa són: motivar l'emprenedoria de les persones com a via d'integració social i laboral; enfortir les accions de tutoria personalitzada per acompanyar als/les emprenedors/es en l'itinerari d'emprenedoria i, finalment, sensibilitzar les persones sobre aspectes del voluntariat, medi ambient i igualtat d'oportunitats que tenen a veure amb l'emprenedoria.

La formació específica en l'àmbit de la direcció i gestió empresarial, el finançament a través de programes de micro i nano crèdits, el seguiment i l'assessorament personalitzat durant tot el procés i, fins i tot, una vegada finalitzat, constitueixen les actuacions principals que es desenvolupen en el marc programa.

I així va començar tot plegat. Aprendre a fer anar un negoci, els impostos que havia de pagar i com els havia de pagar, i totes les possibilitats que tenia per fer-lo créixer... gràcies a què tota aquesta informació em va arribar. Els cursos que vam fer a la Fundació, em van ajudar.

Juana Crescimana. Emprenedora

Taula 4: Resultats del Programa Integral d'Emprenedoria: beneficiaris dels projectes segons el tipus d'acció. Any 2009.

	PERSONES ASSESSORADES PRESENCIALMENT	PERSONES INFORMADES	PERSONES EN ACCIONS FORMATIVES	NOMBRE DE NEGOCIS CONSTITUÏTS	GERÈNCIA ASSISTIDA	INSERCIONS
Viver d'Empreses de Villaverde	136	-	193	30	30	41
Programa Integral per la promoció de l'emprenedoria femenina	126	207	182	32	139	24
Joves, autoocupació i presó	20	-	20	1	1	1
Projecte: Empreniment	89	-	89	14	58	14
Pacte local per l'ocupació jove i socialment responsable	14	-	-	6	-	6
Curs dirigit a tècnics /es d'autoocupació. ICO Institut de crèdit oficial	-	-	15	-	-	-
Total	385	207	499	81	228	86

Font: elaboració pròpia a partir de dades facilitades per la Fundació

▪ Un projecte innovador

Un dels elements de més innovació del programa és la seva capacitat d'anar més enllà dels plantejaments comuns en la inserció sociolaboral, oferint allò que podria semblar més difícil.

En aquest àmbit es tendeix a 'rebaixar les expectatives'. És a dir, si hi ha inserció en el mercat; compta això. I no es té en compte si la inserció és sostenible, temporal i/o precària. El treball de la Fundació Tomillo, però, té com objectiu el repte central d'una inserció sociolaboral qualitativament diferent i sostenible, des del punt de vista de les persones i el seu entorn social.

L. M. López Aranguren. Director de programes d'intervenció sociolaboral. Fundació Tomillo

D'altra banda, el coneixement acumulat per l'equip de professionals de la Fundació Tomillo en el camp de l'emprenedoria i l'autoocupació ha comportat que tècnics especialistes en aquest camp s'hagin dedicat també a formar orientadors laborals, amb l'objectiu d'impulsar aquestes pràctiques en tots els sectors de la població. És en aquest sentit, que el programa ha obtingut com a un dels seus resultats, no explicitats ni buscats inicialment, la innovació en el camp de la intervenció social per la inserció laboral, que ha generat i ha transmès un coneixement expert d'alt valor.

El programa ha estat una pedrera de professionals especialitzats en inserció sociolaboral per a l'emprenedoria.

Malena Francia. Responsable del Programa de Empreniment. Fundació Tomillo

Tot això s'ha reforçat amb una eina digital de gran qualitat i un enorme potencial: el portal SIERES, que forma part de la xarxa per a la inclusió de Madrid i promou l'autoocupació virtual perquè connecta els sectors de l'emprenedoria i les noves tecnologies des del camp de l'acció social.

El Programa integral d'emprenedoria també ha estat una experiència innovadora en continguts, ja que des del programa s'ha desenvolupat recentment un treball amb artistes emprenedors immigrants. Aquesta experiència ha estat pionera en el marc del Projecte Equal de la UE, i s'estan buscant les formes per donar-hi continuïtat.

Finalment, és important destacar que, el Programa Integral d'Emprenedoria ha estat pioner en el treball amb població reclusa. Des del 2008 s'està portant a terme un projecte específic en el qual hi participen, anualment, entre 30 i 40 persones que estan en el 2n i el 3r grau penitenciari. Des d'aquest desplegament específic del programa, ja s'han consolidat dos negocis amb local comercial.

Des de l'àmbit més operatiu cal dir que la metodologia del disseny d'itineraris personalitzats en el programa d'emprenedors és també un element destacable d'innovació perquè permet posar l'autoocupació i la creació de petites empreses a l'abast de grups socials amb posicions de major vulnerabilitat. En aquest sentit, la innovació la podem trobar en la introducció d'unes noves formes de treball -no participatives, sinó d'implicació i protagonisme total- amb els usuaris i les usuàries en la presa de decisions i la realització de les accions que es creguin oportunes. En aquesta mateixa línia, d'innovació metodològica, els diferents tipus d'actuacions que es desenvolupen poden utilitzar-se i adaptar-se, segons les necessitats específiques de cada cas. Per tant, el programa comprèn un ventall d'actuacions que van des de l'assessorament individualitzat, a la formació general i específica, el finançament a través de microcrèdits, el seguiment i gerència assistida, o el suport a la difusió.

La principal aportació del programa Emprenedors és la seva capacitat per afavorir múltiples camins. No ofereix solucions úniques, ni tan sols per a col·lectius. La seva principal aportació és la capacitat de dissenyar i implementar models únics, que ajuden en la generació de múltiples sortides; una per a cada cas.

L. M. López Aranguren. Director de programes d'intervenció sociolaboral. Fundación Tomillo

▪ La intervenció integral

Quan un usuari arriba, el primer que fem és un diagnòstic de la persona i hi contrastem el negoci que desitja. A partir d'aquí, se li facilita tota la informació i les diferents possibilitats que té. I és aquest usuari, amb el tècnic del programa, que pren la decisió. Després ja s'aplica el procés establert. Cada cas és diferent.

Victoria López. Tècnica del Programa Integral d'Emprenedoria

El punt de partida del programa són les persones, les seves necessitats i expectatives. Aquestes persones són les que posen en marxa els dispositius ajustats a la seva realitat. Arriben a la Fundació per vies diverses i poden trobar-se, com a emprenedors, en fases diferents de la seva trajectòria. Poden arribar-hi casos en estat de definició o poden necessitar suport financer, formatiu o legal per seguir mantenint el propi negoci. Per tant, les respostes no s'estandarditzen, ja que les trajectòries d'inclusió no poden ni s'han d'estandarditzar.

El nostre treball es caracteritza per la gran flexibilitat i capacitat d'adaptació.

Malena Francia. Responsable del programa

El programa és integral ja que, a més d'incorporar aquesta perspectiva a l'hora de desenvolupar-se -té en consideració la multiplicitat d'aspectes que determinen una situació de vulnerabilitat específica-, parteix d'una clara vocació d'atenció integral. Busca incentivar i acompanyar els processos d'emprenedoria de principi a fi, en totes les seves facetes o dimensions, impulsant-los com a una alternativa que deixen a l'abast de persones en situacions de vulnerabilitat o exclusió i que, a causa de factors econòmics, de coneixements i informació, o altres, no podrien fer-ho per si soles.

He acabat i encara tenim contacte. Sempre em telefonen i em pregunten, 'com et va ara', 'què has fet' ... Sempre, sempre m'està trucant.

Gabriela David. Emprenedora

La integralitat en la perspectiva, l'actuació i l'organització del treball no són exclusius del Programa de Emprenedoria. La integralitat és un dels valors fonamentals que estructura la missió i els objectius més generals de la Fundació Tomillo, i que impregna tota la seva activitat, tant en continguts, com formes i processos. En aquest sentit, el Programa reforça i està reforçat per la coordinació i el treball transversal de caràcter integrador que es realitza des dels diferents àmbits de la Fundació.

La metodologia d'atenció i intervenció personalitzada permet ajustar-se a cada cas i acostuma a tenir com a valor afegit l'establiment de llaços personals i afectius que arriben a vincular les persones entre ells, i amb la seva comunitat de referència, tant en el marc del projecte com de l'entitat. Per poder realitzar aquest treball personalitzat, s'assigna a cada emprenedor un únic tècnic referent de l'entitat que s'encarregarà del cas fins al final. El referent s'assigna en funció de la demanda que es planteja en cada cas, tenint en compte la seva especialitat. En aquest sentit, els beneficiaris i treballadors del programa tendeixen a valorar molt positivament, i en primer lloc, la qualitat de les relacions humanes i personals que prevalen en el programa.

Destacaria el treball amb les persones, la gratitud, i el fet de veure com el seu potencial es pot desenvolupar quan se'ls dóna les oportunitats que necessiten.

Victoria López. Tècnica del Programa Integral d'Emprenedoria

El tracte amb la gent, com m'ha tractat. Al meu país és més selectiu ... Amb mi s'han portat ... molt bé, molt bé. Això, el tracte. Ets estrangera, no t'expresses correctament ... Només tinc paraules boniques per a ella [la tècnica referent].

Gabriela David. Emprenedora

▪ Participació i treball en xarxa

El Programa Integral d'Emprenedoria té més sentit si es desenvolupa en el marc d'una xarxa d'institucions públiques i privades amb les quals es poden establir aliances per oferir nous serveis, aconseguir determinats grups d'usuaris, etc.

El desenvolupament del programa, en el marc del Viver d'Empreses de Villaverde, és un clar indicador d'aquest imprescindible treball amb l'administració pública, sigui local o autonòmica. Els convenis i acords de col·laboració per a microcrèdits o l'impuls de l'emprenedoria amb presos i expressos, entre altres, mostren la vocació i l'obertura del programa. I, més encara, mostren la potencialitat d'aquesta forma d'organitzar-se per aconseguir majors quotes d'inclusió.

El Viver d'Empreses és un edifici de l'Ajuntament de Madrid en què s'assessora, es dona assistència tècnica a emprenedors/es que volen posar en marxa el seu negoci. (...) Tenim dues institucions, l'Ajuntament de Madrid, que és el responsable de tota la infraestructura, i la Fundación Tomillo, que és la gestora de l'edifici.

Ricardo Briones. Director del Viver d'Empreses de Villaverde. Fundación Tomillo

A més, cal destacar que, durant aquest darrer any, la línia d'actuació per a la sensibilitat s'ha enfortit gràcies al suport de voluntaris i voluntàries en les activitats de lleure per a reclusos i recluses, emprenedors i emprenedores i empresaris i empresàries allotjats al Viver d'Empreses, que estan en l'etapa de llançament dels seus negocis.

El treball que s'ha realitzat amb les administracions locals i autonòmiques, però, ha estat en forma d'acords de finançament i suport econòmic, amb el consegüent rendiment de comptes, però també amb l'autonomia necessària. En aquest sentit, no hi ha ni protocols de derivació d'usuaris de serveis públics ni un treball quotidià coordinat amb les administracions. L'esforç i els resultats afegits del treball en xarxa, en aquesta experiència, es poden trobar en el nivell de coordinació i retroalimentació que hi ha entre els programes i els recursos que ofereixen de forma conjunta a les persones.

Abans dèiem que fèiem 'inserció sociolaboral' i ara diem que fem 'itineraris d'inserció laboral', en què es barregen programes, entitats, sectors diferents, com a eines disponibles que s'han de combinar, adequadament i estratègicament, per aconseguir uns objectius ben definits.

L. M. López Aranguren. Director de programes d'intervenció sociolaboral. Fundación Tomillo

És important assenyalar que el treball en xarxa s'evidencia en l'articulació d'aliances amb agents externs i, en el si de la pròpia Fundació, en les diferents àrees de l'entitat i, especialment, en els programes i projectes d'una mateixa àrea.

Un altre aspecte a destacar és la perspectiva comunitària, des de la qual es desplega el programa. Aquesta perspectiva té en compte les persones que estan inserides en uns marcs socials, familiars i comunitaris determinats i que poden condicionar o facilitar el desenvolupament d'un nou negoci. El treball que es realitza amb l'emprenedor també passa per detectar i trobar la manera de salvar possibles obstacles i buscar les potencialitats que ofereix l'entorn en què es vol desenvolupar el projecte de negoci.

A més, és un barri... no podia haver-me deixat caure en millor lloc. M'han ajudat, la gent ha col·laborat molt sempre amb mi... et sents protegida.

Gabriela David. Emprenedora

En l'àmbit de la participació dels agents socials involucrats en l'experiència, és important recordar que el programa exigeix, des del primer moment, una implicació clara i decidida, de les persones, en el disseny i la presa de decisions del seu itinerari d'emprenedoria.

Ells donen les bases i, després, tu hi poses el què de veritat vols fer. Quan teníem entrevista, li explicava i, a partir del què li explicava jo, ella m'explicava.

Gabriela David. Emprenedora

D'altra banda, els emprenedors consolidats participen en qualitat de voluntaris i aporten nous continguts al programa, en sessions de motivació que es realitzen en el transcurs de la formació. Aquestes col·laboracions tenen una importància especial en el suport emocional i de participació, ja que són processos que tenen una doble direcció, per als emprenedors que s'inicien i per als consolidats que, mentre narren la seva vivència, afermen el seu esforç.

Quan necessiten xerrades de formació, els dono el meu suport.

Juana Crescimana. Emprenedora

2. La Llar Ronda. Fundació Mambré

La Llar Ronda és un recurs que la gent sense sostre (...) troba; un lloc digne on es pot sentir com a casa;... On pot fer les coses més bàsiques que qualsevol persona necessita, de manera relaxada, tranquil·la...

Montse Galí. Educadora responsable de La Llar

La Llar Ronda és un projecte residencial de la Fundació Mambré ubicat en un edifici de pisos al centre de Barcelona. L'Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu va cedir aquest immoble a la Fundació Mambré, que n'assumeix la gestió.

La Fundació Mambré és una entitat de “segon nivell” que està formada per les principals organitzacions d'ajuda a les persones sense llar de Barcelona. Són part de Mambré la Fundació Arrels, el Centre d'acollida de l'Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu, l'Obra Social de les Filles de la Caritat Santa Lluïsa de Marillac i el Centre Assís d'atenció a les persones sense llar.

Mambré és una petita xarxa d'àmbit autonòmic que forma part d'altres xarxes, com la XHI (Xarxa d'Habitatges d'Inclusió Social) de la Fundació Caixa de Catalunya, i que col·labora amb l'administració pública per seguir incrementant el nombre de places residencials disponibles per a diferents perfils d'atenció.

L'edifici de la Llar, inicialment, va ser rehabilitat i condicionat amb un ajut de la Fundació Caixa de Catalunya. I, actualment, està en ple funcionament i ofereix 33 places residencials a persones sense llar.

La Llar es defineix com “un espai especial” que permet el desenvolupament autònom de les persones sense llar, que hi han estat acollides i derivades per alguna de les entitats que integren la Fundació Mambré.

Són persones que aprenen a viure de forma autònoma. En la Llar Ronda se'ls transmet que són lliures si no molesten als altres ni dificulten la convivència a la casa.

Montse Galí. Educadora responsable de la Llar

Per tant, l'objectiu general de la Fundació és *“donar resposta a les necessitats d'habitatge de les persones en situació de sense sostre, des d'una perspectiva personalitzada i integral a través de l'acompanyament, i des del treball en xarxa”*. (Memòria Fundació Mambré, 2008)

La Fundació Mambré es va crear per satisfer les necessitats comunes de les quatre entitats d'acció social, de persones sense llar, que la integren. Aquestes necessitats eren, sobretot, la possibilitat de gestionar recursos residencials propis, que els permetessin donar una resposta més gran i adequada a les persones sense llar que es troben en un procés d'inclusió social.

Llavors, veuen que l'habitatge és un tema molt important, que les entitats destinen molts recursos econòmics a pagar pensions, i que és molt, molt car, i no és ni eficaç ni eficient. D'una banda, és car i, de l'altra, no ofereixes a les persones el millor entorn per seguir el procés. Per això, ens agrupem i intentem treballar conjuntament el tema de l'habitatge...

Meritxell Collelldemont. Gerent Fundació Mambré

La forma de procedir de Mambré consisteix en buscar espais amb cessió gratuïta o a molt baix cost, gestionar-ne la seva rehabilitació i, finalment, posar les places residencials a disposició de les entitats integrants de la xarxa (cada entitat té assignades un nombre de places determinades). Per això Mambré es relaciona tant amb institucions públiques com privades.

Encara que les quatre entitats que conformen Mambré són molt diferents, tant en les seves formes jurídiques, en el perfil de persones que atenen, com en els recursos de què disposen, comparteixen una mateixa perspectiva sobre la intervenció social amb persones sense llar.

Per a mi la Llar Ronda és el repte (...) Diferents perfils, diferents entitats... Conviure diferent.

Ester Sánchez. Fundació Arrels

En la Llar Ronda, Mambré s'ocupa de gestionar les places disponibles i de garantir la bona convivència. Per tant, la funció de Mambré no és la intervenció directa en els usuaris i les usuàries, sinó la gestió de la residència i del servei a les entitats en la millora constant de la qualitat.

Nosaltres volem intentar donar a la persona tot allò que necessita per recuperar-se després d'una temporada d'estrès. Perquè és un gran estrès saber que no tens un lloc on anar a dormir. I això és la Llar Ronda. La resta, el seguiment diari, els metges... el seguiment dels assistents socials, la lluita per recol·locar-te en la vida i tal, es fa fora de la Llar Ronda. A la Llar Ronda es ve a dormir, descansar, compartir, parlar d'allò que ha passat durant el dia, menjar, recuperar hàbits...

Montse Galí. Educadora responsable de la Llar

▪ Un projecte innovador

Un dels aspectes que distingeix la Llar Ronda, respecte a altres experiències residencials per a persones sense llar, és que la Llar reuneix, en un mateix recurs, condicions que són pròpies d'altres fórmules d'allotjament i que presenten altres dificultats que la Llar, en la seva pròpia definició, evita. Per tant, podem entendre la Llar com un recurs residencial a mig camí entre una pensió i un pis compartit.

És un espai d'autonomia absoluta per part dels usuaris i de les usuàries que disposen, en els pisos, com a espai privat, de les seves habitacions (algunes compartides) i com a comuns, de la cuina i del saló.

Tenen la clau de baix per anar al carrer, la de la porta de la seva habitació. És un format que els dóna llibertat. (...) És com el primer cop que diuen (...) "ara ja començo a sentir que sóc l'amo de la meua vida i el responsable del que faig, no?"

Montse Galí. Educadora responsable de la Llar

Els pisos estan equipats amb tots els aspectes bàsics que una persona pot necessitar per un desenvolupament autònom, en un context vital "normalitzat". L'organització de la vida quotidiana és independent i autònoma, per tant, segons el nombre de les persones que usin el recurs, en cada moment, hi ha canvis en les dinàmiques de convivència dels pisos.

La qualitat en tots els sentits. Un espai digne, net, amb aparells i utensilis, nevera ... tot això en les pensions no es podia fer. Costa diners i no totes estan en condicions.

Maribel Muñoz. Lluïsa de Marillach

En qualsevol cas, el més important, des del punt de vista de la participació dels seus usuaris i de les seves usuàries, és que ells mateixos són els que construeixen l'ambient i la convivència en la Llar.

És que és la seva vida. És la seva vida. Per tant, això d'“has de fer tal o qual”... No, no. Cadascú ha d'arribar on vulgui i cadascú té dret a decidir sobre la seva vida, no? Per tant, a mi potser hi ha alguna cosa que no m'agrada, és clar, però ell ho ha decidit, no? Per tant, és com una plataforma que permet de dir “ets aquí”, “estàs bé”, ara, decideix què vols fer, no? I nosaltres ho respectem.

Montse Galí. Educadora responsable de la Llar

En definitiva, la Llar Ronda pretén ser un espai dignificat que permet recuperar-se d'una experiència traumàtica, com pot ser haver viscut al carrer, estar sense feina, i haver perdut els vincles familiars i socials. La Llar permet tenir un lloc propi, un espai que ofereix companyia, que dignifica, i que fa que les persones se sentin, altra vegada, estimades i respectades amb independència de la seva trajectòria de vida.

Aquí et trobes amb la pau i, per una quantitat x de diners -més aviat mòdica-, tens un sostre fix i digne. Hi ha tranquil·litat, i no escoltes males paraules. Hi ha tele, pots cuinar el que vulguis, els companys són molt independents, això és important... efectivament, aquesta és la situació, no?

Jordi. Usuari de la Llar Ronda

▪ La intervenció integral

La Fundació Mambré es crea i se sosté per reforçar les necessitats, els dos pilars fonamentals, de les persones sense llar: l'habitatge i el treball. En aquest sentit, l'articulació de les diferents esferes o àmbits en el marc dels itineraris d'intervenció individualitzats, de cada persona atesa, és variable i està més en mans de les entitats que realitzen l'atenció directa d'usuaris que de la Fundació Mambré. La Fundació és un mitjà per alliberar les entitats de certes tasques de gestió residencial que ofereix recursos d'inserció sociolaboral que, d'altra manera, les entitats no podrien assumir. Per tant, la Fundació Mambré té la funció de reforçar el treball integral que realitzen les entitats.

La Fundació Mambré i les quatre entitats que la formen tenen la integralitat com a un dels seus principis d'acció, per atendre persones sense llar. En tots els casos, les entitats codissenyen, amb els usuaris i les usuàries atesos, el seu pla de treball personalitzat. Aquest pla pot incloure múltiples activitats i recursos dirigits a treballar diferents aspectes i capacitats de la persona. La Fundació Mambré, i en aquest cas la Llar Ronda, ofereixen a aquestes entitats la possibilitat de comptar amb uns recursos, d'una qualitat molt més gran, d'inserció *habitacional* i laboral específics i adequats, a un cost molt menor.

És senzillament voler fer-ho i confiar-hi. Confiar en les persones, eh? I bé, enganxar-se en el procés, i ja està. I, quan la persona pot entrar-hi, au, endavant, confia-hi. Si no, tornes enrere, hi tornes a confiar i ja està, perquè en definitiva tots som iguals. Tot el que puguis fer tu, tot el que pugui fer jo, ho pot fer qualsevol dels que som aquí. Qualsevol, perquè tots som iguals.

Montse Galí. Educadora responsable de la Llar

L'itinerari personal d'inserció de cada usuari i usuària és diferent i particular, s'ajusta en temps i forma a les necessitats de cada cas. Així, doncs, hi ha un conglomerat divers de perfils i trajectòries personals que conviu en la Llar Ronda; cadascuna té un pla de treball particular que s'acompanya des de les diferents entitats. Cada habitant segueix un itinerari particular d'inserció social amb una entitat de referència.

Aquests pisos estan molt bé perquè hi ha molta gent; cada persona té un problema diferent, i en parlem tots; un és d'alcohol, l'altre de drogues. No és bonic, poder-ne parlar? I, doncs, mira, ah! Jo tinc un problema d'alcohol i un altre d'una altra cosa. És una bona teràpia, no? Anem al menjador i en parlem tots. És la millor teràpia de grup que he vist, perquè surten les paraules. Mira! M'ha passat això. Què? Doncs mira, d'acord, jo vull fer això... Molt bonic. És una cosa molt..

Jordi. Usuari de la Llar Ronda

La Llar està destinada a persones que, independentment de la seva trajectòria o factors d'exclusió, estan en un determinat moment del seu procés d'inserció que pot adaptar-se a les característiques de la residència. La idea de base és que siguin persones preparades per 'assajar' una vida autònoma, tot i que els ritmes del procés s'hauran de treballar en cada entitat.

És un estar... és un estar al teu costat. És acompanyar, no? Tu vols fer cafè en dos passos, i el fem en dos passos. Vols fer-lo en un i mig, i el fem en un i mig. I si l'has de fer, fent un pas enrere, fem un pas enrere. Esperant.

Montse Galí. Educadora responsable de la Llar

▪ Participació i treball en xarxa

L'experiència de la Llar Ronda és el resultat directe i tangible d'unes dinàmiques consolidades de treball en xarxa amb diferents entitats, en un mateix camp d'actuació que, tot i que treballen amb recursos i col·lectius diferenciats, tenen la mateixa perspectiva de desenvolupament.

No treballem en xarxa per treballar-hi, sinó que treballem en xarxa perquè creiem que podem millorar els serveis que oferim a les persones. Sí que tenim valors comuns, no? Uns valors de qualitat; els d'oferir un servei a les persones que més ho necessiten, a les més vulnerables; el de treballar de manera integral amb la persona, no només de posar-hi un "trosset", sinó de fer un treball integral que permeti que la persona arribi al seu màxim grau d'autonomia. Aquests són valors compartits per totes les entitats i que, per tant, són valors Mambré.

Meritxell Collelldemont. Gerent Fundació Mambré

En la Llar, la Fundació Mambré assumeix el paper de gestor de la metodologia d'intervenció. A la residència, hi ha una educadora que s'encarrega de gestionar les places disponibles, garantir la convivència entre els residents, mantenir l'espai, fer un seguiment informal de les persones, a través de l'observació i la convivència quotidiana, i mantenir el contacte directe amb les entitats per a qualsevol qüestió que pugui sorgir.

La coordinació entre les entitats i la Fundació es fa en una comissió tècnica, que es reuneix mensualment, per analitzar el funcionament del pis i valorar les entrades de possibles nous usuaris i usuàries. Per això, hi ha un protocol que garanteixi que les característiques d'un nou beneficiari s'adaptin al funcionament del pis i del perfil de les altres persones que l'habiten.

Aquestes entitats tenen molt clar els beneficis del treball en xarxa. Amb el creixement de Mambré i el nombre de places residencials que s'ofereixen, les entitats que formen la Fundació, han pogut reduir els costos d'allotjament (bàsicament en pensions) i millorar l'atenció dels usuaris i de les usuàries de cada entitat. D'aquesta manera, el col·lectiu usuari té una major disponibilitat de places, per tant, són de millor qualitat des del punt de vista de l'atenció.

Taula 5: Beneficiaris per servei. Any 2008

	BENEFICIARIS SERVEI HABITATGE	NITS D'ALLOTJAMENT	NACIONALITAT BENEFICIARIS	SEXE BENEFICIARIS	EDAT BENEFICIARIS
Fundació Mambré	83	9.014	60% espanyola	94% homes	57,8% majors 50 anys
Llar Ronda	67	7.336	57% espanyola	92,5% homes	56% majors 50 anys

Font: Elaboració pròpia a partir de la Memòria de 2008 de la Fundació Mambré

El creixement de la Llar Ronda i la rèplica del model a altres espais demostren els bons resultats d'aquesta metodologia de treball en xarxa. Aquesta experiència representa un exemple en una nova forma de treballar, en què les entitats, sense renunciar als seus principis i mantenint el focus d'atenció en les persones, han sabut identificar les necessitats comunes i dissenyar una estratègia orientada a la millora dels serveis que poden oferir a les persones sense llar. Les millores, en la qualitat i la professionalització de les entitats, estan més a l'abast quan es duen a terme amb la construcció col·lectiva d'espais de col·laboració, que permetin fer les entitats millors i més efectives en la consecució dels seus objectius.

Realment són entitats molt i molt diferents, per tant, Mambré ha de conèixer aquestes diferències i ha de saber oferir a cadascuna el què necessita, no? Una de les raons per les quals Mambré funciona és perquè tenim prou flexibilitat per adaptar-nos a les entitats i a la seva manera de fer.

Meritxell Collelldemont. Gerent Fundació Mambré

3. ACCEM - Fundación Esplai: Red Conecta

Red Conecta és un projecte social compartit per una xarxa d'organitzacions que volen fomentar la inclusió social de totes les persones utilitzant com a eina les tecnologies de la informació i la comunicació. Les seves actuacions van dirigides preferentment a joves, dones, desocupats de llarga durada i, en general, a grups amb dificultats d'inserció social. En la seva llarga trajectòria, Red Conecta ha generat metodologies d'aprenentatge i d'intervenció adaptades als diferents col·lectius i a les seves necessitats específiques.

Red Conecta és una iniciativa impulsada i dinamitzada per Fundación Esplai, d'àmbit estatal, que compta amb la col·laboració de la companyia Microsoft i amb el suport d'administracions públiques, altres empreses i ONG.

La xarxa s'ha estès per 15 comunitats autònomes (totes excepte Múrcia i Cantàbria, tot i que la darrera té una experiència puntual de Conecta Joven, un programa amb què joves voluntaris i voluntàries faciliten l'aprenentatge de les TIC a gent gran) i compta amb 79 centres i 21 entitats que participen en la xarxa. Red Conecta pertany a altres xarxes més àmplies i alhora en genera de micro, a nivell local, que involucren el sector privat, l'administració pública i les entitats.

“Allò que diferencia Conecta d'altres xarxes és que no és una finalitat en si mateixa sinó una eina que dona sentit i forma a l'entitat local que la posa en marxa.”

María González. Tècnica de Red Conecta de la Fundación Esplai

Fa anys que a Astúries la Fundación Esplai i ACCEM van concretar el desenvolupament de Red Conecta. ACCEM, l'Associació Comissió Catòlica Espanyola de Migració, té una llarga trajectòria; arrenca el 1991, quan Espanya deixa de ser un país emissor per convertir-se en un de receptor de migració. Des de 1991, ACCEM inicia una etapa marcada per la professionalització i la integració en les xarxes europees existents.

ACCEM actua en 8 comunitats autònomes de forma consolidada i s'està estenent per altres punts del país. Entre els seus principis d'actuació, cal destacar la promoció del desenvolupament territorial amb el treball en xarxa. Per això, molts dels programes que desenvolupen ho fan a nivell autonòmic, regional o local.

La missió d'ACCEM és garantir la igualtat de drets per a les persones immigrades i refugiades, i per això assumeix funcions d'atenció directa personalitzada als i les immigrants i les seves famílies, el seu acolliment en centres i la seva formació per a l'ocupació i integració sociolaboral, la sensibilització i la mobilització social, i la documentació i l'anàlisi dels drets dels immigrants i refugiats a Espanya.

Vaig fer un curs d'informàtica i he estat fent cursos d'idiomes amb ACCEM. ACCEM m'ha ajudat molt, i no només a mi sinó també a altra gent.

Awal Musa. Participant Red Conecta en ACCEM

El paper de Red Conecta i Conecta Joven, en l'activitat d'ACCEM, es concep com una eina de treball. El projecte es concreta en l'organització d'unes aules informàtiques on s'imparteixen formacions amb una metodologia d'ensenyament concreta. Les formacions s'adrecen a persones immigrades o refugiades. Conecta Joven neix de l'experiència amb Red Conecta i vincula a joves voluntaris i voluntàries a través de la metodologia de l'Aprenentatge Servei.

Red Conecta és una eina molt interessant com a instrument de recerca de feina. Els temps canvien, les TIC estan a l'ordre del dia i és molt important que la gent les conegui. Nosaltres aprofitem la possibilitat que ofereix Red Conecta per facilitar als nostres usuaris que utilitzin Internet i altres metodologies de Red Conecta per buscar feina.

Héctor Mahía. Dinamitzador Red Conecta, ACCEM (Gijón)

▪ Un projecte innovador

Un dels primers aspectes, i més innovadors, del programa és la seva capacitat per aportar noves eines en el camp de treball de l'acció social. Les desigualtats digitals, en un moment de canvi cap a un model productiu basat en el coneixement i la comunicació, representen un ampli i encara poc explorat àmbit d'actuació de l'acció social. En els darrers anys han sorgit algunes iniciatives de caràcter governamental en aquest sentit. A Catalunya, per exemple, cal esmentar l'experiència de la "Xarxa Òmia" impulsada pel govern de la Generalitat.

Tot i que el disseny i la posada en marxa de programes d'*e-inclusió*, des del sector d'acció social, són cada vegada més freqüents, encara presenten dificultats importants pels coneixements tècnics específics que es requereixen i els costos tan elevats de la seva infraestructura.

En aquest marc, Red Conecta neix com una oportunitat per a moltes entitats del Tercer Sector Social de disposar d'una eina de gran utilitat per ajudar a la inclusió social a través de les noves tecnologies de la informació i la comunicació.

El principal aspecte d'innovació, que caracteritza el programa Red Conecta aplicat a ACCEM, és la seva capacitat de donar resposta a les noves necessitats emergents, en el camp de la inserció sociolaboral, amb l'ús de les TIC. ACCEM incorpora els recursos i les metodologies que els ofereix Red Conecta, en el seu procés d'acompanyament al col·lectiu de persones immigrades i refugiades, perquè les puguin usar com a eina en el seu procés de recerca de feina.

M'ajuda a acostar-me a l'ordinador, utilitzar Internet... buscar adreces d'empreses... Ara busco a Internet més que en qualsevol altre lloc, vaja. (...) Busco empreses, en localitzo els telèfons, els correus, hi envio el currículum, fins i tot visito l'empresa.

Lakbir Maraoui. Participant Red Conecta en ACCEM

En els 6 anys que l'entitat porta desenvolupant el projecte, s'ha adaptat als canvis que han sorgit en el camp de l'alfabetització digital i en el perfil de la població atesa. Així, doncs, mentre en els primers temps la majoria d'usuaris i usuàries que es dirigien al servei eren desconexadors de les eines informàtiques, actualment molts ja han tingut contacte previ amb les TIC. Des d'un aspecte operatiu, per tant, l'entitat ha readaptat el contingut i les metodologies de formació que s'ofereixen. Ara es poden treballar aspectes més específics i aprofundir en els continguts.

El 2004 quan vam començar (...) a un nombre important de persones els mancava el contacte amb les noves tecnologies. Mai havien utilitzat un ordinador. Mai havien utilitzat Internet; ni per al seu aspecte lúdic, ni per a la recerca de feina. Però, en aquests anys, el perfil ha canviat una mica. Ara és difícil trobar algú que no hagi tingut mai contacte amb un ordinador. Normalment ens vénen amb algun coneixement sobre les TIC i això en aquests 6 anys ha canviat moltíssim.

Héctor Mahía. Dinamitzador Red Conecta, ACCEM (Gijón)

Des d'un aspecte més operatiu, un altre element d'innovació el trobem en la metodologia que s'utilitza en la formació per a l'alfabetització digital, ja que l'Ordinador Pràctic és una eina de gran utilitat. És un material dissenyat perquè els usuaris i les usuàries es familiaritzin amb l'ús de l'ordinador i les noves tecnologies. Aquesta eina permet diagnosticar el nivell en què està l'usuari quan arriba i, des d'aquest punt, es trien les activitats que més s'adeqüin a les seves necessitats d'aprenentatge.

Donem prioritat a aquest centre com a eina, no? Com un espai de comunicació, d'intercanvi d'experiències, deixant a un segon pla, potser, l'aspecte lúdic.

Héctor Mahía. Dinamitzador Red Conecta, ACCEM (Gijón)

Un altre aspecte a destacar de l'estratègia metodològica d'ACCEM en l'ús de Red Conecta és la seva voluntat de potenciar l'autonomia de l'usuari en el seu procés d'inserció laboral. En aquest sentit, ofereixen un conjunt d'activitats dirigides a aquelles persones que no tenen formació digital però, que un cert temps després, poden seguir treballant les activitats autònomament. L'ús dels espais de lliure accés, per a l'entitat, és un indicador del grau en què els coneixements han estat incorporats pels usuaris i les usuàries i la seva utilitat en el procés de recerca de feina.

Per tant, cal esmentar el grau de revinculació que tenen les TIC, d'una banda, perquè poden esdevenir una estratègia útil per vincular a la persona amb el seu nou entorn social, mentre contribueix a la seva estabilització social i laboral i, de l'altra, perquè la posa en contacte amb la seva xarxa familiar i social d'origen, després d'un període d'estar-hi sense contacte. En aquest sentit, les TIC es converteixen en eines transversals per al procés d'inclusió de les persones immigrades i refugiades.

Les noves tecnologies són una eina transversal en un munt d'activitats (...) les persones que estan aquí, estan molt lluny de casa (...) les TIC faciliten, en molts casos, aquesta comunicació, la qual cosa per a ells és un gran pas endavant per estabilitzar les seves vides després del trauma que suposa abandonar els seus països.

Juan Luis Fernández. Tècnic Inserció sociolaboral, Red Conecta (Oviedo)

Finalment, també és important fer referència a alguns dels elements de valor afegit i d'innovació que aporta ACCEM al projecte Red Conecta. En aquest sentit, el principal aspecte té a veure amb el 'saber fer' i l'experiència de l'entitat en el camp del treball amb persones immigrades o refugiades. El coneixement de la realitat local i de les característiques i necessitats d'aquest col·lectiu li permet treure el màxim potencial del recurs Red Conecta, perquè adapta la seva formació a les especificitats de la població usuària.

El repte que es planteja la Red gira al voltant de la gestió del coneixement acumulat col·lectivament, durant aquests anys d'experiència. (...) Anar ajustant els recursos que ofereix la Red a una realitat altament canviant. Per tant, s'hauria d'aprofitar més el coneixement generat per les mateixes entitats en el desenvolupament de la seva intervenció amb col·lectius concrets.

María González. Tècnica de Red Conecta de la Fundació Esplai

▪ La intervenció integral

El principi que guia la intervenció d'ACCEM és l'acompanyament continuat a les persones immigrades o refugiades des que entren al centre d'acollida. Un dels aspectes fonamentals d'aquest procés és incorporar la complexitat de situacions amb què arriben les persones usuàries del servei, personalitzant les intervencions en funció de la seva realitat de partida.

Quan entra una persona en un centre d'acollida (...) codissem amb ella el recorregut que farà amb nosaltres, amb l'entitat, en els àmbits en què treballem.

Juan Luis Fernández. Tècnic d'inserció sociolaboral, Red Conecta (Oviedo)

D'aquesta manera, els recursos que ofereix Red Conecta a ACCEM s'inscriuen en el si d'una estratègia de treball amb els usuaris i les usuàries que es concreten en 'Itineraris integrals d'inserció'. Aquests itineraris pretenen abordar les necessitats d'inserció des de diferents dimensions: la social, la lingüística i la laboral. En l'àrea laboral s'han dissenyat un conjunt d'activitats de formació prelaboral que Red Conecta utilitza com a eina de treball. En aquest sentit, tot i que la Red és un projecte que s'ha dissenyat 'de baix a dalt', cal destacar que ha estat concebuda com a una caixa d'eines perquè cada entitat utilitzi els instruments que necessiti.

Una de les virtuts de Red és la seva capacitat de gestionar la complexitat, la seva capacitat d'adaptació al cas concret i de gestionar processos particulars que responen a les necessitats específiques de les diferents entitats que la integren.

María González. Tècnica de Red Conecta de la Fundació Esplai

Aquesta necessitat d'adaptació a les necessitats i perfils de la població amb la qual es treballa, es plasma en el disseny de la metodologia i dels continguts de la formació que s'ofereix. En el cas de la formació digital, les característiques del moment vital en què es troben els usuaris i les usuàries d'ACCEM comporten desenvolupar formacions flexibles i concentrades en el temps.

Tenim un temps, segons el perfil d'usuari immigrant, perquè no li podem dedicar tot el temps que ens agradaria. L'alfabetització digital dura 25 hores. Nosaltres podem dedicar-hi més hores a aquests usuaris, però les seves característiques personals necessiten d'immediatesa... Tenim un temps que el marca principalment l'usuari que necessita que les coses es facin amb certa rapidesa.

Hector Mahía. Dinamitzador Red Conecta (Oviedo)

▪ Participació i treball en xarxa

La tasca d'ACCEM, en aquest projecte, es desenvolupa en un procés de treball en xarxa a diferents nivells. D'una banda, amb Red Conecta (Fundación Esplai) i el conjunt d'entitats col·laboradores de la xarxa i, de l'altra, amb les institucions i entitats que treballen amb col·lectius d'immigrants i refugiats a nivell local.

Nosaltres treballem en xarxa amb diversos centres, associacions, entitats que treballen amb col·lectius immigrants, fem recollida d'informació, diagnostiquem necessitats, es fan uns tallers...

Hector Mahía. Dinamitzador Red Conecta (Oviedo)

Gràcies al treball de col·laboració permanent amb altres centres i entitats del territori, ACCEM pot conèixer de manera més concreta les necessitats de les persones immigrades i dels refugiats polítics. I, amb aquesta informació, pot dissenyar les accions més pertinents per a cada col·lectiu.

La xarxa d'entitats col·laboradores del projecte Conecta Joven és molt extensa i heterogènia i el paper de la Fundación Esplai és bàsic. En aquest sentit, la Fundación ofereix el marc metodològic; un conjunt d'eines i una estructura que facilita la coordinació de les diferents entitats (s'ofereix una plataforma *on-line* que permet l'intercanvi d'informació i coneixement de les entitats i, anualment, organitza una trobada estatal amb els i les diferents voluntaris i voluntàries del projecte).

Si, inicialment, l'interès de les entitats era posar en funcionament una aula d'informàtica, actualment, tendeixen a demanar serveis o suport per impartir cursos o activitats, perquè ja disposen d'una aula però no tenen metodologia, dinamització, formació específica, etc.

María González. Tècnica de Red Conecta de la Fundación Esplai

En el treball en xarxa i de participació, un dels valors que destaquen, en el projecte Red Conecta, és la seva capacitat de generar sinèrgies en el si de les pròpies entitats locals amb les persones que hi participen. Un exemple és la incorporació de voluntaris i voluntàries als projectes de l'entitat, i en particular als projectes Red Conecta i Conecta Joven.

[En relació a les tasques de voluntariat] Suport lingüístic per donar suport a programes d'educació compensatòria per a infants. Els centres educatius ens deriven nens i nenes immigrants perquè puguin utilitzar les aules de Red Conecta. (...) Suport escolar i temes lingüístics.

Hector Mahía. Dinamitzador Red Conecta (Oviedo)

En el projecte Conecta Joven, a través del Programa Aprenentatge Servei, joves voluntaris i voluntàries del territori col·laboren oferint sessions d'alfabetització digital a persones adultes.

El perfil dels voluntaris i voluntàries és divers, des d'antics usuaris, que s'ofereixen com a voluntaris, estudiants fins a mestresses de casa. En qualsevol cas, un dels requisits que fixa l'entitat és la realització d'una formació prèvia on s'explica què és ACCEM i quin és el perfil majoritari de les persones amb què tractaran.

La incorporació de persones voluntàries també permet treballar la sensibilització en relació amb la immigració i el foment de valors en una societat diversa i intercultural. El projecte Conecta Joven amb ACCEM treballa per al desenvolupament d'un context intercultural autèntic.

Entre ells [Voluntaris i voluntàries i usuaris i usuàries] s'ha creat una relació de col·laboració i coneixement. Les persones espanyoles que han vingut a les formacions estan molt interessades en conèixer la seva realitat i, de la mateixa manera, les persones immigrants, que estan en els grups, estan molt interessades en aprofitar l'oportunitat que els dona Conecta Joven de comunicar-se amb gent espanyola, en un context normalitzat.

Juan Luis Fernández. Tècnic d'Inserció sociolaboral, Red Conecta (Oviedo)

La generació de sinèrgies també es fa visible entre els usuaris i les usuàries del projecte. Es creen una sèrie de vincles de solidaritat i ajuda mútua entre els participants amb una situació similar, i d'ells amb els voluntaris.

En els espais que tenim de lliure disposició, un nombre considerable de persones utilitzen l'ordinador (...) és l'espai on intercanvien informació, on creen la pròpia xarxa de contactes... on es generen expectatives, emocions, amistats. Bé, tot això és el què pot, d'alguna manera, oferir Red Conecta, no?

Héctor Mahía. Dinamitzador Red Conecta, ACCEM (Gijón)

4. COCEDER - CDR El Sequillo: el Servei d'Atenció Integral a la gent gran

El Centre de Desenvolupament Rural "El Sequillo" és una entitat sociocultural, d'Utilitat Pública, situada a la comarca natural de Tierra de Campos, al nord de Valladolid. CDR El Sequillo està integrat en COCEDER (Confederació de Centres de Desenvolupament Rural) i la seva missió és afavorir el desenvolupament integral i sostenible del món rural i millorar la qualitat de vida dels seus habitants.

COCEDER té, a nivell estatal, 19 Centres de Desenvolupament Local en 7 comunitats autònomes. La seva actuació se centra en enfortir el Tercer Sector, particularment en espais i problemàtiques rurals. El Sequillo és un d'aquests centres de la Comunitat de Castella i Lleó.

Per comprendre aquesta experiència, és important introduir algunes dades sobre la zona en què se situa CDR El Sequillo. La comarca natural de Tierra de Campos està situada al nord de Valladolid, a uns 50 km de la capital. És una àrea formada per 30 pobles que sumen poc més de 12.300 habitants. És una zona extensa (1.155 km²), amb una densitat de població de 10.6 habitants per km² (la mitjana a Espanya és de 91.4 segons dades de l'INE, 2008). Per tant, és un medi rural que pateix un intens procés de despoblació i envelliment³.

"A mi m'agrada la tranquil·litat i l'aire que respiro, on no hi ha cap contaminació. Per la tranquil·litat, i això, s'hi està molt bé, però si hi hagués més activitats, més coses, seria millor. No hi ha res al poble i, per tant, la gent jove ha de migrar forçosament."

Mari Canto. Usuària del Servei de Perruqueria. Villardefrades

La dispersió poblacional, la baixa densitat de població, la manca de dinamisme econòmic i social i l'envelliment tenen com a subproducte l'escassetat de serveis socials de proximitat. Per aquest motiu la població d'aquestes àrees rurals està exclosa de l'exercici de drets i oportunitats bàsiques lligades a l'educació, la sanitat, l'habitatge o l'ocupació. És una població que pateix un tipus específic d'exclusió i vulnerabilitat social.

³ MARTÍNEZ Martínez, E.: "L'optimització dels recursos comunitaris, a través de l'experiència del Centre per al Desenvolupament Rural "El Sequillo"", *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, N° 89, 2010.

“Quan la gent no pot respondre a les seves necessitats, amb els recursos de què es disposa, quan no té cobertes les seves necessitats, es genera una situació d'exclusió. Per tant, el principal problema que tenim en el medi rural és la manca de serveis i d'oportunitats.”

Esmeralda Martínez. Gestora CDR El Sequillo. Tordehumos

CDR El Sequillo comença la seva trajectòria el 1988. L'entitat va començar amb dos programes ocupacionals per fomentar l'ocupació entre els joves. Es van aprofitar dos nous jaciments d'ocupació rural: els “nous serveis socials” i el “turisme rural”. Aquesta experiència naixia de la identificació d'una situació d'exclusió estructural, de la manca d'oportunitats en el medi rural, i pretenia reorientar els escassos recursos disponibles per satisfer les demandes de la població.

La missió dels CDR, integrats en COCEDER, consisteix en treballar amb la població rural per millorar la qualitat de vida i el seu desenvolupament personal en aquest medi; actuar com a centres d'iniciatives en coordinació amb les administracions i altres entitats per a la dinamització social, econòmica i cultural del medi rural; impulsar la participació de tots els actors comunitaris, i, finalment, promoure recursos i equipaments que possibilitin l'atenció i articulació de serveis de proximitat, sobretot als més desfavorits.

El Sequillo desenvolupa un tipus d'acció basada en el desenvolupament integral comunitari. Això implica, en primer lloc, que la dinamització del medi rural no pot concentrar-se en un col·lectiu poblacional específic, sinó que ho ha de fer en els que pateixen algun tipus d'exclusió: gent gran, infants, dones, persones amb discapacitat, persones immigrants, etc. En segon lloc, el seu caràcter comunitari suposa que l'acció està orientada a aprofitar els recursos disponibles del territori: recursos humans, institucionals, econòmics i culturals.

Però, tot i que, El Sequillo va fer els seus primers passos en el terreny ocupacional, ha desenvolupat una gran varietat de programes en aquests darrers anys: atenció a persones grans (voluntariat social, habitatge tutelat, servei d'atenció terapèutica, ajuda a domicili, companyia); programes educatius per a infants (escolarització de 0 a 3 anys, acompanyament escolar); oci i lleure per a nens i nenes amb discapacitat; educació i formació ocupacional per a adults, i programes de turisme rural i recuperació del patrimoni local. Per tant, l'acció de CDR és global: es concentra en els sectors que pateixen amb major virulència l'exclusió en el medi rural, i en les àrees que actuen com a catalitzadors del dinamisme econòmic, social i cultural.

A continuació, presentarem el programa d'atenció a persones grans. En aquest àmbit, El Sequillo ha estat capdavanter en la manera d'intervenir, amb un *modus operandi* innovador. De fet, el Programa d'Ajut a Domicili, que es va posar en marxa en els anys noranta, el va adoptar i implantar la Diputació de Valladolid amb posterioritat. I, en la mateixa línia, el Ministeri de Sanitat i Política Social va declarar l'entitat d'Utilitat Pública i bones pràctiques.

L'atenció a la gent gran és un dels pilars del CDR El Sequillo. Com ja hem apuntat, la comarca de Tierra de Campos pateix un intens procés d'envelliment; hi ha més d'un 25% d'aquesta gent gran que viu sola⁴. L'escassetat de serveis públics i privats, la manca de transports i comunicacions, i infraestructures, i la debilitació de la xarxa de suports informals (els joves de la família viuen fora) comporta la desprotecció i el desemparament de la gent gran, que no tenen cobertes les seves necessitats i viuen situacions de soledat i aïllament.

Per fer front a aquesta realitat, El Sequillo desenvolupa una sèrie d'actuacions que formen part del programa Viure a Casa amb Qualitat, del qual en d'estaquem el Programa de Voluntariat Social i el Servei de Companyia, en què la gent gran fan companyia a altres persones grans. El programa rep la demanda d'una persona gran i l'entitat la posa en contacte amb dos voluntaris i/o dues voluntàries del poble que li fan companyia. Aquest servei allibera al demandant d'una situació de solitud, i contribueix a l'envelliment actiu dels voluntaris i de les voluntàries.

⁴ *Ibid*

“En l’entorn rural sempre hi ha hagut molta relació amb uns i altres, però, darrerament la situació ha canviat (despoblació, emigració de la gent jove, etc.). Per tant, cal mantenir aquestes relacions, aquests contactes, aquestes vinculacions personals de compromís amb l’entorn, la localitat i les persones. Cal que es continuïn mantenint aquestes xarxes socials.”

Ángeles Tapia. Coordinadora del Programa de Voluntariat Social amb Gent Gran.
CDR El Sequillo. Tordehumos

Per tant, cal buscar espais de trobada perquè la gent gran continuï inserides en les xarxes socials del seu entorn. L’entitat posa en contacte la persona que demana companyia amb la que n’ofereix. És a dir, dóna suport a l’articulació de relacions personals que, finalment, acaben convertint-se en amistats i suports naturals mutus entre persones grans.

El segon programa que volem destacar és el Servei d’Ajut a Domicili “Viure a Casa amb Qualitat”. Aquest servei facilita un conjunt de prestacions de caràcter domèstic i personal a les persones grans, que pateixen algun tipus d’incapacitat o malaltia que els dificulta la vida quotidiana autònoma. El programa els cobreix les necessitats bàsiques (servei de neteja, menjador, bugaderia, podologia, perruqueria o transport). Aquests serveis de proximitat estan organitzats per CDR El Sequillo per cobrir aquell camp que la iniciativa pública o privada no garanteix, i compta amb el suport de professionals de la zona i de l’Administració. Per exemple, en el Servei de Perruqueria, l’Ajuntament acostuma a cedir una sala per a la realització de l’activitat.

En tercer lloc, hi ha el Servei de Respir Familiar per a persones grans dependents. Des d’una òptica integral, el Servei compta amb un Centre de Dia en què es presten cures personalitzades tant als majors dependents com als seus cuidadors. El Centre està integrat per professionals de tipus sanitari, social, educatiu i voluntàries que assisteixen la gent gran en la neteja personal, la salut, l’exercici físic, el desenvolupament cognitiu, les activitats recreatives i les activitats de la vida quotidiana. A més, aquesta gent es desplaça de diferents punts de la comarca amb un servei de transport complementari. El Servei de Respir Familiar fa sessions de formació i teràpia i té grups d’ajuda mútua per als cuidadors i per a les cuidadores i familiars de les persones dependents.

“El servei va començar fa ja alguns anys quan vam veure la necessitat que tenien, en la zona, persones molt dependents, i que no hi hagués un servei de teràpia per a ells ni un que oferís un respir, per la sobrecàrrega de les cures, a les famílies i cuidadores. Aquestes persones, si no anessin al Centre, estarien tot el dia a casa i les seves relacions socials serien pràcticament nul·les. En el Centre ho intentem canviar.”

María Jesús Cordero. Infermera del Servei de Respir Familiar. CDR El Sequillo.
Medina de Rioseco

“Des que estic aquí, és com una teràpia, la veritat. I és com si se'm traguessin tots els dolors, tots els dolors!”

Paquita Martín. Voluntària del Servei de Respir Familiar. Medina de Rioseco

El Servei de Respir Familiar implica a voluntaris i voluntàries grans. Al Centre de Respir Familiar hi participen dues voluntàries que ajuden en la cura de les persones grans dependents. Però, a més, realitzen una activitat d'envelliment actiu que posa en valor la seva participació en la societat.

A part d'aquests programes concrets, CDR El Sequillo actua com a punt de suport comunitari per detectar i recollir altres demandes socials: és un espai de confluència de diferents entitats, persones i recursos que vol fomentar l'acompanyament, l'autonomia i la qualitat de vida de les persones grans que viuen en aquest medi.

A continuació, presentem dades de participació en els programes d'atenció a la gent gran de CDR El Sequillo, de 2009. Aquests programes es realitzen de forma descentralitzada en els 30 pobles de la Tierra de Campos.

Taula 6: L'atenció a la gent gran en CDR El Sequillo, dades de 2009

PROGRAMA	SUBPROGRAMES		NOMBRE DE PARTICIPANTS
"Viure a Casa amb Qualitat"	Perruqueria		227 usuaris i usuàries
	Podologia		
	Servei de Cuina		
	Transport a la carta		
Habitatge Tutelat de Tordehumos			3 usuaris i usuàries
Servei de Respir Familiar i prevenció de la Dependència			82 usuaris i usuàries
XIII Trobada Intergeneracional			84 usuaris i usuàries infants i gent gran
Programa de Voluntariat Social amb Gent Gran	Activitats de Sensibilització-Formació	193	223 participants
	Voluntariat	30	
Servei de Companyia			84 beneficiaris i beneficiàries

Font: elaboració pròpia a partir de les dades facilitades per l'entitat

▪ Un projecte innovador

L'experiència d'El Sequillo és innovadora perquè aborda l'exclusió des d'una òptica global, és a dir, CDR El Sequillo no té una única població-objectiu ni una única problemàtica prefixada, sinó que actua a partir de l'anàlisi de la multiplicitat de formes en què es manifesta l'exclusió en el medi rural. CDR El Sequillo és una entitat versàtil que actua en funció del diagnòstic permanent de les necessitats i problemàtiques del medi.

“Segons hem anat desplegant aquest projecte de desenvolupament rural integral, han nascut diferents programes per respondre a les distintes necessitats; hem intentat crear serveis de proximitat per donar resposta a les necessitats de cada col·lectiu. Els projectes es posen en marxa quan descobrim necessitats i si es poden verificar des d'una perspectiva objectiva. Però també cal contrastar-les amb la percepció subjectiva de la població i dels diferents agents socials que estan treballant en el medi.”

Esmeralda Martínez. Gestora CDR El Sequillo. Tordehumos

La metodologia d'El Sequillo arrenca amb un estudi de les necessitats específiques. Els programes es dissenyen a partir de les demandes particulars que realitzen la gent gran i les seves famílies. Per exemple, el Servei de Respir Familiar va incloure una unitat de transport que facilita la mobilitat diària de les persones que viuen en altres pobles. De la mateixa manera, el Servei d'Ajut a Domicili és un servei “a la carta” que s'adapta a les demandes de cada persona i ofereix un ventall de serveis en què participen els usuaris i les usuàries. Podem dir, per tant, que una de les virtuts de l'entitat és conjugar la intervenció integral d'una pluralitat de problemes que afecten el medi rural amb l'atenció personalitzada.

Aquesta versatilitat es deriva, en part, de la constatació que els serveis socials tradicionals tenen dificultats manifestes per adaptar-se al medi. La dispersió poblacional dels nuclis petits impossibilita l'articulació de grans serveis que atenguin les distintes necessitats de forma especialitzada. I, en aquest cas, l'escassetat de població i recursos demana instal·lacions i intervencions petites, però molt personalitzades. Per aquest motiu El Sequillo té formes d'organització flexibles i mòbils, a petita escala, que se centren en la persona i optimitzen uns recursos comunitaris molt escassos.

“Jo m’encarrego de preparar, cada dia, el menjar dels usuaris i el poso en termos individuals. Després, les voluntàries del programa els porten a les diferents localitats. Hi ha gent que no té hàbit de cuinar, principalment els homes, i hi ha gent gran que vol viure a casa seva. Per tant, aquesta és una forma de tenir cada dia una alimentació variada i, sobretot, tenir cura les necessitats de cadascú.”

Amalia Cartón. Responsable del Servei Cuina a Domicili CDR El Sequillo. Todehumos

A més, els serveis de proximitat es recolzen en una sèrie de continguts i valors transversals. El primer és viure en el medi rural amb qualitat de vida. L’entitat reivindica el dret de les persones grans a romandre a casa i d’estar en entorns socials, per tant, els dóna suport perquè facin una vida el més autònoma possible en la seva comunitat de referència.

“Per a mi és una necessitat bàsica és que em portin el menjar, és fonamental i vital, sinó hauria d’estar-me en una residència. I una residència és cara, és molt diferent d’estar-te a casa teva. A casa teva et trobes a gust.”

Juliana Panizo. Usuària del Servei de Cuina a Domicili. Barcial de la Loma

La cura i la potenciació de les relacions socials és un altre dels valors transversals. La interacció entre usuaris i usuàries, voluntaris i voluntàries i professionals genera una xarxa de relacions de suport i informació entre pobles i persones. Aquesta xarxa serveix de teixit de resistència, d’articulació de respostes a les necessitats.

“Un altre dels objectius importants és que la gent gran pugui romandre en el seu medi i que no hagi de desvincular-se dels seus veïns ni de l’ambient en què han estat tota la vida.”

Esmeralda Martínez. Gestora CDR El Sequillo. Tordehumos

El programa parteix de la idea que les persones són el motor de desenvolupament en el medi rural. L'atenció a les persones millora la qualitat de vida tant per a la satisfacció de les necessitats (serveis), com per a la creació d'ocupació. Per tant, l'articulació de serveis socials beneficia de manera particular les dones de l'entorn, ja que és una alternativa al treball del camp, la ramaderia i l'agricultura, sectors tradicionalment molt masculinitzats.

“M'agrada per una raó molt senzilla: m'he pogut quedar al meu poble. Jo sóc nascuda aquí, estic casada, tinc dos fills; m'ha estat fàcil conciliar la vida laboral i familiar.”

Amalia Cartón. Responsable del Servei de Cuina a Domicili CDR El Sequillo. Tordehumos

A més d'aquests valors transversals, l'entitat té com a objectiu la preservació del medi rural, com aposta estratègica per a la preservació del medi ambient i el patrimoni. La millora de la qualitat de vida de la gent gran, en la seva comunitat de referència, comporta la preservació de tradicions i sabers popular de la zona. Els tallers intergeneracionals desenvolupen aquest objectiu, ja que la gent gran ensenya, als més joves, arts i oficis tradicionals. Per tant, són una forma peculiar d'integració en el medi rural.

“Sempre pensem en la sostenibilitat ambiental, treballem en accions integrades amb el medi ambient, la seva protecció i la sensibilització: tot això comporta la protecció del territori rural, els seus béns, el seu patrimoni i els seus serveis. Intentem de donar valor als sabers acumulats i a les experiències dels habitants del medi rural.”

Juan Manuel Polentinos. Gestor de COCEDER. Valladolid

▪ La intervenció integral

Com ja hem apuntat, CDR El Sequillo combina una estratègia comunitària global (l'atenció a la multiplicitat de factors i les situacions d'exclusió en el medi) i una estratègia d'atenció personalitzada (adaptació a les necessitats personals). Aquesta simbiosi és possible pel caràcter polifacètic i flexible de l'entitat, però també per la potenciació de la participació ciutadana en la contínua definició dels seus projectes.

Els serveis de proximitat per a la gent gran són un suport perquè tinguin una vida de qualitat en el seu medi. És a dir, l'objectiu prioritari d'aquests serveis és ser un punt de suport comunitari, perquè les persones grans puguin gaudir d'una vida quotidiana autònoma en la seva comunitat.

“Aquestes persones són aquí, estan arrelades en la seva localitat, on han viscut, on han estat feliços tant amb les coses bones com amb les dolentes, i és important que hi trobin sentit i que s’hi segueixin trobant a gust. Per tant, ha de ser un entorn el més agradable possible per a tothom.”

Ángeles Tapia. Responsable del Programa de Voluntariat Social amb Gent Gran
CDR El Sequillo. Tordehumos

A través del Servei de Voluntariat, l'entitat dona suport a la gent gran perquè es mantingui activa fent voluntariat social. Aquest és un altre aspecte innovador del programa; la gent gran és un agent actiu per la millora del medi, i no uns mers receptors de serveis. Els voluntaris i les voluntàries:

“Són tots gent gran, pràcticament tot són dones i són bastant actives; gràcies a aquests programes segueixen participant en la vida de la localitat i se segueixen sentint útils.”

Ángeles Tapia. Responsable del Programa de Voluntariat Social amb Gent Gran
CDR El Sequillo. Tordehumos

L'acció integral d'El Sequillo es manifesta en la transversalitat i complementarietat dels valors i continguts del programa d'atenció a la gent gran: preservació dels llaços socials en l'entorn, sostenibilitat, preservació del medi ambient i del patrimoni, però també es manifesta en l'acompanyament complet a la persona gran i la seva família: des de la cobertura de necessitats immediates com l'alimentació, l'obertura d'espais de companyia i xarxes socials, fins a serveis més especialitzats per a gent gran dependent i cuidadors, com és el Centre de Dia.

▪ Participació i treball en xarxa

La participació comunitària és una altra de les claus del projecte. L'entitat va néixer com a iniciativa d'un grup de joves que volien dinamitzar el seu medi amb nous serveis socials i turisme rural. A partir d'aquí, el desenvolupament dels diferents projectes ha sorgit de l'examen de les necessitats del medi i l'optimització dels recursos comunitaris: recursos humans, econòmics, infraestructures i actors involucrats.

L'entitat coordina els recursos de les entitats del territori per oferir serveis. Així, doncs, en el programa "Viure a Casa amb Qualitat" es coordinen voluntaris i voluntàries, professionals de la comunitat (perruqueres, podòlegs, cuineres, bugaderia, taxistes), els ajuntaments de la zona (que acostumen a cedir infraestructures) i el finançament de les diferents administracions (des de la Diputació fins als fons europeus).

"El que fem sempre és vincular als ajuntaments i les entitats i associacions de la zona en els projectes que posem en marxa. Ideem una forma de cooperació amb els ajuntaments, ells cedeixen uns espais (pot ser una escola que està en desús, perquè la població infantil és molt escassa en aquest medi; hi ha moltes escoles abandonades). Per tant, tornem a donar utilitat a aquests espais públics."

Esmeralda Martínez. Gestora CDR El Sequillo. Tordehumos

La clau és, per tant, l'optimització dels recursos escassos que hi ha en la comunitat i la seva adaptació a les demandes individualitzades. El treball que es realitza cobreix àrees a les quals no arriba ni la iniciativa privada ni la pública. Quan un servei està cobert, l'entitat es retira i reorienta la seva activitat cap a un altre focus de desigualtat i exclusió. De fet, podem dir que CDR empeny l'Administració a cobrir serveis i generar respostes. CDR és, d'alguna manera, un model, un detector de problemes i solucions per a l'Administració.

Paral·lelament, el Centre realitza un intens treball de coordinació amb altres entitats de la zona. Això li permet conèixer de primera mà les problemàtiques que pateixen els diferents sectors socials, estendre les seves iniciatives i obtenir informació de primera mà. En el cas de l'atenció a la gent gran, es recolza en les associacions de gent gran.

“Amb el grup de gent gran vam començar amb l’Ajut a Domicili i, després, hem anat incorporant una sèrie de programes en funció de les necessitats que hem anat coneixent, després de contrastar-les amb els mateixos grups de gent gran. Aquests grups ens van servir per veure quins programes demanaven aquestes persones, quines necessitats sentien com a prioritàries.”

Esmeralda Martínez. Gestora CDR El Sequillo. Tordehumos

L’aposta per l’associacionisme té com a resultat la promoció d’una ciutadania activa i demandant, en aquest sector de la població. La participació, a més, afavoreix l’envelliment actiu i la formació de llaços entre veïns/es. Aquesta és una de les constants en l’activitat de l’entitat: els espais participatius que possibilitin la trobada entre gent gran per combatre un dels pitjors fantasmes de la vida rural actual, la solitud.

“Totes estem juntes des que anàvem a l’escola. Amb totes les meves amigues anem a missa. T’ajuntes amb unes, vas a la botiga i parles amb unes altres, una estona. Però, quan tanco la porta, em trobo sola. De veritat, és molt fort.”

Asunción López. Usuària del Servei de Perruqueria. Villardefrades

“Vinc al servei de perruqueria perquè és l’únic que tenim, les que no podem conduir ni tenim cotxe, és clar; ens va molt bé venir; cada vuit dies, aquí amb totes les amigues i companyes.”

Mari Canto. Usuària del Servei de Perruqueria. Villardefrades

5. FEAPS - A Toda Vela: El Servei d'Oci Inclusiu

El Servei d'Oci Inclusiu, que promou FEAPS, té com a objectiu la inclusió comunitària de les persones amb discapacitat a través de l'oci i el lleure. A Toda Vela (Almeria) és una entitat pionera en la creació d'un servei d'aquest tipus.

Des de juny de 2000, A Toda Vela forma part de FEAPS (Confederació Espanyola d'Ajut a les Persones amb Discapacitat). FEAPS la formen 891 entitats i ofereix, pràcticament, totes les activitats possibles de promoció del benestar entre les persones amb discapacitat. El Servei d'Oci Inclusiu és una de les seves branques a més de l'ocupacional, la laboral, la sanitària, l'habitatge, etc.

A Toda Vela neix com una petita iniciativa autònoma d'un grup de professionals i de mares de nens/es amb discapacitat intel·lectual. Des de 1997, l'entitat s'ha especialitzat en la promoció del lleure de nens i nenes i joves de 10 a 30 anys amb retard mental. El 2009, l'entitat gestionava 447 places d'oci inclusiu a Almeria, en les quals van participar-hi 116 persones. A l'entitat, hi treballen, anualment, uns 25 professionals i hi participen d'uns 60 a 100 voluntaris i voluntàries cada any.

La missió d'A Toda Vela és millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual, i la de les seves famílies a través de l'organització d'activitats d'oci. L'entitat fa de pont entre aquestes persones, les seves famílies i la comunitat. Els principis que guien la seva actuació són: oferir una atenció personalitzada; donar suport a les famílies; crear punts de suport comunitaris que facilitin la vida independent d'aquestes persones i ser una via de participació de tots els actors involucrats.

El Servei d'Oci Inclusiu neix a partir d'un diagnòstic sobre les persones amb discapacitat intel·lectual en què va quedar palès que no exercien el seu dret a una ciutadania plena. Aquestes persones estan inserides en dinàmiques extremadament protectores i s'acostumen a socialitzar en els estrets límits de la família i les institucions especialitzades. Aquestes dinàmiques limiten les seves possibilitats de desenvolupament i participació en la comunitat.

Com planteja Isabel Guirao, “hi ha una falta alarmant d'independència en les seves vides ja que les seves famílies i el sistema en són extremadament protectors. No els eduquen per aportar a més de rebre, ser ciutadans actius, participar i reivindicar els seus drets; com ho fan amb la supressió de barreres, la inclusió o el dret a l'oci”⁵. L'entitat, per tant, parteix d'un diagnòstic clar: aquestes persones s'han d'educar per exercir una ciutadania activa i una actitud d'autodeterminació sobre les seves pròpies vides.

“L'oci i lleure és una parcel·la molt important per a la gent amb discapacitat. Nosaltres tenim tan assumit que, quan acabem de treballar, desconnectem; truquem als nostres amics, anem de tapes o al cinema, hi ha gent que s'interessa per tu... Ho tenim tan assumit, que no li donem la importància que realment té. En aquest espai és on veritablement aprenem habilitats socials que, potser, les persones amb discapacitat intel·lectual no tenen. Segurament, els manquen aquestes habilitats, perquè les seves vivències no han estat les que nosaltres hem viscut durant tota la vida, i no pas perquè els falti capacitat intel·lectual.”

Ana M^a Revueltas. Responsable del Servei de Suport al Voluntariat. A Toda Vela

El Servei d'Oci Inclusiu és un programa integral que ofereix atenció a famílies, joves i nens/es participants i voluntariat. El programa dona suport a les persones amb discapacitat perquè expressin els seus desitjos i els pugui concretar en les activitats de lleure que es realitzen en la comunitat. És a dir, l'entitat actua de pont perquè aquestes persones es valguin dels recursos que la comunitat ofereix.

“Estan en comunitat, són un ciutadà més. Nosaltres no tenim instal·lacions pròpies i privades on només hi són ells, tractem de desenvolupar-ne les habilitats socials, les relacions interpersonals ... És molt més ric estar en comunitat, ja que si estan en comunitat, en serem un model. Tenen dret a estar en qualsevol lloc.”

Rosa M^a García. Responsable del Servicio de Atención de Día. A Toda Vela

⁵ Isabel Guirao: Emprenedora social Ashoka, Espanya, 2006.

Per això, l'entitat orienta, dóna suport i acompanya a la persona i la seva família, però no els presta serveis directes especialitzats. Tota l'activitat es realitza en i amb la comunitat. El Servei d'Oci Inclusiu es concreta en cinc programes: un de turisme, que organitza sortides turístiques en grup; un de mediació, que realitza plans d'oci individuals; un de cultural (música, dansa, sortides culturals, pintura, etc.); un d'esportiu (futbol, natació, senderisme, etc.) i un de recreació. Aquest darrer dóna suport a la creació de "Clubs de Recreació" o grups afins i d'amistat entre joves i nens i nenes i voluntaris i voluntàries per realitzar les activitats que desitgin.

"Amb el grup d'amics sortim; anem a prendre un cafè, menjar tapes, o a algun lloc. Hi ha dos grups. Jo i una altra amiga anem sempre amb 4 o 5 amics i sortim amb els cotxes a algun poble de per aquí."

Simón Flores. Conserge de A Toda Vela i participant

Els "Clubs" possibiliten que cada participant decideixi com, on i amb qui vol passar el seu temps lliure; ajuden, per tant, a conformar "grups d'iguals" de joves i nens i nenes discapacitats i voluntaris i voluntàries. En conseqüència, generen llaços socials d'amistat que superen el paradigma relacional tradicional a què estan sotmeses aquestes persones: la interacció exclusiva amb professionals i familiars. Els principis de participació en la comunitat i d'autodeterminació constitueixen el cor del "Club".

A més d'aquestes activitats, el Servei d'Oci es basa en un altre tipus de suports paral·lels. Concretament, el Servei d'Ajut a les Famílies i el de Voluntariat. El primer, dóna suport a les famílies en el procés d'adquisició d'autonomia dels seus fills i de les seves filles. Per això, l'entitat organitza als pares i mares, i els fan xerrades informatives, grups d'ajuda mútua per compartir experiències, convivències familiars, serveis de cangur i activitats d'oci que millorin la seva qualitat de vida.

“Els equips d’ajuda mútua són reunions de pares i mares que es troben per parlar d’un tema concret, compartir la seva experiència. Per exemple, es parla de l’afectivitat de les persones amb discapacitat intel·lectual. Expliquen com ho viu la família en primera persona, i ajuden a altres famílies que estiguin vivint una situació semblant.”

M^a José Martínez. Responsable del Servei de Suport a les Famílies. A Toda Vela

Pel que fa al Servei de Voluntariat, en l’entitat, hi participen, anualment, entre 60 i 100 voluntaris i voluntàries. Són tots de la mateixa edat que els usuaris i les usuàries i, per tant, actuen com a model de referència i integració. Els voluntaris i les voluntàries són el llaç i el pont que facilita la relació d’aquestes persones amb la seva comunitat. Els transmeten una sèrie de sabers implícits sobre com divertir-se i viure en comunitat, dels quals els joves amb discapacitat han estat exclosos: com organitzar una sortida al cinema, els locals que estan de moda per sortir per la ciutat, la dinamització en una classe de música, etc.

“Bàsicament és acompanyar-los. Nosaltres, normalment, sortim els dissabtes, i, pràcticament sempre, fem oci de tapes, anem de marxa, al cinema. La nostra missió és acompanyar-los i facilitar-los el coneixement de llocs, que agafin autonomia a l’hora de demanar alguna cosa (...) que aprenguin a divertir-se on es diverteix tothom. I així, mica en mica, deixin de necessitar-nos.”

Beatriz López. Voluntària

A la taula, es poden veure les activitats i participants del Servei d’Oci Inclusiu de A Toda Vela, de 2009.

Taula 7: Participants del Servei d'Oci Inclusiu

PROGRAMES 2009	NOMBRE DE PARTICIPANTS PER ACTIVITAT		NOMBRE TOTAL DE PARTICIPANTS
Cultural	Pintura	15	66
	Ràdio	10	
	Música	25	
	Imatge	15	
	Informàtica	8	
Esports	Futbol	12	95
	Natació	48	
	Atletisme	15	
	Senderisme	20	
Recreació			80
Turisme	Sortides de cap de setmana	72	144
	Vacances d'estiu	72	
	447 places		447 places

Font: elaboració pròpia a partir de la Memòria 2009

▪ Un projecte innovador

“Crec que la innovació en el nostre servei ha estat partir de les necessitats i les opinions de les persones: acompanyar-los amb suports comunitaris que els servissin de models i els facilitessin ponts a la comunitat, i fer-ho des del compromís personal. Tots els que hi som, hi estem compromesos personalment. I el nostre compromís està basat en una ètica molt forta. És a dir, no ens val qualsevol cosa.”

Isabel Guirao. Directora Tècnica. A Toda Vela

Qualsevol que surti per Almeria un dissabte a la nit es pot trobar als bars de tapes o en els pubs amb un dels “Clubs de Recreació” o d'amics d'A Toda Vela. El Servei d'Oci és atrevit i innovador perquè ofereix suports personalitzats, estan orientats a les qualitats i aspiracions de cada persona, i estan basats en la normalització i la convivència de la societat. L'enfocament d'aquesta entitat reclama, a través de la seva pràctica, que les persones amb discapacitat intel·lectual puguin i hagin de participar en la vida pública en les mateixes condicions que la resta de la ciutadania.

El Servei d'Oci és flexible i personalitzat. El procés s'activa a partir d'un estudi personalitzat de les necessitats i dels desitjos de cadascú. Primer es treballa amb l'infant o jove i amb el seu entorn familiar i comunitari. Les seves demandes són molt variades, també ho són els seus perfils, ja que hi ha casos més o menys greus de discapacitat intel·lectual, i això comporta suports molt diferents. Després, l'equip de l'entitat articula recursos comunitaris diferents per respondre a la demanda de cada participant.

La metodologia és, per tant, participativa (l'usuari, amb suports, ha de definir activament el seu propi pla d'oci) i està orientada a la persona, ja que no es basa en models prefixats.

“T'has d'adaptar contínuament, en cada moment. Portes una cosa pensada, una activitat, i una manera de fer les coses i l'has de canviar, perquè t'has d'adaptar al moment en què està la persona: si ve content fantàstic, si ve trist, doncs, has de veure la cosa d'una altra manera. Has de ser molt flexible.”

M^a José Martínez. Responsable del Servei d'Ajut a las Famílies. A Toda Vela

Els continguts del programa són també innovadors. Si tradicionalment l'educació, la sanitat i el treball han estat concebuts com a uns drets universals irrenunciables, l'oci i el lleure ho han estat com a activitats subsidiàries. El Servei d'Oci Inclusiu es basa en la premissa que l'oci és un dret universal que tenen totes les persones, amb independència de la seva edat i la necessitat de suports que necessitin. L'oci proporciona llaços afectius, autoestima i estabilitat emocional, identitats grupals i comunitàries, és el temps-espai vital on desenvolupen els nostres propis talents i interessos. A l'entitat entenen que l'oci activa el desenvolupament integral de la persona i, per tant, es defineix com un dels pilars d'una ciutadania completa.

Alhora, el Servei d'Oci és innovador perquè entra de ple en el terreny de la sociabilitat i la cura emocional. És intel·ligent emocionalment. Per tant, creu que el desenvolupament dels interessos i aspiracions personals en un grup d'iguals afavoreix el benestar emocional i l'autoestima.

Una altra innovació del Servei d'Oci és, com ja hem apuntat, que es realitza íntegrament en la comunitat. L'entitat no presta serveis directament, sinó que articula, connecta i aprofita els serveis que ja existeixen en la comunitat. Aquest factor converteix l'oci en una activitat inclusiva pràctica. I, per tant, els serveis i infraestructures comunitaris es transformen en espais inclusius: els usuaris i les usuàries habituals i els/les professionals que treballen en els centres comunitaris són els "suports naturals" d'aquestes persones i aprenen, en la pràctica, a convida i prestar ajudes mútues.

A partir d'aquest procés de participació en la comunitat i d'obertura d'espais inclusius, l'entitat fa un seguiment continu i acompanya els participants en les seves activitats. Segons les necessitats específiques de cada participant, l'acompanyen voluntaris i voluntàries i professionals. Tots els elements (activitats comunitàries, suports i acompanyaments) es confeccionen a la mida de la persona. L'objectiu és promoure el major grau d'autonomia en la definició i realització dels desitjos de cadascú.

▪ La intervenció integral

Com ja apuntàvem, el Servei d'Oci es desenvolupa a partir de les necessitats i aspiracions de la persona. En aquest sentit, la tasca de l'entitat va més enllà de l'organització d'un pla d'oci individualitzat, ja que la construcció de la demanda situa el participant en el centre de la seva comunitat. S'avaluen els serveis que puguin satisfer les seves aspiracions, la seva situació familiar i els desitjos del participant més enllà del pla d'oci. I, a més, poden sorgir altres demandes relacionades amb l'habitatge, l'ocupació, el treball, la sanitat, etc.

I aquest és precisament el caràcter integral del servei de suport: es treballa amb cada persona des de la seva multiplicitat de facetes que porten a la seva integració i autonomia. Però, també es treballa amb la família: el Servei d'Ajut a les Famílies ofereix atenció psicològica i orientació a les/els mares/pares, a més de ser un espai de participació, formació i ajuda mútua.

Des d'aquesta perspectiva integral, l'entitat posa en contacte al jove i al nen i a la nena amb altres entitats i programes que ofereixen serveis a persones discapacitades o que presten serveis a la comunitat, perquè pugui satisfer les seves demandes d'habitatge, treball i d'assistència social, legal, sanitària, etc. Cal abordar la situació d'exclusió social des de les seves diferents causes i multiplicitat de factors, amb coordinació amb altres entitats públiques i privades.

“A través del Servei d'Oci és veritat que, a vegades, es detecten altres necessitats a les quals no és respon amb el servei. Les persones que participen en la comunitat s'adonen que també volen desenvolupar-se en altres facetes de la seva vida com, per exemple, en el món laboral. I has de donar-los suport oferint-los formació o habitatge. Veuen que els seus companys s'independitzen, i ells també ho volen. I nosaltres els fem d'intermediaris amb la comunitat perquè puguin realitzar-se i no es trobin amb tantes traves.”

Ana San Isidro. Treballadora Social. A Toda Vela

Les necessitats i demandes, a més, tenen un caràcter canviant. A la mesura que un participant avança i elabora el seu pla d'oci, descobreix nous desitjos. En aquest procés, cap a una major autodeterminació, l'entitat treballa d'una manera flexible: aporta i retira els suports quan és oportú, en acord amb el participant. La demanda està, doncs, en contínua construcció i, fins i tot, pot desaparèixer quan el participant adquireix suficient autonomia.

El pas pel Servei d'Oci ajuda als participants a teixir una xarxa social d'amistats i professionals que són uns suports naturals per a la seva vida quotidiana. L'oci té com a subproducte la inserció del participant en un conjunt dens de vincles socials que es generen al voltant de l'entitat: amics i amigues, parelles, grups afins, voluntaris i voluntàries, persones amb qui comparteixen aficions i intercanvien experiències.

“Tens amics, tens moltes amistats.”

Simón Flores. Conserge i participant

“Que aquí pots fer bons amics.”

Alejandro Gálvez. Participant

▪ Participació i treball en xarxa

En el procés d'elaboració del pla d'oci, el Servei està inserit en una xarxa d'entitats públiques i privades. De fet, un dels seus objectius és la creació d'una xarxa de serveis accessibles i amables amb les persones amb discapacitat intel·lectual, entenent aquest objectiu com a una inversió de futur, com a una xarxa de suports naturals en la comunitat:

“Busquem en una entitat el tracte amb les persones. Això ens obre una porta per treballar en diferents àmbits, que ens ajudarà moltíssim. La formació i la sensibilització són aspectes fonamentals. És a dir, no només lloguem un carril de natació, anem a la piscina, dediquem molt de temps a parlar i intercanviar impressions, veure les instal·lacions, saber què poden necessitar les persones amb discapacitat per desenvolupar-s'hi de forma autònoma i quins suports els podem oferir.”

Carlos Perals. Responsable del Servei d'Oci. A Toda Vela

A més del finançament que reben de les administracions locals i autonòmiques (un 40% del total del pressupost), l'entitat connecta amb els serveis que presta l'Administració i els transforma en entorns accessibles i amables per a les persones amb discapacitat. La transformació d'aquests serveis comunitaris no inclusius en serveis inclusius es realitza a través de convenis, però, sobretot, a través de la formació dels seus professionals en una nova experiència.

“Ofereim a la comunitat la possibilitat que ens acompanyin en aquesta tasca, no volem fer-la sols, sinó que volem fer-ho acompanyats de molta gent. Treballem en xarxa, amb un munt de gent: establim aliances amb moltíssims organismes, empreses, professionals, artistes, esportistes, o qualsevol que s'hi presti. Establim una espècie d'acord de col·laboració perquè aportin el seu saber, el seu talent, a l'organització.”

Isabel Guirao. Directora Tècnica. A Toda Vela

D'altra banda, A Toda Vela es coordina amb empreses, altres entitats d'acció social i professionals que organitzen serveis. Per exemple, els tallers d'informàtica o d'imatge reben el suport de professionals del sector privat i l'activitat de senderisme del Club de Muntanyisme d'Almeria. I, l'entitat, també participa en fòrums a nivell andalús i estatal per promoure el voluntariat i compartir la seva experiència amb altres entitats.

La coordinació i el treball en xarxa, amb altres professionals de l'àmbit públic i privat, és, des del punt de vista organitzatiu, la columna vertebral del Servei d'Oci Inclusiu i això el dota d'un teixit assistencial de serveis i una malla de punts de suport naturals per a les persones amb discapacitat intel·lectual, és a dir, un entorn comunitari més inclusiu i sensibilitzat.

L'experiència del Servei d'Oci Inclusiu impulsada per A Toda Vela-Almeria i FEAPS ha guanyat la condició de model i s'estén a través d'experiències pilot en altres comunitats autònomes.

La segona columna vertebral del projecte és la participació activa. Els usuaris i les usuàries les seves famílies, de manera activa, s'impliquen en la construcció de la demanda d'oci. I, alhora, participen en la gestió de l'entitat. En la Junta Directiva hi ha dues persones amb discapacitat intel·lectual, voluntaris i voluntàries, treballadors i treballadores i persones amb altres responsabilitats. L'entitat fa seu l'objectiu de ser una via de participació activa d'aquestes persones, no només en l'autodeterminació de les seves pròpies vides, també en la formació de la vida comunitària. En aquest sentit, A Toda Vela és una escola on els nens i les nenes i joves aprenen a exercir una ciutadania activa.

Però si una cosa crida l'atenció és, sense dubte, l'actitud positiva, alegre i estètica que desprenen les activitats del Servei d'Oci. La cura de les relacions interpersonals, la promoció de l'atenció mútua i l'amistat fan de l'entitat un espai d'"emocions fortes":

"Tots els sentiments que pot arribar a tenir una persona es viuen al màxim aquí. Jo penso que això és molt bonic. No volem privar a ningú d'aquesta quantitat de sentiments i emocions concentrades. Aquest és el principal valor d'A Toda Vela."

Ana M^a Revueltas. Responsable del Servei de Suport al Voluntariat. A Toda Vela



Conclusions, propostes i recomanacions

Conclusions, propostes i recomanacions

L'objectiu d'aquest projecte és, recordem, **contribuir a repensar la concepció de la ciutadania i de les polítiques socials a inicis d'aquest segle, des de la perspectiva de les entitats d'acció social** en diàleg amb la resta d'actors i, de manera especial, amb els poders públics. Les entitats d'acció social volen **fer avançar unes polítiques públiques que donen respostes “finalistes” i pal·liatives als problemes i les “externalitats” socials generades en l'esfera econòmica i productiva**. I volen fer-ho en moments en què la crisi posa en qüestió, novament, l'anomenada “despesa social”.

D'altra banda, ens interessa **reforçar i articular millor la connexió entre els conceptes de ciutadania i inclusió social**. Sabem que tenen orígens i trajectòries molt diferents. I, posar-los avui en relació, entenem que ens permet ampliar i enriquir la perspectiva jurídic-política que parla dels drets i deures de la ciutadania respecte a l'estat i al conjunt de la societat, posant èmfasi en les grans desigualtats existents en l'accés als recursos que permeten un efectiu compliment d'aquests drets i deures. La nostra idea d'inclusió social ens porta a defensar **un concepte de ciutadania que introdueixi, d'una banda, una perspectiva de participació activa, territorialment localitzada en tres grans esferes: l'econòmica,**

a través d'una presència activa en la producció de valor social dins o fora del mercat; la política, a través de l'exercici actiu d'una ciutadania de ple dret, i **la de les xarxes socials i familiars** com l'expressió de la identitat i la pertinença comunitària, i com a factors de prevenció i protecció per lluitar contra l'exclusió.

Els estudis de cas escollits i la pràctica de moltes entitats ens mostren la contemporaneïtat de la connexió entre ciutadania i inclusió social. Cal posar en relleu que no és retòric ni repetitiu preguntar-nos sobre les raons de la desigualtat i l'exclusió social a inicis del segle XXI, en ple canvi d'època, i quan la dimensió i profunditat de la crisi no ens permet plantejar respostes conjunturals o passatgeres. Les coses no tornaran a ser igual que fa deu o vint anys. El canvi d'època és irreversible. En aquesta situació, **les entitats hauran de ser capaces de repensar-se i de reforçar el seu “nucli dur”, els seus valors fundacionals i, també, una de les seves característiques més significatives la capacitat per assumir la complexitat i l'especificitat de les situacions de cada persona i de cada col·lectiu (persones i col·lectius que expliquen, moltes vegades, la pròpia existència de l'entitat).** És, per tant, **la recerca de respostes participades, integrals i formatejades de manera personalit-**

zada, per contribuir als reptes específics que planteja la inclusió social, el ple exercici de la ciutadania. Però tot això sense eludir la connexió entre la persona i l'entorn o el cas i la categoria i, per tant, sense deixar de plantejar-se els problemes de fons, estructurals i sistèmics, que generen contínuament la desigualtat, la pobresa i l'exclusió.

Les entitats del Tercer Sector d'Acció Social han de posar en primer pla la lluita per l'autonomia de cada persona, en el seu marc social i comunitari de referència, per la plena capacitat de cadascú i per avançar en el seu projecte vital. Però, això no vol dir defensar la individualització, l'“autonomia sense”, sinó l'“autonomia amb”. És la defensa de la persona amb els seus llaços, els seus vincles, la seva inserció comunitària. Per tant, no es poden eludir els contextos de desigualtat social que acompanyen a moltes persones des del seu naixement, projectes vitals propis i compartits. Defensar l'autonomia personal vol dir defensar la capacitat i el protagonisme de cadascú perquè participi en la definició dels problemes que l'afecten. És exercir la participació en el seva pròpia cura, en el desenvolupament dels seus vincles, en la creació del seu entorn i dels seus lligams. I també vol dir acompanyar a aquesta persona en el seu “viatge”, la seva peripècia, perquè pugui reconèixer la seva dignitat, la seva especificitat.

En relació als poders públics, el Tercer Sector d'Acció Social es distingeix, precisament, per

un enfocament centrat en les persones i el seu context. No compartim la idea dels que veuen la societat civil com l'espai, per antonomàsia, en què es generen dinàmiques virtuoses, energies creatives, que responen a les emergències socials, ni tampoc la idea d'aquells altres que veuen els poders públics com els únics que produeixen béns comuns i d'interès general i que miren amb desconfiança les iniciatives privades. Busquem, en canvi, espais comuns de col·laboració i acció d'un Tercer Sector d'Acció Social configurat des del compromís amb la justícia i la igualtat social, amb uns poders públics que entenen que no tenen el monopoli de l'espai públic ni dels interessos generals. Busquem unes institucions públiques que vulguin relacionar-se amb les entitats i les organitzacions del sector de l'acció social d'una manera no estrictament instrumental o com a mers proveïdors de serveis.

El cert és que les polítiques públiques en el camp social, des de la seva obligada estructuració normativa, han definit les situacions de desigualtat i d'exclusió des de categories relativament homogènies i estables. Les persones expressen “casos”, situacions que, la majoria de vegades, difícilment poden traslladar-se a categories que han estat pensades per aplicar-se a situacions i conjuntures distintes. No és estrany, doncs, que les administracions públiques, quan implementen les seves polítiques socials, vegin en el Tercer Sector d'Acció Social un aliat molt valuós que permet fer les adaptacions necessàries entre les normatives i la

personificació de les vulnerabilitats i els riscos. **Tanmateix, si no es volen reforçar els perills d'instrumentalització i col·laboració perifèrica del Tercer Sector en aquests àmbits, caldrà reconèixer-li aquest paper social i buscar fórmules més paritàries entre els poders públics i l'acció social;** fórmules que evitin la sensació d'instrumentalització d'uns i altres.

En aquest sentit, els objectius de les entitats no haurien de veure's relativitzats per imposicions o restriccions que hi entrin en contradicció. Per això cal **mantenir la plena autonomia de les entitats** que treballen amb i per a l'administració pública i/o al costat d'empreses de serveis. El més important, entenem, és que les entitats es facin "fortes" en els aspectes consubstancials a la seva missió i al seu recorregut, i que evitin els complements que s'hi han afegit, per raons de molt diversa índole, que acaben condicionant o difuminant el seu plantejament inicial. Però no s'ha de tenir una actitud tancada pel què fa als requeriments conjunturals d'una o altra administració, cal situar-los i acceptar-los, o no fer-ho, amb relació als objectius inicials. Han de ser uns objectius que alimenten i expliquen, de fet, l'existència que tal o qual entitat.

És molt important que el Tercer Sector d'Acció Social segueixi apostant per la qualitat, la professionalització i la transparència en els processos, a més de cercar la renovació constant dels elements de vocació i implicació, i convenciment personal i col·lectiu, que implica el compromís amb l'acció social no mercantil o lucrativa. En

aquest sentit, és tant important, en alguns casos, l'escala, la potència que dona un volum significatiu d'activitats i recursos, com la capacitat d'adaptació de l'entitat i el seu grau de flexibilitat que li permetrà l'especialització i l'actuació en un camp més concret.

Sense disposar d'una determinada escala o grandària, no es poden afrontar problemes i situacions que necessiten certes condicions prèvies d'abordatge. Però, alhora, un excés de pressió per créixer i arribar a una escala més gran, pot conduir a una pèrdua de claredat en els perfils i valors o compromisos fundacionals i d'enrolament. L'equilibri (entre "qualitat" i "quantitat") ha de buscar-se perquè es puguin abordar amb l'atenció i el gruix humà necessaris les respostes més ajustades a les capacitats i voluntats individuals.

Hi ha d'haver un compromís ferm i estable amb les necessitats socials, perquè es mantinguin canals oberts per rebre i emetre senyals de forma completament compartida. Per tant, des d'aquesta perspectiva, **la transparència i la rendició de comptes del Tercer Sector són dues de les vessants específiques i més transcendents en aquest camí cap a la qualitat i professionalització del sector.** I són més necessàries que mai, ja que hi ha una gran confusió i s'ha fet molt de "soroll" amb la proliferació d'entitats sense uns recorreguts previs massa clars, i amb uns "relats" carregats de retòrica i expressions genèriques.

També cal que hi hagi més diàleg i col·laboració amb els moviments socials, especialment, amb les noves tendències que estan sorgint en aquests. Diferents fets històrics i l'anàlisi dels canvis esdevinguts ens mostren la importància de “sentir” i “llegir” els senyals que els nous moviments socials impulsen en cada conjuntura històrica. Aquests senyals no sempre són únics o indiscutiblement encertats, però mostren reaccions, perspectives i visions que s'han de tenir en compte. Les exigències de la gestió diària, les estretors de la crisi en el finançament, o, a vegades, l'excessiva retòrica o l'aparent allunyament del discursos i la pràctica en els moviments socials, no poden posar en dubte la seva capacitat per apuntar temes incòmodes, problemes no resolts, col·lectius marginats... L'“ànima” de les entitats d'acció social no pot deixar de connectar i reconnectar amb aquests sectors i aquestes persones, acceptant-ne les contradiccions i els desacords.

El conjunt de casos analitzats ofereix un ampli repertori d'aproximacions i pràctiques que busquen activar i emancipar les persones que estan implicades en les seves activitats. Aquests casos mostren, a més, **el seu significat en els contextos locals específics. Cada cas assenyalava diferents recursos disponibles, polítiques públiques concretes i diverses, sobre les quals incidir o en què recolzar-se, i serveis dissenyats de manera diversificada, a partir de processos i històries pròpies i significatives.** I en tots es demostra la importància de saber combinar, amb intel·ligència, els requeriments

i les necessitats de les persones beneficiàries, les activitats i els protocols, i els mecanismes d'avaluació que s'exigeixen des de les lògiques d'eficàcia i eficiència de les pròpies entitats o de les administracions públiques implicades. També voldríem destacar la importància que té, per a l'acollida i acompanyament de les persones, comptar amb els i les professionals o els voluntaris i les voluntàries de les entitats que hagin “sorgit” del propi camp de l'exclusió i la vulnerabilitat cosa que, sens dubte, facilita les dinàmiques i els processos de construcció de ciutadania.

Com ja hem avançat anteriorment, **acollir, acompanyar** i construir **autonomia** són els tres elements fonamentals que resumeixen, des del nostre punt de vista, el conjunt d'experiències analitzades, ja que apareixen nítidament en totes elles, i són, alhora, els elements que aporten valor a les persones i els col·lectius en situació o risc d'exclusió.

Acollida. Si parlem d'exclusió i inclusió, la funció d'acollida té ple sentit. Les entitats d'acció social pretenen situar-se en aquest espai intermedi entre l'exclusió i la inclusió. Unes entitats capaces d'entendre, reconèixer i acollir a les persones amb unes trajectòries vitals que les han conduït a situacions de gran fragilitat i vulnerabilitat. La funció d'acollida implica partir d'una concepció de ciutadania que no fa diferències d'edat, gènere, ètnia o situació personal i legal. Un concepte en què preval el valor de la justícia social i dels drets universals

de ciutadania, que s'accepta perquè es reconeix. S'acull per incorporar a la persona en una comunitat d'interessos i d'enllaços. I això no distingeix passaports o confins geogràfics. Però tot plegat, en uns moments com els actuals, pot generar problemes significatius amb l'entorn en què les entitats exerceixen les seves funcions. La funció d'acollida no és fàcil ni per qui acull ni per qui és acollit, ja que implica una sensibilitat suficient per acceptar l'altre com és, però també implica connectar amb les seves necessitats i la seva dignitat. Les entitats han d'evitar que la persona percebi que es decideix per ella. És cert que, de vegades, hi ha els recursos que hi ha, i això pot fer més rígida aquesta funció d'acollida. Però convé recordar que el gran valor que defensem i que caracteritza la tasca de les entitats del Tercer Sector d'Acció Social respecte a la d'altres operadors mercantils o públics és, precisament, la personalització. Les experiències que hem analitzat, mostren perfectament aquests valors en els seus objectius i, sobretot, en les seves pautes de funcionament, i posen de relleu la importància i el valor afegit que suposa que les famílies, els voluntaris i les voluntàries, les persones que anteriorment han estat en situacions semblants... estiguin implicats en les entitats.

Acompanyament. Necessitem assentar una tasca col·lectiva que faculti l'accés a formar part del teixit d'actors socials i, per tant, no s'ha fer un camí en solitari cap a una hipotètica inclusió. No s'ha d'estar només amb els altres, s'ha d'estar entre els altres. Tornar-li a cadascú

el control de la seva pròpia vida significa tornar-li les seves responsabilitats. I com que entenem les relacions vitals com a relacions socials de cooperació i conflicte, aquesta nova assumpció de responsabilitats no la plantejarem només com sentir-se responsable d'un mateix, sinó sentir-se responsable amb i entre els altres. Treballar amb i des de la persona que vol reforçar les seves capacitats, els seus recursos, per poder de nou transitar de manera autònoma per la vida, implica entendre la funció assistencial des de la lògica de l'acompanyament. I vol dir caminar junts per rebre formació, recuperar hàbits, orientar-se en el complex i difícil món laboral, arribar a ser o tornar a ser... Les entitats mostren el seu valor específic en aquesta funció, ja que personalitzen el què en el món de les polítiques públiques, moltes vegades, és indistinció i estandardització. Una indistinció i una estandardització que es presenten com l'exemple de neutralitat i igualtat en el tracte, però que generen moltes dificultats d'accés i aprofitament dels recursos que s'ofereixen a aquelles persones amb més fragilitats, amb menys recursos cognitius, o que transiten per situacions d'alegalitat o complexitat administrativa. I això no vol dir que les entitats i les administracions s'enfrontin. En general, les entitats funcionen millor quan les administracions fan bé la seva funció. Però els recursos i valors institucionals d'uns i altres són diferents. Per a les entitats, acompanyar vol dir adaptar-se a uns i altres, pactant recorreguts i etapes. Però també és posar-se al lloc de l'altre, i és reconèixer i acceptar

fer junts el trajecte en la recerca d'allò acceptable, des del punt de vista de la justícia i dels drets de la ciutadania. Acompanyar, per tant, vol dir acceptar ritmes diferents i situacions ni previstes ni previsibles; vol dir aconseguir que els recursos s'adaptin a les necessitats de les persones i no pas que les persones s'adaptin als recursos que algú va preveure; i vol dir acordar unes regles recíproques, pactades, establertes quan s'estudia el mapa i es planifica el camí...

Autonomia. Entenem que ningú pot anar pel món donant certificats d'inclusió o d'exclusió. Com hem dit, no hi ha situacions ni permanents ni estables en què una persona estigui inclosa o exclosa. No hi ha persones excloses, sinó moments i situacions d'exclusió. Hi ha situacions personals que acumulen més o menys riscos, més o menys vulnerabilitats i que, per tant, expressen un *continuum* en el qual és possible identificar situacions concretes - no abstractes o formalitzades - de cadascun de nosaltres, amb els seus blancs, negres i tota la gamma de grisos. Tothom ha de poder desenvolupar les seves pròpies estratègies per sortir d'on està, per millorar la seva situació, per evitar un excés de precarietat o risc. Per tant, estarem tots d'acord en què, el final del camí que recorrem junts, les persones que s'acullen i s'acompanyen des de les entitats, no pot ser la generació de dependència. L'objectiu és que aquestes persones, siguin persones de manera plena. I això implica que siguin o tornin ser autònomes, i siguin capaces de decidir i discutir sobre allò que més els convé. Cada context, cada entitat, cada persona

pot tenir la seva pròpia idea, definició i exigències de l'autonomia i l'emancipació. No hauríem de confondre la generació d'autonomia amb l'"activació" de la persona. Les entitats aporten una visió rica de les necessitats de les persones, que va més enllà d'ajudar a ser "ocupables", de ser capaços de trobar feina. Les entitats tracten, en la mesura que els és possible, d'evitar la visió *eficientista* que només valora els resultats d'allò que s'ha fet a partir del nombre de persones ateses, els serveis dispensats o els llocs de treball aconseguits.

Creure en la importància de l'autonomia personal, avui dia, implica incorporar les persones en els diagnòstics i les definicions dels processos a compartir. Participar no és només ser consultat o informat. La participació, si la vinculem a l'autonomia personal, té a veure, d'entrada, amb ser capaç d'ocupar-se d'un mateix, d'allò que et passa. Preocupar-se d'un mateix implica ser, plenament, membre d'una societat de persones autònomes. Ser autònom és deixar de ser "objecte" d'atenció, per ser "subjecte" independent. I si a més, com es pretén en la concepció de l'"autonomia amb", aquesta persona es relaciona amb el seu entorn, crea vincles amb altres persones, podem parlar d'empoderament i d'inclusió social. És, per tant, en aquest sentit que les pràctiques dels professionals de les entitats han de treballar des de les lògiques del reconeixement ple de l'altre, evitant aquesta concepció generadora de dependència com és la d'"usuari".

La inclusió implica reconstruir, en cada persona, la seva condició d'actor social. I aquest objectiu és, entenem, el gran valor afegit de les entitats del Tercer Sector d'Acció Social que són conscients del moment en què vivim. Però tot això exigeix conèixer els recursos del medi, per mobilitzar-los i aprofitar-los, ja que així no només aconseguim que el procés d'inclusió sigui un procés de reconstrucció de llaços i de relacions, sinó que també sigui un procés compartit - no estrictament professionalitzat - que permet que l'entorn social, la comunitat, reconegui els problemes que genera l'exclusió; cosa que converteix el problema d'uns quants en un debat públic que ens afecta a tots. De la mateixa manera, parlem de coproducció dels processos d'inclusió, en què uns i altres assumeixen el risc de recrear llaços i recuperar vincles i que no és possible en una dinàmica que anticipa massa plans d'acció i fixa resultats per endavant, ja que igual que l'exclusió causa una multiplicitat de fets i situacions, la inclusió també necessita una recerca en l'acció.

L'atenció a les persones en les seves trajectòries, reconeixent els seus temps d'acollida, aprenentatge i maduració, i la incorporació de dificultats i retards, o anades o vingudes, són elements difícilment mesurables, però que suposen el gran valor afegit que explica que la mera "activació" tingui pitjors resultats en l'estructuració duradora de ciutadans que en la construcció d'autonomia. *Empoderar* vol dir, enfortir els recursos, mitjans i capacitats de les persones, perquè siguin capaços de recórrer

els seus trajectes vitals amb plena responsabilitat. *Empoderar* vol dir construir autonomia, construir ciutadania.

L'A³: Acollir, acompanyar i autonomitzar són, per tant, els elements clau que expliquen el valor afegit de les entitats del Tercer Sector d'Acció Social. És el seu "A³", en uns moments especialment significatius d'augment de vulnerabilitats i situacions de risc, en uns moments en què flaueixen les estructures familiars tradicionals o en uns moments en què els poders públics rediscuteixen prioritats en plena contracció de la despesa pública. I és precisament en conjuntures com aquestes quan hi ha veus interessades que demanen mesures d'exclusió o d'expulsió dels més fràgils i marginats, i quan sembla més crucial la funció de mediació social i innovació cultural de les entitats del Tercer Sector, que s'amplia la idea de comunitat als barris i llocs on la convivència es fa més difícil i s'ajuda a recompondre el teixit social. Uns processos d'acollida ben estructurats i "amables", l'acompanyament individualitzat, la construcció d'autonomia i l'activació de recursos i responsabilitats són les característiques comunes i els punts forts dels casos analitzats. Per tant, aquestes experiències són exemples concrets d'innovació social, creativitat cultural i arrelament local. Són unes pràctiques emblemàtiques d'un univers molt més ampli.

Un enfocament renovat de la ciutadania ens porta, per tant, a reivindicar les exigències de la idea d'una inclusió social que vol exercir positivament la tensió entre l'autonomia personal plena i les exigències dels vincles comunitaris, en un escenari de creixent complexitat. En el fons, doncs, tots volem ser nosaltres mateixos, però també volem ser com els altres, per sentir-nos reconeguts en el nostre ésser diferent. Aquest és el repte de la nova ciutadania que, en els casos i en les experiències recollides entenem que aflora clarament.

Annex: Metodologia

El treball es va estructurar en quatre fases:

Fase I. Definició teòrica i metodològica del projecte

Tenint en compte la naturalesa del projecte, es va optar per utilitzar un conjunt de mètodes qualitius d'investigació, d'ús habitual i eficàcia contrastada en altres projectes desenvolupats per l'IGOP: *Desk Research* (Anàlisi Documental), entrevistes semiestructurades a partir de qüestionaris, i el contrast dels resultats preliminars amb un grup d'experts. A més, també s'han realitzat documents audiovisuals per donar una visió més completa i atractiva dels casos pràctics analitzats.

El *Desk Research* va consistir, bàsicament, en un treball de sistematització i anàlisi dels textos i la literatura més rellevant sobre l'objecte d'investigació. En aquesta tasca ens van interessar especialment dues fonts d'informació:

- a) Materials propis del bagatge teòric i pràctic que representa la Fundació Esplai i les entitats connectades amb aquesta tradició.
- b) Materials i textos que provenen d'altres experiències de l'escenari internacional, amb especial atenció a la doctrina europea sobre l'exclusió i la perspectiva de cohesió social de la UE.

Aquest treball, amb les aportacions rebudes per la Fundació Esplai, va permetre afinar la definició tant dels objectius com del marc teòric del projecte.

Fase II. Detecció i selecció d'experiències significatives per als estudis de cas

Es va fer un inventari d'experiències, suggerides (i sovint també promogudes) per les entitats connectades amb la Fundació Esplai. Aquestes experiències van ser sistematitzades a partir d'un qüestionari guia previ, que posava l'èmfasi en els valors i elements considerats clau per a l'anàlisi.

A l'hora de seleccionar els cinc casos d'estudi es van buscar propostes i experiències especialment significatives, que expressessin clarament un intent de millorar la formulació i implementació de polítiques públiques d'inclusió social.

Fase III. Recollida d'informació i anàlisi dels estudis de cas

Per aconseguir una anàlisi en profunditat de les cinc experiències seleccionades, es van realitzar entrevistes presencials a diverses persones, considerades informants clau, de cada cas: gerents, tècnics i tècniques i professionals de l'entitat, usuaris i usuàries i participants. Tot això ha estat

completat amb imatges representatives del context i el treball realitzat en les diverses experiències. Aquestes experiències es van sintetitzar en un suport audiovisual, elaborat posteriorment en cinc productes independents, que il·lustren i complementen el treball escrit.

Fase IV. Elaboració de l'informe de recerca i dels vídeos dels casos

Un cop van estar disponibles els primers resultats del treball de camp, es va redactar un primer informe preliminar, que va discutir un grup d'experts implicats en el projecte. Aquest procés de debat i retroalimentació, realitzat en tres moments, va permetre millorar el treball fins a perfilar un document definitiu que va comptar amb l'aprovació del conjunt d'actors implicats. Cal assenyalar que aquesta metodologia també es va aplicar als productes audiovisuals.

Bibliografia

- Aguilar Villanueva, L. (Ed) (1996) *Problemas Públicos y Agenda de Gobierno*, Colección Antologías de Política Pública. Mèxic D. F.: Miguel Angel Porrúa.
- Ambrosini, M. (ed.), (2009), *Costruire cittadinanza. Solidarietà organizzata e lotta alla povertà. Undici esperienze europee*, Milà, il Saggiatore.
- Berger P. L. i Luckman T. S. (1966), *La construcción social de la realidad*, 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 salariado*, Paidós, Barcelona.
- Castel, Robert (1995b), *De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso*, a: Revista Archipiélago, n.21, Barcelona.
- Castel, Robert (1999) "Vulnerabilidad social, exclusión: la degradación de la condición salarial" A: Carpio, J. i Novacovsky -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 exclusión" 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, Mèxic, 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

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

European Council (2005), *Social Agenda press release*. 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

European Council (2007), *Social Agenda 2005-2010 website*. 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

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 el debate*, n. 1, 2 y 3, Barcelona
- Gautier, A., Heinen J. (Ed). (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*, Brussels, European Commission.
- Leibfried, S., Pierson, P. (eds.) (1995), *European social policy. Between fragmentation and integration*, Washington DC: 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, Gener-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 i Universitat Autònoma 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), *Perfiles d'exclusió social urbana a Catalunya*, Servei de Publicacions de la 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 i FHUEM, Barcelona.

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

Patronat i Consell Assessor

Patronat de la Fundación Esplai

Josep Gassó

President

María Jesús Manovel

Vicepresidenta

Carles Barba

Vocal. Relacions Institucionals

Nieves Dios

Vocal. Llicenciada en
Ciències de l'Educació

Merche García

Vocal. Educadora social

M^a Teresa Mogín

Vocal. Assessora de l'Agencia
Española de Cooperación
Internacional para el Desarrollo

J. A. Pérez de Arrospide

Vocal. Assessor de
Polítiques Juvenils

Rafael Rodríguez

Vocal. Orientador IES,
especialista en voluntariat

Montserrat Picas

Secretària

Montserrat Ginés

Directora general

Consell Assessor de la Fundació Esplai

Francisco Abad

ATTEST- Innovació social

Lola Abelló

Psicopedagoga i membre de FAPAC

Pilar Álvarez

Experta en programes d'acció social amb especial referència a l'àrea de drogodependències

Enrique Arnanz

Sociòleg

Alfonso Ávila

Enginyer. Formador de l'Escola d'Animació Juvenil Don Bosco de València

Pilar Aznar

Catedràtica de Teoria de l'Educació. Universitat de València

Alejandro Blázquez

Professor titular de Dret Financer i Tributari. Universitat Rey Juan Carlos

Carles Campuzano

Diputat per CiU al Congrés dels Diputats

Florencio Ceballos

IDRC. Telecentre.org

Joan Colom

Subdirector general de Drogodependències. Dep. de Salut. Generalitat de Catalunya

Domingo Comas

Sociòleg. President de la Fundació Atenea/Grupo GID

Consuelo Crespo

Presidenta d'UNICEF-Comitè Espanyol

Javier Elzo

Sociòleg. Universitat de Deusto

Josechu Ferreras

Soci fundador d'Argos.
Proyectos Educativos

José Manuel Fresno

President 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 d'Europa
Occidental de Consum i Online

Ximo García Roca

Professor de Participació Social i Cooperació.
Facultat de Ciències Socials.
Universitat de València

Carlos Giménez

Catedràtic d'Antropologia Social.
Director de l'Institut Universitari IMEDS.
Universitat Autònoma de Madrid

Núria Gispert

Mestra. Experta en participació
ciutadana i inclusió social

Amalia Gómez

Historiadora. Professora d'institut

José Francisco Gras

Consultor. Soci de Grupo RED i
membre fundador d'ACUDEX

Maruja Gutiérrez

Cap de la Unitat d'E-learning
de la Comissió Europea

Jorge Hermida

Coordinadora Infantil i Juvenil
de Tiempo Libre de Vallecas

Esteban Ibarra

President del Movimiento
contra la Intolerancia

José María León

Confederación de Centros de
Desarrollo Rural (COCEDER)

Luis María López-Aranguren

Pedagog. Especialista en joventut i inserció
sociolaboral. Fundación Tomillo

Alfonso López

Director de l'Asociación
Aldauri-Sartu Bilbao

Carmen López

Directora general del Club Diálogos
para la Democracia a Galicia

Marisol Mariño

Voluntària

José María Martín

President de la Fundación Encuentro

Eusebio Megías

Psiquiatra. Director tècnic de FAD

Isabel Montraveta

Experta en Acció Social i
Tercer Sector

Antonio Moreno

Membre del CRAC

Ramón Nicolau

Regidor de l'Ajuntament de Barcelona

Mayte Pascual

Periodista de TVE.

Programa Informe Semanal

Ismael Peña

Professor d'Estudis de

Dret i Ciències Polítiques,

Universitat Oberta de Catalunya

Ana M^a Peralta

Directora de Riscos. Banco Pastor

Manuel Pérez Yruela

Director del IESA. Junta d'Andalusia

Juan de Dios Ramírez

President de la Unión Romaní

Fernando de la Riva

Consultor d'organitzacions

Gregorio Rodríguez

Catedràtic de Sociologia de la

Universitat d'Alcalá de Henares

Leonor Rojo

Treballadora social. Experta en

infància i vida familiar

Rosa Romeu

Treballadora social

José Ignacio Ruiz

Investigador del Tercer Sector

Hilario Sáez

Sociòleg

Ángeles Sepúlveda

Metge forense. Coordinadora d'AMUVI

Tomeu Suau

Educador social. Fundador de Jovent

Joan Subirats

Catedràtic de Ciència Política.

IGOP. Universitat Autònoma

de Barcelona.

Pilar Troncoso

Advocada. Especialista en

Drets de les Dones

Alfred Vernis

Professor de l'Institut

d'Innovació Social d'ESADE

Pau Vidal

Coordinador de l'Observatori

del Tercer Sector

José Luis Zubizarreta

Sociòleg

AQUEST LLIBRE S'AMPLIA AMB VÍDEOS DE CINC EXPERIÈNCIES D'INCLUSIÓ SOCIAL

www.esplai.org/ciudadaniaiinclusiosocial/videos



EUROPEAN ANTI POVERTY NETWORK **ES**

Carrer Ahijones, s/n
28018 Madrid
Tel. 91 786 04 11
www.eapn.es



Fundació
Catalana
de l'Esplai

Riu Anoia, 42-54
08820 El Prat de Llobregat
Tel. 902 190 611
www.esplai.org

Amb el suport de:



En conveni amb:



Generalitat de Catalunya