

VÍNCULO Y SENTIDO CONTRA LA EXCLUSIÓN

Prof. *Fernando Vidal Fernández*¹
Prof. Universidad Pontificia Comillas
Presidente Fundación RAIS

Los resultados de las últimas investigaciones sobre exclusión en España -como los aportados por la Fundación FOESSA- revelan el fracaso de las políticas sociales para disminuirla y, especialmente, para lograr reducir la exclusión extrema. Ese fracaso quizás pone de manifiesto nuestra todavía insuficiente comprensión del fenómeno de la exclusión. A nuestro entender, son sobre todo los factores relacionales y simbólicos los que falta por incorporar para entender los procesos más hondos de la generación y reproducción de la exclusión y qué es realmente lo que hace que las personas superen esa situación. Comprender el alcance de lo relacional -CAPITAL SOCIAL- (*tener vínculos*) y lo cultural (*recuperar el sentido vital*)- CAPITAL SÍMBÓLICO-, en las estrategias y técnicas de intervención social requiere de nosotros, por tanto, una reflexión de largo alcance.

Reconciliación y movilidad social

La exclusión social es un concepto que no supone una mera suma multivariable de factores sino que es una nueva idea que trata de recoger con mayor profundidad y unidad el fenómeno que históricamente se ha conocido como pobreza. Es un hecho estructural pero a la vez su arraigo pone de manifiesto que anida en los comportamientos más cotidianos y próximos a las relaciones interpersonales y al sentido que las personas otorgan a su vida y la de los otros. Y es que la exclusión social es la violación de la alteridad (del encuentro con el otro). En la exclusión se violenta la dignidad y singularidad del otro, no reconocemos al otro como persona con todos sus derechos y capacidades. Es un proceso estructural y personal: la exclusión sucede por un proceso de irresponsabilización respecto del otro. No es un proceso abstracto sino que la exclusión social siempre es, aunque muy mediada, exclusión de alguien contra alguien. La exclusión no va sumando privaciones sino que supone una vivencia compacta y honda para la persona y sus comunidades.

Decálogo del capital social y simbólico

A la luz de los nuevos rostros de la exclusión y de las experiencias intergeneracionales (como la del desarrollo comunitario), existirían varias líneas de mejora del modelo de intervención, entre las cuales destaca el siguiente decálogo.

¹ Fernando Vidal Fernández (Vigo, 1967) es profesor titular del Departamento de Sociología y Trabajo Social de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid y Presidente de la Fundación RAIS. Co-autor del Informe FOESSA, su último libro es "*Pan y Rosas: fundamentos de exclusión social y empoderamiento*" (Fundación FOESSA, Madrid, 2009). Correo electrónico: fvidal@upcomillas.es

- a. **Personalización.** Se trata de ir de los recursos a los sujetos. En un contexto en el que se dificulta la formación del sujeto, tenemos que reforzar los procesos de personalización y de formación del sujeto. Y eso se logra por un enfoque no basado sólo en la autonomía sino en la responsabilización respecto a uno mismo y los demás. Los métodos activos de responsabilización implican que el sujeto no se constituye sólo atendiendo a sí mismo sino sobre todo crece conforme se compromete en relación a otros. Nos anima a trabajar desde la psicología positiva de las potencialidades pero también desde la psicología de las responsabilidades. A su vez, es necesario potenciar el capital personal con nuevas disposiciones que den valor al emprendimiento, la sociabilidad, la creatividad, la cooperación o la reflexión, que son imprescindibles para poder realizar itinerarios de movilidad ascendente en el mundo actual. Es imprescindible generar no sólo resistencia frente a la adversidad sino resiliencia para emprender una nueva forma sostenible de vida.
- b. **Un nuevo estándar de necesidades.** Las necesidades no pueden seguir comprendiéndose de forma piramidal sino que las necesidades son reticulares, simultáneas y no deterministas sino capacitadoras. Hay una necesidad de sostener la propia presencia, de estar en el mundo, contra la que atenta especialmente la exclusión social. La necesidad de estar, de hacer, de tener (o cuidar) y de ser se dan en cada acto que emprendemos.
- c. **Acompañar proyectos vitales.** Parte primaria del problema de la lucha contra la exclusión extrema está en el acceso a los recursos o los procesos, pero la mayor parte del problema no está tanto en el acceso como en el mantenimiento. Muchas personas acceden pero muchas no persisten en los procesos. Tiene que ver directamente con el acompañamiento y la capacidad del sujeto para guiarse por un proyecto vital que sólo él puede asumir y aplicar.. Reconstruir el proyecto vital y encontrar lugares, procesos y acompañamientos para hacerlo es un paso primordial para que la carta de servicios y recursos no caiga como lluvia que no cala en el sujeto.
- d. **Crear nueva sociabilidad.** Además de recrear la subjetividad fortaleciendo los capitales personales y ampliar el estándar de necesidades en que opera la intervención social, es preciso crear capital social. Especialmente es urgente una nueva política social de familia o el reforzamiento del capital familiar dentro de los procesos de intervención social. Vamos a apuntar a que para que los itinerarios de empoderamiento arranquen y sean sostenibles es imprescindible que exista un entorno social en el que puedan ser socializados. Nuestros proyectos funcionan en gran medida no por lo que hacemos sino por la comunidad sociable que se forma alrededor de la persona.
- e. **Reforma asociativa de las instituciones:** Es vital abrir espacios de participación, deliberación y acción ciudadana en los distintos tipos de agencias, sean éstas Administraciones, empresas, vecindarios o las

- mismas ONG. La reforma asociativa hace referencia a la necesidad de que los participantes de las instituciones -por ejemplo, los alumnos de un colegio, los usuarios de unas instalaciones deportivas o los profesionales de una empresa- emprendan dinámicas asociativas de participación y creación de valor social añadido a todos sus procesos.
- f. **Reconciliación y mediación.** La mediación entre personas y sus redes para sanear heridas, afrontar duelos y restaurar vínculos, va a ser cada vez más importante, especialmente entre las personas y sus familias.
 - g. **Trabajo social narrativo.** Para que las políticas de bienestar sigan progresando necesitan fusionarse con las políticas de sentido que entienden que la sociedad no sólo tiene que redistribuir medios sino que tiene la responsabilidad de favorecer la libre, plural y singular constitución de sujetos, comunidades y sentido. La primacía de lo narrativo significa que antes de salirse de la pobreza hay que soñarse fuera de ella; para salir de la exclusión hay que movilizar el espíritu. El trabajo social narrativo pone en el centro la creación de identidad y lo hace en el contexto de la interculturalidad.
 - h. **Intervención social reflexiva.** Para ello es necesario contar con soportes de actualización, co-visión, restauración y supervisión. También es preciso diseñar instrumentos de heteroevaluación y crear otro modelo de investigación social más participativo y ordinario. La gestión del conocimiento y los ciclos de calidad (que implican procesos continuos de indicadores, investigación, diagnóstico, innovación, rediseño, emprendimiento, evaluación y seguimiento, etc.) encuentran aquí su lugar más productivo.
 - i. **Autogestión.** La participación social aúna las políticas de solidaridad y sentido y multiplica los capitales sociales y simbólicos. Europa nos ha impulsado a avanzar desde las políticas de inclusión a las políticas de inclusión activa y es clara la urgencia de que nosotros mismos originemos una transición mayor desde las políticas de inclusión activa a las políticas de inclusión participativa. Hay claros derechos de activación y de protagonismo que no se deben sustraer. Eso lleva a comprender de otro modo las estancias creando no sólo sitios donde estar o no estar sino auténticos lugares que sean personalizantes y resilientes.
 - j. **Enfoque transnacional cooperativo.** Finalmente, tiene que existir una coherencia entre la acción local y la de cooperación internacional.

EJEMPLO PRÁCTICO. POR UN MODELO ACTIVO DE CENTROS DE DÍA

De las plazas y plazos a los lugares e historias

Las dimensiones de tiempo y espacio son cruciales para lograr que las personas recobren o pongan en valor sus vínculos y sentido.

Muchas veces sólo se opera sobre el signo de modo que se invisibiliza el problema pero ni se solucionan sus efectos ni se erradican las causas. Parece que la ciudad está más interesada en limpiar su imagen mediática que en solucionar los problemas. Se invisibiliza a los pobres residencializándolos o

expulsándolos fuera de las “puertas” de la ciudad y se sobrevisibiliza a los servicios de emergencia que operan sobre ellos aumentando exageradamente sus dotaciones o poniéndoles colores y sirenas a las furgonetas.

Cuando el esfuerzo principal es quitar a la gente de la vista de la ciudadanía y los turistas en vez de solucionar estructuralmente los problemas, agravamos la problemática. A veces las políticas sociales prácticas operan con la creencia de que disminuirían la peligrosidad de una carretera simplemente quitando las señales de tráfico que advierten contra ella.

El paradigma pasivo de Centro de Día

En los centros de día destinados a personas que viven en la calle se manifiesta especialmente esta tensión de plazas y plazos o lugares y tiempos.

El problema parece ser que las personas no estén en la calle durante el día - para la noche hay albergues- sino recogidos en un centro. A nivel básico, de este modo se evita que sufran las inclemencias del tiempo y puedan estar en un sitio con cierta comodidad y seguridad. Así, algunos centros se conciben como estancias donde las personas pueden sentarse en sillones, dormir en ellos y son atendidos en sus necesidades básicas.

La oferta de estos centros de día no es ajena a la intención de que la ciudad no tenga a personas perjudicadas por la extrema pobreza en sus calles. Se quiere evitar la presencia de personas deterioradas que ejercen la mendicidad, se instalan con carritos y bolsas en las aceras o se concentran en las plazas públicas. Para aprovecharse más de ese realojamiento diurno de las personas pobres, se demanda que dichos centros de día estén lejos de la ciudadanía, para que no tengan que verse incomodados por una mayor densidad de pobres o por lo que perciben como poco estético o un foco de conflictos o hechos desagradables. Así, se impulsa que estén en polígonos, en los alrededores de parques, en instalaciones aisladas, en el extrarradio o en barrios pobres.

El centro de día difícilmente puede quedar reducido a un sitio donde pasar el tiempo sino que al afrontar el día de las personas, emergen todas las necesidades que éstas tienen en el ámbito de la comida, el vestido, la salud o la higiene, y también en las dimensiones de las relaciones, sus preocupaciones, sus búsquedas más vitales. Es imposible salvo por mucha represión o escepticismo que los sujetos no demanden no sólo un servicio limitado a la estancia sino todo lo que necesitan.

El centro de día como estancia para personas que sufren la exclusión extrema de la calle, está en crisis porque cuando se acoge a las personas llegan ofreciendo todo lo que son y esperando todo lo que necesitan. Pero a veces se encuentran con centros de día cuya carta de servicios no va más allá de unos sillones donde poder pasar el día sin frío ni calor. Se convierten en contenedores de personas.

Cuando un centro de día se limita a contener a las personas -contenerlas en su doble acepción y por eso suelen necesitar personal policial de seguridad y por ello exige que las personas no estén bajo los efectos del alcohol ni drogas- pierde las mayores oportunidades. Su carta de servicios se limita a algunas operaciones básicas de estancia y de acceso a ordenadores o a una biblioteca. A veces pueden contar con muchos recursos -lavadora, ducha, una trabajadora social, información de todo tipo de actividades- pero falta la dinámica que realmente convierta eso en un encuentro o un proceso de algún tipo. Generalmente los centros programados desde ese paradigma pasivo, no cuentan con personal cualificado. El perfil de sus empleados no cuenta con formación como para emprender intervención social -profesionales de la integración social, trabajadores sociales, educadores sociales, psicólogos, pedagogos, etc.-. Son cuidadores o vigilantes. Se suele integrar a un trabajador social y quizás a un enfermero a media jornada. No necesita personal cualificado porque su actividad es de contención, no de intervención.

Las personas sin hogar suelen quejarse de que en dichos centros de día los sillones son incómodos para dormir, plantean muchas exigencias para que se esté, se sienten vigilados y amenazados, no tienen recursos o incluso se sienten más solos que en la calle. Estos centros de día no logran casi nunca que la persona que un día va avance lo suficiente como para necesitarles un día menos en un futuro próximo.

Quien plantea que no son eficaces pero son baratos de mantener se equivoca. ¿Cuánto cuesta un centro barato que tenga que mantenerse para todo el resto de días de la vida de alguien? ¿Cuánto cuesta un centro de profesionales que tenga a la persona durante el tiempo que su proceso se active lo suficiente como para no necesitarlo? Si nos fijamos en un único día de servicio, es más caro el centro de día de los profesionales pero si vemos el servicio a largo plazo es más barato el profesional.

Es como si nos planteásemos que en vez de un hospital de médicos que curan enfermedades es más barato tener una residencia que cronifica a los enfermos. Sin duda un centro de crónicos necesita un personal sin cualificación muy barato y los costes de su actividad son mínimos. Pero ¿cuánto cuesta cronificar a alguien durante toda su vida? ¿Y es justo cronificarlo habiendo la oportunidad de que se cure? ¿no será más justo y sostenible un centro de médicos que sanen?

Hay otro modelo de centro de día que requiere un poco más de inversión en la profesionalidad del personal y logra convertirse en un lugar y tiempo donde las personas pueden mejorar. Cada día que las personas van a esos centros de día están un día más cerca de no tener que ir.

El modelo activo de centro de día: centros de participación

Existe otro modelo de centro de día que no sólo es un buen equipamiento sino que es uno de los mejores dispositivos para la intervención social en la exclusión extrema de calle. Cumple todos los objetivos anteriores -cobijo,

protección, seguridad...- pero lo hace en una dinámica que no busca contener sino activar procesos de inclusión y reconciliación. Tenemos entonces centros que ya no sólo son para pasar *de día*, sino que son centros de encuentro, centros de activación, centros de participación.

Un centro de día que sea liberador comienza por la hospitalidad. El sujeto llega a un centro que no es sólo un contenedor sino que es un lugar, con todas las propiedades que le hemos atribuido a la idea de *lugar* en los párrafos anteriores. En estos centros se puede dar una auténtica hospitalidad que comienza por la acogida. A persona no sólo llega a una estancia sino a un lugar donde hay una comunidad de profesionales, voluntarios y otras personas que como él sufren exclusión social.

La persona no llega a un sitio con plazas sino a un lugar con relaciones. Un lugar donde vive una acogida. Esa acogida implica aceptación incondicional - de ahí que sean centros de baja exigencia que no permiten el tráfico ni el consumo pero a los que la persona puede ir en cualquier estado-, reconocimiento -si va más de una vez se le llama por su nombre y conoce el nombre de quienes están para compartir con él el tiempo y servirle-, atención a sus necesidades básicas, inclusión en el grupo o compañía personal. No se le exige que se sociabilice ni converse con los otros. Puede llegar y quedarse sentado en silencio. Pero sabe que hay una invitación permanente a que comunique y participe. Son centros de activación personal. No son lugares donde el sujeto sienta presión por hacer cosas pero sí una oferta abierta a que participe.

Este modelo activo de centro de día es un lugar de accesos. Es una estancia donde la persona encuentra un lugar que puede apropiarse, que puede sentir suyo, donde tiene nombre propio, se le acoge incondicionalmente y puede formar parte de una comunidad. Es un lugar de encuentro, un rincón donde es posible estar y encontrarse en medio de una ciudad donde todo fluye cada vez más rápido y te sitia más. En vez de sitiar, la ciudad encuentra un lugar para quien más lo necesita. El centro es un lugar de llegada pero también de salidas de la exclusión porque ofrece distintas puertas por las que acceder a aquellos servicios y acompañamientos que uno necesite dadas sus condiciones. El centro de encuentro es un lugar donde generar procesos. Pero no lo hace como una oficina o una fabrica sino que no violenta a las personas, no sacrifica la hospitalidad en aras de una soñada eficacia.

La persona se encuentra con otros y tiene un lugar donde dispone de tiempo y oportunidades para encontrarse consigo mismo. En el centro de encuentro cualquier momento y acción es una oportunidad para generar procesos de humanización. Por eso es tan importante garantizar que las personas que trabajen en el centro sean profesionales de la intervención social. Cualquier suceso, conflicto o gesto puede ser un momento para una intervención social que trate de que el sujeto se fortalezca, entrene sus habilidades, acceda a servicios o se formen vínculos solidarios interpersonales y grupales. Los accesos y la participación están en el centro de la dinámica del modelo activo de centro de día. Estos centros contribuyen al acceso a los servicios generales y especializados y al mantenimiento de la persona en dichos procesos. Para

ello se necesita un equipo de profesionales altamente cualificados que sepan convertir cada hecho en una oportunidad para vincularse, concientizarse y crecer.

Los modelos aplicados de intervención social han puesto mucho énfasis en el alojamiento nocturno, dejando desatendidos los días de las personas. No se puede remendar con una noche bajo techo lo que se deshilacha por la calle durante el día expuesto a todos los males de la ciudad. Las personas se ven obligados a estar en los bancos de los parques y avenidas, a refugiarse en las bibliotecas públicas o en cobijos donde puedan descansar y pasar desapercibidos. Incluso en los casos de personas que alcanzan plazas en pisos de inserción, el día sigue estando lleno de vacíos. Especialmente los fines de semana se hace muy gravoso ese vacío de relaciones, actividades y referencias.

Es necesario un modelo activo de centro de día que genere vínculos y actividad diaria y los fines de semana y festivos, cuando más nota la persona la ausencia de familia y amigos. **Sería imprescindible que cada ciudad española de tamaño medio contara con un centro de estas características. Su eficacia se multiplicará si además dichos centros van asociados a trabajo de calle** para no sólo esperar a las personas sino salir a su encuentro a la ciudad e invitarlas a reencontrarse consigo mismas y con los otros.

Cuando las personas se sienten reconocidos y acogidos, éstas revelan lo mejor de sí y se pueden desencadenar procesos que en los dispositivos convencionales o en los modelos contenedores de centros de día no pueden darse. Incluso puede dar lugar a que las personas no sólo generen procesos en sus propias vidas sino que contribuyan a que otros se animen a salir de su aislamiento y exclusión. Hay un caso que nos ilustra sobre los alcances que un centro de este tipo puede llegar a dinamizar. En uno de esos centros que ha desarrollado el modelo activo -el que la Fundación RAIS sostiene en la ciudad de Valencia (fundacionrais.org)- las personas sin hogar del centro decidieron espontáneamente por propia iniciativa producir unas tarjetas donde se anunciaba el centro y ellos mismos se constituyeron en mediadores que entran en contacto con otras personas que sufren la calle animándolas a acudir y participar en el centro. Gracias a ellos, personas que tenían una desconfianza radical respecto a servicios o policías o incluso voluntarios, se incorporaron a las dinámicas activadoras y participativas.

Los centros activos de día son centros de participación; se constituyen en lugares donde tejer vínculos, acceder a servicios y reflexionar sobre el sentido mediante procesos de acogida, acompañamiento y participación. Estos centros activos de participación para personas en riesgo de exclusión o pobreza severa, constituyen lugares de humanización allí donde sólo había calle y soledad. Es un modo de romper la hostilidad de las calles y barrios para abrir espacios de hospitalidad donde es posible una forma alternativa de presencia. Los centros de día son un espacio privilegiado para poder desarrollar muchas de las técnicas de creación de capital social y simbólico por la versatilidad de las actividades que puede ofrecer y las dinámicas de participación que dinamizan a las personas para que se responsabilicen de la gestión y se reúnan

en asambleas para deliberar cómo se desarrollarán o evaluar las actividades, etc. Estos centros ofrecen además una dinámica idónea para hacer posible la participación de mucho voluntariado y crear actividades de desarrollo de la participación y la incidencia social.

Es necesario que los centros de día con modelos pasivos se rediseñen para convertirse en centros activos. Quizás sería adecuado impulsar una legislación que establezca los estándares que deben cumplir dichos centros. Y allí donde no existan dichos centros es necesario que se constituyan para poder abrir lugares de acogida y acceso, sentido y vinculación.