

La atención a la ciudadanía en los Servicios Sociales. Las necesidades de las personas beneficiarias.

Del Viso Bravo, Raúl

EAPN-CLM, Av. General Villalba, s/n – Pabellón 8- Toledo.
empleo@eapn-clm.org – 925257921



Palabras clave y resumen:

El proyecto de Fomento de la Participación de personas beneficiarias de proyectos sociales, nació como una evaluación de las políticas públicas sociales de integración social desde el punto de vista de sus personas usuarias. Una conclusión rápidamente observada en muchas de esas personas, fue la pérdida de algunos de sus derechos de ciudadanía a causa de su incapacidad de participar en la vida económica, social y/o política de manera plena e independiente, lo cual, a su vez, se veía determinada por una situación prolongada de pobreza económica y exclusión social que paulatinamente acababa afectando a diferentes ámbitos de sus vidas. Esta constatación supuso una ampliación en los objetivos iniciales del proyecto y, en la actualidad, además de seguir midiendo el grado de eficacia de las políticas sociales, se realizan acciones para fomentar el ejercicio y disfrute pleno de todos sus derechos de ciudadanía.

1. Introducción.

Antecedentes del proyecto de participación.

En el marco del II PRIS (Plan Regional de Integración Social) se pusieron en marcha diferentes acciones complementarias para su evaluación. Como parte de ellas, el proyecto de Fomento de la Participación de personas beneficiarias de proyectos sociales recababa información y valoraciones de las personas beneficiarias de aquellas políticas sociales de integración social, de modo que se pudiera obtener conocimiento y aprendizajes con el objetivo final de mejorar las acciones que se desarrollan con las personas.

Prácticas esenciales de este programa, como grupos y encuentros regionales, los primeros de los cuales se pusieron en marcha en los últimos años del II PRIS, que gracias a estas y otras acciones nos posicionaron en la vanguardia, al ser mencionado como Buena Práctica Europea, y cuyos ecos aún hoy resuenan. Este tipo de encuentros se desarrollan en nuestros días en todas las CCAA y, también, a nivel estatal y europeo.

Con el devenir de las diferentes vicisitudes económicas, sociales y políticas, tanto en la región como fuera de ella, este proyecto ha percibido y transmitido a la sociedad y a los decisores políticos la importante incidencia que las políticas y el contexto social y económico han tenido sobre las personas. Una de las consecuencias de la nueva información disponible fue ampliar el foco de intervención sobre las personas usuarias y profundizar en elementos que, inicialmente, no estaban contemplados.

Es necesario mencionar, que este programa ha contado con el apoyo y colaboración de los equipos y profesionales de integración social de la región, sin cuya ayuda, este programa nunca se hubiera desarrollado.

Contexto en el que se desarrolla.

Esta última crisis se ha mostrado especialmente virulenta y las políticas aplicadas para reactivar la economía se han basado, fundamentalmente, en el recorte de derechos sociales logrados durante, sobre todo, la segunda mitad del pasado siglo¹. Así, bajo la excusa de la eficiencia y sostenibilidad del Estado de Bienestar, estas medidas sólo han conseguido desnaturalizarlo, provocando la contracción y desmembramiento de las clases medias, que han sido su máximo defensor y sustentador.

¹ Futuro del Tercer sector y política social en España, Vicente Marbán Gallego. Universidad de Alcalá

En estas condiciones, la desigualdad ha aumentado y ha crecido la concentración de los recursos en una pequeña élite que se distancia cada vez más del resto, y que domina una sociedad que paulatinamente se va aglutinando en tres grupos o fuerzas laborales, que podemos simplificar del siguiente modo²:

- 1) Aquellas personas que tienen estabilidad, y, por tanto, condiciones razonables para desarrollarse como ciudadanos/as.
- 2) Aquellas que son subcontratadas y pueden participar de alguna manera de su estatus de ciudadanía.
- 3) Un grupo subempleado y precarizado que vive en condiciones de vulnerabilidad, a cuyas personas cualquier evento inesperado o sobrevenido les precipita a la exclusión.

Las personas que pertenecen a estos grupos sociales precarizados, tienen importantes retos de supervivencia diaria a los que dar respuesta y que les ocupan todo el tiempo, de modo que van perdiendo progresivamente hábitos sociales, espacios de relación y capacidad de hacerse oír. Si aplicamos la conocida jerarquía de necesidades de Maslow, es necesario tener cubiertas las necesidades básicas antes de considerar otras. Estas personas han descendido a niveles inferiores, y no tienen más opción que satisfacer sus necesidades de seguridad, por lo que no pueden ni defender, ni reclamar sus derechos.

No estamos diciendo que estas personas no sepan expresar sus preocupaciones y demandas, sino que necesitan apoyo de otras personas, que pueden ser sus iguales o algún guía, para poder construir adecuadamente su demanda, y un altavoz para hacerse oír. Es en estas fases donde interviene el proyecto.



Un ejemplo de esta priorización de necesidades es la aparente falta de interés por los derechos políticos de las personas más pobres. Esta cuestión ha sido estudiada y descrita de manera profusa en trabajos sobre la baja participación electoral en aquellos barrios desfavorecidos cuyos habitantes viven con grandes carencias³.

² Santiago Niño-Becerra, catedrático de Estructura Económica de Universidad Ramon Llull

³ Braulio Gómez. Investigador en ciencia política en la Universidad de Deusto
Manuel Trujillo, Coordinador de la Unidad Estadística del Instituto de Estudios Sociales Avanzados (IESA-CSIC) Urnas vacías en los suburbios de las ciudades, 2016. Obra Social La Caixa.

2. Contenido y desarrollo del proyecto.

Este proyecto forma parte de un programa más amplio, cuya misión es la de hacer posible que las personas que por razones de pobreza y/o exclusión social han perdido la capacidad de hacer oír su voz, encuentren un espacio donde reflexionar, construir y exponer sus propuestas, de modo que tengan la oportunidad de volver a ser ciudadanos de pleno derecho.

Así, esta acción se desarrolla en paralelo con otras redes regionales de EAPN, tanto nacionales como internacionales, de modo que se replican en el resto de comunidades autónomas y Estados de la UE.

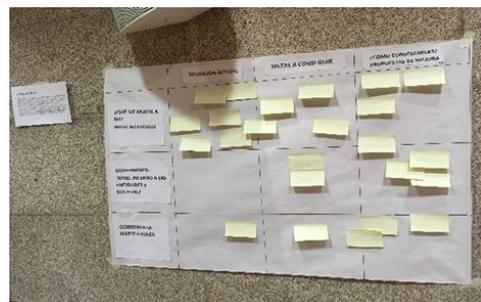
Descripción de las diferentes áreas del proyecto, que consta:

El objetivo general de este programa es implementar una estructura de participación de las personas usuarias de los 108 proyectos sociales ejecutados en el año, que permita construir una voz propia y adecuadamente organizada de sus opiniones y demandas, y transmitirla a las personas apropiadas para que sea tomada en cuenta en el diseño y ejecución de las políticas de reducción de vulnerabilidad que se definan en el futuro.

Este objetivo general puede desplegarse en tres objetivos específicos:

1) Conocimiento de la realidad de las personas participantes en proyectos de inclusión social. Estimar las necesidades, expectativas y grado de satisfacción de las personas beneficiarias de acciones de inclusión social respecto a los distintos proyectos de inclusión social en que han participado durante el año 2018 en Castilla-La Mancha.

- Grupos de trabajo con personas beneficiarias de proyectos.
- Grupos de trabajo con profesionales y personal técnico de los proyectos.
- Entrevistas en profundidad.
- Encuestas.



2) Fomento de la participación en la vida política. Estructurar una voz propia y representativa de las necesidades y demandas de las personas usuarias de proyectos sociales y generar los instrumentos necesarios para su transmisión directa a los decisores políticos, gestores de proyectos y resto de la sociedad regional.

- Reflexión entre iguales sobre las situaciones vividas, expectativas, proyectos, etc.

- Construcción de propuestas que pasen de la queja a la identificación de objetivos vitales.
 - Expresión de propuestas ante decisores públicos, elemento clave que motiva todo el proceso previo.
 - Debate con decisores públicos, esencial para fijar avances, ganar autoestima y dar a conocer las situaciones que provocan las decisiones políticas.
- 3) Formación de profesionales. Capacitar a los cuadros profesionales en estrategias y fórmulas de empoderamiento de beneficiarios de proyectos de inclusión social.
- Experiencia piloto exitosa.

3. Participantes.

- Personas que son beneficiarias de políticas de inclusión social, objeto de atención del sistema de Servicios Sociales público.
 - Personas con dificultades actuales para participar de la realidad económica, social, cultural y política por sí mismos.
 - Historial de dificultades personales y familiares.
 - Dificultades sobrevenidas.
- Número de participantes variable anualmente y en torno a la centena de personas (tras la finalización del II PRIS decae su número hasta recuperarse con la Estrategia contra la Pobreza).
- Perfiles ampliamente descritos en estudios sobre pobreza y otros trabajos, aunque la crisis económica ha modificado sustancialmente el perfil de las personas usuarias de proyectos sociales.
- Respecto al entorno familiar, el grupo más abundante (62%) está constituido por personas sin lazos de unión de pareja (45% de personas solteras y 17% separadas). Estos valores prácticamente no se han modificado desde el año 2007, ratificando la existencia de mayores dificultades para las personas solas.
- Rasgos y espacios comunes:
 - Las personas beneficiarias no se sienten escuchadas.
 - Perciben que no hay respuestas definitivas a sus necesidades, y opinan que se les orienta a una recirculación en proyectos y soluciones sin utilidad clara.
 - La vivencia de la pobreza y la exclusión social genera soledad y pérdida del sentido de ciudadanía que las políticas sociales, muy orientadas a la consecución de un empleo, no logran restituir.

- Escasas oportunidades de crear o mejorar por sí mismos sus habilidades y/o capacidades para participar de la vida económica, social, política de su entorno.
- Arrastran carencias personales y familiares del pasado, que moldean tanto su situación actual como sus propias expectativas de futuro.
- Soportan discontinuidades, incongruencias y fallos de los sistemas públicos y del contexto socioeconómico.

4. Metodología de intervención.

Aquí debe resaltarse la importancia de los grupos de Participación y el carácter modificador y de reducción de la culpabilidad que deviene de compartir experiencias, discutir sobre la importancia de las consecuencias de la vulnerabilidad y/o exclusión social que soportan, avanzar en el conocimiento de las condiciones estructurales que determinan su situación personal y otras cuestiones.

En cascada con los objetivos propuestos, la metodología de trabajo tiene en cuenta varios factores:

- La necesidad de adaptación de nuestras acciones a las posibilidades y tiempos de profesionales y proyectos con los que se colabora.
- Las personas beneficiarias de proyectos sociales son ciudadanos de pleno derecho y, por tanto, son dueños de su tiempo y de su espacio.
- Los encuentros de reflexión entre iguales pueden ayudar a las personas a reducir su sentimiento de culpa al compartir experiencias sin ser juzgados.
- La vulnerabilidad tiene consecuencias sobre las personas y las familias.

5. Resultados.

- Conocimiento del perfil de las personas y de sus cambios con respecto a años anteriores:
 - El perfil cada vez se aproxima más al perfil de la población “media”.
 - Fragilidad de las familias.
 - Sentimiento de pérdida de condición de ciudadanía en tanto que se pierde fuerza en la defensa de derechos.
 - Certeza de la transmisión intergeneracional de pobreza.
 - Descubrimiento de la debilidad de los Servicios Sociales.
 - Las personas que caen en situaciones de exclusión social muestran, por el número de años que llevan y las acciones que han emprendido, muchas dificultades para salir de ella.
- Tanto beneficiarios como profesionales perciben que las políticas sociales son débiles y carecen de objetivos claros a medio y largo plazo.
 - Hay percepción de que se sostienen situaciones, no promociona a las personas.
 - El empleo es importante pero lo no es todo, y no cualquier empleo.
 - Las listas de espera son largas, los recursos de atención son escasos.
- El 63% de las personas beneficiarias de proyectos de inclusión a las que hemos consultado en 2018, se encuentra en situación de desempleo y la práctica totalidad del amplio grupo que se encuentra actualmente en situación difícil, débil o vulnerable, señalando como principales dificultades los aspectos laborales y económicos. Además, la gran mayoría (78%) participa porque cree que el proyecto le puede ayudar y otro 13% por la beca económica.
- Sólo una de cada tres personas usuarias de proyectos sabe exactamente lo que es un itinerario de inserción; del resto, un 40% que han oído hablar del concepto, pero no tienen claro lo que significa y otro 26% lo desconoce.
- La formación es un elemento muy valorado por profesionales y beneficiarios, aunque:
 - La formación para el empleo que se realiza debe estar más cercana a los requisitos del mercado.
 - Los profesionales demandan formación de calidad para dar mejores respuestas, pero carecen de tiempo y recursos propios para hacerlo.
- Se percibe cansancio por situaciones reiterativas en el tiempo:
 - Presión por el cumplimiento de indicadores.
 - Constantes entrevistas y apertura de nuevos expedientes.

6. Conclusiones.

- Necesidad de rediseño y orientación clara de las políticas de inclusión social, basada en el conocimiento:
 - De la realidad.
 - De las necesidades reales de las personas
 - De los resultados obtenidos en experiencias anteriores.
- Es necesario fortalecer las políticas de inclusión social de promoción de las personas y los grupos más desfavorecidos.
- Sostenibilidad en el tiempo de políticas de inclusión social que atiendan a la persona, grupo, comunidad.
- Formación de profesionales para mejorar su capacidad de intervención.
- Herramientas sincronizadas (convocatorias de empleo, inclusión, educación, etc.) y adaptadas a las necesidades de las personas.
- El deterioro de las condiciones del contexto económico, presiona a los más débiles y limita las posibilidades de recuperación por la vía clásica del empleo, que ha perdido muchas de las cualidades que le hacían eficaz como herramienta contra la exclusión.
- El empleo es un objetivo importante en los programas, pero no para todos. Son necesarios programas promocionales orientados a la recuperación y el acompañamiento de las personas.
- Las personas beneficiarias son expertas en sus propias vidas, por lo que es esencial su participación en el diseño y ejecución de los proyectos que les afectan. En este sentido, el papel de profesionales en el acompañamiento constante de cada caso y en el estímulo a la participación de las personas usuarias es, también, esencial.
- El perfil de las personas usuarias de proyectos sociales continúa su proceso de acercamiento al perfil medio de la población general.
- Las dificultades se basan en la falta de empleo, lo que nos indica que las necesidades básicas están cubiertas, pero es necesario avanzar en esta línea.
- Los equipos profesionales están en una situación de gran presión por parte de varias fuerzas, a veces opuestas: Competencia con otros profesionales y recursos, necesidad de cumplir objetivos que en muchos casos son irreales, inestabilidad profesional...
- A pesar de la falta de expectativas que tienen las personas usuarias, el nivel de satisfacción con los proyectos es alto y siguen acudiendo a las entidades sociales para participar en ellos.

7. Agradecimientos.

A la complicitad activa de muchas y muchos trabajadores sociales de base.

A la desinteresada colaboración de entidades sociales.

Y, sobre todo, de las personas participantes en proyectos, sin cuya colaboración e interés por salir adelante, esto no sería posible.