

La Pedagogía Social Comunitaria en centros penitenciarios y en programas de reinserción social

Equipo investigador:

Txus Morata Garcia

Eva Palasi Luna

Jordi Enjuanes Llop

Elisabet Santpere

Héctor Alonso

Jonatan Sanchez

Barcelona, 10 de octubre de 2013

Índice del Informe

0. Introducción general	4
1. Justificación de la investigación	6
2. Metodología utilizada	10
3. Marco teórico de la investigación	17
4. Resultados del estudio sobre Pedagogía Social Comunitaria en medio abierto: la Asociación Bizitegi- Bilbao (País Vasco)	44
4.1 Informes parciales de la evaluación del diseño y del proceso: El modelo de intervención de la Asociación Bizitegi según lo describen los agentes que participan en el programa	44
4.2 Síntesis de los informes parciales de las evaluaciones del proceso y del diseño y valoración de los resultados iniciales	196
4.3 Informe parcial de la evaluación de los resultados	245
4.4 Conclusiones sobre el modelo de PSC en medio abierto para personas en situación de exclusión social grave	
4.5 Propuesta de programas y proyectos, desde la perspectiva de la PSC, para la mejora de resultados de reinserción social en Bizitegi	
4.6 Estandares de calidad para programas de reinserción social	
5. Bibliografía	270

1. Introducción general

Presentamos a continuación el trabajo del equipo de Acción Social Comunitaria (ASOC), del grupo de investigación de sobre Innovación y Análisis Social (GIAS) de la Facultad de Educación social y Trabajo social Pere Tarrés- Universidad Ramon LLull. El equipo de investigación ASOC centra su actividad en la evaluación y construcción de discursos científicos sobre los beneficios que la acción social comunitaria aporta a los profesionales de la acción social y educativa para la mejora de la calidad de vida de las personas y sus repercusiones en la comunidad.

La investigación de la que es resultado el presente informe se ha denominado: *Pedagogía Social Comunitaria en centros penitenciarios y en programas de reinserción social: un modelo de intervención para la mejora de la reinserción social* y se enmarca dentro del área de la pedagogía social comunitaria que, en este caso, aplica su análisis a contextos de intervención de socioeducativa en centros penitenciarios y en programas de reinserción social para personas en situación de exclusión social grave.

La finalidad de la investigación ha sido conceptualizar el modelo de intervención de la Unidad terapéutica y educativa (UTE) del Centro Penitenciario de Villabona y el programa de reinserción social de la asociación Bizitegi de Bilbao y ofrecer líneas de mejora e innovación a partir de los principios y metodologías de la Pedagogía Social Comunitaria.

La metodología utilizada ha sido la *investigación evaluativa de carácter participativo*. El objetivo de la misma ha sido establecer una orientación que permitiera determinar la eficacia de los programas educativos analizados (Latorre *et al.* 1996). La investigación evaluativa tiene como objetivo valorar la eficacia o el éxito de un programa, de acuerdo a unos criterios y categorías. Todo todo ello en orden a tomar decisiones pertinentes, optimizantes y de mejora para las organizaciones y programas.

Los objetivos generales de la investigación han sido:

1. Sistematizar un modelo de intervención socioeducativa, a partir del análisis y evaluación de dos programas de intervención terapéutica/educativa, dirigidos al sector de personas adultas en situación de exclusión y conflicto social, desde los principios y metodologías de la Pedagogía Social Comunitaria
2. Proponer programas y proyectos para la mejora de la reinserción social de personas en situación de exclusión y conflicto social, en el medio penitenciario y en medio abierto. Dichos programas se establecen a partir de los resultados obtenidos en la evaluación de los resultados de la investigación y según los principios, objetivos y metodologías de la Pedagogía Social Comunitaria
3. Construir un sistema de estándares de calidad en centros penitenciarios y en programas de reinserción social para personas en situación de exclusión y conflicto social desde el modelo de intervención de la Pedagogía Social Comunitaria

4. Elaborar una guía teórico-metodológica para la aplicación del modelo de intervención de pedagogía social comunitaria, aplicada a centros penitenciarios y a programas de reinserción social.
5. Visibilizar y transferir los efectos del modelo de pedagogía social comunitaria a otros ámbitos e instituciones, de medio cerrado y medio abierto, que trabajan con personas en situación de exclusión social

La estructura del Informe consta de los siguientes apartados:

En un primer momento se presenta la justificación y la relevancia científica del tema de la investigación, la metodología utilizada y el marco teórico que fundamenta y orienta dicho trabajo.

En un segundo momento, se presentan los dos programas analizados en la investigación, siguiendo la siguiente estructura:

1. Presentación del programa de la Unidad terapéutica y educativa CP Villabona-Asturias, contextualizando su actividad en el medio penitenciario, tanto a nivel estatal como internacional.
2. Análisis de los resultados, a partir de la evaluación llevada a cabo, junto a las orientaciones y mejoras propuestas por el equipo investigador.
3. Presentación del programa de la Asociación Bizitegi de Bilbao, que lleva a cabo su intervención en medio abierto
4. Análisis de los resultados, a partir de la evaluación llevada a cabo, junto a las orientaciones y mejoras propuestas por el equipo investigador

Finaliza el estudio con las conclusiones, la construcción de un sistema de estándares de calidad en centros penitenciarios y en programas de reinserción social y la propuesta de programas socioeducativos para centros penitenciarios y programas de reinserción social en medio abierto.

2. Justificación y relevancia científica

Investigaciones y datos recientes constatan que la experiencia penitenciaria actualmente dista de conseguir el objetivo de reinserción que le atribuye la ley. En España, las tasas de encarcelamiento aumentan, sin que ello conlleve prácticas de incorporación social eficaces. Al contrario, se ha producido un cambio de políticas que sustituyen la búsqueda de la reducción del delito y la reinserción social por acciones de mayor control, retribución y reducción del miedo social.

Entendiendo la comunidad como parte fundamental del proceso excluyente e inclusivo, el apoyo social de la familia y de todos los agentes sociales, así como el trabajo interdisciplinar y en red por parte de los profesionales, serán fundamentales para disminuir la reincidencia y permitir un mejor y mayor proceso de incorporación social. En consecuencia, el aumento de acciones de sensibilización y participación social será indispensable para tales fines.

Ante esta realidad, desde los mismos centros penitenciarios y programas de reinserción social en medio abierto, para personas en situación de exclusión y conflicto social, surgen experiencias de trabajo comunitario basado en la Pedagogía Social Comunitaria que suponen una alternativa transformadora y eficaz a la dinámica actual del desarrollo social, aportando mejores resultados de reinserción y reincidencia

Existe una gran preocupación en el mundo académico (Ayuso, 2000; Cid, 2008) y profesional (Generalitat de Catalunya, 2006), por la realidad de nuestro sistema penitenciario. El aumento de las tasas de encarcelamiento desde la aprobación del CP de 1995 hasta nuestros días, así como los pronósticos sobre los altos niveles de reincidencia, evidencian un distanciamiento entre la realidad y los fines de la pena reflejados en el ordenamiento jurídico, en especial en su artículo 25.2 de la Constitución.

Esta realidad del panorama penal español, junto a la cada vez mayor necesidad educativa de diseñar programas de acción social y educativa que incorporen a toda la comunidad social en los procesos de reinserción de las personas que se encuentran en situación de exclusión, es la que lleva al equipo ASOC del grupo de investigación GIAS, de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés-Universidad Ramon Llull, a realizar una búsqueda de modelos de intervención penal de éxito donde la participación de la comunidad sea una de las piedras angulares del trabajo. No es de extrañar la preocupación de la Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarrés por esta realidad. El educador social se define (ASEDES, 2007) como una profesión de carácter pedagógico, con la finalidad de generar contextos educativos y acciones mediadoras y formativas, posibilitando la incorporación del sujeto a la comunidad. Así como la promoción cultural y social entendida como la apertura a nuevas posibilidades en la adquisición de bienes culturales. En el mismo documento citado, se incita e insta a los educadores a generar cuerpos de conocimiento específico que permita elaborar conocimiento teórico propio de la disciplina. Delante de una realidad frágil de resultados y distante de la voluntad del mandato legal y social, nos proponemos estudiar experiencias que trabajen en clave comunitaria y que permitan dar un nuevo enfoque a la ejecución penal y social, apostando por la

incorporación de los sujetos a la comunidad y la promoción y adquisición de bienes culturales que permitan la ampliación de las perspectivas educativas, laborales, de ocio y la participación social plena.

El CP de Villabona, y en concreto la Unidad Terapéutica y Educativa (Ministerio del Interior, 2005) simboliza y representa este modelo de prisión, un modelo centrado en la persona, donde la participación en el proceso educativo es la parte fundamental y vehicular del tratamiento. Se entiende que el proceso de desistimiento, elemento indispensable para el cambio en la voluntad y actitudes delictivas (Alastuey, 2011), empieza con el empoderamiento del propio interno, evidenciando sus capacidades para generar cambios y aportando herramientas y capacidades para su posterior inclusión. Proceso en el que no solo se hace partícipe a los propios internos en la gestión y proceso de cambio identitario, sino que la comunidad juega un papel importante, especialmente asumiendo el acompañamiento en el proceso incorporador. La UTE de Villabona no solo centra su interés e intervención en los programas de tratamiento especiales positivos, sino que apuesta por la ampliación del capital social (Putnam, 1995) como la consolidación del proceso de incorporación social. Esta apuesta por la participación social permite evidenciar la acción preventiva general positiva: la prisión funciona y funciona bien.

Consideramos la UTE de Villabona como una experiencia de éxito e innovadora en el estado español, ya que, además de ofrecer una alternativa de trabajo con la implicación de todos los agentes implicados: internos, profesionales, familiares y comunidad, ofrece también una mejor calidad de vida a los internos, tanto dentro como una vez salen fuera del CP y permite un cambio en la subcultura carcelaria, pasando de un espacio de justificación del delito y consolidación de los roles penitenciarios, a un cambio identitario de participación e implicación comunitaria. Pero, además, la UTE presenta datos de reincidencia penitenciaria bajos, no más del 25% (Diario de sesiones de las Cortes Generales, 2012), significativos con los que se presentan a lo largo del estado español. Cabe destacar que tan solo Catalunya ofrece estudios de reincidencia penitenciaria, y estas, similares a las de muchos países europeos, son superiores al 50% (Capdevila y Ferrer, 2009)

En relación a Bizitegi, dicha asociación lleva trabajando desde 1980 en el barrio de Otxarkoaga de Bilbao, ofreciendo programas de atención y reinserción social a personas drogodependientes, alcohólicas, enfermas psíquicas y/o sin techo que se encuentran en grave situación de exclusión social. Bizitegi cuenta con un modelo de intervención cuyo objetivo es facilitar procesos de inclusión y cohesión social, potenciando a la persona para que adquiera el mayor grado de autonomía posible y de participación social.

Los diferentes programas de la asociación Bizitegi ofrecen un espacio de confluencia de recursos y usuarios que avanza en un proyecto vital bio-psico-social-comunitario, integral y de continuidad de cuidados, adaptado a las necesidades de los usuarios. Este espacio responde a las diferentes necesidades, según el momento del itinerario de cada persona.

Destaca por el modelo de acompañamiento que aplican en los diversos proyectos terapéuticos y comunitarios, de cara a facilitar procesos de incorporación social para

que las personas adquieran el mayor grado de autonomía y los mejores niveles de calidad de vida posibles.

En la actualidad existen todavía pocos estudios en los que se incorpore el paradigma del trabajo comunitario y la participación de las personas como eje vertebrador de los procesos de reinserción social. La recuperación en los años 80 de la idea de comunidad, como eje vertebrador de la intervención social, pone de manifiesto la importancia de la implicación de los sujetos sociales en la defensa de su propio entorno, infiriendo una definición de sociedad global, donde se toma como referencia la base local. Una comunidad que no se entiende sin la existencia de unos mínimos niveles de solidaridad y de intercambio de significados. (Caride en Petrus, 1997; Gurrutxaga, 1993).

Se evidencia la necesidad de redescubrir un nuevo orden comunitario, en cuanto que esta nueva organización social, fruto del Estado moderno, reúne algunos requisitos imprescindibles para generar cohesión social. Se requiere inventar una nueva comunidad fundada en base al individuo (Caride en Petrus, 1997). Un nuevo modelo social que nos conduce a comunidades que generan encuentros entre los individuos y su mundo privado, no como un fin en si mismo, sino como forma de apoyo colectivo (Gurrutxaga, 1993).

El presente informe centra su mirada en la práctica y el discurso social que orienta a la Pedagogía Social Comunitaria, como modalidad sociopedagógica que se puede aplicar a todo tipo de contextos y poblaciones, pero que en este estudio nos hemos centrado en entornos de gran vulnerabilidad y exclusión social, especialmente en dos instituciones que permiten a los internos/usuarios poder llevar a cabo procesos de reinserción contando con su propia participación y la de todos los agentes sociales: las propias personas como agentes de cambio y las entidades y la comunidad, en general, como promotores de acogida.

La Pedagogía social comunitaria es una metodología y una praxis sociopedagógica que trabaja esencialmente para la mejora de la calidad de vida de las poblaciones y/o de las personas, en lo referente a sus experiencias relacionales y comunitarias (Caride, 2006; Úcar y Llena, 2006; Pérez Serrano y Pérez Guzmán, 2006; Trilla, 1997). Las finalidades de su actuación son, en última instancia: la cohesión social y la mejora de la calidad de vida de las personas, desde un modelo de desarrollo comunitario basado en la participación social y en la construcción de ciudadanía.

Algunos autores (Morata, 2011; Barber y Cortés, 2006; García Roca, 2004; Marchioni, 2004; Caride, 2005; Ander Egg, 2004) hacen especial referencia a los aspectos de carácter sociopolítico que esta modalidad pedagógica posibilita. Nos referimos concretamente a la promoción de la participación y de la iniciativa social, la movilización ciudadana y la sensibilización social.

La Pedagogía Social Comunitaria basa su actuación en los grupos y las comunidades, entendiendo la comunidad como el vínculo que se establece entre las personas y los grupos. La creación de grupos y redes sociales son dos de los factores esenciales de esta modalidad pedagógica. Es una modalidad sociopedagógica que se circunscribe dentro de los enfoques sociocríticos y políticos de la Pedagogía Social, que tiene en cuenta, de forma especial, las prácticas inclusivas dirigidas a los colectivos con altos

niveles de exclusión social, donde adquieren significado los siguientes atributos y cualidades (Caride en Petrus, 1997: 228):

- Existencia de un grupo humano donde sus miembros se reconocen entre sí.
- Disponibilidad de una base geográfica o espacial o de soporte social que sostiene las distintas relaciones humanas.
- Adecuación de una determinada configuración infraestructural, económica, asociada a modos particulares de producción y de vida.
- Mantenimiento de relaciones interpersonales e interacciones sociales constantes en términos socializadores, de motivación, de ayuda mutua....
- Presencia de estructuras y organizaciones sociales admitidas o legitimadas públicamente como necesarias para el desarrollo de la vida cotidiana y social de las personas.
- Existencia de un sentimiento intransferible de pertenencia, referido a cada individuo y a los núcleos intermedios en los que se integra.

Los objetivos de la Pedagogía Social Comunitaria como marco de conceptualización teórica del estudio son:

- La participación social y la construcción de ciudadanía
- La corresponsabilidad
- La reinserción social
- La sensibilización
- La prevención
- El empoderamiento

Los objetivos anteriormente señalados se enmarcan dentro de las dos grandes finalidades que configuran y sostienen la Pedagogía Social Comunitaria: la cohesión social y la calidad de vida y el bienestar subjetivo de las personas.

El modelo de intervención propuesto parte de la consideración de la persona como sujeto activo de su incorporación social (Caride en Petrus, 1997) y el entorno prosocial como parte activa e implicada en este proceso (Caride en Úcar y Llana, 2006). Las metodologías mediante las que se lleva a cabo esta praxis sociopolítica y educativa son, fundamentalmente, la Animación Sociocultural (Ucar y Llana, 2006, Caride, 2005; Trilla, 1997) el acompañamiento psicosocial y educativo (Alonso y Funes, 2009; Lamparra y Aguilar, 1997) y el trabajo social comunitario (Pastor, 2004, Marchioni, 2004, Lillo y Rosello, 2001)

El Informe que se presenta a continuación muestra, a partir de la evaluación de las dos entidades anteriormente señaladas, el análisis, la identificación y la sistematización de un modelo de intervención socioeducativa basada en la Pedagogía Social Comunitaria, con la voluntad de proponer estándares de calidad en centros penitenciarios y en programas de reinserción social en medio abierto, así como también el diseño de programas/proyectos que ayuden a mejorar la reinserción social de personas que se encuentran en situación de exclusión y conflicto social

3. Metodología: La investigación evaluativa

Presentación:

La metodología aplicada en este estudio es la investigación evaluativa de carácter participativo, en el que la implicación de las personas que han tomado parte en las experiencias analizadas es un elemento clave para garantizar el logro de los objetivos propuestos.

Se ha elegido esta metodología por las siguientes características:

- La investigación se orienta al desarrollo de cambios y procesos de mejora en los contextos en los que se lleva a cabo.
- La implicación de los sujetos del contexto investigado en la investigación resulta un elemento clave para conseguir el cambio propuesto. Partimos de la idea de que cualquier plan de mejora debe ser asumido por quien lo debe llevar a término. El hecho de participar directamente en su diseño permite una mayor identificación con el mismo.
- El trabajo conjunto y el diálogo configuran la base para la generación de conocimiento. Más allá de los datos, lo que acaba aportando la información necesaria para la transformación y mejora de los contextos, es la utilización y la interpretación que se hace de los mismos.
- El proceso tiene un carácter de espiral, es decir, en la medida que el proceso de investigación se va desarrollando, se abren nuevos interrogantes y nuevos objetos de profundización que pueden provocar nuevas propuestas de trabajo.

La metodología de investigación evaluativa es una metodología enfocada tradicionalmente al campo de la educación. El objetivo de la misma es establecer una orientación que permita determinar la eficacia de organizaciones y programas educativos (Latorre *et al.* 1996). En términos de Cabrera, (1987) *“la investigación evaluativa de la investigación pedagógica aplicada tiene por objetivo valorar la eficacia o éxito de un programa de acuerdo a unos criterios y todo ello en orden a tomar decisiones presumiblemente optimizantes de la situación”*.

Este conjunto de aspectos constituyen la lógica que ha guiado el proceso de trabajo de esta investigación. Estos procesos nos han permitido identificar los elementos más significativos del modelo de pedagogía social comunitaria que se lleva a cabo en la UTE- Villabona y en la Asociación Bizitegi, identificando de esta manera los procesos y efectos educativos que se generan a través de la implementación de estos modelos: los roles profesionales que se desarrollan, la importancia del entorno social como aspecto clave para la reinserción social, los elementos formativos que provocan estas experiencias y los principios teóricos que las orientan.

En este sentido, quizá el elemento más pertinente del enfoque que realiza Cabrera es la voluntad de poder ofrecer una opinión valorativa fundamentada sobre la eficacia de un elemento aislado o del conjunto de un programa, así como del proceso que lo constituye y de sus resultados. Para conseguir esta valoración de los procesos educativos, se exige un proceso de sistematización, con métodos científicos de rigor

que aporte evidencias y hechos contrastados y fundamentados. Posteriormente, estos resultados deberán utilizarse para orientar los procesos de intervención en el futuro.

En este punto es dónde nuestro planteamiento como equipo ASOC ha considerado pertinente la metodología de investigación evaluativa. Se trata por tanto, de conocer, objetivar, sintetizar, analizar y proponer (cuyo resultado final y sustantivo será la elaboración de una guía teórico-metodológica que permitirá dar recursos a los profesionales que trabajan en centros penitenciarios y en programas de reinserción social desde la perspectiva de este modelo). Tal como describe Morata (2009), *la investigación evaluativa se concibe como un tipo de investigación aplicada cuya finalidad primordial se orienta a la búsqueda de juicios de valor sobre el diseño, la aplicación y los resultados de programas¹ de intervención social, que posibiliten tomar decisiones pertinentes* para la mejora de acciones y métodos socioeducativos en contextos determinados.

A pesar de que claramente nos ubicamos en una *perspectiva de metodología evaluativa de carácter participado*, desde una perspectiva epistemológica, quizá es necesario señalar que no partimos de un tipo ideal puro. Más bien ponemos en juego una perspectiva mixta, ya que partimos de un interés explícito por parte de los investigadores de comprender y entender de qué manera la metodología aplicada en los centros objeto de estudio es experimentada por los propios protagonistas y usuarios del programa. Así pues, si bien en el objetivo final de nuestra investigación lo ubicamos en una perspectiva pragmática, desde el punto de vista epistemológico y metodológico (Investigación participada con los propios agentes), la voluntad hermenéutica es transversal y presente en el conjunto de la investigación (desde las entrevistas realizadas, a las técnicas utilizadas, a las personas entrevistadas, etc.). Hemos querido conocer y comprender cómo los agentes de los propios procesos educativos, UTE-Villabona y la Asociación Bizitegi, viven, piensan y expresan dicha experiencia.

Técnicas de investigación de recogida de datos.

Aunque una parte fundamental de este trabajo parte de métodos cualitativos de investigación social, cabe decir que lo hemos complementado con algunos instrumentos de carácter cuantitativo. Así pues, estamos hablando de un modelo mixto. Entre las técnicas de investigación utilizadas se destacan los siguientes instrumentos:

- a) Entrevistas en Profundidad (QUAL)
- b) Grupos de discusión (QUAL)
- c) Relatos de vida (QUAL)

¹ Como programas entendemos el conjunto de estrategias y elementos orientados a conseguir determinados objetivos.

- d) Cuestionarios a profesionales, estudiantes y profesores: (QUAN)
- e) Observación participante (QUAL)
- f) Análisis documental (QUAL)
 - Revistas editadas por los propios centros
 - vídeos
 - memorias
 - Otra clase de documentación.

Técnicas de investigación de procesamiento de datos.

Como se puede constatar, hemos basado nuestra investigación en base a un modelo mixto de técnicas cuantitativas con otras técnicas de carácter cualitativo, siendo estas últimas la gran mayoría de nuestro corpus documental utilizado.

Para la explotación y análisis de los datos cualitativos, hemos trabajado y explotado la información en base al aplicativo informático ATLAS.TI, sin implicar por ello que nos hayamos basado en *la teoría Grounded Theory o metodología fundamentada (Strauss & Glaser)*. No obstante, si bien es cierto que el instrumento no asegura la calidad ni validez de las conclusiones, el hecho de haber trabajado en base a un aplicativo que permite la triangulación y manejo ágil de la información producida, nos ha permitido a nuestro juicio superar 2 dimensiones imprescindibles del correcto seguimiento del método científico aplicado en ciencias sociales, a saber: 1) la Fiabilidad de las conclusiones; 2) la Validez basada en la triangulación de los datos de diferentes fuentes que nos aportan la misma información.

Por otro lado, somos conscientes que de este estudio de caso realizamos una cierta generalización teórica. En este sentido, creemos que la metodología evaluativa como perspectiva sumada al potencial heurístico del instrumento con el que hemos desarrollado nuestro trabajo (ATLAS.TI), nos permite trabajar de manera inductiva de lo general a lo particular en un ejercicio que facilita, desde un caso concreto, descubrir las causas, condiciones y factores que nos permiten entender, explicar y evaluar un fenómeno para posteriormente generalizar algunas de sus principales conclusiones y reflexiones a otras entidades y poblaciones. También poder plantear la construcción y validación de un modelo pedagógico concreto aplicado, en este caso, al sector de población de personas adultas en situación de exclusión y conflicto social.

Muestra de la investigación

El conjunto de la muestra es, pues, el siguiente:

TÈCNICAS	UTE (Villabona – Astúrias)
Grupos de discusión	8 (126 personas)
Entrevistas en Profundidad	39 15 profesionales 6 internos 5 exinternos 8 familias 5 entidades
Relatos de vida	27 Internos
Cuestionarios	115 25 profesionales 90 alumnos IES
Observaciones Participantes	10
Análisis documental	15 documentos sobre CP

TÈCNICAS	BIZITEGI (Bilbao-País Basco)
Grupos de discusión	3 (25 personas)
Entrevistas en Profundidad	12 8 profesionales 3 entidades
Relatos de vida	9 5 usuarios 4 exusuarios
Cuestionarios	74 43 usuarios 31 Profesionales
Observaciones	5
Análisis documental	15 documentos internos

Participantes de la investigación

A continuación se describen los diferentes agentes que participan en la investigación y las funciones que desarrollan cada uno de ellos. Se detallan también las técnicas que se han utilizado para el desarrollo de dicha evaluación.

Unidad terapéutica educativa de Villabona

Agente	Funciones en el marco de la investigación	Técnicas, espacios de trabajo y difusión
Profesionales del equipo interdisciplinar	<ul style="list-style-type: none"> - Aportar información sobre el proyecto - Valorar la muestra y proponer posibles informantes - Validar los instrumentos e informes 	Entrevistas Grupos de discusión Cuestionarios Reuniones de trabajo con el equipo investigador Jornadas
Internos / exinternos	<ul style="list-style-type: none"> - Aportar información sobre el proyecto - Aportar su historia de vida y vivencias - Validar los instrumentos e informes 	Historias de Vida Entrevistas Grupos de discusión Reuniones de trabajo con el equipo investigador Jornadas
Familiares	<ul style="list-style-type: none"> - Aportar información sobre el proyecto - Aportar su historia de vida y vivencias - Validar los instrumentos e informes 	Entrevistas Reuniones de trabajo con el equipo investigador Jornadas
Entidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Aportar información sobre el proyecto - Aportar información sobre la aplicación del modelo desde su entidad - Validar los instrumentos e informes 	Entrevistas Reuniones de trabajo con el equipo investigador Jornadas

Asociación Bizitegi

Agente	Funciones en el marco de la investigación	Técnicas, espacios de trabajo y difusión
Profesionales	<ul style="list-style-type: none"> - Aportar información sobre el proyecto - Valorar la muestra y proponer posibles informantes - Validar los instrumentos e informes 	Entrevistas Grupos de discusión Cuestionarios Reuniones de trabajo con el equipo investigador Jornadas
Junta directiva	<ul style="list-style-type: none"> - Aportar información sobre el proyecto - Valorar la muestra y proponer posibles informantes - Validar los instrumentos e informes 	Reuniones de trabajo con el equipo investigador Jornadas
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Aportar información sobre el proyecto - Aportar su historia de vida y vivencias - Validar los instrumentos e informes 	Historias de Vida Entrevistas Cuestionarios Reuniones de trabajo con el equipo investigador Jornadas
Voluntarios	<ul style="list-style-type: none"> - Aportar información sobre el proyecto - Valorar la muestra y proponer posibles informantes - Validar los instrumentos e informes 	Entrevistas Grupos de discusión Cuestionarios Reuniones de trabajo con el equipo investigador Jornadas

Diseño y Proceso de la investigación.

El desarrollo del proyecto de investigación se concreta en cuatro ciclos que se retroalimentan a la luz de la información que irá emergiendo a partir de cada uno de ellos. Cada uno de los ciclos se divide en diferentes fases cuya duración es diversa. Es necesario tener en cuenta que dada la naturaleza de la investigación, donde se trabaja con dos experiencias diferentes, en territorios también diversos, se tiene en cuenta la flexibilidad necesaria para su desarrollo. Los posibles cambios temporales se trabajaran en los espacios deliberativos intragrupo que se contemplan a lo largo de todo el proceso investigador.

CICLO I: Pedagogía comunitaria aplicada en centros penitenciarios y a programas de reinserción social

CICLO II: Trabajo empírico y conceptualización de la pedagogía comunitaria en medio cerrado: centros penitenciarios.

CICLO III: Trabajo empírico en programas de reinserción social en medio abierto

CICLO IV: Orientaciones para difundir el modelo de pedagogía social comunitaria

Evaluación del diseño

Esta primera fase de la evaluación hace referencia a como los diferentes agentes que participan en las experiencias analizadas, la describen y cuáles consideran que son los objetivos, las metodologías y las características que identifican el modelo de intervención.

Para realizar esta valoración se tienen en cuenta diversos aspectos del modelo: los destinatarios, los agentes que intervienen, los beneficios personales y sociales que aporta el modelo educativo, la relación con las organizaciones y entidades del territorio, las familias y las relaciones con la ciudadanía. La evaluación se realiza a partir de la recogida de información a diferentes agentes. En el caso de la UTE-Villabona a internos y exinternos, profesionales, familias y profesionales de entidades externas. En el caso de Bizitegi a usuarios, profesionales, entidades y familias.

Para llevar a cabo la evaluación del diseño se contrastan las posibilidades reales de la aplicación del programa con las entidades colaboradoras. Se analizan las estrategias diseñadas, la estructura de las actividades y los recursos, a partir de entrevistas, de cuestionarios y de análisis documental.

Evaluación del proceso

La segunda de las fases de evaluación corresponde a la valoración de la implementación de las acciones que se desarrollan en cada una de las instituciones y programas estudiados, así como también, a la gestión organizativa del programa. Los instrumentos que se utilizan para esta fase son las entrevistas y los cuestionarios,

realizados a los internos y exinternos, a los usuarios, a profesionales, voluntarios, familias y a profesionales de entidades externas, en relación a como valoran la realización del programa y como se llevan a cabo las diversas actividades. También mediante el análisis de documentos oficiales (diarios, cartas personales, autobiografías/historias personales, etc).

Evaluación de resultados

Para la evaluación de los resultados, se organiza la información en referencia a una serie de indicadores que permiten valorar los procesos de reinserción social en personas que se encuentran en situación de conflicto y exclusión social y cómo la Pedagogía Social Comunitaria permite trabajar educativamente bajo esta orientación.

Los indicadores escogidos para dicho análisis han sido: acceso a la vivienda, inserción laboral, red social, educación, participación cívica, salud, empoderamiento y comunidad.

El equipo de investigación:

Formado por un equipo de 6 investigadores que son los responsables directos del desarrollo de la investigación y 7 personas colaboradoras. También se ha contado con un equipo de expertos, que de manera puntual, han participado desarrollando funciones de asesoramiento y/o contraste de carácter técnico y especializado.

Investigadores

Txus Morata Garcia

Eva Palasi Luna

Jordi Enjuanes Llop

Elisabet Santpere

Hector Alonso

Jonathan Sanchez

Colaboradores

Xavier Escribano

Miquella Llull

Marc Monfort

Beatriz Guijarro

Núria Duaigües

Pilar Muro

Miguel Angel Pulido

Expertos:

- Dra. M^a Ángeles Marín. Catedrática de la Universidad de Barcelona. Directora del Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación de la Facultad de Pedagogía de la Universidad de Barcelona
- Jesus Valverde. Profesor emérito de la Facultad de psicología de la Universidad Complutense de Madrid
- Cesar Manzanos. Doctor en Sociología y profesor de la Universidad del País Vasco.

También se ha contado con la participación de un alto número de profesores y alumnos vinculados a la Facultad:

- 70 estudiantes han visitado la UTE
- 6 profesores de la Facultad han visitado la UTE
- 18 estudiantes han realizado prácticas intensivas en la UTE
- 65 voluntarios han participado en el CP de Lledoners
- 6 alumnos han participado en el trabajo de campo de Bizitegi
- 4 profesores han visitado Bizitegi
- 20 becarios han participado en tareas de soporte a la investigación
- 1 estudiante ha realizado prácticas en la Asociación Bizitegi

Publicaciones /Congresos (ver anexo 3):

- Realización de comunicaciones y posters en diferentes congresos internacionales (12)
- Realización de artículos científicos y de difusión de la UTE (8)

3. Marco teórico de la investigación

El marco teórico que se presenta sigue la estructura base del modelo teórico que ha orientado la investigación a partir del establecimiento de categorías y subcategorías. En primer lugar, se presenta un breve conceptualización de los objetivos que pretende la Pedagogía Social Comunitaria. En un segundo momento, las metodologías eje que dirigen su actuación. En tercer lugar, los agentes que participan de forma significativa para la aplicación del modelo pedagógico presentado y, finalmente, los contextos desde donde se desarrolla la acción.

Las finalidades emmarcan integralmente todo el corpus teórico que orienta la investigación.

Finalidades	
1. Calidad de Vida	2. Cohesión Social

1.- En relación a los objetivos

Objetivos	
Categoría	Subcategorías
1.- Participación social y construcción de Ciudadanía	1.1 Representativa 1.2 Democrática
2.- Corresponsabilidad	
3.- Reinserción social/ Incorporación social	3.1 Vivienda 3.2 Inserción laboral 3.3 Red Social 3.4 Educación 3.5 Participación cívica 3.6 Salud 3.7 Empoderamiento 3.8 Comunidad
4.- Sensibilización social	
5.- Empoderamiento	8.1 Desestimiento 8.2 Organizacional - Iniciativa - Cogestión 8.3 Comunitario
6.- Prevención	10.1 Internos/Usuarios 10.2 Comunidad

Finalidades

1.- Bienestar subjetivo y calidad de vida

La satisfacción con la vida y la presencia de estados de ánimo positivos, junto a la ausencia de ánimos negativos, comprenderían lo que entendemos por bienestar y calidad de vida (Ryan y Deci, 2001). La ampliación de los enfoques construidos

alrededor de la calidad de vida y la integración de distintas disciplinas dedicadas a su estudio, han facilitado destacar la importancia de los aspectos subjetivos del bienestar. Así, en la actualidad se suele reconocer la existencia de dos dimensiones de la calidad de vida: una objetiva y una subjetiva. En la primera se incluyen los bienes materiales y los servicios a los que una persona puede acceder, mientras la segunda involucra valoraciones frente a la propia vida y frente al contexto, aproximación que remite al concepto de bienestar subjetivo.

Se señala una tercera vía de análisis en torno al bienestar que defiende “una métrica del bienestar que mide algo que se encuentre entre los bienes primarios y la utilidad” (Cohen, 1998)

El bienestar subjetivo es concebido, también, como el resultado del balance global que hace la persona de sus oportunidades vitales, del curso de los acontecimientos a los que se enfrenta y de la experiencia emocional derivada de ello. El bienestar subjetivo contempla dos dimensiones o componentes: la satisfacción vital y la felicidad. (Blanco y Díaz 2005).

2.- Cohesión social

Cohesión Social se define como la fuerza o acción mediante la cual los individuos pertenecientes a una sociedad se mantienen unidos. (Tironi, 2006). También se identifica como "fruto de las interrelaciones entre individuos libres e instituciones privadas y públicas en un marco de normas y leyes reconocidas como legítimas por toda la comunidad". (Cantard, 2009). La cohesión social vincula causalmente los mecanismos de integración y bienestar con la plena pertenencia social de los individuos. (CEPAL, 2007)

El Consejo de Europa, por su parte, define la cohesión social como la capacidad de la sociedad para asegurar el bienestar a todos sus miembros minimizando las disparidades y evitando la polarización. Es un proceso, mediante el cual, la ciudadanía desarrolla sentido de pertenencia y participación en la vida social. Hacerlo posible implica un diseño y actuación de políticas públicas comprometidas con la igualdad de oportunidades y respetuosas con la ciudadanía (Morata, 2010).

3.- Desarrollo comunitario

El Desarrollo Comunitario se define como una práctica que presenta una larga trayectoria y que ha ido expresándose mediante diferentes formas en función de las finalidades que, en cada momento histórico se ha ido necesitando (Úcar, 1992). El desarrollo comunitario es una acción coordinada y sistemática que, en respuesta a las necesidades o a la demanda social, trata de organizar el *progreso global* de dos sectores de la sociedad: de una comunidad limitada, o bien, de una población-objetivo, con la participación de los interesados. (Rezsóhazy, 1988).

El Desarrollo Comunitario se considera desde dos perspectivas: una, como un proceso de *transformación y de planificación social* y de animación; como una tecnología, una *técnica y una metodología*. (Morata, 1997; Calvo, 2002; Caride, 2005)

También se identifica al desarrollo comunitario como una *finalidad* a la cual se llega mediante la aplicación de metodologías, métodos, actividades y procesos de carácter sociocultural y comunitario (Morata, 2007)

Objetivos

1.- Participación y construcción de ciudadanía

La participación es un elemento clave del desarrollo humano sostenible y social, siendo una de las claves en las que se sustentan las políticas sociales vinculadas con la integración social. Participación como acción dirigida a influir, de forma directa o indirecta, en las políticas públicas. (Pastor, 2004) Poder participar en la vida de la propia comunidad a la que se pertenece es fundamental para el desarrollo humano de las personas.

Una de las tareas clave de la educación social es promover procesos participativos, así como también de la administración pública y de las organizaciones sociales, para influir en las decisiones que implican a la ciudadanía, como personas que forman parte de la comunidad. (Morata, 2009)

Es importante tener en cuenta la participación como un proceso y no como una realidad estática (Gaitán, 2003). Entender la participación como un aprendizaje. Para que este se pueda dar es necesario construir y consolidar contextos adecuados y climas educativos que den oportunidades y estímulos para el desarrollo de las capacidades y las habilidades participativas.

Trilla y Novella (2001) hablan de cuatro niveles de participación:

Participación simple. Consiste en tomar parte en un proceso o actividad como espectador o ejecutante, sin que el sujeto haya intervenido para nada ni en su preparación ni en las decisiones sobre su contenido o desarrollo. Los individuos se limitan básicamente a seguir indicaciones o a responder a estímulos. En su grado más sencillo tendríamos el *estar* o hacer *acto de presencia*.

Participación consultiva. Supone un paso más: escuchar la palabra de los sujetos. No son meros espectadores, ejecutantes o usuarios de algo previa y externamente decidido, sino que se les demanda su parecer sobre asuntos que de forma directa o indirecta les conciernen. Se les alienta a opinar, proponer o valorar y se facilitan canales para ello.

Participación proyectiva. Las formas de participación que hemos llamado simple y consultiva tienen siempre una cierta connotación de exterioridad. El sujeto es destinatario de una actividad o tiene opinión sobre ella, pero el proyecto está en otras manos. En el tipo de participación que ahora veremos el proyecto también es suyo. En la participación «proyectiva» el sujeto no se limita a ser un simple usuario, sino que hace algo más que opinar desde fuera: se convierte en agente. Esta condición de agente que se le reconoce es quizá lo que mejor caracteriza tal forma de participar.

Metaparticipación. A la cuarta y última forma de nuestra tipología la llamamos «metaparticipación». Es la que consiste en que los propios sujetos piden, exigen o generan nuevos espacios y mecanismos de participación. Aparece cuando un individuo o un colectivo consideran que el reconocimiento de sus derechos participativos no es el debido, o cuando creen que los canales establecidos para ella no son suficientes o eficaces. Es cuando piden o toman la palabra quienes se encuentran relegados al silencio, cuando el lema de la pancarta es «¡Queremos que se nos escuche!», cuando se reclama el derecho a tomar parte en las decisiones.

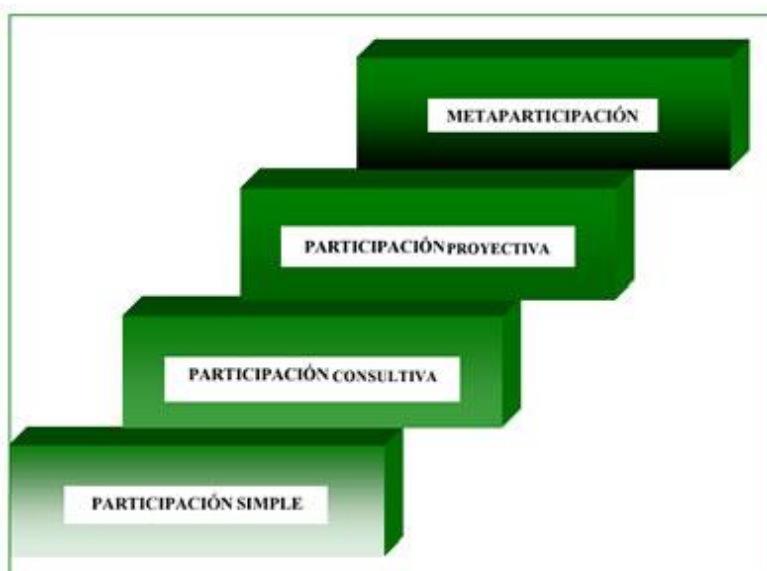


Figura 1. Del libro Educación y participación social de la infancia. (Trilla y Novella, 2001)

García Roca considera que la participación es un factor de cohesión social puesto que posibilita la reducción de tensiones y conflictos sociales, a partir del consenso y de los proyectos compartidos que se fomentan para la mejora de la calidad de vida de las personas. “La participación social como institución moderna, participa de la cultura del cambio; existe porque las cosas pueden ser diferentes, y está en nuestras manos cambiarlas y mejorarlas” (García Roca, 2004)

Construcción de ciudadanía consciente y responsable, “Buen ciudadano” así como llegar al concepto de “buen ciudadano”. Proponemos la siguiente definición de buen ciudadano. Buen ciudadano sería “aquel que conoce sus derechos y deberes, que se encuentra capacitado para ejercer y defender sus derechos y que cumple sus deberes”. También aquel que construye *ciudadanía participativa, crítica y comprometida* que se compromete con la mejora de las condiciones de vida de los demás y/o con la mejora del propio 'sistema' de ciudadanía establecido”. (Trilla, 2010).

2.- Corresponsabilidad

El término corresponsabilidad se refiere a la implicación de técnicos, políticos y ciudadanos en cuanto a la eficacia de las políticas sociales y como estas interactúan sobre la base del respeto mutuo, desde roles y responsabilidad de cada uno de los agentes que intervienen (Luengo y Moreno, 2006).

La corresponsabilidad en la práctica comunitaria tiene como fin superar la compartimentación organizativa existente para mejorar el desarrollo de la comunidad con la participación de todos sus agentes, desde la integralidad de las acciones y de forma sistémica. Se presenta así como la única fórmula de respuesta a los retos socioeducativos y como garantía de sostenibilidad social (Civís, Longàs, Longàs i Riera, 2007)

3.- Reinserción social/Incorporación social

Proceso por el que se busca conseguir la incorporación social de aquellos ciudadanos, que, por distintas causas, han permanecido al margen de las normas sociales.

Toda acción de reinserción debe contar con la colaboración y la voluntad de la propia persona excluida. (Petrus, 1992)

Las funciones del proceso de reinserción social se concretan en:

- Asumir unos correctos esquemas normativos.
- Adquirir la cultura o culturas de la sociedad en la que vive.
- Adquirir hábitos conductuales normalizados.
- Comprender la dimensión social y los códigos de relación con el grupo social.
- Facilitar la participación del individuo en los bienes del grupo
- Posibilitar una actividad profesional.
- Comprender la racionalidad de las medidas adoptadas.

El proceso de reinserción social de las personas excluidas, antes, durante y posteriormente al trabajo de retorno a la comunidad, debe asegurar el acceso a las actividades educativas, culturales y recreativas y tener en cuenta la participación activa de las personas, como elementos significativos para asegurar el éxito de la participación. (United Nations, 2006; Hills, Le Grand y Piachaud, 2002).

Incorporación social

El proceso de la incorporación Social es concebido en función a la cantidad y calidad de participación de una persona en un entorno más o menos amplio. (Funes y Raya, 2001). También nos referimos a la incorporación social como un proceso de ayuda y acompañamiento en el desarrollo de competencias personales, sociales y laborales que sitúan a la persona en un espacio favorable para ejercer sus derechos de ciudadanía en igualdad de oportunidades. (UNAD, 2005; Corera, 2004). Aunque el proceso de incorporación social no implica solo un abandono de la conducta anterior, sino que en el proceso influirán otras situaciones problemáticas a las que hay que prestar atención. Esa es la labor del acompañante y del educador, dedicarle atención a todo tipo de problemas que puedan surgir en dicho proceso. (ENLACE, 1999).

Según Subirats (2004) las categorías existen una serie de indicadores y temáticas como son:

- a) Vivienda
- b) Inserción laboral
- c) Red social
- d) Educación/Formación
- e) Participación social
- f) Salud

a) Vivienda

El acceso a una vivienda digna y normalizada es un derecho de todas las personas y un mecanismo de acceso a otros servicios y recursos. La ausencia de vivienda o la imposibilidad de acceder a ella, limita en gran medida la intervención con personas que no están afincadas a un territorio, incidiendo negativamente en la promoción personal, familiar y social. (Farpon, Menéndez y Triguero, 2007).

b) Inserción laboral

La falta de acceso al mercado laboral es la principal y más inmediata causa de pobreza, y de exclusión social. (Alós-Moner, 2011).

Todo programa de inserción laboral debe tener en consideración los siguientes aspectos: (Bushway (2003)

- Que las personas excluidas no tienen un historial y memoria de rutina en el trabajo.
- Los programas tienen que tener una relevancia exitosa en cuanto a salidas profesionales.
- Se requiere un proceso de acompañamiento en la transición exclusión/inclusión y en el proceso de acceso al mercado laboral. (Alós-Moner [coord.], 2011)
- Se necesita una motivación para el cambio.

c) Red social

Toda persona necesita de una red de apoyo y de relaciones sobre las que cimentar sus trayectorias personales. (Rodríguez et al, 2006; Hernández, Pozo, Alonso y Martos, 2005; Castro, Campero y Hernandez, 1997).

La acción colectiva y comunitaria, de base territorial o de soporte social (de ayuda mútua), puede significar una apuesta necesaria que genere redes participativas, y que siga la tradición metodológica del desarrollo comunitario. Este tipo de acción, que fortalece las redes sociales y comunitarias entiende que la propia comunidad es protagonista tanto de la priorización de sus necesidades, como de las acciones que, en colaboración con otros agentes, planificará y desarrollará posteriormente. (EAPN, 2010).

La red social es el entramado de relaciones más o menos densas que poseen las personas y constituyen la estructura de su apoyo social. (Farpon, Menéndez y Triguero, 2007).

Es importante el papel del entorno familiar como red social básica. (Farpón, Menéndez y Triguero, 2007; Valverde, 2002)

d) Educación / Formación

La educación centra su atención en la eliminación de las barreras que impiden el acceso a los procesos de incorporación social de la persona, transformando la cultura educativa y entendiéndola ésta como un todo. (Blanco, 2006).

El fin del sistema educativo es el de asegurar la equidad, accesibilidad y calidad con el fin de asegurar la práctica de una ciudadanía democrática, responsable, libre y crítica. Todas las personas deben adquirir competencias en ciertas habilidades y comportamientos que son relevantes, significativos y funcionales en los escenarios sociales en los que se mueve, promoviendo resultados socialmente importantes para la persona. (Jimenez, Luengo y Taberner, 2009).

e) Participación cívica

La familia, pero también especialmente la red social más amplia junto a todo el tejido social de solidaridad (movimiento vecinal, sindical, ONGs, voluntariado,...) apoyan a las personas en proceso de socialización, o resocialización (Petrus, 1992), en la interiorización de las normas de convivencia así como en las situaciones de las crisis vitales, facilitando espacios de relación y participación en los que se construye una ciudadanía participativa y activa (Trilla, 2010).

La participación se aprende y se practica. Se requieren mecanismos, estructuras y climas educativos.

f) Salud

El acceso a la salud, la sensibilización y toma de conciencia sobre los autocuidados y el adecuado tratamiento de las enfermedades... son aspectos que en numerosas ocasiones van a aparecer ligados a otras problemáticas, por lo que su intervención debe ser multidimensional. (De Andrés et al, 2002)

g) Empoderamiento

El concepto de empoderamiento, según Zimmerman (2000) debe entenderse como un proceso, el mecanismo mediante el cual las personas, organizaciones y comunidades ganan control sobre sus vidas, ya que el empoderamiento es tanto una orientación válida para trabajar con la comunidad así como un modelo teórico para comprender el proceso y las consecuencias de los esfuerzos para ejercer control e influenciar en las decisiones que afectan la vida de una persona, el funcionamiento organizacional, y la calidad de la vida comunitaria.

El empoderamiento individual es el primer paso hacia un posterior empoderamiento organizacional y comunitario (Zimmerman, 2000), y esta es la base del enfoque del programa que presentamos aquí y que se basa en la metodología del *Empowerment Institute* (Gershon y Straub, 1981, que define el empoderamiento como la expansión de la capacidad personal para crear un cambio positivo de comportamiento mediante el trabajo directo con las visiones y objetivos personales de cada persona (Straub, 2011).

4.- Sensibilización social

La sensibilización social se entiende como un conjunto de acciones pedagógicas y comunicativas encaminadas a generar cambios y modificaciones en el imaginario social que permitan avanzar hacia situaciones sociales más satisfactorias. (Carmona y Rebollo, 2009). Se define también como "un proceso educativo constante que favorece la comprensión de las interrelaciones económicas, políticas, sociales y culturales entre el Norte y el Sur; promueve valores y actitudes relacionadas con la solidaridad y la justicia social y busca vías de acción para alcanzar un desarrollo humano y sostenible. (AECID, 2005)

5.- Empoderamiento

El empoderamiento es clave del éxito en el proceso de reinserción de las personas que se encuentran en situación de exclusión social. Es el proceso de concienciación mediante el cual la persona se construye y fortalece su identidad y potencia sus capacidades para transformarse y transformar su contexto. (Labonté, 1994).

Igualmente se define como *"un proceso intencional y progresivo centrado en la comunidad local que compromete un mutuo respeto, reflexión crítica, participación en la conversación grupal, frente a la carencia que la gente tiene para poder compartir fuentes valiosas que les permitan ganar más acceso y control sobre estas fuentes,"* (Universidad de Cornell, citado por Olza, 1998)

Lo importante no es tener control y dominio sobre el entorno, sobre el ambiente o sobre los recursos, sino saber *cómo acceder* a éstos, cómo utilizarlos para tener capacidad para influir y controlar nuestras vidas. Es decir, la movilización y control de unos recursos se han convertido en fuerzas o fortalezas que ha sabido adquirir la comunidad y que potencialmente permiten tener a cada uno de sus miembros un mayor control y dominio sobre sus vidas. (Zimmerman, 2000).

Desistimiento

Desistimiento significa "dejar de hacer algo". En el ámbito criminológico, el desistimiento no es un evento que deja de suceder, sino que es la ausencia prolongada de cierto tipos de sucesos (Laub y Sampson, 2001). El proceso desistor no siempre es un decisión voluntaria, hechos acaecidos o sobrevenidos en la historia

personal de la persona (casarse, entrar en prisión, estar a punto de morir,...) pueden llevar a dejar de cometer acciones antisociales.

El desistimiento es parte de un proceso y la terminación de la conducta delictiva, solo definible pasado un tiempo. (Laub y Sampson, 2001). Se afirma que el desistimiento es parte de un proceso vital en el que la persona decide, a partir de hechos sobrevenidos o por propia voluntad, generar narrativas de cambio que permitan modificar dicha conducta. (Cid, 2011)

El concepto de desistimiento se establece a partir de 4 componentes básicos: (Loeber y Leblanc, 1990):

- Una desaceleración de indicadores en la periodicidad de las conductas antisociales.
- Una reducción de la variedad de las conductas, menos especialización.
- Reducción en la gravedad o peligrosidad de sus conductas.
- En ningún caso aislado las conductas se igualan al techo de gravedad inicial.

Empoderamiento comunitario

El empoderamiento comunitario es el proceso según en el cual se desarrollan, fomentan y se mantienen las condiciones psicosociales de un entorno con el objetivo que los individuos puedan ejercer un determinado control sobre su ambiente individual y social para solucionar problemas que los aquejan y lograr cambios en esos ambientes y en la estructura social. (Montero M., 2004).

6.- Prevención

La prevención, especialmente en el ámbito de las drogodependencias es transversal, y se desarrolla a lo largo de la vida de la persona, centrándose en *activar y desarrollar habilidades sociales* antes de los primeros consumos y, de forma adecuada, según las edades de cada grupo población y según el entorno en el que la persona se sienta más cómoda y segura.

Cobra especial relevancia la *educación emocional* como un factor de protección fundamental, por su impacto formativo a largo plazo y por ser, también, este aspecto un factor de protección clave para el desarrollo de las habilidades comunicativas y sociorrelacionales de la persona. (Govern Illes Balears, 2008).

En las acciones de prevención podemos distinguir cuatro niveles diferenciados, cada uno de ellos dirigidos a una población concreta (Generalitat de Catalunya, 2008):

- Prevención universal. Se dirige a toda la población con mensajes y programas que tienen por objetivo prevenir o retrasar el abuso de drogas.
- Prevención selectiva. Se dirige a subgrupos de la población que se consideran en riesgo de abusar sustancias teniendo en cuenta su pertenencia a un segmento determinado de la población,

- Prevención indicada. Tiene por objetivo identificar individuos que exhiben signos iniciales de abuso de sustancias (pero no criterios de adicción DSM-IV) y otros problemas de conducta y dirigirlos intervenciones especiales.
- Prevención determinada. Actuaciones preventivas, dirigidas a los individuos y grupos de consumidores en activo y otros trastornos de salud relacionados, para reducir la morbilidad asociada a los consumos de drogas y prevenir situaciones de exclusión social del individuo y de su entorno.

2.- En relación a las metodologías

Categoría	Subcategorías	
1.- Animación sociocultural	1.1 Programa	1.1.1 Laboral /formativo 1.1.2 Salud 1.1.3 Competencias sociales 1.1.4 Actividades socioculturales 1.1.5 Educativos 1.1.6 Actividades básicas de la vida diaria
	1.2 Gestión participativa	1.2.1 Asambleas 1.2.2 Comisiones 1.2.3 Grupo de representantes
	1.3 Dinámicas de grupo	
	1.4 Gestión de conflictos	1.4.1 Mediación comunitaria 1.4.2 Negociación 1.4.3 Arbitraje 1.4.4 Conciliación
	1.5 Desarrollo cultural comunitario	

2.-Acompañamiento psicosocial y educativo	2. Narrativas de cambio	2.1.1 Contrato terapéutico
	2.2. Grupo terapéutico	2.1.2 Carta de presentación
	2.3. Tutoría	
	2.4. Salida	2.4.1 Salida terapéutica
		2.4.2 Salida de régimen
	2.5 Confrontación	
	2.6 Grupo de apoyo	
3.- Trabajo comunitario	3.1 Trabajo en red	
	3.2 Trabajo cooperativo	
	3.3 Trabajo interdisciplinar	
	3.4 Trabajo con familia	

1.- Animación sociocultural. ASC.

Las características principales de la Animación Sociocultural son: (Calvo, 2002):

- Es una metodología o método de intervención social y cultural,
- Proceso racional y sistemático, y conjunto de acciones o de prácticas que son intencionales y que se quedan recogidas en un proyecto de intervención.
- Tiene lugar en un territorio o entorno concreto.
- Se fundamenta en la participación de los grupos/personas o miembros de la comunidad.
- Persigue la transformación de la realidad social, la mejora de la calidad de vida de la comunidad, el desarrollo comunitario, y el desarrollo social y cultural.

Finalmente, podemos definir la ASC como *“el conjunto de acciones realizadas por individuos, grupos o instituciones sobre una comunidad (o un sector de la misma) y en el marco de un territorio concreto, con el propósito principal de promover en sus miembros una actitud de participación activa en el proceso de su propio desarrollo tanto social como cultural”* (Trilla, 1997).

En todas las definiciones de ASC esta se caracteriza bajo dos aspectos: como una tecnología social que utiliza adecuadamente métodos, técnicas, instrumentos y actividades pero que no puede reducirse solo a una visión tecnológica. Una segunda perspectiva como una praxis sociocultural, que se basa en criterios ideológicos, en procesos orientados al desarrollo, a la construcción de un modelos de desarrollo social y comunitario y, en última instancia, a procesos de transformación social Nos interesa sobre todo la vertiente más *“emancipadora”, “crítica” o “liberadora”* de la ASC, que

busca la transformación de la realidad a través de la concienciación, el pensamiento crítico y la participación activa de los ciudadanos. (Morata, 2007).

Elabora sus discursos y sus prácticas en relación al concepto de cultura el cual reivindica el pluralismo y la participación de la gente como un modo de comprometer, tanto personal como colectivamente, a la ciudadanía en sus propios procesos de desarrollo (Caride, 2005: 76). La Animación Sociocultural se ha entendido como una práctica sociocultural y educativa relevante para el desarrollo individual y social, que actúa como mediadora entre la tradición y el cambio, a través de la que un amplio espectro de agentes sociales son corresponsables del fomento de actitudes y comportamientos que incentivan la participación y la consiguiente transformación social (Caride, 2005; Úcar, 1995).

1.1 Programa

Entendemos por programa todo plan, proyecto o servicio mediante el cual se diseña, organiza y pone en práctica un conjunto de acciones dirigidas a la consecución de unas metas concretas (De Miguel, 2000). Un plan de cambio que debe ser analizado y evaluado por los propios miembros de la comunidad donde se ejecuta.

Algunas características concretas de la metodología de programas (Perez Serrano, 1994):

- Flexibilidad: Debe adaptarse a las necesidades e intereses del grupo al que va dirigido.
- Abierto: A posibles ajustes o rectificaciones.
- Descentralizado: el diseño no debe ser estándar y debe ser útil al colectivo diana.
- Participativo: Todos los miembros del grupo deben participar en su diseño.
- Autogestionado: Implicar en la gestión y control al propio grupo.
- Interdisciplinario: Participación de las diferentes áreas que son objeto de conocimiento.

1.2 Gestión participativa

Existen dos posibles modelos de organización en las entidades: la organización centralizada y la participativa. La gestión participativa se refiere a la actitud de tomar parte, de intervenir, de implicarse. (Morata, 2009; Equipo Claves, 1991; Sánchez Alonso, 1991).

Para que gestión participativa se lleve cabo se necesitan una serie de condiciones:

- Motivación. Condición necesaria para la participación y se da en las personas y grupos en función de tres ejes: el interés ideológico, la satisfacción socioafectiva que produce, y, la percepción de rentabilidad social.

- Formación. Necesaria para saber participar. Se plantean tres áreas para abordar la formación: para la tarea, para la comunicación y para la cohesión social y/o el funcionamiento organizativo.
- La organización participativa. Se necesitan cauces y estructuras, que lo hagan posible dentro de las entidades y organizaciones.
- Los procesos y sistemas de comunicación externa e interna adquieren gran importancia en este modelo de gestión participativa.

Tres herramientas con importancia para la consecución de este tipo de gestión: asambleas, comisiones, grupos de representantes (se abordan especialmente dirigidas a la UTE y a Bizitegi)

Asambleas

Las asambleas pueden definirse como la continuidad de un proceso de democratización de la democracia. (Bonasso, 2002).

Dentro del espacio penitenciario o en programas de reinserción, la asamblea representa un instrumento complementario que escenifica una vez más el sistema de cogestión o corresponsabilidad. La constituyen todos los internos/usuarios y miembros del equipo multidisciplinar. Sus principales funciones son (Ministerio del interior, 2005):

- Informar sobre temas que por su trascendencia
- Informar sobre temas que por su trascendencia son de necesario conocimiento por parte de todos los internos.
- Servir de punto de encuentro para la reflexión en situación de crisis.
- Preparar e informar sobre los encuentros con la sociedad más relevantes.
- Medio de cohesión y pertenencia del interno/usuario en la comunidad

Comisiones.

Las comisiones de trabajo suponen un instrumento de participación y control de los diferentes bloques de actividades que se desarrollan en la UTE. (Ministerio del interior, 2005) o en Bizitegi.

Grupo de representantes en la UTE

Son aquellos internos que empiezan a destacar de manera positiva en los distintos grupos y que en el futuro podrán ser propuestos para internos de Apoyo. Son corresponsables junto con los apoyos de las diferentes comisiones nombradas por el Equipo Multidisciplinar. Sus funciones son:

- Realizar el seguimiento y control de las tareas que le son asignadas por los internos de apoyo de los respectivos grupos y confirmadas por el Equipo Multidisciplinar,

- El control de las comunicaciones telefónicas, economato, comedor, talleres, listas para la visita médica, así como el acceso a las celdas u otras área de la Unidad prohibidas durante el desarrollo de las actividades diarias.

Son nombrados y revocados por el Equipo Multidisciplinar a propuesta del Grupo de Apoyo, en el caso de la UTE. (Ministerio del interior, 2005)

1.3 Dinámicas de grupo

Entendemos por grupo el conjunto de individuos unidos por mutua atracción interpersonal, y por la satisfacción también mutua de sus propias necesidades (Villa Bruned, 1998)

La dinámica de grupos es el estudio de todos los procesos interactivos dentro de un grupo (Invernó, 2012). Es por tanto, una designación sociológica para indicar cualquier número de personas cuyas relaciones mutuas son tan importantes que se hallan en contacto los unos con los otros, y que tienen un elemento en común, con actitudes colectivas, continuas y activas.

Las técnicas o dinámicas de grupo son medios o instrumentos para alcanzar ciertos objetivos del grupo. Tiene como principales objetivos: (Kurt Lewin 1944):

- estimular la participación,
- el intercambio de roles,
- la relación interpersonal,
- el conocimiento y la comprensión de la propia estructura del grupo,
- el desarrollo de hábitos de convivencia y trabajo en grupo,
- prevención problemas de disciplina,
- facilitar la interacción cooperativa

1.4 Gestión de conflictos.

Por conflicto entendemos cualquier obstáculo para la satisfacción de intereses o necesidades que tiene una persona. Definimos dos tipos de conflictos:

- Conflicto Intrapersonal: estado al que accede un individuo cuando está motivado para dar lugar a dos o más respuestas mutuamente incompatibles (Jones y Gerard, 1967).
- Conflicto Interpersonal: tensión entre dos o más personas o entidades que provienen de la incompatibilidad de respuestas reales o deseadas (Raven y Kruglanski, 1970).

Los conflictos individuales son la base para los conflictos interpersonales. (Eduard Viyamata, 2008). El conflicto se define también como una incompatibilidad entre

conductas, percepciones, objetivos y/o afectos entre los agentes implicados, que define estas metas mutuamente incompatibles. (Suarez, 1996).

Los conflictos "son oportunidades genuinas e irrepetibles que favorecen nuevos aprendizajes y competencias íntimas e interpersonales de crecimiento y de capacitación, no necesariamente para la resolución de conflictos, sino orientadas a la progresiva reflexión y al compromiso de las personas con su entorno, así como al incremento progresivo de los niveles de competencia personal y de sensibilidad social "(Sarrado, 2003).

Dentro de las estrategias de gestión de conflictos nos encontramos:

La mediación comunitaria

La mediación comunitaria es un concepto que ha de definirse, necesariamente, en relación a otros dos como son la *comunidad y el territorio*. (Torres, 2010; Alvarez y Apoyo, 2006)

Las funciones de la mediación son:

- Rescatar y descubrir aportaciones de las partes que permitan una base para el entendimiento.
- Se trata de evidenciar el potencial personal de cada una de las aportaciones así como comprender la perspectiva del contrario.
- Permite clarificar las elecciones y anima a deliberar de forma correcta.
- Se evita las decisiones prematuras o cargadas de sentimiento.
- Permite tomar en consideración el punto de vista del oponente.

Es en los conflictos interpersonales donde se enmarca la mediación como alternativa a la resolución de los problemas entre las partes implicadas, mediante la figura de una tercera persona imparcial a la situación conflictiva. (de Armas, 2003)

La negociación

La negociación es un procedimiento de discusión que se establece entre partes adversas a través de representantes oficiales con el objetivo de llegar a un acuerdo aceptable para todos. (Sarrado y Ferrer, 2003).

El arbitraje

El arbitraje aparece cuando las partes en conflicto se someten al juicio de un tercero para resolver el caso. El árbitro (juez, árbitro de fútbol,...) tiene todo el poder de decisión, aunque su decisión desagrade a una o a ambas partes. (Sarrado y Ferrer, 2003).

Conciliación

La conciliación suele ser una parte de la mediación y, a veces, de la negociación que quiere posibilitar el encuentro entre las partes en una circunstancia y en un ambiente

más propicio para una discusión serena orientada a la búsqueda del acuerdo. (Sarrado y Ferrer, 2003).

1.5 Desarrollo cultural comunitario

El desarrollo cultural comunitario (DCC) es un término que se utiliza para describir la filosofía, las prácticas, las intenciones y los resultados de la comunidad basados en las prácticas culturales y artísticas. Es aquel trabajo de artistas, organizaciones y otros agentes de la comunidad que colaboran mutuamente para expresar su identidad, preocupación y aspiración por medio de las artes y lenguajes de la cultura. Es un proceso que simultáneamente construye el crecimiento personal y la capacidad cultural colectiva, mientras contribuye al cambio social positivo (Goldbard, 2009).

Investigaciones y estudios recientes (Holden, J. 2013; 2007, Goldbard, 2009) constatan el interés y la necesidad de legitimar la cultura entendida como una parte fundamental del proceso recuperador e identificador de la comunidad o como un instrumento para dar respuesta a las problemáticas socioeducativas emergentes. En consecuencia han aumentado las acciones de sensibilización y los programas académicos que abogan por un paradigma cultural basado en la transformación social.

2.- Acompañamiento psicosocial y educativo

El acompañamiento es una forma de entender la relación educativa que considera a la persona sujeto activo y autónomo, que está inmersa en procesos vitales de cambio y que necesita ayuda para construir un itinerario personal (Morata, 2009)

La metodología del acompañamiento se define como (Alonso y Funes, 2009):

- Una forma de entender la relación social y educativa y de trabajar con recursos, métodos y técnicas diversas para facilitar el desarrollo personal, la maduración social y la autonomía de las personas. Favorece la participación de la propia persona y de los grupos sociales
- Una forma de trabajar que afecta a todos los recursos de la comunidad, favorece que los recursos comunitarios y los equipamientos presenten estructuras flexibles y relación de proximidad. Posibilita, también, experiencias de sentimiento de pertenencia.

Los principios de la metodología del acompañamiento son:

- Trabajar desde la perspectiva de los derechos (requiere un trabajo educativo): acceso a derechos sociales, salud, vivienda digna, educación y trabajo, defensa jurídica.
- Suponer una serie de competencias por parte de los profesionales o voluntarios que desarrollan este tipo de intervención, como son: el respeto, la globalidad, la escucha y negociación, la mejora de estructuras y recursos sociales, la accesibilidad y el trabajo en red

Los aspectos transversales que definen dicha metodología (Alonso y Funes, 2006) y que pueden aplicarse a los diferentes ámbitos de exclusión social son:

- *Personalización*: cada persona o grupo acompañado es diferente; cada proceso de desarrollo, exclusión o necesidad también es diferente; por tanto, también han de ser diferentes los objetivos, los tiempos, las estrategias y los recursos a utilizar en cada caso.
- *Grupal*: cada grupo se acompaña a sí mismo, realiza su itinerario, su proceso junto a otras personas y grupos de la comunidad que están haciendo también su proceso y desarrollo.
- *En equipo*: supone un continuo ejercicio de estar abiertos a las opiniones de los otras personas y grupos, aprender a debatir y a la utilización del diálogo; a evaluar el trabajo y a reconocer aciertos y errores.
- *Integralidad*: las personas y los grupos son percibidos y tratados con sus problemas pero también con sus habilidades, desde las diferentes dimensiones (afectiva, sanitaria, legal, formativa, laboral,...). No es necesario, por parte de los agentes que acompañan a los grupos, saber de todo pero si ser capaz de entender y coordinar las actuaciones que se requieren en las diferentes dimensiones.
- *Coordinación y trabajo en red*: los agentes que intervienen en la comunidad hacen de puente en el acceso a servicios normalizados; realizan un trabajo conjunto y complementario con diferentes dispositivos sociales. La coordinación y el trabajo en red se puede dar a diferentes niveles: únicamente compartir información y el contraste de los casos, hasta un trabajo en común.
- *Libertad*: el acompañamiento a grupos requiere de la implicación y participación de las personas.
- Se trata de una relación humana con todo lo que ello comporta de *respeto e igualdad*. Si bien el rol del acompañamiento a la comunidad debe estar definido y éste ha de ser asumido desde una conexión humana y profunda con la persona. En este modelo no tiene cabida la distancia profesional o la no implicación. En la medida que se acompaña a los grupos y a las personas se produce una implicación en el tiempo que dura dicho proceso.
- *Formación continua*: teniendo en cuenta los anteriores puntos, es necesario, para los dinamizadores que realizan estos procesos de acompañamiento, una actitud de apertura, de autocrítica, y de compromiso. El desarrollo de estas actitudes requiere de formación permanente; una formación entendida como crecimiento personal y profesional en capacidades, habilidades y estrategias.
- *Visión crítica* y niveles de *compromiso* con las situaciones de injusticia y desigualdad que existen en los territorios y en las comunidades locales.

2.1 Narrativa de cambio

Las narrativas de cambios se basan en la narración subjetiva de un individuo sobre hechos acaecidos en su vida con el objetivo de generar un reconocimiento de lo bueno o malo realizado y producir un cambio en el presente. Recuperar lo privado, enfatizar lo particular y centrar la atención en la dimensión más emotiva de la experiencia humana son parte de las narrativas de cambio. Es importante hacer frente a

situaciones de exclusión donde, las personas escuchen sus propias voces. El relato es el que permite la construcción de significación de los pensamientos, sentimientos y acciones, moldeando el propio relato sus vidas (Susinos y Parrilla, 2008).

Desde la UTE se utilizan dos narrativas de cambio, el contrato terapéutico y la carta de presentación.

Contrato terapéutico.

La relación terapéutica es, como tal, una serie de pautas que mantendrán, con miras al futuro, el intento de una relación clara y aconflictiva. El diseño de un contrato terapéutico, posibilitará plantear una nómina de cláusulas que alientan a que la relación se conduzca bajo los mejores cánones de desarrollo.

En la UTE, es la primera fase de la narrativa de cambio y vincula a los internos con la unidad y el trabajo que se desarrolla, en cuanto al compromiso, el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes. El objetivo del mismo es la preparación sistemática del interno a través de un proceso educativo integral que permita la concienciación y normalización para iniciar un trabajo de cambio en mira de su reinserción. Los objetivos del contrato son: (Ministerio del Interior, 2005)

- Desintoxicación y deshabitación en las personas afectadas por su adicción a las drogas
- Integración y estabilización de las personas con larga trayectoria toxicofílica en programas de disminución de daños.
- Adquirir mecanismo y actitudes que le ayuden a reforzar su proceso personal de cambio y el abandono de las conductas delictivas
- Interiorizar hábitos y habilidades sociales que le permitan adoptar una forma de vida saludable
- Educar en valores y actitudes prosociales
- Promover la positiva utilización del tiempo libre
- Iniciar y/o reiniciar estudios inacabados u otro tipo de formación
- Trabajar la comunicación y las relaciones positivas entre las personas
- Fomentar aspectos de crecimiento personal como el autocontrol, autoestima, sinceridad y responsabilidad
- Incentivar las relaciones familiares

Carta de presentación

La auto-narrativa (o narración) ha ocupado un lugar central en la literatura sobre desistimiento. (Maruna, 2000). Se considera que la narrativa es crucial no sólo para comprender el pasado, sino que también consideran tiene "efectos significativos en el presente y hacia el futuro mediante la obtención del ciclo emocional apropiado que condiciona las disposiciones actuales del agente". (Vaughan, 2007)

2.2 Grupo terapéutico

El grupo terapéutico o grupo de autoayuda se configura como el eje central de la UTE. En él están integradas todas las personas internas que acceden a la UTE, independientemente de su problemática. Sus funciones son (Ministerio del Interior, 2005):

- Espacio de comunicación donde las personas internas van a mostrar todas sus carencias y déficit de socialización, a través de la revisión, reflexión y confrontación con el resto de miembros del grupo.
- Espacio de análisis de los acontecimientos que vive en el día a día desde el ingreso en esta Unidad.
- Motivar la sinceridad y honestidad.
- Crear el ambiente necesario para que el interno y la interna se sientan personas acogidas, escuchadas y queridas

2.2 Tutoría

Los programas de inclusión son una manera de entender la educación e implica pensar en nuevas maneras de hacer que eliminen las barreras y atiendan a las necesidades especiales de cada persona, aceptando y valorando las diferencias individuales (Valenciano, 2009). De esta necesidad surge la figura del tutor o de la tutoría dentro de la UTE.

Esta nueva manera de hacer es el cambio de paradigma en el desempeño de las funciones de los funcionarios de vigilancia, ya que se orienta hacia un rol con ascendencia claramente educativa, en el caso de la UTE (Ministerio del Interior, 2005).

2.3 Salida de prisión

Diferenciamos dos tipos de salidas de prisión:

Salida terapéutica

Actuación intermedia de valor terapéutico entre la actividad que se desarrolla en el interior del Centro Penitenciario y los permisos de salida. Se caracteriza por un menor grado de autonomía del interno respecto a los permisos y un alto grado de supervisión por parte de los profesionales de la UTE o en su caso por los profesionales de la organización colaboradora que tenga la responsabilidad de organizar dicha actividad.

Las funciones son: (Ministerio del Interior, 2005).

- Observar la conducta del interno en un contexto exterior.
- Trabajar aspectos en los cuales el interno presenta déficit.
- Reforzar una evolución conductual positiva.
- Promover una eficaz dinámica de trabajo en grupo, que facilite actitudes de comunicación y solidaridad entre los internos.

- Preparar para la salida de permisos ordinarios.
- Dar salida a situaciones personales de internos que bien por circunstancias penales-penitenciarias o razones sociales no aconsejen la concesión del permiso

Salidas ordinarias o de régimen

Son un instrumento fundamental en el proceso de reinserción que inicia el/la interno/a en la UTE, en cuanto le sitúa en un marco real de convivencia que le va a obligar a poner en juego el trabajo que viene realizando en los aspectos de responsabilidad y de implicación personal. (Ministerio del Interior, 2005).

Las funciones de las salidas son:

- Desarrolla hábitos y habilidades sociales aprendidos en su proceso terapéutico de cambio
- Facilitar el desenvolvimiento en un espacio normalizado, alejado de ambientes marginales y delincuenciales
- Servir para el fortalecimiento de la comunicación familiar e inicio de relaciones con personas positivas
- Aprender una correcta utilización de los recursos sociales que la comunidad pone a su alcance
- Utilizar de forma positiva el tiempo libre y de ocio, descubriendo nuevas actividades que le produzcan satisfacción personal

2.4 Confrontación

La confrontación es un hecho de la vida diaria. Es también un hecho que la confrontación se utiliza ampliamente en las relaciones de ayuda. (Egan, 1990)

Algunos ven la confrontación como un ataque, sobre otra persona, generalmente por el propio bien de esa persona y como tal, es altamente negativa y punitiva. Parecería que tal confrontación, casi por definición, es inútil en las relaciones de ayuda. Sin embargo, hay aquellos que ven tal “terapia de ataque” como productiva si tiene lugar de una forma estructurada en el contexto de una comunidad de apoyo (Maslow, 1967). Pero cualquiera que sea el valor de esta clase de confrontación punitiva, este no es el significado de confrontación que se presenta en el estudio.

La confrontación tiene un componente clave que es la empatía precisa. Como Carkhuff señala, “*el nivel más profundo de empatía no es tanto que el que recibe la ayuda no sea reforzado por una comprensión que se comunica de su propia existencia expresada, sino que quiere ser capacitado para liberarse de los procesos confusos y sofocantes de la vida*” (Carkhuff, 1969). Es una de la fases de la relación de ayuda.

2.5 Grupo de apoyo

Está integrado por aquellas personas internas que han adquirido un cierto nivel de concienciación e implicación en su proceso terapéutico. Representan, por lo tanto, la

primera línea de actuación del compromiso del colectivo interno en este proyecto terapéutico del que participan en su cogestión. (Ministerio del Interior, 2005).

Los grupos de apoyo tienen la función de plantear y proponer todas aquellas cuestiones que tengan que ver con el funcionamiento diario de esta Unidad. Reciben a los nuevos internos que ingresan y les informan del funcionamiento de la Unidad Terapéutica, y demandan de los mismos la entrega de cualquier tipo de objeto o sustancias prohibidas, y explican el contrato terapéutico para la posterior firma del mismo. Los grupos de apoyo llevan el seguimiento de los internos e internas que integran su grupo terapéutico, tanto en su aspecto personal como en la dinámica grupal. También controlan todas las actividades ocupacional- formativas que se desarrollen en la Unidad y por último observan el cumplimiento de aquellas imposiciones y tareas establecidas por el Equipo Multidisciplinar

3.- Trabajo comunitario

El trabajo social comunitario se entiende como la gestión relacional de un grupo. Es decir, se orienta a fortalecer las relaciones personales e institucionales en una comunidad para responder a los principales retos sociales y así, conseguir un entorno de servicios y solidaridad que facilite la integración social de las personas y la mejora de la calidad de vida de la comunidad. (Marc Municipal per a l'Acció Comunitària. Ajuntament de Barcelona, 2005).

3.1.- Trabajo en red

La red se basa en un modelo de organización alternativo a los tradicionales organigramas jerárquicos, capaz de integrar instituciones y actores en un plano de igualdad, unidos por el interés común, primero para compartir el análisis de los casos y los proyectos y, segundo, para coordinar la acción socioeducativa de una manera integral y coherente. (Morata, 2009)

El trabajo en red, por lo tanto, necesita la participación de diferentes profesionales que vayan incorporando sus perspectivas profesionales, concretamente nos referimos a los educadores y trabajadores sociales, a los psicólogos comunitarios, entre otros. Hay algunos ámbitos de actuación en los que la acción integrada ha aportado resultados significativos. (Morata, 2012)

3.2 Trabajo cooperativo

El trabajo cooperativo es la forma de estructurar el proceso de enseñanza aprendizaje a partir de la creación de espacios interactivos entre los participantes favoreciendo el aprendizaje de la convivencia, de la reciprocidad, de la igualdad, de la tolerancia.

3.3 Trabajo interdisciplinar

La interdisciplinariedad está asociada con la creatividad, tanto que por una parte, es en sí innovación y está asociada a otras ideas de la misma naturaleza, pero también

en la medida que la propia interdisciplinariedad debe ser fuente de renovación e invención. (Rugarcía, 1996). En el caso del trabajo interdisciplinar se refiere también a la convergencia de profesiones y disciplinas que trabajan desde proyectos compartidos.

3.4 Trabajo con familias

Hacer partícipe a la familia permite impulsar actividades funcionales y expresivas que favorecen las competencias individuales. El contacto con las familias permite al equipo multidisciplinar conocer la carga que soportan los hogares de los internos. Conocer la red familiar facilita comprender las causas que han influido en su ingreso. Identificar el contexto familiar, permite comprender las interacciones, la dinámica relacional de sus miembros, reconocer el problema y movilizar los recursos. (Minuchin S.; Fishman C. 2006).

Iniciar el contacto con las familias supone activar su funcionamiento y proveerlas de recursos para facilitar al mismo tiempo el trabajo que el equipo desarrolla con el interno. Las prescripciones o pautas impartidas a los miembros de la familia tienen diferentes finalidades (Haley, 1976):

- *Terapéutica*, las tareas son un medio de provocar cambios en las conductas
- *Diagnóstica*: la forma en que los miembros de la familia reacciona ante la tarea dada y el cumplimiento o no de ésta son claves para conocer mejor a la familia y la evolución del tratamiento.

El trabajo con las familias de los internos en la UTE es clave en todo el proceso incorporador. Los objetivos del trabajo en familias son (Alfaro, Vara y Millan, 1998):

- Acompañar generando toma de conciencia de su situación y de las posibilidades de mejora.
- Fortalecer y facilitar caminos de acceso a los servicios sociales y comunitarios.
- Prevenir situaciones de desestructura que lleven a exclusión social.
- Ofrecer sesiones de terapia que minimicen el deterioro y posibiliten una convivencia eficaz.
- Evitación de situaciones de desarraigo, aislamiento exclusión social.
- Fomento de la solidaridad en la comunidad y ofrecer procesos de fortalecimiento mediante su propia participación solidaria.

Las reuniones de familiares en la UTE del CP de Villabona tienen los siguientes objetivos:

- Dar a conocer a los familiares y amigos del interno el funcionamiento y las normas de la Unidad y el porqué y la razón de ser de cada una de ellas.
- Hacerles ver que los internos no son, sino que se comportan, y que el comportamiento se puede cambiar, así como el porqué de esos comportamientos.
- Explicarles aquellos aspectos de la realidad penitenciaria sobre los que puedan tener dudas (permisos, clasificación, etc.) y como trabajamos en la Unidad a este respecto.

- Recabar su colaboración a fin de que todo el entorno que rodea al interno trabajemos en la misma dirección.
- Propiciar un espacio donde las familias puedan, si tienen esta necesidad, hablar de los sentimientos que el hecho de tener a alguien cercano en prisión les genera, sin sentirse juzgados, distintos o socialmente marcados.

3.- Agentes

Categoría	Subcategorías
1.- Entidades, organizaciones sociales y sociedad civil	1.1 Voluntariado 1.2 Tercer sector/Iniciativa social 1.3 Capital social
2.- Administraciones públicas	
3.- Familia	
4.- Profesionales	
5.- Usuario	

1.- Entidades, organizaciones sociales y sociedad civil.

1.1 Voluntariado

El voluntariado es una actitud social que da respuesta a un sentimiento común de sentirse solidario. Es la acción de aportar voluntaria y libremente lo que somos. *“El voluntariado es una forma de participación de los ciudadanos para colaborar en la resolución de problemas sociales, fundamentalmente organizados a través de asociaciones. Se trata por ello de un voluntariado organizado, que dirige su atención a dar respuestas eficaces y exigentes a necesidades de los individuos con la intención de mejorar su calidad de vida a través de iniciativas que se fundamentan en la solidaridad y la participación”*. (López-Cabanas, M. y Chacón, F. 1999)

Las funciones sociales que satisfacen las organizaciones de voluntarios son múltiples y siempre importantes dentro de la sociedad civil ya que (Caride y López, 2002): *“dinamizan el tejido social. Funcionan como mediadores ante los poderes públicos; impulsan la participación de los ciudadanos y colaboran en la construcción de un buen sistema de servicios sociales y hasta critican el abandono que padecen los más desfavorecidos dentro del organigrama del Estado”*.

1.2 Tercer sector/iniciativa social

Es el conjunto de entidades privadas, sin ánimo de lucro que trabajan para la inclusión y la cohesión social, con especial atención a los colectivos más vulnerables de la sociedad. Define el espacio entre la autoridad pública y las empresas privadas,

haciendo referencia al desarrollo de formas de organizaciones y actuaciones de actores probados con fines voluntariamente públicos. (Jerez, 1997)

1.3 Capital social

El capital social es el conjunto formado por asociaciones vecinales, profesionales, sociedades o clubes, entidades culturales y benéficas, partidos políticos, sindicatos con militantes y afiliados activos, etc., que marcan la confianza mutua y el compromiso cívico (Putnam, 1993).

El capital social posee una serie de características que consideramos significativas:

- es intangible al no localizarse en objetos físicos sino en las relaciones entre las personas y las organizaciones
- produce relaciones justas, que generan confianza y fomentan la credibilidad de las relaciones; es relacional
- es un bien público que beneficia al conjunto de la sociedad.

2.- Administraciones públicas

El derecho de castigar, o *ius puniendi*, es facultad que tan solo puede ejercer el Estado imponiendo una pena o una medida de seguridad en aquellos casos en los que la persona haya transgredido una norma, siempre debiendo tener en consideración una serie de principios constitucionales que limitarán esta acción ante cualquier arbitrariedad. Esta facultad se materializa, por una parte, en la elaboración de políticas penales por parte del órgano legislativo, a la que se le encarga recoger los ilícitos penales que deben ser sancionados y de los que resultan imprescindibles proteger a los ciudadanos, elaborando los que conocemos como Código Penal. Además de las leyes, quedan delimitados por el principio de legalidad las penas a imponer en cada uno de los casos (Medina, 2007).

Entre sus fines están los principios constitucionales de la reinserción y rehabilitación de los presos, junto a su retención y custodia, así como la asistencia y la ayuda tanto a internos como liberados. Toda la acción de la administración penitenciaria debe ir dirigida a permitir una incorporación adecuada de los internos en los centros penitenciarios (Secretaría General Instituciones Penitenciarias, 2010).

3.- Familia

La familia en concreto, en la UTE es considerada como un valioso recurso tanto para el equipo de profesionales como para el interno. Evoca las relaciones de parentesco y los lazos de afecto y pertenencia, y son las funciones de protección y socialización las que se trabajan para desplazar sentimientos de impotencia y abandono que obstaculizan la reinserción social.

4.- Profesionales

Los profesionales de la acción comunitaria han de ser capaces de desarrollar una serie de competencias para la intervención de las que destacamos:

- Tener convencimiento y potenciar la capacidad, los recursos y la competencia de los grupos y colectivos para afrontar y, solucionar ellos mismos, las problemáticas de su bienestar. Por tanto, actitudes simétricas y de reciprocidad, simetría relacional.
- Ser dispositivos de emancipación, no de control
- Repertorio y desarrollo de competencias comunicativas.
- Conocimientos rigurosos junto con dimensiones emocionales, estéticas, comunicativas.
- Auto observación y autocontrol
- Valoración de la creatividad de la población, de los grupos sociales, de las personas.
- Capacidad para descubrir el capital social de la comunidad.
- Ayudar a la comunidad a cambiar su mirada: empujarla, situarla en disposición de transformar los obstáculos en posibilidades.
- Capacidad de reflexión crítica y de cuestionamiento

El Reglamento penitenciario marca funciones claramente diferenciadas entre los profesionales con encargos técnicos (educador social, trabajador social, médico, psicólogo,...) a los que se les asigna funciones de tratamiento e intervención en las necesidades especiales del interno, y los funcionarios de vigilancia son los encargados de la seguridad interior de un centro penitenciario, de mantener el orden y de ejercer un control sobre los reclusos destinado a conseguir una adecuada convivencia, donde puedan tener lugar las actividades de tratamiento penitenciario, las garantías de retención y custodia, y el efectivo desarrollo de los derechos que no estén limitados por la propia condena. (Hernandez-Martin, Fernandez-Calvo, Ramos y Contador, 2006)

La UTE otorga las funciones descritas por el marco legal a sus trabajadores, bien sean de tratamiento como de régimen, pero entiende la importancia del trabajo en equipo y multidisciplinar de la pedagogía comunitaria e incorpora las habilidades de los profesionales de la acción comunitaria a las tareas anteriormente mencionadas, estableciendo un nuevo encargo para el perfil. Los funcionarios de vigilancia son los encargados de desempeñar las funciones de tutores, esto comporta el cambio de rol de vigilante a educador. (Ministerio del Interior, 2005)

5.- Usuarios

Son aquellas personas que viven o han vivido una situación de exclusión social debido a una cadena de acontecimientos reforzados o impulsados por las desigualdades y determinaciones estructurales del sistema económico y social y sobre los cuales se ha ejecutado una medida penal de privación de libertad. La situación de exclusión de la persona no es estable y la participación en espacios terapéuticos y educativos con finalidades de inclusión social, permiten poder revertir temporal o definitivamente esta situación debido a una superposición y/o combinación de factores de desventaja o vulnerabilidad que puedan afectar en mayor o menor medida a su proceso inclusor. Son personas que viven en condiciones de vida materiales y psíquicas que les impiden por si solas sentirse y desarrollarse plenamente como seres humanos, haciendo difícil

que se sientan ciudadanos en su proyección concreta en cada contexto. (Subirats, 2004)

4.- Contextos

Categoría	Subcategorías	
1.- Medio abierto	1.1 Territorio	1.1.1 Educación de calle 1.1.2 Centro diario 1.1.3 Albergues 1.1.4 Pisos
	1.2 Sentimiento de comunidad	1.2.1 Apoyo social
2.- Medio cerrado	2.1 Centro Penitenciario	2.1.1 Régimen 2.1.2 Tratamiento
	2.2 Centro Penitenciario UTE	2.2.1 Régimen 2.2.2 Tratamiento

1.- Medio abierto

Entendemos por medio abierto "los espacios que permiten una concurrencia voluntaria, una libre circulación, una frecuentación no obligada, en la que la asistencia no implica necesariamente compromiso y se posibilita un flujo diversificado. Se trata de lugares vividos generalmente con naturalidad por la población que los utiliza. No existe un cuerpo de reglas y normas totalmente formalizado " (Mena, 1999).

La intervención en medio abierto "centra su contenido en los aspectos de sociabilidad, en las relaciones personales, y en la relación del individuo con la comunidad, con el fin de ayudar al sujeto a restablecer su equilibrio personal y las relaciones positivas con su entorno social". (Guash, 1996).

1.1 Territorio

1.1.1 Educación de calle

La educación de calle se ha valorado como una acción muy necesaria dentro de la acción social en contextos marginados (Miquel, 1999; Petrus, 1997;). Si bien es difícil definir que es la educación de calle ya que muchos profesionales se ven envueltos desde diferentes ámbitos de la animación, la educación, la educación social, el trabajo social, etc. (Urbano, 2008). Para superar esta limitación se suele definir en función del educador de calle, el cual toma la calle desde la crítica como un espacio educativo siendo una figura de referencia para los jóvenes (Costa Cabanillas, 1995).

El educador de calle articula su intervención desde los contenidos de comunicación con el entorno comunitario, promoviendo la motivación de los usuarios, su participación activa como ciudadanos, el aprendizaje de habilidades básicas, y la

normalización de sus vidas y asunción de la norma social (Pélaez y Miquel, 2002). En esta línea Urbano (2008) destaca como principales características: (a) contacto directo con la realidad desde lo cotidianos; (b) trabajo con los jóvenes más desfavorecidos promoviendo procesos educativos que posibiliten el crecimiento personal, y la inserción crítica en la sociedad; (c) proporciona medios; y (d) moviliza y trabaja con la comunidad.

1.2 Sentimiento de comunidad

El sentimiento de comunidad es formar parte de un grupo, un sentimiento compartido de que las necesidades colectivas serán atendidas bajo un compromiso cooperativo entre todos sus integrantes. El sentido psicológico de comunidad tiene cuatro componentes: la pertenencia; la influencia recíproca; la integración y realización de necesidades; la conexión emocional compartida. (Sarason, 1974; McMillan y Chavis, 1986)

2.- Medio cerrado.

2.1 Centro penitenciario

Espacios concebidos para dar respuesta a una doble función: custodiar las personas que por mandato penal deben cumplir una condena de privación de libertad, y favorecer dentro de sus instalaciones la rehabilitación de los mismos para que no vuelvan a cometer el delito. Son espacios configurados para ser instrumentos eficaces para la educación y reinserción de los internos, al tiempo que se garantiza su seguridad y el cumplimiento correcto de las penas. (Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, 2010).

2.2 Centro penitenciario UTE

Es actualmente un modelo de intervención innovador dentro de instituciones penitenciarias, ya que aprovecha los propios recursos humanos integrando todos los profesionales, los funcionarios de vigilancia incluidos, en el Equipo Multidisciplinar. El trabajo de la UTE no solo se dirige al interno, sino al contexto ambiental, eliminando la subcultura carcelaria y ofreciendo un espacio saneado de violencia y drogas. Es un modelo que apuesta por la corresponsabilidad y la cogestión con los propios internos, y la apertura a la sociedad en el proceso de tratamiento y en su posterior reinserción social (Ministerio del Interior, 2005).

4. Resultados del estudio sobre Pedagogía Social Comunitaria en medio abierto: la Asociación Bizitegi- Bilbao (País Vasco)

4.1 Informes parciales de la evaluación del diseño y del proceso: El modelo de intervención de la Asociación Bizitegi según lo describen los agentes que participan en el programa

Evaluación del diseño

Objetivos

Participación

-Usuarios:

Los usuarios piensan que el centro es un espacio de referencia, donde la gente puede acceder, con horarios flexibles. Con esto se consigue que la gente no está en la calle sino en el centro.

Si, si, si hombre claro, en la última reunión porque hacemos reuniones aquí para exigir por ejemplo necesitamos algún cambio, alguna cosa que no nos gusta, tenemos reuniones sí, sí, sí aquí en el centro. (...) solemos juntar todos los compañeros y si tú no te gusta la cosa lo puedes decir, y había el tema que tuvimos el año pasado era del horario porque antes abría el centro a la una y media y cerraba a las cinco del tarde y les dijimos oye poner un poco el horario pues eso es un horario corto de una y media a cinco ya no tenemos ni para.... Bueno, bueno y luego nos deja igual y los fines de semana que pasa, que los fines de semana lo que más necesita la gente o cuando hay fiesta o festivos la gente está en la calle, y luego van y hacen una reunión entre ellos y avisan porque van a abrir todos los días y van a alargar el tiempo desde la una hasta las seis, y está muy bien. P23: HV_Mohamend.txt - 23:30

-Profesionales Bizitegi:

A través del espacio, se consigue marcar unos horarios, así como normalizar la asistencia y hacer seguimiento de los compromisos. Se va dando poder al taller y por lo tanto se consigue trabajar los objetivos marcados.

Entonces, el taller ya empezó a parecerse a lo que sería un taller de verdad, o sea intentar recrear en cuanto a horario, asistencia, a pedidos, compromisos con los pedidos, calidad de trabajo, todo empezamos a intentarlo parecerlo lo más posible a un taller de verdad. Con dos objetivos principales: uno, que realmente las personas pudieran adquirir hábitos laborales, de llegar puntual a la hora, además nosotros somos los únicos que entramos a las 8 de la mañana de todo, de todo Bizitegi, que es un horario más parecido a un horario de verdad, la organización del horario es más parecida a un taller de verdad que lo que puedan ser los ocupacionales de Urbileta P13: EP_P1.txt - 13:14

-Junta directiva:

La junta directiva expresa que crear espacios de trabajo dinámicos a la vez que confortables, beneficia a la hora de trabajar.

Otros temas que pueden ser al hilo que vamos a hacer en estos 6 meses en cuanto a actividades.. Quejas y sugerencias siempre generamos ese espacio y luego unas coca colas, unas patatas. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:121

La importancia de tener una asamblea donde se consensuen los temas que se van a trabajar y que a ellos más les interesa. Se esta hablando de darles voz.

Antes había que ir a la repesca y se han empezado a tratar temas que a ellos que de alguna manera les interesa, yo me acuerdo por ejemplo lo de los tes... cosas que verdaderamente les interesaban y se les ha hecho oído y se les ha tirao de ahí.. Pues bueno hoy es el día en el que hay un proyecto y no sé qué.. y se les comunica en la asamblea y se reúnen en una asamblea extraordinaria y se reúnen...Entre: porque tiene asamblea no? Ósea ellos tienen algo de asamblea o... P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:107

Cada persona tiene un ritmo y para poder trabajar es importante tener en cuenta el ritmo de cada uno porque sino no funciona.

Unos mismos son muy distintos de las personas del programa de nosotros hacemos asamblea pero uff.. Ricardo: nosotros no hacemos tantas asambleas, nosotros hacemos dos tres al año... (?¿01:08:45) Xavier: pero a pesar de todo lo haces, y juegas con los elementos, al principio igual Entre6: crees en esas dinámicas... Xavier: porque al principio estábamos en la reunión y la gente puede ir a ducharse, podía irse sin más, era un esto no? Pero al final como ya ven de que se trata y demás, después de un año y medio les propones que os parece si durante... mira vamos a estar una hora durante esta hora os ducháis antes o después pero una hora que estamos tal, mira tú para entonces has tenido un montón de reuniones que era como, pero el mantener o el recoger lo que dicen el escucharles pues bueno... Entre6: respetar el ritmo es algo que se dice pronto eh! Es sumamente importante y con los procesos personales... P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:113

Una persona de la junta directiva habla de que en cada servicio es distinto pero que en todos se les da un espacio para que ellos puedan hablar y participar. Y resalta la importancia de tenerles en cuenta.

de todas maneras es muy distinto según en qué servicio eh, eso en el nuestro habrá unas dos o tres reuniones al año, en el sin hogar... no sé, cuantas puede haber, pero por ejemplo en los pisos de inserción de drogodependencias es semanal y ahí se aborda cual es la situación del piso a nivel de responsabilidades de la casa.. si, si todas esas cosas a lo que es más ceñido a lo que es el día a día, depende... por ejemplo en los centros de día aquí semanal, también, los centros de día Xavier: pero tiene otros objetivos también son un poco de cómo me siento... van... tiene otros carácter también, y ellos se dicen cosas que uno dice como lo ha solucionao el...un poco este tipo de... como un grupo de autoayuda, apoyo... P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:123

Trabajar aspectos muy básicos empoderándolos para que poco a poco los usuarios asuman responsabilidades.

no me acuerdo, lo siento, es que no me acuerdo. Si.... Igual le han mandao a Pablo para la reunión con el ayuntamiento. Es un poco soñar... y que no importa que esto porque así también sacan ¿¿ que no esperamos o que nosotros no damos importancia y resulta que para ellos... y luego dices pues esto es elemental y a nosotros no se nos ha ocurrido. Y luego pues eso recordar normas.. Estamos hablando de un espacio muy simple, elemental, muy básico, pero si tenemos claro eso si lo tenemos que cuidar no? Lo tenemos que cuidar... y llegara algún día pues que bueno también ellos tengan otro tipo de responsabilidades que en este momento las hacemos nosotros pero para eso para cuando entiendan eso de que ellos son los que van allí y tú tienes obligación, y tal... pero bueno yo creo que llegara... llegara y.... P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:127

-Mesa redonda:

Hablan de participación y para que ésta se produzca tiene que darse una disponibilidad real de participación cuando la persona lo necesite.

Tenemos que vivir abriéndonos. Es decir, con una disponibilidad real, o sea, para ser usados, por una parte, y también una disponibilidad para participar, para participar en lo que había. Si hemos

dicho que no vamos a estar lejos de nada pero muy cerca de determinadas situaciones y personas y dijimos, pues bueno, pues vivir también tiene que ser acoger lo que nos daban y cuando lo daban. P20: Mesa redonda 1.txt - 20:11

Conclusiones.

Los usuarios piensan que el centro es un espacio de referencia, donde la gente pueda acceder, horarios flexibles...de esta manera la gente no está en la calle sino en el centro. A través de este espacio, se marcan unos horarios, la asistencia, y los compromisos...

La junta directiva expresa que crear espacios de trabajo dinámicos a la vez que confortables, beneficia a la hora de trabajar. También ven la importancia de tener una asamblea donde se consensuan los temas que se van a trabajar y que a ellos más les interesa, darles voz. Se habla, de la misma manera, de que en cada servicio es distinto pero que en todos se les da un espacio para que ellos puedan hablar y participar. Y resalta la importancia de tenerles en cuenta.

Es clave pensar que cada persona tiene un ritmo y para poder trabajar es importante tener en cuenta el ritmo de cada uno porque sino no funciona. También en trabajar aspectos muy básicos empoderándolos para que poco a poco los usuarios asuman responsabilidades.

Hablan de participación y para que esta se produzca tiene que darse una disponibilidad real, de participación cuando la persona lo necesite.

Participación comunitaria

-Mesa redonda:

Habla del cambio de relación de las personas, nos deshumanizamos, pérdida de identidad, de valores, solo una mirada para el yo. Solo importo yo, esto hecho produce una mirada hacia la comunidad diferente.

Los problemas que tenemos las personas, unos los sufrimientos humanos, de la administración de Bizitegi son más bien los enfermos sociales que están en la marginación, pero en las empresas, televisión, etc. estamos viendo en todos los sitios, las personas que estamos enfermas dentro y fuera de Bizitegi, sobretodo estamos enfermas cada vez que nos vamos deshumanizando, bien por el estatus, bien por los errores individuales, por la autosuficiencia, cuando llamamos general o llamamos pueblo a las relaciones sociales, cuando las relaciones sociales son siempre de pueblo, pero la gente cuanto más autosuficiente es, eso lo notas cuando te trasladas en un barrio de a otro, vas viendo que ya no nos necesitamos, y además cierra bien la puerta, que no entre ni salga, es un poco ese aspecto. P20: Mesa redonda 1.txt - 20:68

Corresponsabilidad

-Profesionales externos colaborador:

Un profesional habla del programa de drogas de Bizitegi, objetivos y funcionamiento. Con el fin de ayudarles hacia una autonomía y al conocimiento de otros recursos. Les ayudan a aprender a caminar pero dejando que caminen solos.

Los otros... el otro programa de drogodependencias conozco muy poquito y me ha tocado poquito estar con ellos. Entonces, a mí lo que más me llamó la atención es la acogida primera que hacen con la persona usuario o usuaria. Entonces es que, pues les hacen firmar un contrato y, bueno, yo lo que me han explicado un poquito y lo que les explican sobretodo es que, que donde están en Bizitegui es un sitio en donde tienen que estar si quieren. Y que les van a ayudar a superarse, ¿No? Esa es la labor que yo entiendo que ellos tienen, ¿No? Dentro de cada uno sus capacidades, explotar aquéllas que se puedan, bueno, que se puedan valer por sí mismos con el fin de que no siempre estén en Bizitegui, sino con el fin de que salgan de la asociación hacia otros recursos o hacia una vida más autónoma, ¿no?. Esto es lo que yo he conocido que se trabaja en esta línea. Otra cosa es que no todos los objetivos se cumplen en la misma medida con todas las personas y hay gente que se va, pues bueno, desenganchando o quedando en una fase y no avanzan más. P 3: EP_PCE2.txt - 3:7

-Junta directiva:

Desde la Junta directiva se afirma que cuando se escucha a las personas, sus necesidades y se les ayuda para que se produzca un cambio se obtiene resultados.

la idea era hasta también que la administración, primero, que se vea que es posible que la gente mejora cuando se le reconoce sus derechos y se le da respuestas a sus necesidades y se le acompaña y se le da tiempo y se le acepta pues qué.. Eso es una manera de hacer visible y creíble entonces que la administración se haga esto responsable... bueno nosotros ya nos? P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:36

Conclusiones.

Un profesional habla del programa de drogas de Bizitegi, objetivos y funcionamiento. Con el fin de ayudarles hacia una autonomía y al conocimiento de otros recursos. Les ayudan a aprender a caminar pero dejando que caminen solos.

Desde la Junta directiva se afirma que cuando se escucha a las personas, sus necesidades y se les ayuda para que se produzca un cambio se obtiene resultados.

Incorporación social

-Profesionales Bizitegi:

Los profesionales hablan de ayudar al usuario cuando lo necesita dándole herramientas para que se valga por sí solo. Buscando la autonomía

a ver nosotros lo que intentamos es que la gente vaya subiendo una escalera a su ritmo... y un vez que empiezas a subir la escalera pues nosotros desaparecemos...se corta la curda. Según el caso se mantiene. Pues aquí con un usuario... pues levamos trabajando con él durante muchos años y ahora ha pasado al programa de allí, pero bueno, nosotros le saludamos.. al pero no trabajamos con él. Y la relación se rompe n el momento que pasa a estar en un sitio mucho mejor. Si es en la calle no se rompe. Él decide. P 5: EP_PSH2.txt - 5:16

Bizitegi acoge diferentes tipos de perfiles de personas y no es un inconveniente porque produce que se dé una buena convivencia.

a la sociedad de Bilbao. ¿Qué puede aportar un recurso como este? Y Bizitegi un poco también, más... PI: pues... hombre yo creo... que... principalmente, aunque cada uno con sus peculiaridades, pero que todos podemos vivir en el mismo sitio... PI: osea, que vale, que tú tienes mucho y... estos no tienen nada... y... vale, estos son más conflictivos, pero... podemos, podemos vivir juntos... P 9: EP_PSH1.txt - 9:81

Es clave ver las necesidades de los usuarios como un punto de partida para empezar el proceso educativo y reinsertador.

Dependiendo de... Ent1: de las necesidades... PI: de los que estén... o pasar todos los días un ratillo o no pasar... reunirse con... nosotros así lo tenemos como planteado... no sé. P 9: EP_PSH1.txt - 9:116

Un profesional cree que lo conveniente es crear de programas y dentro de este se trabaja la inserción laboral y se hacen talleres. A través de estos programas se ayuda a prepararlos a la búsqueda de trabajo.

Creamos un programa, que le llamamos programa de inserción laboral, se dividía en dos servicios, uno que era el servicio de talleres que era el que llevaba yo y otro que era el servicio de integración laboral que lo llevaba un integrador y una... esta... Martina, no es integradora la palabra... orientadora laboral, si, pues un poquito dependiendo de las personas que le íbamos recomendando pues ella iba haciéndole entrevistas, a ver si habían trabajado, si no, por donde lo podía dirigir, por dónde no, y ella miraba a ver si... P13: EP_P1.txt - 13:12

Se resalta también la importancia de conocer todos los obstáculos para poder trabajar

Entonces empiezan a haber otra serie de problemáticas que te empiezan a poner también obstáculos, porque dices, bueno, está perfectamente para reincorporar al mercado laboral, y no tiene pasaporte, no sabes su nombre, no sabe donde nació, o sea situaciones que de alguna manera... el... el programa se nos empezaba a hacer un poco grande. P13: EP_P1.txt - 13:19

Se refuerza la idea de hacer un trabajo más específico con aquellas personas con problemática de salud mental.

Yo cuando te he dicho antes lo de que hay ciertas personas que el proyecto del taller lo viven, lo vivieron como su taller y su trabajo, o sea ahora que están aquí que han cambiado un poco las perspectivas, ya no es tanto de inserción laboral sino de, más bien pre laboral, pues que nos dimos cuenta de que era más lento el proceso de las personas con enfermedad mental y más complicado de reinsertarla. P13: EP_P1.txt - 13:82

En el grupo de discusión entre profesionales se ve la importancia de la realización de un trabajo individualizado a través de entrevistas y buscando un beneficio con la comunidad.

Luego de oportunidad no lo olvidemos el tema de (No se entiende???) individualizado, no, que no se acaba de explotar que es un modelo de tutoría, que con el propio usuario, yo aquí no se mucho de esto. Se define el plan con el usuario para su propia inserción, no. Eso bueno explotamos beneficios a la comunidad creíamos que desde luego crea un beneficio sin ninguna duda, no, en la comunidad. Incluso hablamos de que se pondría y incluso añadir los mismos que están en el área Social, la vía síquica o que quizás se podía incluso añadir alguna vía que se abre de mas tema comunitario y que se puedan hacer unas acciones, hay como no. P15: GD_profesionales 1.txt - 15:7

En el mismo grupo también se subraya como clave el trabajar diferentes aspectos: responsabilidad, debilidad, apego, la sobre protección del profesional hacia el usuario.

Vale como novedad teníamos todo el tema de confesión, responsabilidad, profesionales, situarías, un poco de debilidad veíamos y hablábamos de los vínculos apegos por decir de alguna manera la sobre protección tanto a nivel de las personas educadoras con las personas con las que estamos trabajando, a veces no ese vínculo se va transformando mas en un apego lo que me cuesta soltarle y luego lo podemos llevar incluso también a nivel asociación, en cuanto entra por una puerta la persona, cuando la soltamos, no la soltamos, generamos estructuras como muy estables que lo que hacen es cubrirle todo, entonces el salir es mas difícil, de echo salen y vuelven a entrar, entonces un poco hace que lo veamos como una debilidad. Vale y ahora OTRA: tenéis alguna mas TIO: Corregir si, corregir tenemos otra que es, tiene que ver con eso ultimo, es salir un poco cuando nos planteamos objetivos con las personas, salir un poco de nuestros muros y plantearse uno de los objetivos más importantes tiene que ser fomentar su participación en el entorno en el que vive, o en el entorno en que desarrolla su vida, por lo tanto al final hacemos demasiadas actividades encaminadas a corregir sus deficiencias personales pero muy pocas o no suficientes a que participen en el entorno de los que viven. Y como los centros están ubicados en un entorno concreto, pues eso es una cosa muy fácil de desarrollar, muy fácil, muy clara, muy encuadrada, esta muy encuadrado Y perder un poco, cambiar un poco los objetivos de todo. P15: GD_profesionales 1.txt - 15:14

-Ex usuario:

Un ex usuario habla de la importancia de que la entidad reconozca que puedes ser autónomo, el trato como igual aunque tengas un trastorno mental.

esto seguramente pensando habría otros y yo creo que si la autonomía es un valor tiene que haber un equilibrio en la autonomía y autonomía quiero decir reconocimiento de la entidad y la dignidad de las persona pues yo creo que Bizitegui también muchas veces como una línea asertiva eh, en el tema de trastorno mental, pero yo sin embargo creo que ahí hay digamos una sinceridad en el trato a las personas, una autenticidad que yo creo que eso también es parte de su éxito y también otro no se... la recuperación, el concepto de recuperación psicosocial si también fuera un valor pues yo creo que también Bizitegui asume, integralidad. P 7: HV_exusuariodrogo2.txt - 7:24

-Profesional externo colaborador:

Bizitegi como entidad que facilita a personas en exclusión social la incorporación a la comunidad.

Bueno, conozco Bizitegi des de hace muchos años, antes de empezar a trabajar aquí. A ver, para mi Bizitegi, en global e, lo que facilita es que personas que están en exclusión, bueno pues puedan empezar procesos de incorporación de diferentes tipos, y según sus capacidades y bueno entonces para facilitar esos procesos se ha puesto en marcha diferentes herramientas, diferentes programas también que bueno que pueden dar mejor atención a situaciones comunes que tienen las personas que están en exclusión. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:2

Habla de los programas que tiene en marcha desde Bizitegi...drogas, programa sin hogar.

Por la parte de droga, por la gente que tiene más problema, o el problema más incipiente puede tener que ver con la toxicomanía con el alcoholismo y de mas, en la gente que esta bueno en la calle des del programa sin hogar, y bueno personas que estaban en exclusión por su enfermedad mental, o por... sobre todo por su enfermedad mental pero también en casos un poco complicados que no encajan en ningún sitio y de más pues bueno, des del programa diversificado atiende a un montón de personas pues que tendrían pues difícil encaje en... en otros tipos de servicio ¿no? Por lo menos de principio. Y pasa que bueno, hablamos de muchos años y de más pero luego resulta que los años pasan muy rápido y bueno evolucionan las entidades evolucionan los servicios pero a pesar de todo el espacio que sigue ocupando bizitegui sigue siendo un espacio necesario y bueno que sigue dando atención a un montón de gente que sino no atendería. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:3

Conclusiones.

Los profesionales hablan de ayudar al usuario cuando lo necesita dándole herramientas para que se valga por sí solo. Buscando su autonomía. Bizitegi acoge diferentes tipos de perfiles de personas y no es un inconveniente porque produce que se dé una buena convivencia. Es clave ver las necesidades de los usuarios como un punto de partida para empezar el proceso educativo y reinsertador. Se habla de la conveniencia de crear programas y dentro de estos trabajar la inserción laboral y hacer talleres. A través de estos programas se ayuda a prepararlos a la búsqueda de trabajo. Se resalta también la importancia de conocer todos los obstáculos para poder trabajar. Se refuerza la idea de hacer un trabajo más específico con aquellas personas con problemática de salud mental. De la misma manera un ex usuario habla de la importancia de que la entidad reconozca que puedes ser autónomo, el trato como igual aunque tengas un trastorno mental.

En el grupo de discusión entre profesionales se ve la importancia de la realización de un trabajo individualizado a través de entrevistas y buscando un beneficio con la comunidad. En el mismo grupo también se subraya como clave el trabajar diferentes aspectos: responsabilidad, debilidad, apego, la sobre protección del profesional hacia el usuario.

Desde los profesionales colaboradores se ve a Bizitegi como entidad que facilita a personas en exclusión social la incorporación a la comunidad. También los programas que tiene en marcha desde Bizitegi...drogas, programa sin hogar.

Desarrollo comunitario

-Ex Usuarios:

Un ex usuario afirma de Bizitegi como única asociación que desarrolla programas dirigidos para personas en exclusión social. También desde un modelo de actuación comunitaria.

Es la única asociación, estructura comunitaria que en estos momentos tenemos para desarrollar un proyecto con este tipo de pacientes. Había otras estructuras en Vizcaya, había: Arguía, Aveces, que empiezan a sacar pisos pero el perfil este en el que se conjugan exclusión y esto, sólo Bizitegui. Y luego Bizitegui ofrecía y sigue ofreciendo, un modelo de actuación comunitaria muy interesante de coordinación y incluso no sé si de profesionalización pero si por lo menos de metodología profesional por decirlo de alguna forma pues yo creo que viable y que da resultados que al final es de lo que se trata. Pues eso yo me ubico en el ámbito de trastorno mental grave y con pacientes. P 7: HV_exusuariodrogo2.txt - 7:2

-Profesionales Bizitegi:

Un profesional habla de la participación de los profesionales para dar voz a los usuarios. Hablan de los objetivos como asociación y la importancia de la participación de la comunidad para poder hacer una integración.

Si, la idea, la idea de que, de la existencia en las áreas no supone que todas las atenciones que tienen que ver con cada uno de esos puntos se vean desde Bisitegi, si no que las áreas que trabajamos Bisitegi faciliten que las personas hagan uso de todos los recursos comunitario que

tienen que ver con ese y el área psíquica no tienen que hacer el tratamiento, la áreas psíquica tienen que facilitar que las personas hagan el tratamiento y acompañar en ese acceso de los tratamientos ese es el objetivo. La verdad es que, es que luego no es tan fácil desarrollar eso no, porque luego al final el día a día te va comiendo, al final es mucho más, mucho menos, te cuesta mucho menos conseguir objetivos a corto plazo haciendo tu las cosas en lugar de hacer que las personas cedan y tenemos que vigilar mucho esto no. Desde luego tenemos que aprender siempre mucho, Pero bueno el objetivo es el uso de los visitegui siempre. ELLA: Hay que saber que si los visitegui son satisfactorios, si hay fortaleza pero luego la puesta en practica es el producto de la dificultad de la ayuda de la vida. OTRA: Claro, claro, y luego otro sector que veíamos como satisfactorio y por lo tanto es que existe una buena combinación, entre visitegui y otro recursos, quizás hay programa en los que igual se da mas esa combinación o se trabaja honre como es innovad que se coordinan con todos los recurso habidos y por haber y si pudieran se juntarían mas, pero, pero si que hay una buena coordinación. Ellos quizás más global, los demás igual con recursos más concretos relacionan con nuestros amigos de, que con nuestros perfiles de trabajo pero que no que la coordinación del trabajo de visitegui se conoce, y se conoce los recursos y es conocido también. Y bueno pues pero para mantener todo esto, HeHeHeHe , pues sobre todo seguir trabajando en la participación de los usuarios que creemos que es un tema que, aun que lo tenemos presente siempre se nos escapa y tenemos la sensación de que al final lo que es la opinión del usuario, la voz del usuario queda siempre en un segundo plano y difícil a veces de recogerlo. P15: GD_profesionales 1.txt - 15:4

Conclusiones.

Un ex usuario afirma de Bizitegi como única asociación que desarrolla programas dirigidos para personas en exclusión social. También desde un modelo de actuación comunitaria.

Un profesional habla de la participación de los profesionales para dar voz a los usuarios. Hablan de los objetivos como asociación y la importancia de la participación de la comunidad para poder hacer una integración.

Sensibilización social

-Ex Usuarios:

Un ex usuario afirma que Bizitegi trabaja las situaciones de exclusión social y las hace visibles para poderles dar solución.

Entonces pues ya digo yo creo que Bizitegi estas situaciones de exclusión social las recoge y luego las trabaja. Lo que lo hace visible para los que lo gestionamos, lo hace visible como una solución, es decir, permite generar, aliviar un poco la presión, P 7: HV_exusuariodrogo2.txt - 7:4

Para que un recurso dé resultados es importante la accesibilidad al usuario y la relación que se mantenga. Acción esta que se cumple en Bizitegi.

Pues fijate, yo como valor aunque en el modelo comunitario no se si se puede llamar un valor, pues yo sería uno de los que resaltaría, la accesibilidad, sería otro valor que resaltaría, también importante tanto para la hora de esto como para la accesibilidad real, la relacional. P 7: HV_exusuariodrogo2.txt - 7:

-Junta directiva:

La junta directiva reflexiona sobre la desvirtualización de lo comunitario, y reconoce la importancia de trabajarlo como valor de origen.

y con lo comunitario de ahí salió que era un valor del origen y que es verdad que la sociedad y todo y nosotros todos hemos cambiado no es el colegeo de antes ni la solidaridad que había pero bueno no podíamos con eso justificar tampoco que nos estábamos desvirtuando tampoco de lo comunitario y vimos que teníamos que hacer algo de formación...y Xavier con gestión de personas se organizaron. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:67

Para poder trabajar la exclusión social con la comunidad hay que sensibilizarla y esto puede ser a través de hacerlos partícipes de forma representativa o proactiva.

y la sensibilización como creéis que la podéis trabajar? Entre6: pues por un lao con el tema de movilización... de denuncia... de decir mira somos esto y hacemos esto otro... y hay resultados.... Ricardo: puede ser de muy diversa manera, los modos de participar en redes, puedes participar de manera representativa sin más o puedes participar de manera proactiva llevando diferentes inquietudes o situación que vamos viendo también por ejemplo. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:138

Conclusiones.

Un ex usuario afirma que Bizitegi trabaja las situaciones de exclusión social y las hace visibles para poderles dar solución.

Para que un recurso dé resultados es importante la accesibilidad al usuario y la relación que se mantenga. Acción esta que se cumple en Bizitegi.

La junta directiva reflexiona sobre la desvirtualización de lo comunitario, y reconoce la importancia de trabajarlo como valor de origen. Para poder trabajar la exclusión social con la comunidad hay que sensibilizarla y esto puede ser a través de hacerlos partícipes de forma representativa o proactiva.

Construcción ciudadana

-Profesionales Bizitegi:

Los profesionales afirman que Bizitegi no hace distinción ni separación entre el hombre y la mujer. Ven un punto positivo el que ambos sexos puedan convivir juntos porque es una manera de enriquecerse y trabajar los diferentes puntos de vistas.

Ent: Y el hecho de que aquí en Bizitegi y en Reali haya hombres y mujeres, tu que ventajas crees que tiene? O es mejor un centro de solo hombres o solo mujeres? Pl: Jo, es que yo un centro de solo hombres o solo mujeres lo considero como algo restrictivo Ent: Pero existen. Pero haberlos hay los. Pl: Claro, a mi me parece estupendo. Y tendrán sus motivos para seguir funcionando. Pero mi opinión es que también los conventos son solo hombres o son solo mujeres, las cárceles son solo hombres o solo mujeres, etc. Yo veo más ejemplos de cosas negativas para solo hombres o solo mujeres. Otra cosa es que esas solo mujeres o esas solo hombres, por algún tipo de dificultad psíquica no pueden estar con personas de otro género. No sé si me estoy explicando. Si tenemos problemas de violación por ejemplo, pues entiendo que en momentos puntuales, no sé cuánto de largos, los hombres y las mujeres no pueden estar juntos. Pero yo siempre creo que es mucho más enriquecedor que el colectivo sea mixto y que los trabajadores sean mixtos. Que tanto este la figura de la educadora como la del educador, como psicóloga como psicólogo, como el cocinero como la cocinera, etc. Y que en Reali vengán chicos y chicas por igual, aunque no han venido nunca, siempre hay más chicos que chicas en porcentajes. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:27

Junta directiva

La junta directiva explica que hay vinculación con el territorio porque la asociación se creó desde el barrio, viendo y escuchando sus necesidades.

La sede social que llamamos donde estaba el gerente.. Pues personas... hubo un momento que decíamos jo, porque no ¿? 36:53 si estas personas no tiene que ver con la intervención no? Más fácil más cómodo para ellas ¿? 37:05 y al final... vamos a ver, o hacemos aquí y esto también tiene una vinculación, no es, porque es porque si, sino, verdaderamente estamos arraigados, tiene una vinculación de barrio y nosotros somos una asociación de barrio y efectivamente ahí se reconstruyó en un centro... en un taller, pues los despachos y la sede y a mí me parece que eso tira... tira del inicio no? P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:41

-Mesa redonda:

En la mesa redonda surge la reflexión siguiente: Para saber cuáles son las necesidades tenemos que aprender a ser vecinos, quiere decir ser próximos con las personas y con las situaciones que viven. De este acercamiento veremos las necesidades reales y a que nos tenemos que acercar más y a que no tanto.

Aprender a ser vecino de cero, y entendíamos que esto era empezar a ser próximo con las personas y con las situaciones. con las personas y con lo que había allí organizado, que era muchísimo, muchísimo, había muchísimas cosas por hacer. y entonces cuando íbamos acercándonos, siendo próximos a situaciones de las personas, llegamos a una pequeña conclusión no tenemos que estar lejos de nada ni de nadie, pero tenemos que estar más cerca de algunas cosas, tenemos que estar muy cerca de algunas otras, de algunas cosas y algunas personas. P20: Mesa redonda 1.txt - 20:7

Conclusiones.

Los profesionales afirman que Bizitegi no hace distinción ni separación entre el hombre y la mujer. Ven un punto positivo el que ambos sexos puedan convivir juntos porque es una manera de enriquecerse y trabajar los diferentes puntos de vistas.

La junta directiva explica que hay vinculación con el territorio porque la asociación se creó desde el barrio, viendo y escuchando sus necesidades.

En la mesa redonda surge la reflexión siguiente: Para saber cuáles son las necesidades tenemos que aprender a ser vecinos, quiere decir ser próximos con las personas y con las situaciones que viven. De este acercamiento veremos las necesidades reales y a que nos tenemos que acercar más y a que no tanto

Cohesión social

-Profesional Bizitegi:

Un profesional ve Bizitegi como un recurso que aporta estabilidad, es decir, un recurso en el que las personas puedan convivir con todas sus peculiaridades.

a la sociedad de Bilbao. ¿Qué puede aportar un recurso como este? Y Bizitegi un poco también, más... P1: pues... hombre yo creo... que... principalmente, aunque cada uno con sus peculiaridades, pero que todos podemos vivir en el mismo sitio. P 9: EP_PSH1.txt - 9:80

Empoderamiento

-Profesionales Bizitegi:

Un profesional aclara que durante el paso por Bizitegi lo que la asociación busca es dar herramientas al usuario para capacitarlo con el fin de que sea autónomo.

Entonces, a mí lo que más me llamó la atención es la acogida primera que hacen con la persona usuario o usuaria. Entonces es que, pues les hacen firmar un contrato y, bueno, yo lo que me han explicado un poquito y lo que les explican sobretodo es que, que donde están en Bizitegi es un sitio en donde tienen que estar si quieren. Y que les van a ayudar a superarse, ¿No? Esa es la labor que yo entiendo que ellos tienen, ¿No? Dentro de cada uno sus capacidades, explotar aquéllas que se puedan, bueno, que se puedan valer por sí mismos con el fin de que no siempre estén en Bizitegi, sino con el fin de que salgan de la asociación hacia otros recursos o hacia una vida más autónoma, ¿no?. Esto es lo que yo he conocido que se trabaja en esta línea. P 3: EP_PCE2.txt - 3:8

Otro profesional explica que para obtener resultados es importante empoderar al usuario, de esta manera le ayudas a ser autónomo, esto se consigue a través de itinerarios personalizados desde que llegan hasta su desvinculación.

Pero lo básico es lograr, el objetivo básico es lograr la mayor autonomía, la mayor calidad posible de las personas usuarias a través de itinerarios personalizados donde desde el momento en que llega hasta el momento en que se tiene que desvincular... puede hacerlo voluntariamente o puede hacerlo porque ya vemos, o le damos un empujoncito o porque tiene una recaída o por lo que sea no? P13: EP_P1.txt - 13:38

Se destaca la importancia de trabajar la autonomía en beneficio del usuario. Hay que tener en cuenta la relación usuario/profesional ya que a veces en vez de ayudarles hacer autónomos creamos dependencia y apego.

Vale como novedad teníamos todo el tema de confesión, responsabilidad, profesionales, situarías, un poco de debilidad veíamos y hablábamos de los vínculos apegos por decir de alguna manera la sobre protección tanto a nivel de las personas educadoras con las personas con las que estamos trabajando, a veces no ese vínculo se va transformando mas en un apego lo que me cuesta soltarle y luego lo podemos llevar incluso también a nivel asociación, en cuanto entra por una puerta la persona, cuando la soltamos, no la soltamos, generamos estructuras como muy estables que lo que hacen es cubrirle todo, entonces el salir es mas difícil, de echo salen y vuelven a entrar, entonces un poco hace que lo veamos como una debilidad. Vale y ahora OTRA: tenéis alguna mas TIO: Corregir si, corregir tenemos otra que es, tiene que ver con eso ultimo, es salir un poco cuando nos planteamos objetivos con las personas, salir un poco de nuestros muros y plantearse uno de los objetivos más importantes tiene que ser fomentar su participación en el entorno en el que vive, o en el entorno en que desarrolla su vida, por lo tanto al final hacemos demasiadas actividades encaminadas a corregir sus deficiencias personales pero muy pocas o no suficientes a que participen en el entorno de los que viven. Y como los centros están ubicados en un entorno concreto, pues eso es una cosa muy fácil de desarrollar, muy fácil, muy clara, muy encuadrada, está muy encuadrado Y perder un poco, cambiar un poco los objetivos de todo. P15: GD_profesionales 1.txt - 15:14

Conclusión.

Un profesional aclara que durante el paso por Bizitegi lo que la asociación busca es dar herramientas al usuario para capacitarlo con el fin de que sea autónomo.

Otro profesional explica que para obtener resultados es importante empoderar al usuario, de esta manera le ayudas a ser autónomo, esto se consigue a través de itinerarios personalizados desde que llegan hasta su desvinculación.

Se destaca la importancia de trabajar la autonomía en beneficio del usuario. Hay que tener en cuenta la relación usuario/profesional ya que a veces en vez de ayudarles hacer autónomos creamos dependencia y apego.

9.2. Cogestión

-Profesionales externos colaborador:

Un profesional externo afirma que lo verdaderamente importante es buscar la coordinación con otros recursos buscando lo más positivo para el usuario.

¿La relación con Bizitegi? Pues... Con Bizitegi también. Dentro... Muchos de los usuarios y usuarias de Bizitegi, cada vez hay más personas que han sido incapacitadas. No tanto por la asociación que allí ha informado el juzgado, sino porque vienen a veces de hospitales psiquiátricos o de... igual de domicilios o demás que han iniciado el procedimiento de incapacitación y cuando llegan a Bizitegi o durante un tiempo que están en Bizitegi pues ya nos nombran a nosotros tutores. Concluido el procedimiento y ya somos dos los tutores. Entonces nosotros tenemos que coordinarnos con esta asociación, con Bizitegi, pues para hacer un poquito el seguimiento y lo que precisen de nuestra labor como tutores de estos usuarios/usuarias. P 3: EP_PCE2.txt - 3:3

-Junta directiva:

La junta directiva cree que la persona mejora cuando se les reconoce sus derechos, se les escucha, se les hace visible.

si porque de ahí como derechos y de más enseguida se daba el salto de la responsabilidad de la administración, yo en un principio aunque no se pensaba en crear nada, pero luego cuando se creó también eh... la idea era hasta también que la administración, primero, que se vea que es posible que la gente mejora cuando se le reconoce sus derechos y se le da respuestas a sus necesidades y se le acompaña y se le da tiempo y se le acepta pues qué.. Eso es una manera de hacer visible y creíble entonces que la administración se haga esto responsable... P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:35

Conclusiones.

Un profesional externo afirma que lo verdaderamente importante es buscar la coordinación con otros recursos buscando lo más positivo para el usuario.

La junta directiva cree que la persona mejora cuando se les reconoce sus derechos, se les escucha, se les hace visible.

Bienestar y calidad de vida

-Profesionales Bizitegi:

Los profesionales ven la importancia de trabajar de forma personalizada, ya que cada uno es diferente y tiene sus peculiaridades. Búsqueda de la autonomía y mayor calidad de vida.

que el mundo de esa persona tiene un problema, tú mundo tiene otro problema totalmente diferente y cada vez que yo intervengo con esa persona es porque es esa persona y no lo puedes trasladar y para evitarlo aquí, porque a ti te voy a intervenir de otra manera porque eres diferente u creo que tiene que ser así no? Un poquito el equilibrio personalizado para conseguir la mayor autonomía y mayor calidad de vida de las personas usuarias. P13: EP_P1.txt - 13:42

-Junta directiva:

Bizitegi como entidad con valores de identidad, de diferencia, el trabajo que realiza es muy próximo al usuario y con el dentro de la comunidad y como uno más. Es una intervención muy cercana y próxima.

Por lo que tocáis es un tema de valores fuerte a nivel de lo que estáis diciendo no? De diferencia, de identidad de Bizitegui y una de las cosas que también me gustaría es que es como un valor, yo también lo he vivido en Bizitegui no? Y es que yo aún todavía en la universidad a lo que me refiero cuando hablo es de Bizitegui , porque impacta esta manera de actuar de trabajar. Y hay temas que es muy delicado a nivel de la profesión, vosotros lo viviréis de más cerca no ? Ricardo: y de otras profesiones más eh, psiquiatras, psicólogos... Esos aun muchísimo más (risas) la distancia...Entre 6: de llevar personas a nuestra casa a tomar un café...o profesionales, Pablo traer del albergue que vive al lado del albergue con sus hijos pequeños, sacarlo del albergue, montarlo en el coche, mientras nos lleva a los críos a ¿? Es que ósea... Entre: si si si, es que es un valor fuerte Ricardo: en muchos sitios cuestionado eh, hay modo de interpretar la intervención que sería muy cuestionado... P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:30

Conclusiones.

Los profesionales ven la importancia de trabajar de forma personalizada, ya que cada uno es diferente y tiene sus peculiaridades. Búsqueda de la autonomía y mayor calidad de vida.

Bizitegi como entidad con valores de identidad, de diferencia, el trabajo que realiza es muy próximo al usuario y con el dentro de la comunidad y como uno más. Es una intervención muy cercana y próxima.

Prevención

-Profesionales externos colaborador:

Un profesional externo habla de la necesidad de educar en valores, hacer campañas de prevención de salud, drogas...

PI: Si, yo el tema de los colegios y todo eso porque se van perdiendo los valores, cada una estamos un poco en nuestra parcela y de ahí no nos toques no? Y yo creo que tenemos que empezar por ahí porque los estudios que nos están dando, los chavales cada vez empiezan antes con todo tipo de historias y dices "bueno, como puede empezar alguien a fumar porros con 13 años". Que no tiene porque ser el dicho de "si empiezas con los porros vas a acabar

pinchándote”. No ha de ser así, pero ya estas metido en una parcela donde puedes correr todos los riesgos del mundo. Son edades donde se están formando a nivel (no se entiende) y entonces bueno, pues al final yo creo que hay que hacer un trabajo educativo desde lo más básico, a parte de incidir con campañas de ayuda o campañas informativas o todo este tipo de cosas. Pero en la educación y en los valores. Y bueno pues al final estás más pendiente de lo que pasa alrededor tuyo que no de lo tuyo mismo porque es la forma de estar más o menos bien, estar uno encerrado en sus problemas tampoco. Yo creo que a nivel social la cosa tendría que ir así. Y bueno, que luego las instituciones, como es lo que hemos hablado, pues a nivel político depende de los intereses de cada partido y de lo que interese en ese momento, si interesa hablar de trabajo, si interesa hablar de terrorismo o si interesa hablar de esta historia. Pero todo el mundo está de acuerdo, los sociólogos hacen estudios por todos lados sobre el tema de la educación, de los valores, de los principios de no se que, de la pedagogía y luego todo se queda ahí, en estudios, creo que por ahí. Y esa es mi opinión. P11: EP_PCE1.txt - 11:31

Metodologías

Animación Sociocultural.

Programas:

-Internos:

Los internos se refieren al diseño de los programas como espacios confortables donde vivir. Las obras en los servicios de tipo residencial permiten mayor confort a los usuarios.

No literas, las habitaciones de allí por tanto la habitación un armario de este estilo pero de madera mas una mesa para tus deberes, un lavatori, fuera las duchas que hay varias en cada pasillo para hombres y para mujeres, aunque pienso que solo para mujeres en el segundo piso y después los otros tres es para hombres, porque la mayoría de las personas que están en la calle son hombres. Y el comedor un lujo, la comida también y hay los alberges distinguidos de particulares como los de Vicente de Paul, fueron ellos que me mandaron aquí, que allí solo se cena, pero son personas voluntarias de la iglesia católica, que van por la noche y no tienen empleado ninguno. P 6: HV_usuarioSH1.txt - 6:51

-Profesionales Bizitegi:

Son los que más se refieren al diseño e implementación de los programas. Los servicios no pueden ser espacios de asistencia de las necesidades del propio interno, sino que deben gestionarse como espacios de trabajo en red con otros servicios y de acompañamiento del interno en los procesos de inclusión. Insisten la mayoría de ellos en la necesidad de imponer normas que limiten los excesos y minimicen los conflictos, incluido en los espacios de mínima exigencia. La asunción de normas es un paso indispensable para el proceso incorporador por lo que el diseño debe tener claro esta definición.

Eh... es un centro de baja exigencia...pero... haber si esto... porque con esto suele ir mucho... baja exigencia hasta la puerta de entrada. La puerta de entrada es de baja exigencia, eh... alguien que viene no le vamos a pedir ni carné de identidad...ni que venga ah... sin beber, ni que venga limpio... osea, que venga como quiera. P 9: EP_PSH1.txt - 9:26

Bueno, pues intentas regularla... claro es que pueden decir “joder es que esto es una medida policial...” “bueno, tú llámale como quieras” puede ser rechazo también por parte de los profesionales. Es útil, porque lo que queremos es darles seguridad a ellos aquí adentro, que es lo

que no tiene ahí fuera. En el mundo, y en la forma en la que viven... como van las cosas... que cada vez hay más casos de agresiones a ellos... ¿qué voy a darles aquí? Seguridad, y que estén tranquilos y que tengan seguridad. P 9: EP_PSH1.txt - 9:182

Se hace una clara alusión a la diferencia de perfiles que acceden a los programas de la entidad, con lo que eso dificulta el trabajo. A la gran variedad de perfiles se le une problemas de salud mental junto a un bajo cuidado del propio cuerpo. Los programas deben poder ofrecer espacios donde mejorar estas condiciones y deben adaptarse a las necesidades que presentan los usuarios.

Que hay cosas que... yo he hecho alguna entrevista, y cuando dices "¿y eres escrupuloso?" ¿A qué viene eso?, es que aquí viene gente que huele mal, es que aquí viene gente que hay que ducharles a veces, viene gente que tiene las uñas de los pies que le hacen así pa bajo y que no se las ha cortao hace mil años y que... tienes que cortárselas. Y para eso tienes que tener una actitud, no... el título... pues vale, es el título, pero luego es muy importante tener unas necesidades... osea un... unas actitudes personales y un entender de la baja exigencia del "no te voy a agobiar". Osea, no te voy a agobiar pa que dejes de tal, pa que dejes de cual... yo voy detrás de ti pa lo que tú necesites, lo pides y aquí estamos. P 9: EP_PSH1.txt - 9:122

Esta realidad conlleva a pensar que el profesional que trabaja en estos espacios debe ser una persona con una actitud proactiva a la vez que tenga claro la necesidad de acompañar en el proceso dando apoyo a sus necesidades especiales. Establecer vínculos de tipo afectivo permite mejorar la relación educativa, a la vez que debe empoderarles para que ellos mismos confíen en sus propias capacidades para generar cambios.

Bueno yo allí no...prefiero no hablar de Bizitegi porque yo trabajo pues para gente sin hogar y en en los que es calle y pues nosotros dentro de ese sector de Bizitegi que ofrecemos pues que no ofrecen otras equipos o otras asociaciones pues bueno... yo creo que es una presencia constante en la calle nosotros vamos a buscar a las personas que viven en la calle, los localizamos y bueno con mucha tranquilidad intentamos establecer un vinculo, no es bueno tienes que hacer esto lo otro no se que no, pues bueno pues vamos a conocer, nosotros lo que detectamos de este sin hogar es que a muchas personas les falta confianza en si misma y en la sociedad, o sea muchas personas de las que viven en la calle no? Y entonces pues restablecer eso es a través del vinculo restablecer un poco esta confianza somos hermanos, padres amigos pues un poco un poco de todo no o como ver a una persona de confianza que ellos cuando tu les dices una cosa, les das un consejo o les das una orientación pues realmente se lo creen no? Pues igual debería haber apagado el móvil la verdad, cojo esto y lo apago eh! P 5: EP_PSH2.txt - 5:4

Adecuar los programas, y en especial los recursos usados es indispensable para conseguir resultados positivos en el proceso de reinserción. El diseño de las intervenciones debe tener en cuenta ya no solo el perfil del interno, sino los movimientos de estos, las zonas geográficas, los servicios que ofrecen,....

Pues, aquí... se abre el pre... el albergue es permanente todo el año...y luego se abre el invernadero... primeros de diciembre a... finales de abril.y se va haciendo eso, y se acumula mucha más gente... mucha más.... P 9: EP_PSH1.txt - 9:64

El tiempo de estancia es una peculiaridad de... por lo menos aquí, porque es que es... es ilimitada. Es ilimitada y con algunos los tenemos... ya te digo, como tres años, pero bueno, lo menos... pero bueno... eh... una vez de que están aquí, se van asentando, van arreglando documentación, van haciendo... pues, inevitablemente la inercia te tira a dar un paso más. P 9: EP_PSH1.txt - 9:103

Estos programas no deben tan solo limitarse a mejorar las condiciones de vida de las personas en grave riesgo social, sino que deben generar acciones de cambios sociales en la opinión pública que permita mejorar la aceptación de dichos colectivos y universalizar el acceso a los recursos comunitarios necesarios para los procesos inclusivos.

Y luego otra oportunidad le llamamos en las plataformas, jornadas que participamos no, que vayamos a explotar mas desde la participación activa de profesionales y también de usuarios total urgencia del eslabón, al final siempre estamos trabajando por ellos, para ellos y poniéndoles su voz en nosotros, porque no pueden participar en plataformas, en mil jornadas no, entonces hay que explotar esta parte. Esto es lo que debemos... TIO: Si es una de las claves de cara a cambiar la perspectiva de la comunidad es que debemos de ingresar en la comunidad, participando de. Y como hacerlo? que participen como personas y no como obstruidos, este es el problema. P15: GD_profesionales 1.txt - 15:10

-Profesionales Colaboradores

Los profesionales de otros recursos ven indispensable que el diseño de programas de atención a las personas con grave riesgo de vulnerabilidad se haga bajo la premisa del trabajo en red. Contar con las otras entidades en el momento de incorporar es parte del éxito.

Los recursos deben estar adaptados a las necesidades especiales de las diferentes personas para dar una mejor respuesta. Esta especialización de los recursos necesita de una red extensa y completa para dar cabida a todas las personas.

Y aquí tenemos, en Gordejuela está la comunidad y aquí tenemos el plan comunitario de metadona, el centro de día que llamamos que es la acogida que se conoce de toda la vida, tenemos un servicio educativo de personas que hacen el programa pero desde casa porque normalmente también hacemos o bien vas a un servicio base educativo que es algo que te permite estudiar, trabajar o tal, siempre hay gente que tenga una estructura, que su consumo sea tal, una familia por detrás, y los que están muy deteriorados o no tienen un apoyo suficiente pues a comunidad o incluso hay gente que con estructura y todo se tiene que hacer un trabajo personal, pues para comunidad. (no se entiende) de la reinserción, también ahí. P11: EP_PCE1.txt - 11:13

Si hay diferencia. Nosotros a ver, nosotros en el área de sin hogar, disponemos de tres servicios, uno si es mas de necesidades básicas que es el comedor social, con centro de día y bueno toda esta zona de aquí de higiene y lavandería y de más. Pero ya incluso des del mismo centro de día que si acoge a gente que esta en calle otros no están en calle e, pero luego estos servicios como Giltza como l'Urubarri que es una residencia digamos para personas sin hogar con ya un deterioro importante, una necesidad de cobertura más fuerte, y de mas, hablamos de procesos, de gente que ya es un paso de procesos, no de gente que está en calle sino de gente que daba un punto unido aun alojamiento casi siempre, en Giltza si que hay casi siempre una parte de alojamiento muy fuerte pero la fuerza del servicio sino el acompañamiento al proceso como que hay gente con la que trabajamos que está viviendo pues en una pensión, alguno esta en calle todavía, o sino gente pues bueno, pues que vive por su cuenta en otro sitio. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:4

Se plantea también la necesidad de trabajar desde la autonomía de la propia persona. El trabajo de incorporación debe ser iniciado desde la voluntad del interno que quiera avanzar en esta dirección. Los profesionales deben potenciar esta voluntad de cambio y ofrecer los recursos necesarios que se crean oportunos.

Tu vienes aquí me planteas algo y bueno si a mi me parece que es una locura o no encaja con los recursos que yo te puedo dar, pues bueno te lo planteo, si no caminamos juntos, hacia eso.

Eso sí, si tu me planteas que quieres hacer, que quieres dar esos pasos y nos ponemos unos tiempos, y luego nos vamos juntos evaluando eso. La dificultad que nos hemos planteado es que hay que estar a las duras o a las maduras, es decir las personal al final son responsables de sus vidas y van a tomar decisiones con las que no estamos de acuerdo. Entonces ahí supone sobretudo respecto a trabajos anteriores que hemos tenido todos los que estamos en el equipo de estructuras mas cerradas, con itinerarios cerrados, pues yo que sé, pisos de desintoxicación o cosas, bueno de ese tipo es decir esto es otra cosa, es decir, la persona decide que quiere dar esos pasos, pero es que su vida por tanto las decisiones son suyas. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:9

-Informantes clave:

La Junta Directiva insiste en la necesidad que las entidades que trabajan con personas en exclusión no olviden la militancia política, generando acciones de sensibilización social y posibilitando cambios en políticas sociales.

Había una actividad que por cierto cuando tú estabas en esto muy muy de participación, cuando estabas en esto, muy interesante porque se encargaba Xavier de contactar con algún tipo de personas o de agentes de... pues una vez llevabas a sindicatos, otra vez llevaba a políticos, al centro de día y el único digamos los destinatarios directos eran las personas del centro de día. Y alguna vez que estuve en alguna reunión fueron los representantes políticos que iban para las municipales y creo que fueron todos los representantes políticos al centro de día para a ver... y la gente les preguntaba cosas y les decían cosas y les reprendían cosas de cómo se situaban delante de problemáticas, es decir a mí me suena que eso es mucho de participación. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:115

Conclusiones.

Los profesionales, tanto los propios de la entidad como los externos, hablan de la importancia del trabajo en red en la aplicación de los programas. Este trabajo permita una especialización de los servicios y ofrecer los recursos para cada perfil de usuario. Ambos colectivos afirman existe una amplia variedad de perfiles que necesitan de intervenciones diferentes, desde personas altamente asistenciales a las que se les debe dar respuesta a las necesidades básicas, hasta aquellas que gozan de cierta autonomía y se pueden iniciar procesos de inserción. Afirmación esta última reiterada por los profesionales extenros a Bizitegi.

Destaca la importancia que les dan los profesionales y la junta directiva no solo a la intervención, sino también al papel de la entidad como agente sensibilizador a la comunidad. Las entidades sociales afirman deben jugar un papel de cambio político.

Los profesionales destacan i reiteran la importancia del trabajo de los límites en los diferentes programas, hasta incluso en los de mínima exigencia. El respeto a unas normas básicas y el mantenimiento de un orden social en todos los programas son el primer paso para iniciar procesos de incorporación social. Pero estos límites deben ir de la mano de espacios de acompañamiento por parte del profesional. De nada sirve la imposición de límites sin el acompañamiento y el proceso de reflexión que se realiza junto a los profesionales.

Gestión participativa

-Profesionales:

Hay algún profesional que asegura que el proceso de gestión de la entidad ha pasado por una mayor profesionalización por parte de los profesionales. Obtener un método más profesional ha permitido potenciar y mejorar la intervención educativa.

Yo creo que nos hemos profesionalizado bastante más, pero es que en aquella época creo que estaba todo muy confundido... yo me acuerdo de reunirnos los sábados en la casa de los "Capus", vamos que no estaba dentro de la jornada laboral ni nada, no se era todo como mucha mezcla... bueno ahora estoy un poco... que bueno hacen reunión de socios y invitan a los trabajadores, digo que no!! P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:24

Pero la mayoría coincide en realzar la participación de los internos en los procesos de decisión, ya no solo del programa en el que participan, sino de la gestión y organización de toda la entidad. La participación en el modelo de intervención hace que se lo hagan más suyo, y por extensión, que se impliquen en el crecimiento de la entidad y en el suyo propio.

Sí que es verdad que todos los procesos que... que mueven el, lo que es la maquinaria de Bizitegui, siempre intentamos pues hacer participar las personas usuarias. P13: EP_P1.txt - 13:48

Es más las ganas que tienes que lo que luego en la realidad pueden aportar no? Sí que es verdad que cuando hemos hecho, cuando hemos hecho las reuniones entre profesionales también hemos, siempre hemos...nos hemos preocupado de que cara a los usuarios participen tanto en el modelo de intervención como en el modelo de asociación como cuando se han hecho... el plan para... de hacía dos años, siempre se ha querido incorporar a las personas usuarias a... que den sus aportaciones, sus opiniones, etc., Lo que pasa que es muy complicado no? Al final... al final te das cuenta de que queda en anécdota, que sabes que lo tienes que hacer porque quieres hacerlo pero que al final queda... pues todo un montaje de este tipo es bastante complejo en cuanto a... joder, en cuanto a conocimientos educativos y a... a temas que las personas usuarias que tenemos aquí no llegan, P13: EP_P1.txt - 13:44

-Informadores clave:

Todos los informadores clave coinciden, al igual que los profesionales, en dar importancia a la participación de los usuarios en el proceso de participación y en la toma de decisiones de la entidad.

En cambio, se resalta la poca participación de las entidades en los procesos participativos, no por falta de ofrecimiento, sino por falta de voluntad y cultura participativa de estas.

Contamos con usuarios que participan y están dentro de los que es la organización en lo que es la organización de los eventos. Hombre yo creo que poco a poco tenemos más sensibilidad ante temas así no? P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:100

no se, en realidad todos los que estamos no participamos con lo que nos da las posibilidades que nos dan los educadores y todo no, estamos en nuestro mundo y participa el que puede o el que puede mas y esto, pero no estamos bien para ayudarles y tal y yo el que menos, no participaba nada estaba todavía en mi mundo me tire ahí esto, y decidí en diciembre, murió en junio mi madre y en diciembre decidí por mi cuenta me vio el esto y voy a dejar todo y tal pero aquí no. P14: EP_ICSH1.txt - 14:16

Conclusiones.

Tanto profesionales como informadores clave inciden en la importancia de la participación del usuario en el proceso de incorporación como clave del éxito en la consecución de los objetivos. Pero esta participación no solo debe centrarse en la implicación en el propio proyecto de vida, sino que además se le pide una participación en la cogestión de la propia entidad. Una responsabilización hacia el modelo de asociación en la que ellos también forman parte, entendiendo el modelo educativo no como un proveedor de recursos sino como un espacio vivo donde el usuario es agente implicado.

Los profesionales enfatizan la importancia de dotar de contenido técnico a su profesión, asegurando mayor eficacia en las acciones a desarrollar.

Asamblea

-Usuarios:

Los usuarios valoran más que positivamente las asambleas ya que son espacios de participación donde se sienten escuchados y parte activa de la propia asociación. Esto mejora la relación con los profesionales y permite crear mayores vínculos entre ellos.

Ent: ¿Hacéis asambleas? PE: Sí, solemos tener una... reunión... al mes en cada taller, y luego otra reunión general, solemos tener varias reuniones pa hablar de todos estos temas, para sugerencias, cosas entorno aaa... a la Asociación Bizitegi, sus programas. Ent: Muy bien. Que te sientes escuchado. PE: Sí, sí. Ent: Entonces la relación con los trabajadores es, es buena? PE: Sí, muy buena, muy buena. P19: HV_Uusuario1.txt - 19:

-Profesionales:

Las asambleas son herramientas de trabajo efectivas dirigidas a la mejora de la convivencia en el grupo, así como a la comprensión de la normativa. Además se constituyen como espacio de construcción de la propia normativa, a través de propuestas y discusión de estas. Los profesionales las definen como espacio de información y diálogo con los propios usuarios, donde se evidencia la apuesta de la asociación en que el usuario sea parte activa de la construcción de la misma fomentando espacios y habilitando espacios de diálogo asambleario.

¿Qué trabajáis en esta asamblea? Que cosas... PI: convivencia fundamentalmente. Ent1: ajá, normativa... PI: sí. Normativa o cosas que... aquí, en este centro también tiene la peculiaridad de que puedes entrar con animales PI: de que si uno tiene su perro pues viene y entra, pero hay otro que "como puede venir un perro aquí...", clara cada uno tiene su historia... P 9: EP_PSH1.txt - 9:134

-Informadores clave:

Entienden las asambleas como espacio de construcción de ciudadanía, como un proceso en el que el usuario del servicio debe acostumbrarse e interiorizar una nueva manera de relacionarse con el entorno, a través de procesos de diálogo y de construcción de la comunidad. Entienden la participación en la asamblea como un

proceso que no debe imponerse, sino que el programa debe ir potenciando en función del grado de madurez del grupo.

Unos mismos son muy distintos de las personas del programa de nosotros hacemos asamblea pero uff... Ricardo: nosotros no hacemos tantas asambleas, nosotros hacemos dos tres al año...Xavier: pero a pesar de todo lo haces, y juegas con los elementos, al principio igual Entre6: crees en esas dinámicas...Xavier: porque al principio estábamos en la reunión y la gente puede ir a ducharse, podía irse sin más, era un esto no? Pero al final como ya ven de que se trata y demás, después de un año y medio les propones que os parece si durante... mira vamos a estar una hora durante esta hora os ducháis antes o después pero una hora que estamos tal, mira tú para entonces has tenido un montón de reuniones que era como, pero el mantener o el recoger lo que dicen el escucharles pues bueno... Entre6: respetar el ritmo es algo que se dice pronto eh! Es sumamente importante y con los procesos personales... P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:113

Conclusiones.

Todos los agentes afirman que la asamblea es una herramienta útil para mejorar la participación del usuario dentro de la entidad, potenciando la sensación de ser escuchado y ser parte activa de la misma. Esta realidad permite una presencia activa en la comunidad evitando nuevos procesos exclusotes dentro de los servicios especializados. La construcción de la microsociedad a través del debate de las normas internas, permite una identificación con la comunidad y evitar mayores factores exclusotes.

Se realza por parte de la Junta Directiva la importancia de la escucha en el proceso de construcción de la asociación, pero este debe ser escalonado ya que se permite una mayor y mejor participación en las asambleas.

Comisiones de trabajo

-Informantes clave:

Si bien existe tradición en proceso de escucha y participación, la Junta Directiva afirma que deben seguir trabajando y potenciando la inclusión de los propios usuarios en procesos de cogestión en la organización de actividades y/o eventos que permitan mayor implicación con la comunidad que es la entidad Bizitegi.

Pues por ejemplo es un detalle, quiero decir que eso es algo que viene siendo desde hace algunos años yo llevare uno o dos años que lo tengo de usuario o tres contamos con usuarios que participan y están dentro de los que es la organización en lo que es la organización de los eventos. Hombre yo creo que poco a poco tenemos más sensibilidad ante temas así no? P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:101

Conclusiones.

Se realza la importancia de incorporar los usuarios de la entidad en la organización de eventos y actividades, aunque se denota que este proceso es complejo y lento por la propia dificultad de los usuarios. Animar a todos los programas a tener y potenciar

proyectos participativos con los internos donde estos aprendan a gestionar acciones de la propia entidad, a la vez que tener estructuras sólidas de participación.

Resolución de conflictos

-Usuarios:

Delante de las situaciones conflictivas que se pueden dar en la convivencia de los distintos programas, los usuarios valoran más que favorablemente una actitud firme en la imposición de una normativa estricta. Las personas que no cumplen con las normas deben tener una respuesta que sea contundente, así lo piden los usuarios, y así se hace.

Pero allí hay algunos por tampoco no son liberales son libertinos, y se pasan y ya se confrontan verbales, físicos y esos entonces son, encuentros verbales, pueden darse estar prohibido de venir tres días o una semana, dos semanas cuando son físicos, digamos que un puñetazo quizá un mes o dos meses o ahora por ejemplo se quitan una navaja y tal y no sé qué, y ya sencillamente le dicen aquí ya no vuelvas mas, buenas noches yo pienso que está bien. P 6: HV_usuarioSH1.txt - 6:46

-Profesionales:

Los profesionales hacen hincapié en favorecer un ambiente agradable para la convivencia, minimizando los conflictos a partir de organizar mejor el tiempo y los espacios de mayor conflicto. Aluden a problemas en las tareas básicas de la vida diaria que conllevan problemas de roces que no van a mayores conflictos y que se arreglan mediante el arbitrio del profesional. Hacen referencia al uso de esquemas propios de la calle donde la solución dialogada no está en su catálogo.

Se levanta uno a las 8 de la mañana... pues yo que se... son 4 mujeres y 28 hombres... alguno se afeita... el otro se lava... el otro no se que... el otro no se cuanto... en un lavabo. Pues claro, al principio ya... un caos. Entonces cuando alguien se queja "vale, levántate 10 minutos antes" es lo que hay y es lo que tenemos. Entonces conflicto en el lavabo... ya cada uno va mirando... Ent1: su momento... Pl: eso, eso. Afeitarse por la noche... porque hay mucha gente que se afeita... hay como... hay como una organización... P 9: EP_PSH1.txt - 9:145

Conclusiones.

No existe un protocolo de actuación delante de situaciones de conflicto, por lo que los educadores y trabajadores son los que arbitran y proponen una solución. En caso de conflictos graves de usa la norma como medio de prevención general negativa.

Mediación comunitaria

-Profesionales:

Buscan favorecer ambientes agradables que prevengan la aparición de futuros conflictos. Una sensación de grupo o comunidad propicia la minimización de los conflictos y esto es lo que se busca en la microsociedad del programa.

Eh... ¿qué hacemos? Principalmente trabajar en el ambiente. Osea, que haya un ambiente... sí de comunidad Ent2: de comunidad... P 9: EP_PSH1.txt - 9:31

Proyectos pedagógicos participativos

-Profesionales:

Los profesionales hacen referencia al paso importante que se ha dado desde la entidad, pasando de acciones de tipo más asistencial a acciones de tipo educativo, donde se trabaja “con” y no “para”. Este nuevo planteamiento permite que el usuario sea consciente de su situación facilitando y mejorando sus propias ganas de iniciar procesos de incorporación social.

Yo creo que además el haberse profesionalizado lejos de... lejos de haber....Ent 2: Hecho perder ese (?) PI: Si,sí...Ent 2: Ha complicado no?PI: Si, efectivamente porque ahora al final, ha cambiado lo que tená que cambiar. Ya no se hace asistencialismo, ahora se educa, P13: EP_P1.txt - 13:80

Acompañamiento psicosocial y educativo

-Profesionales:

Los profesionales inciden en la importancia de que el proceso de acompañamiento no sectorizado por temas permite una mayor visión global de la realidad de la persona y permite mayor y mejor entrada. Se valora en positivo la figura del acompañador como persona de referencia que centra todos los aspectos de la persona. Por último, refieren que este acompañador/tutor no es quien debe tomar las decisiones, sino que es el propio interno quien tiene la responsabilidad de las acciones a tomar, siempre con el apoyo y consejo del tutor.

Al final lo que hay son personas que tienen diferentes niveles pues de pérdida también de diferentes aspectos no y lo que miramos es al final se pueden hacer un montón de aspectos de ámbitos y un pelín de tener muchos puntos ámbitos en los que apoyamos puede ser en que cada uno de ellos este separados de los otros entonces, si tenemos siempre funcionamos con una figura de acompañamiento de referencia que es la que une todos los aspectos de la persona que se encarga para que todo el para que haya un hilo con todo lo que se hace y que tenga que ver con las necesidades de la vida de la persona no, no, no concretas no. Y esto nos permite también pues priorizar que es a lo que vemos mas importante y alo que vemos menos no. En realidad es un sustituto de la propia persona que es ella quien tiene que ir diciendo cada una de las cosas no, y lo que intentamos es que desde la figura que acompaña sea la persona que tome sus decisiones. ELLA: Y sobre todo que, que esta persona que acompaña, que es la persona de referencia tenga una visión mas global de la persona, porque al final, OTRA: mas integral no. ELLA: Mas integral por que vio como trabajabas, pues igual yo me puedo centrar en una cosa y el se centraría en otra pero que al final el plan sea mas global a nivel de una persona. P15: GD_profesionales 1.txt - 15:2

-Informantes clave:

Los informantes clave resaltan la importancia del vínculo como medio de trabajo con los usuarios. El profesional debe establecer relación con el usuario desde la aceptación de su realidad para mirar de cambiarla. No buscan la charla moral sobre la

necesidad del cambio, sino la creación de espacios como medio para generar cambios. Los tutores se convierten en personas de confianza, que generan vínculos y que aportan propuestas positivas para el cambio. La atención se convierte en personalizada.

Esta manera de trabajar dicen ser una de los ejes que definen la entidad como tal.

Y es curioso que eso que podía ser el problema, que está bebido, que está sucio, que está colacao, es curioso que eso no se toca, charlas! Y él sabe que está bebido, pero para el no.... El no, él está contigo y tú con él, quiero decir es que es curioso, igual desde otra perspectiva uno iría al alcohol, al esto... Pero es que él no se relaciona así, igual a esto no lo han dado ellos también en parte. Y luego igual se puede llegar, igual para una hora, pasa dos, Entr 6: pasan tres días.... Xavier: o pasan tres días, cuatro.... Y... y te aparece. Pero si creo que hay algunas claves de esta. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:26

Conclusiones.

En general se entiende la relación de acompañamiento con un espacio de contacto entre profesional y usuario, donde el primero se convierte en la referencia en el proceso de incorporación, no desde la promoción del cambio, sino desde la aceptación de la realidad personal del usuario y su situación y estableciendo vínculos positivos, que permiten sentirse seguro y tomar las decisiones adecuadas, con el consejo del profesional, pero nunca guiándolo en su trabajo.

Este es uno de los pilares que definen a Bizitegui, la importancia a las personas más que a las patologías, y aportando una visión global de su situación, como destacan los profesionales.

Tutoría

-Profesionales:

Entienden la tutoría como un espacio de trabajo individual donde se apuesta por un plan de trabajo concreto siempre dirigido a la comunidad, a mejorar su relación y participación con la comunidad. Esta apuesta debe ser ilimitada, el profesional no puede verse afectado por los retrocesos de los usuarios ya que estos se repiten constantemente y debe ser consciente de ello.

Se evidencia una fractura en la consecución de recursos sociales dado que estos suelen tener rigidez en las condiciones de entrada y la tutoría centra la visión en las necesidades del individuo desde una valoración general.

vuelve a quemar otro recurso, vuelve a vivir otro fracaso... que masacre el profesional... PI: nos quemamos nosotros... entendiendo que, tú te estás destruyendo tu vida, pero yo te voy a acompañar. P 9: EP_PSH1.txt - 9:127

-Profesionales externos:

El papel del tutor es un elemento importante en el proceso de acompañamiento. Debe haber una apuesta con el usuario de conseguir resultados positivos pero no desfallecer en momentos de regresión. Las decisiones las toma el propio individuo, y es tarea del tutor la de impulsar y favorecer esa toma de decisiones positivas.

Para ello se valora necesario el trabajo de supervisión entre el equipo de profesionales. Deben haber contrastes que permitan compartir ideas y equilibrar las dificultades propias de cada tutor para marcar líneas estratégicas de intervención similares.

Tu vienes aquí me planteas algo y bueno si a mi me parece que es una locura o no encaja con los recursos que yo te puedo dar, pues bueno te lo planteo, si no caminamos juntos, hacia eso. Eso sí, si tu me planteas que quieres hacer, que quieres dar esos pasos y nos ponemos unos tiempos, y luego nos vamos juntos evaluando eso. La dificultad que nos hemos planteado es que hay que estar a las duras o a las maduras, es decir las personal al final son responsables de sus vidas y van a tomar decisiones con las que no estamos de acuerdo. Entonces ahí supone sobretodo respecto a trabajos anteriores que hemos tenido todos los que estamos en el equipo de estructuras mas cerradas, con itinerarios cerrados, pues yo que sé, pisos de desintoxicación o cosas, bueno de ese tipo es decir esto es otra cosa, es decir, la persona decide que quiere dar esos pasos, pero es que su vida por tanto las decisiones son suyas. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:9

-Exusuarios:

Hablan de la diferencia entre tutores y destacan que la personalidad de cada uno de ellos marcará la manera de ser y hacer en cada caso.

, aquí no hay un orden que pues (tss) no tenga que tirar cada uno por un camino, pero depende del ducador con quien trabajes pues... depende de las ganas de que tienes... yo te hablo de mi caso, yo te hablo de... P17: HV_Exusuariodrogo1.txt - 17:16

-Informante clave:

Sitúa el papel del tutor como parte del proceso de acompañamiento y de refuerzo de sus acciones. El tutor debe reforzar las decisiones que ha tomado el usuario, una vez deliberadas y decididas. Pero en ningún caso debe tomar la iniciativa ni ser su voz. Debe estar a su lado o tras el, reforzando todo lo que haga para mejorar, pero no apartarlo.

Cuando en una reunión una mujer decía "que oye, yo tengo una vecina que tal" nosotros le decíamos "oye y si le dices si quiere venir?" nosotros detrás, si íbamos al juez con alguien, hablaba la persona que iba, nosotros detrás, reforzando, porque no estamos nosotros delante de las personas con las que trabajamos? que es eso de que nosotros somos la voz? si estamos delante nosotros a los otros no les ven, ni la administración...perdón...es que nosotros tenemos que estar detrás porque al que hay que ver es a ese que está ahí detrás, sufriendo, solo... P20: Mesa redonda 1.txt - 20:29

Conclusiones.

Todos los entrevistados refieren al tutor como aquella persona que está al lado del usuario y lo acompaña en todo el proceso vital de incorporación social. No debe ser parte activa en la toma de decisiones, ni debe opinar por el, sino facilitar procesos de reflexión y críticos en los que se puedan tomar las mejores decisiones posibles.

Este trabajo, aunque es muy individual entre usuario y tutor, debe contemplarse supervisiones con todo el equipo donde proponer nuevas maneras de trabajar e intervenir con las personas en exclusión. La personalidad de cada profesional influenciará en la manera de plantear la tutoría por lo que deben unificarse criterios generales.

Uno de los grandes problemas de las tutorías es la dificultad de encontrar recursos adecuados a las necesidades especiales de cada persona con la que se trabaja.

Plan individualizado

-Profesionales:

Los profesionales aluden a dos aspectos importantes en la redacción y elaboración del plan individualizado. En un primer lugar la creación de vínculos de tipo afectivo que permitan generar confianza tutor-usuario. Y en un segundo lugar la adecuación de la intervención a sus propias necesidades y demandas. El ritmo de trabajo, el itinerario marcado y los objetivos se adecuan a las necesidades del usuario como a los cambios que suceden en su historia de vida, a la vez que se tiene en cuenta el retroceso como parte del proceso de inclusión social.

Bueno pues mira pues te puedo hablar de un caso concreto de un hombre Nigeriano que ha aparecido hace poco pues dentro de nuestro programa, esta alojado en lo que es el espacio invernal. Y bueno pues es un hombre de entrada muy desconfiado que a más no permite tampoco que te acerques mucho, no habla, se queda muy parado y bueno lo que hemos hecho como tenemos sospecha de que hay un problema de enfermedad mental en este hombre, eso es un tema que es un poco el tema estrella de todo el equipo sin hogar, detectar posibles problemas de enfermedad mental que tenemos unos cuantos casos no? Y este en concreto había la sospecha y entonces cuando lo conocíamos nos presentábamos el equipo del albergue ahí lo saludamos y quedamos para el día siguiente con el pues para hacer una serie de cosas papeles y tal y bueno pues eso muchas veces de entrada que empiezas aaa moverte un poquito ...pues pues le invitas a un café o alguna vez le invitas a algo de tabaco o un poco primero cubrir una serie de necesidades también básicas tanto pues de consumo como de alimentación, de dormir o como de cercanía personal y una vez cubierto eso normalmente las personas ya te ven de otra forma o sea de otra forma o sea de repente esta sonriendo y ahora cuando me saluda con unas sonrisas de oreja a oreja que antes no había entonces pues ahí ya ves que has establecido un vinculo y a partir de ese vinculo permite hacer muchísimas cosas no que no hace el estar cerrado el rechazo de alguna forma la desconfianza no? pues cambia totalmente. P 5: EP_PSH2.txt - 5:6

Ya. Una de las características de este centro, yo creo que es de Bizitegi en general, pero de este en concreto, es que nos adaptamos a los ritmos individuales, me refiero, que hay gente que lleva viniendo a Reali un año y medio y viene dos mañanas y dos tardes pero porque no le podemos pedir más en este momento a esa persona y porque empezó viniendo solo dos mañanas y como le gusto lo que hacíamos él a pedido venir también dos tardes. Y también se les ha de dar un empujoncito pero muchas veces lo que hay que hacer es respetar el ritmo de cada uno. Y para todo igual, también para lo cognitivo. Por eso tenemos varios niveles para trabajar lo cognitivo y demás. Diferentes niveles de participación en teatro, diferentes niveles de participación en lo físico, diferentes niveles de participación en las manualidades, etc. Lo que intentamos es que cada uno tenga su ritmo, que se respete este ritmo, y trabajar en esa línea. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:19

-Profesionales externos:

La intervención individual se realiza a través de planificación adecuada a las necesidades y posibilidades de cada persona. El profesional acompaña en el proceso de redacción de los programas y la consecución de sus fines, pero en ningún caso obliga o pones condiciones a la progresión de estos. Su labor es la de motivar en la

construcción del itinerario individualizado para conseguir procesos incorporadores. Se dota de autonomía al usuario para elaborar y decidir su propio plan de trabajo.

Valoran como importante el trabajo en equipo a lo largo del proceso como medio para mejorar y reconducir el trabajo tutorial.

Bueno, conozco bizitegui des de hace muchos años, antes de empezar a trabajar aquí. A ver, para mi bizitegui, en global e, lo que facilita es que personas que están en exclusión, bueno pues puedan empezar procesos de incorporación de diferentes tipos, y según sus capacidades y bueno entonces para facilitar esos procesos se ha puesto en marcha diferentes herramientas, diferentes programas también que bueno que pueden dar mejor atención a situaciones comunes que tienen las personas que están en exclusión. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:2

Tu vienes aquí me planteas algo y bueno si a mi me parece que es una locura o no encaja con los recursos que yo te puedo dar, pues bueno te lo planteo, si no caminamos juntos, hacia eso. Eso sí, si tu me planteas que quieres hacer, que quieres dar esos pasos y nos ponemos unos tiempos, y luego nos vamos juntos evaluando eso. La dificultad que nos hemos planteado es que hay que estar a las duras o a las maduras, es decir las personal al final son responsables de sus vidas y van a tomar decisiones con las que no estamos de acuerdo. Entonces ahí supone sobretodo respecto a trabajos anteriores que hemos tenido todos los que estamos en el equipo de estructuras mas cerradas, con itinerarios cerrados, pues yo que sé, pisos de desintoxicación o cosas, bueno de ese tipo es decir esto es otra cosa, es decir, la persona decide que quiere dar esos pasos, pero es que su vida por tanto las decisiones son suyas. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:

El interlocutor siempre va a ser el tutor a no ser que haya... bueno normalmente cuando hay una persona delante de mas de dos personas no es muy facilitador. No, los objetivos los pone la persona. Otra cosa es que no sepa que esta poniendo los objetivos y que haya que ayudarle a verbalizarlo y a ponerlo en papel no por ejemplo. Es decir bueno, yo lo que quiero es tener esto y estar tranquilo y no sé qué. Y tener un sitio donde poder, y luego ya veremos si... me gustaría trabajar y "patatim" "patatam"... bueno, puedo plantear eso de principio. Y luego vamos buscando pues unos objetivos mas a corto plazo, vamos a dar sentido a todo esto que dices. Quieres descansar? Vale, vamos a descansar vamos a dar un tiempo. De ese planteamiento que hace la persona, nosotros le damos forma para luego con encontrar con el equipo, es decir bueno el planteamiento que hacemos conjunto es este, entonces normalmente no suele haber mucha... lo que plantea la persona de referencia suele ser lo que el equipo, es raro que haya un planteamiento que esté muy lejos de... o es que se nos escapa alguna información que alguno tiene por lo que no hemos hecho bien la valoración, pero normalmente no suele haber allí una diferencia ¿no? P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:17

Conclusiones.

Todos los profesionales coinciden en la importancia de adaptar el programa individual a las necesidades de cada usuario. Este programa debe realizarse conjuntamente con el interno, permitiendo que participe y sea el que establezca los objetivos, plazos e indicadores críticos a los que dar importancia. El profesional debe convertirse en un facilitador que da apoyo, motiva y consejo en todo el proceso, y especialmente generando vínculos afectivos con el usuario. El retroceso debe ser parte del proceso educativo, donde el profesional aproveche estas situaciones para impulsar nuevas intervenciones modificando, si cabe, el plan individual.

Trabajo terapéutico

-Profesionales:

Los profesionales se refieren a la intervención de tipo terapéutico como un espacio de tratamiento que no debe ser realizado en un primer momento, sino en una segunda fase. Ponen el énfasis en la importancia de la creación de vínculos y la mejora de la relación educativa para poder iniciar procesos de cambio. La intervención no debe ser directiva sino sentida por el propio usuario.

Pl: A ver, como trabajador? A ver, las dificultades al final son nuestras. Muchas veces son nuestras pero lo que no puedes pretender es que aquí venga alguien nuevo y tengas desde el día uno un rollo increíble con esa persona, que te cuente todos sus problemas, y que se deje ayudar así por así. Los problemas suelen ser nuestros de meternos mucha prisa y esas cosas. Nosotros lo que solemos hacer es ir muy despacio con las personas y muchas veces dejamos que ellos marquen, al principio sobretodo, su ritmo. Y respetando mucho el rollo natural, es decir, si esta más a gusto con Maite que conmigo pues yo no voy a ir a darle la caca, no voy a ir a fastidiar. Evidentemente, cuando una persona tiene mejor enganche pues ya esta. Aquí también trabajamos mucho lo afectivo, por el tipo de perfil, son personas que han vivido situaciones de rechazo durante mucho tiempo o muchas veces que eso joder, te marca, y aquí no es que nos los comamos a besos pero si que tenemos una actitud con ellos de cariño. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:17

-Profesionales externos:

Los profesionales entienden el trabajo terapéutico como un espacio de cambio en el que la escucha activa es una parte fundamental. Hablan de la importancia de recursos especializados pero destacan que si se trabaja la escucha los resultados son más positivos. Los usuarios necesitan de espacios donde hablar de su problemática ya sea en el proceso del trabajo como una vez finalizado el proceso de trabajo.

¿Eso que quiere decir, que nos supone a nosotros? Nos supone que tenemos que consensuar un poco unos objetivos, un camino a hacer y que vamos a estar allí a veces como bastón, a veces como espejo, a veces como persona que plantea otras posibilidades facilitador de conocimiento donde no hay conocimiento o de entrada a servicios pues que no conoce ¿no? Y necesita. Nosotros hemos planteado ya hace muchos años y bueno ya que empezábamos con este servicio nosotros partíamos de intuiciones anteriores de servicios que eran de necesidades básicas totalmente y empezábamos a trabajar algo en algún tipo de acompañamiento muy somero porque no llegábamos pero con algún piso y de más y era que la persona nos pedía sobretodo una escucha y un estar no? Un estar, y entonces des de aquí, decir si nos hemos planteado y seguimos diciendo aunque sea un poco complicado para algunos casos, es decir yo no soy tu pare, yo no soy un juez, yo n o soy un policía, tu no me tienes que dar cuentas de nada te tienes que dar cuentas a ti mismo. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:8

-Informante clave:

El trabajo terapéutico debe respetar el ritmo de los internos, no pueden forzarse a acelerar procesos. Los grupos deben ser compuestos entre iguales donde se fomente el diálogo y la aportación de soluciones entre los mismos miembros del grupo. Se valora importante que sean espacios no excesivamente sofisticados, sinó que sean simples.

Respetar el ritmo es algo que se dice pronto eh! Es sumamente importante y con los procesos personales... P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:114

pero tiene otros objetivos también son un poco de cómo me siento... van... tiene otros carácter también, y ellos se dicen cosas que uno dice como lo ha solucionao el...un poco este tipo de... como un grupo de autoayuda, apoyo... P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:124

Conclusiones

Los profesionales inciden en la importancia que el trabajo terapéutico se inicia en un proceso de escucha activa y de creación de vínculos entre el tutor o los recursos y la persona. Deben respetarse los ritmos personales de cada usuario para asegurar que la voluntad de participación sea plena así como su aprovechamiento. Todos los agentes entrevistados destacan la importancia de esperar el momento oportuno para iniciar el trabajo terapéutico para asegurar así el éxito en sus resultados. La participación de los usuarios en la mejora y el crecimiento de los otros, así como técnicas de baja directividad son especialmente destacables.

Actividades

-Usuarios:

La falta de recursos en la realización de actividades es un problema i un freno para poder trabajar y participar con cierta comodidad.

Hombre, en mejora en lo que es aaah..., lo que pasa es que hay muchas actividades, y hay muchos talleres, y lo que pasa por ejemplo aquí, eeeh...,poco espacio. Y hay mucha gente. Entonces, cuando hay mucha gente y poco espacio, es un poco, un poco agobiante, ¿sabes? P 4: HV_usuarioidrogo1.txt - 4:31

-Profesionales:

Los profesionales verbalizan que la gestión del ocio no dirigido, en algunos espacios, puede ser foco de conflictos, por lo que las actividades, más o menos directivas, deben ir direccionadas a mejorar la convivencia en el grupo.

Entramos a las 9 de la noche para dormir... “¿para qué quieres una televisión?” Como fuente de conflictos... “qué pongo, qué no pongo... que tal...” y es que además venimos a dormir. No hay televisión. Haber hay que dar lo que es necesario y hasta donde... porque si no... se le va... se le va... entonces, bueno, ahora ya que hemos ampliao un poquito el horario... estamos dejando ver películas. P 9: EP_PSH1.txt - 9:149

-Informantes clave:

La participación y la implicación del usuario dentro de los proyectos debe ser paulatina. Se entiende que no deben darse de golpe todas las acciones en las que debería participar ni toda la información, sino, y especialmente en personas que provienen de ámbitos desestructurados, debe ser un proceso de adaptación y participación de las diferentes propuestas.

La experiencia también que nos lleva también a fracasar en el proceso porque si a una persona que está sumamente desvinculada y muy desestructurada, si le damos a quemarropa todo lo que nosotros creemos que necesita para estar bien, pues no lo puede asumir, no lo puede asumir, me voy que estos me están aquí agobiando, entonces bueno... P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:29

Conclusiones

Las actividades deben plantearse como un espacio de participación del usuario en el proyecto, por lo que tienen que presentarse como agradables y adecuadas a las necesidades de los usuarios. La junta directiva muestra preocupación por que sean procesos de entrada con lo que no debe darse todo de golpe, sino que el papel del educador como acompañante tiene una función más importante que la propia actividad. Los usuarios critican la falta de recursos destinados a favorecer estos espacios.

Actividades Formativas ocupacionales

-Usuarios:

Los usuarios afirman como un gran valor la gran variedad de cursos y acciones formativas ocupacionales que propone Bizitegi. Se incluye como una gran oportunidad a la hora de empezar a vincularse con los educadores de bizitegi y con la propuesta educativa de los proyectos.

Bueno, estudiar, estudiar eeeh..., pero hacerme un curso por ejemplo. P 4: HV_usuariodrogo1.txt - 4:35

Pero hacerme un curso por ejemplo de lo que es la tecnología nueva, aaah... Internet, informática, todo eso (¡!!) P 4: HV_usuariodrogo1.txt - 4:36

-Profesionales Bizitegi:

Algunos profesionales observan una determinada frustración de las expectativas de los usuarios y los profesionales ante el estancamiento de la persona por falta de sitio en otras actividades, lo que pone en riesgo el proceso de reinserción. Es probable que se pueda poner en peligro todo lo trabajado hasta ese momento con el usuario.

Por supuesto. Nuestra principal dificultad es vincular con las personas y conseguimos arrancar un proceso, lo peor que te puede pasar es que le tengas que decir a esa persona: pues aquí te vas a quedar estancado porque no tenemos otro sitio donde mandarte. Evolucionar más. Tú quieres, pero no hay sitio. Y claro se queda estancado y a la espera. Y puede ser que en el periodo de esa espera se vuelva a perder y haya que volver a empezar de nuevo. Entonces es una dificultad muy grande. P 5: EP_PSH2.txt - 5:43

Los profesionales piensan en el poco impacto de algunos talleres en el proceso de intervención. Ya que tienen una percepción puramente lúdica de los mismos en las primeras fases de su implantación.

Ha habido diferentes fases, cuando llegué a Bizitegui, entré en este programa, que entonces no existía como diversificado pero si estaba (?). Ahí se hizo el primer plan de talleres porque cuando yo llegué aquí pues la gente estaba un poco... digamos se le tenía un poco para entretenerla, metida en un sitio, pero tampoco tenía mucho fundamento en las intervenciones. P13: EP_P1.txt - 13:3

Los profesionales ven clave la división de los talleres en función de las capacidades cognitivas de los usuarios. Así como la creación de un el taller ocupacional para

usuarios que tienen más dificultades y el taller de hábitos pre-laborales para usuarios más capacitados. Se comprueba claramente la adaptación al usuario en Bizitegi

Hicimos la división y el taller al que... el taller con las personas que, que en su itinerario iban más despacio porque estaban más deterioradas pasamos a llamarlo ocupacional y el taller que venía con las personas que ya tenían unas ciertas capacidades trabajadas y ya tenían ciertas habilidades recuperadas pasamos a llamarlo taller de hábitos pre-laborales. P13: EP_P1.txt - 13:8

Nosotros estamos en el mismo servicio pero tenemos el valor añadido de que las personas que empiecen a adquirir capacidades y empiecen a adquirir compromisos más reales pues de alguna manera vienen a este taller. P13: EP_P1.txt - 13:15

Se comprueba desde el trabajo de campo una sinergia entre distintas actividades. En el ejemplo se verifica como el servicio educativo se incluye en el plan comunitario de metadona, orientado a usuarios con cierto perfil (estructura, familia, tipo de consumo...)

Y aquí tenemos, en Gordejuela está la comunidad y aquí tenemos el plan comunitario de metadona, el centro de día que llamamos que es la acogida que se conoce de toda la vida, tenemos un servicio educativo de personas que hacen el programa pero desde casa porque normalmente también hacemos o bien vas a un servicio base educativo que es algo que te permite estudiar, trabajar o tal, siempre hay gente que tenga una estructura, que su consumo sea tal, una familia por detrás, y los que están muy deteriorados o no tienen un apoyo suficiente pues a comunidad o incluso hay gente que con estructura y todo se tiene que hacer un trabajo personal, pues para comunidad. (no se entiende) de la reinserción, también ahí. P11: EP_PCE1.txt - 11:13

-Ex Usuarios:

Un exusuario valora mucho el seguimiento y apoyo que se hace al usuario una vez sale de los centros y proyectos de Bizitegi..

no, no... pues... el centro te ayuda cuando... en mogollón de cosas... cuando estás mal y esto... pero... no deja de ser una buena ayuda cuando sales... cuando estás en... es el mejor momento para que te echen una mano... aquí... P17: HV_Exusuariodrogo1.txt - 17:81

Conclusiones.

Se valora positivamente la cantidad de cursos y proyectos formativos que ofrece Bizitegi. Se entiende que el hecho de que no se pueda cumplir la expectativa de poder acceder a algún curso, por falta de espacio, por parte de los usuarios puede peligrar el proceso, debido a la frustración. También, en este sentido, se cree que las actividades deben ser algo más que una acción lúdica. Se valora positivamente la interrelación y la sinergia entre diferentes actividades. Y por último se valora muy positivamente el hecho el seguimiento que se hace sobre los ex usuarios una vez dejen los centros o proyectos.

Actividades Básicas de la vida diaria

-Usuarios:

Los usuarios piensan que los talleres les brindan la oportunidad de relacionarse con otros usuarios y con los profesionales, que no dudan en ayudarlo si tiene algún problema.

Si bueno yo tengo un cursillo de informática, y si lo estoy haciendo ahora, llegue solamente porque me mantiene, mantiene limpio, pasando un rato con los compañeros además te da mucha oportunidad para conocer gente, para hacer muchos amigos también, allí hay muchos, para lavarte la ropa, son gente maravillosa también que te atienden en el momento cuando tienes algún problema, expones tu caso y se ponen mas rápidamente, siempre hacen lo que pueden.

P23: HV_Mohamend.txt - 23:1

Los usuarios valoran el apoyo de los profesionales en las actividades de la vida diaria. Se entiende que es a partir de estas pequeñas acciones que comienza el proceso de reinserción.

Si bien, bien, bien. Bueno por lo menos el centro te hace cosas, a veces te hace hasta olvidar de los problemas de tus cosas, no piensas por ejemplo, oye que tengo mi camisa y mi pantalón sucio, no, no, no. Esto lo tienes que tener siempre limpio, y cundo por ejemplo, necesitas algo, oye cualquiera de los educadores que están allí le dices oye me pasa esto, Si ahora te lo vamos a ver, esto es lo que pasa en el centro.

P23: HV_Mohamend.txt - 23:5

-Profesionales Bizitegi:

Los profesionales se ven como unos facilitadores del proceso de reinserción gracias al apoyo que ejercen en las actividades de la vida diaria.

Hem... por un lao eso, por el otro lado el atenderlos, sus necesidades en cuanto a ducha... cama... si vienen con un problema de no se que...o a alguno que le ha dao la inspiración y... quiero ir a un centro de día a hacer algo, porque estoy arto... brom brom brom brom, bueno pues facilitar ese...

P 9: EP_PSH1.txt - 9:25

Los profesionales creen que es clave que los usuarios puedan opinar acerca de ciertos aspectos rutinarios del centro (por ejemplo la hora de comer, el menú, etc.

A tomar el café, pues que prefieren a una hora y no a otra, y ellos opinan, u el tema que... que menú, se puede poner el café, que les gusta más o que les gusta menos, claro también hay.... Yo siempre he dicho que la labor del educador es un poco la labor de un manipulador no?

EP_P1.txt - 13:54

-Junta directiva:

La junta directiva ve importante la visión personalizada de las necesidades del usuario.

Respetar el ritmo es algo que se dice pronto eh! Es sumamente importante y con los procesos personales...

P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:114

Conclusiones.

Los usuarios piensan que los talleres les brindan la oportunidad de relacionarse con otros usuarios y con los profesionales, que no dudan en ayudarlo si tiene algún problema. También valoran el apoyo de los profesionales en las actividades de la vida diaria.

Los profesionales se ven como unos facilitadores del proceso de reinserción gracias al apoyo que ejercen en las actividades de la vida diaria. Creen que es clave que los

usuarios puedan opinar acerca de ciertos aspectos rutinarios del centro (por ejemplo la hora de comer, el menú, etc.

La junta directiva ve importante la visión personalizada de las necesidades del usuario.

Actividades terapéuticas

-Profesionales Bizitegi:

Los profesionales encuentran y afirman que falta un profesional especializado en tratamiento psicológico. Se necesita un refuerzo terapéutico de introspección para complementar la labor de reinserción.

Y luego otra parte que le estamos dando vueltas también, es el tema de trabajar con la personas usuarias lo psicológico, porque los CCM al final te dan la pastilla, aquí en Bizitegui no se hace terapia, y bueno...al final ha entrado una persona voluntaria que va a entrar a finales de este mes, que sigue formación gestáltica, pero bueno debe manejarse mucho con la música. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:59

R: Bueno tuvimos una experiencia el año anterior, con una voluntaria musicoterapeuta, que luego se marchó por tema de trabajo, claro...pero fueron 6 meses muy buenos, entonces yo creo que al final es por donde tenemos que ir... para sacar lo que tienen guardado. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:60

Se valora positivamente el trabajo integral centrado en trabajar el aspecto cognitivo del usuario. Los profesionales creen que se trata de un factor que lo diferencia de otros centros.

Pl: Joder, Ostia! Bueno, yo aquí tengo un problema. Yo creo que Bizitegi somos los putos amos, y para mi es un problema. Pero yo creo que Bizitegi tiene una atención bastante más integral que la que pueden tener otros centros. Y a parte de integral me refiero, que atiendes o intentas atender en muchas dimensiones a la persona a demás, algunas de esas dimensiones están muy especializadas. Por ejemplo, yo lo que más conozco es Reali, donde trabajo. Y yo no conozco más que Bizitegi que trabaje tanto lo cognitivo. Si que hay en algunas asociaciones o centros que lo trabajan pero no lo trabajan de una manera tan, no se si llamarlo profesional, insistente, también podría ser profesional porque Maite, Clotilde y yo nos metemos todos los años mucho en todo esto de lo cognitivo, es una apuesta que la asociación hace para el bienestar de los usuarios. En teoría por el tipo de convenios que tenemos aquí hechos y demás no deberíamos hacerlo. Es una apuesta que hace Bizitegi, que nosotros creemos que es muy buena para los usuarios que nosotros vemos que conseguimos objetivos con ellos, que la gente mejora su calidad de vida, que la gente en algunos casos no empeora (que es el objetivo que queremos conseguir con ellos), pues hay que tirar por ahí. Y luego, de todo lo que hacemos aquí, hay muchísimas cosas que sirven también para trabajar contra el estigma, por ejemplo. Vale, que la atención "pues si me acuerdo donde he dejado las llaves es mejor que si no me acuerdo", bien, vale, eso nos pasa a todo el mundo. Pero si que es verdad que hay personas que trabajan o sea que vienen a esta asociación que tienen un cartel así de grande que pone : "estoy chiflado, soy loco". Bueno pues, aquí si consigues hacer actividades fuera del centro en grupos pequeños pues la gente conoce una realidad que no es la de un hospital y la de mi centro de día puede adaptarse a esa realidad y puede pasar desapercibido, que a veces es muy difícil. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:14

Conclusiones

Los profesionales encuentran y afirman que falta un profesional especializado en tratamiento psicológico. Se necesita un refuerzo terapéutico de introspección para

complementar la labor de reinserción, aunque también valoran positivamente el trabajo integral centrado en trabajar el aspecto cognitivo del usuario. Los profesionales creen que se trata de un factor que lo diferencia de otros centros.

Trabajo comunitario

-Profesionales Bizitegi:

Los profesionales ven importante la creación de un ambiente comunitario con el fin de generar una atmósfera de respeto entre todos los agentes.

¿qué hacemos? Principalmente trabajar en el ambiente. Osea, que haya un ambiente... sí de comunidad, hacemos una asamblea bimensual y entendemos el... nuestra filosofía es... ven aquí y ven como quieras. Pero respeta a los demás. Siempre que respetes a los demás tendrás una... una cama. En cuanto no hay respeto... Y, a la hora de trabajar con ellos, siempre... porque a veces los educadores caemos en el... en el ir por delante. P 9: EP_PSH1.txt - 9:33

Los profesionales reconocen tener una clara intención de promover una mayor implicación de la comunidad organizando jornadas, plataformas, etc. Donde profesionales y usuarios participen activamente. Acción que se ve respondida con los proyectos comunitarios llevados a cabo desde Bizitegi en 2012 y 2013, con el claro ejemplo de los Invisibles como su gran exponente.

Y luego otra oportunidad le llamamos en las plataformas, jornadas que participamos no, que vayamos a explotar mas desde la participación activa de profesionales y también de usuarios total urgencia del eslabón, al final siempre estamos trabajando por ellos, para ellos y poniéndoles su voz en nosotros, porque no pueden participar en plataformas, en mil jornadas no, entonces hay que explotar esta parte. Esto es lo que debemos... TIO: Si es una de las claves de cara a cambiar la perspectiva de la comunidad es que debemos de ingresar en la comunidad, participando de. Y como hacerlo? que participen como personas y no como obstruidos, este es el problema. ELLA: Nosotros aquí añadíamos, el explotar, o sin explotar oportunidades también no, como podría ser que, explícalo tu Pablo. PABLO: No, tiene que ver con la crisis económica también, la crisis económica y nuestra presencia fuerte en algunos de los barrios y aprovechar para hacer necesidades en los barrios y hacer una especie de trabajos en beneficio de la comunidad desde las personas que estamos en los diferentes barrios y ya veríamos como no, pero, pero desarrollar esta línea mucho mas es una oportunidad, y bueno la crisis trae que con menos dinero pues probablemente se pueda aprovechar eso para ofrecer servicios entre nosotros en los barrios que están con menos acceso en este momento. ELLA: Socializar recursos y compartirlos. PABLO: También, no solo recursos si no el recurso de nuestra fuerza en hacer cosas. P15: GD_profesionales 1.txt - 15:10

-Profesionales externos colaborador:

Un colaborador afirma que es necesario el trabajo con las familias, que carecen de métodos y conocimientos para hacer frente a las patologías del usuario. Como consecuencia del hartazgo ante esa situación, los familiares acaban desentendiéndose del usuario.

Más facil la inserción, más fácil... Bueno, yo creo que una clave importante por lo que a nosotros nos toca de rebote es que muchas familias están desesperadas. Entonces, el... Yo sé que hay muchas asociaciones, y Bizitegui, o a Vives, o entre otras aquí en Bizcaia que tratan... bueno, que intentan concienciar a las familias que tienen a personas con una enfermedad mental o drogadicción, ¿No? Pero aún y así, nosotros lo que vamos viendo es que las familias llevan unos recorridos muy penosos de muchos rebotes de servicios, de malos entendidos, de que el

psiquiatra "X" pues le ha dado el alta y no se lo ha comunicado... Entonces es como que están desamparadas. Entonces esto es lo que hace que a veces no entiendan el comportamiento de sus familiares que lo sufren y porque son los principales y bueno, los primeros a los que hacen daño o los que antes se ven afectados. Y entonces son los que pues claro, que como consecuencia, pues antes abandonan a los familiares o se deshacen o no saben y entonces pues estas personas se ven doblemente discriminadas por su enfermedad y su situación porque las familias también ya han tirado la toalla. Y entonces pues, yo creo que el trabajo podría ser, que también, aunque si se hace, podría ir mejorando más es el apoyo familiar y comunitario, ¿no? En este sentido... P 3: EP_PCE2.txt - 3:11

El mismo colaborador ve la necesidad de un mayor apoyo de la comunidad ante la falta de recursos institucionales para dar cobertura a aquellas personas que precisan de tratamiento.

Es que además mira, justo ahora estamos en una fase en la que estamos viendo nosotros que los propios hospitales con los que nosotros tenemos mucha relación: hospitales psiquiátricos que tienen largas estancias o estancias bastantes prolongadas... están por la vía más de cerrar camas. Y entonces esto se está viendo que eso va a tener una repercusión, y es que se tiene que trabajar más en ese nivel, ¿no? Porque si no pues es que se quedan pues eso, muchas personas sin tratamientos, sin apoyos... y nos da un poco de miedo que todo ese "Boom" de decir bueno, no sé si por temas económicos o porque hay una conciencia de que debe de ser así que también puede que coincida las dos cosas... De que no hay suficiente soporte comunitario. Por ejemplo, hay una cosa que a nosotros nos ha llamado... nosotros creemos necesario que, por ejemplo, los psiquiatras y personal sanitario se traslade a los domicilios en muchas circunstancias, ¿no? De las cuales la persona pues no va. No va ni al centro de salud ni va a ningún tipo de recurso y son personas que están realmente enfermas, ¿no? Y entonces ahí estamos, yo creo que en Bizcaia por lo menos, pues se está dando así esa... ese cierre de camas y ese cierre de plazas que tendría que conllevar a la vez pues más trabajo en la comunidad, o más trabajo en... con las familias, con asociaciones... Que allí yo no sé si se va a dar al mismo nivel o... P 3: EP_PCE2.txt - 3:15

-Ex usuario:

Un ex usuario reconoce y valora el alto grado de implicación y dinamismo por parte de Bizitegi.

Y luego la labor pedagógica que tienen que tener estas asociaciones y tal yo creo que Bizitegui tiene una postura de vanguardia, se moja, esta en los foros que tiene que estar, pero ia digo, no es la cruz roja. P 7: HV_exusuariodrogo2.txt - 7:14

-Junta directiva:

La junta directiva declara su intención de establecer más y mejores relaciones con la comunidad fuera de los circuitos institucionales.

De hecho estamos trabajando el tema de recuperar no porque no existiese, pero si recuperar más la parte comunitaria, la parte de lo que es el trabajo comunitario, si estamos en determinados sitios no es lo mismo que estar en un sitio y en otro y evidentemente hay que trabajar con... dentro de donde estamos y no solo aceptar cosas o recorridos o servicios que pueden estar en una burbuja eh.. Aceptamos, aceptamos un poco esto no? P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:33

Conclusiones.

Los profesionales ven importante la creación de un ambiente comunitario con el fin de generar una atmósfera de respeto entre todos los agentes. También reconocen tener una clara intención de promover una mayor implicación de la comunidad organizando

jornadas, plataformas, etc. Donde profesionales y usuarios participen activamente. Acción que se ve respondida con los proyectos comunitarios llevados a cabo desde Bizitegi en 2012 y 2013, con el claro ejemplo de los Invisibles como su gran exponente. En este sentido la junta directiva también declara su intención de establecer más y mejores relaciones con la comunidad fuera de los circuitos institucionales. Hay una gran concordancia en la generación y creación de acciones comunitarias.

Un colaborador afirma que es necesario el trabajo con las familias, que carecen de métodos y conocimientos para hacer frente a las patologías del usuario. Como consecuencia del hartazgo ante esa situación, los familiares acaban desentendiéndose del usuario. El mismo, también, ve la necesidad de un mayor apoyo de la comunidad ante la falta de recursos institucionales para dar cobertura a aquellas personas que precisan de tratamiento.

Un ex usuario reconoce y valora el alto grado de implicación y dinamismo por parte de Bizitegi.

Trabajo en red

-Usuarios:

Un usuario hace incapié en cómo el voluntariado y su trabajo en red ha mejorado sus condiciones de vida.

Todos voluntarios y allí solo te dan desayuno y cena, fueron ellos los que me mandaron la primera vez pero vienen personas de la calle, amas de casa, personas viudas que no tienen ocupación y allí es donde se come mejor, te hacen comida casera, y fue donde me hicieron ver el primer albergue que he estado donde me mandaron, pero después y allí y venía aquí al centro de día por la mañana, aquí a las diez en aquel entonces te dejaban un pequeño, no un desayuno digamos como un almuerzo. P 6: HV_usuarioSH1.txt - 6:52

-Profesionales Bizitegi:

Un profesional afirma que falta trabajo y colaboración con los vecinos. Hecho que confirma la mala relación vecinal comprobada en el análisis cuantitativo.

Pues yo primero... después de muchos años tengo la sensación, que nos faltan los centros de Día y a los diferentes servicios que estamos en los diferentes barrios, el hecho de trabajar o colaborar con asociaciones, con vecinos, que esa es la parte que nos falta. En general todos los centros, pero en particular este, tiende a estar aquí metido en el agujero. En Urribari yo creo que no saben que existimos, i en Rekale que llevan muchos más años, yo creo que tampoco, entonces... P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:5

problemas con vecinos/entidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	si	26	83,9	89,7	89,7
	no	2	6,5	6,9	96,6
	ns/nc	1	3,2	3,4	100,0
	Total	29	93,5	100,0	
Perdidos	9,00	2	6,5		
Total		31	100,0		

Al respecto de la pregunta sobre si había problemas con los vecinos acerca de los emplazamientos diversos de Bizitegi, encontramos que sin duda alguna este tipo de centros producen una conflictividad en su entorno social cercano debido al tipo de usuarios que acuden a los centros. Tener cerca a gente con perfil de exclusión social parece producir rechazo generalizado en el vecindario.

Un profesional declara que en general si está satisfecho con la coordinación y el trabajo en red, añadiéndole un valor muy grande al trabajo que se hace desde Bizitegi.

Pero bueno yo creo que en general la coordinación es buena y luego pues ...bueno ..con las entidades que más trabajamos es con Gilcha, con los que tenemos muy buena coordinación y relación, es un trabajo muy complementario, y ahora hemos empezado con Luzberi que tenemos menos porque han mandado pocos casos tenemos pocos casos en común, pero... P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:19

Un profesional declara que no está de acuerdo con la forma de coordinarse en cuanto a las planificaciones. Se detecta un problema interno de diseño de perfiles, funciones y responsabilidades.

Sí sí, yo es que el otro día con le gerente de las planificaciones, porque también les tenemos que dar vuelta a las planificaciones, enfocarlas de otra manera, aprender a hacerlas de otra manera... jo! Y yo decía, es que me parece impresionante que yo haga la planificación del centro con mi equipo de educadores y las áreas hacen cada una la suya y me la envían a mi como responsable... no tiene sentido, osea no puede ser, al final si las áreas están en los servicios tenemos que pensar todos juntos sobre lo mismo. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:49

Un profesional nos confiesa lo difícil que es a veces trabajar con el hospital. Pero que con el diálogo y la constancia se va consiguiendo un mejor trabajo.

Si tiene acceso a la red normalizada, porque tiene tarjeta sanitaria, tal y tal y tal... pues le mandamos al servicio de salud que sea, y llevamos una colaboración con el sitio que sea... Ent1: tenéis un sistema de coordinación con todos estos servicios públicos... P1: sí, sí, hay con el hospital... que tiene pasao de estar ingresao y se pira... y se pira... al cabo de 3 horas vuelve al hospital pero... claro, las enfermeras... "que no, que esto no puede ser..." pero luego se vuelve, luego se vuelve a ir... uno de los días se fue uno... un señor de 72... no... 72 sí, y aparece aquí "qué ya te han dao el alta..." como que sí como que no... "vale, dame el papel de alta"... "es que no lo tengo..." "si no lo tienes voy a llamar al hospital...oye que tengo a éste que tal..." "ah, ¿está ahí? Es que se ha escapao..." "bueno pues yo lo tengo aquí, yo me lo trabajo para...para que vuelva otra vez al hospital ¿Yo me lo trabajo para que vuelva y tu me mandas una ambulancia?" "es que ya le han dao de baja en la cama... como ya se ha escapao varias veces y tal...pues..." Entonces, pues intentamos que el diálogo se de, mirar como atender a esta gente... P 9: EP_PSH1.txt - 9:166

Un profesional afirma que el trabajo en red y el trabajo cooperativo es el único que puede dar verdaderos resultados en los campos en los que trabaja Bizitegi.

Luego al día a día y depende del carácter de cada uno de los miembros del equipo hay sus complicaciones. Lo que pasa es que tenemos la suerte o bueno al final nuestro servicio si no tuviésemos una coordinación muy fuerte con los servicios que utilice la persona, no podría funcionar así. No tendríamos información suficiente y de más. Eso hace también que tengamos que contrastar continuamente. Pues bueno eso facilita que la intervención y la línea de intervención pues tenga una información pues como mas clara y que las vías des de donde viene también sean diferentes entonces no es simplemente lo que a mi me parece si no pues por ejemplo con bizitegui tenemos mucha coordinación porque tenemos muchos casos en común. Nosotros le ofrecemos acompañamiento con alojamiento ellos también hacen acompañamiento pero por ejemplo con centro ocupacional o centro de día. Entonces bueno, pues nos complementamos. Eso hace que la persona esté acompañada, de alguna manera nos repartimos las áreas ya trabajo yo esto, esto tal. Siempre hemos tenido claro que la referencia de bizitegui si por ejemplo nos derivan ellos es positiva para la persona, nosotros tenemos que mantener esa referencia. Entonces bueno, aquí tienes otra referencia pero igual el peso lo lleva... bueno hay que respetar un poco lo que es favorable para la persona hay que respetarlo ¿no? Siempre nos hemos planteado así el trabajo. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:11

-Profesionales externos colaborador:

Un profesional refiere que es importante acompañar también en las derivaciones, con comunicación o con presencia.

Hombre, a mi me parece que lo más importante es que habla mucho con la persona, ¿no? Que por lo menos cuando se dirigen a mí siempre se han dirigido, previamente han hablado con la persona usuaria, planteando un poco lo que esa persona pues les ha explicado pues sus necesidades, su malestar...; y luego me lo plantean a mí. Incluso a veces, en los propios planteamientos están la persona usuaria y el conductor que tienen allí en la asociación. Y a mí eso me parece que es muy importante también. P 3: EP_PCE2.txt - 3:9

Un profesional resalta que la coordinación ha sido siempre una forma de trabajar de Bizitegi.

Nosotros, yo cuando me dijo Pablo, yo la bueno.. Estuvimos en una visita el año pasado porque yo estando aquí y me conoce todo el mundo y conozco a todo el mundo y no había estado nunca en Visiteli, además tienen parte entre Calde, en Ocharcoaga y en (no se entiende) que está el taller de cajas. Pero a lo mismo que con Caritas que trabajamos y tenemos pisos, aquí tenemos también unos pisos que lleva Caritas, Vivesari, Ascabidia y Ascabi y Aliancha. Pues gente que en un momento dado está en la calle y que no tiene posibilidades de tener un acompañamiento o lo que sea, se va a la diputación a hacer una solicitud y se entra en los pisos pero le encanta (no se entiende) Rivera Ochoa que es la central de toda la vida (no se entiende), no he ido nunca y estoy por saber que pasa con Visiteli y Masenat por eso conocer un artur que lo tienen ahí en el Peñascá, conocer el centro de día, el taller de cajas y la relación sobretodo ha sido los.. siempre hemos tenido contacto por diferentes motivos pero lo que ha sido la coordinación incluso de hacer derivaciones por mi parte porque si que desde comunidad terapéutica si que ha habido más coordinación en el sentido de gente que veíamos porque incluso que hay gente en comunidad que cuando va a bajar a reinserción si no tiene donde estar porque también ha estado en un piso de acogida porque no tiene familia se le plantea el piso de reinserción y ha habido gente que por su personalidad por ejemplo, por sus problemas ya más mentales, se ha contactado con Visiteli para que los acojan desde ahí aunque también tenemos un piso normalizado pero tenemos dos y otra persona que va a entrar. P11: EP_PCE1.txt - 11:16

-Ex Usuarios:

Un ex usuario afirma que Bizitegi genera actuación comunitaria así como coordinación con la comunidad.

Es la única asociación, estructura comunitaria que en estos momentos tenemos para desarrollar un proyecto con este tipo de pacientes. Había otras estructuras en Vizcaya, había: Arguía, Aveces, que empiezan a sacar pisos pero el perfil este en el que se conjugan exclusión y esto, sólo Bizitegui. Y luego Bizitegui ofrecía y sigue ofreciendo, un modelo de actuación comunitaria muy interesante de coordinación y incluso no sé si de profesionalización pero sí por lo menos de metodología profesional por decirlo de alguna forma pues yo creo que viable y que da resultados que al final es de lo que se trata. Pues eso yo me ubico en el ámbito de trastorno mental grave y con pacientes. P 7: HV_exusuariodrogo2.txt - 7:2

Un ex usuario afirma que Bizitegi siempre ha estado a disposición de la comunidad para ayudar en lo pudiera.

Y de hecho por ejemplo la asociación vasca de rehabilitación psicosocial pues en Bizitegui siempre ha tenido un apoyo y hemos sido siempre referentes y de hecho de siempre habéis formado parte de esa junta directiva como otras asociaciones y Bizitegui siempre ha estado ahí organizando y apoyando. P 7: HV_exusuariodrogo2.txt - 7:8

Un ex usuario afirma que el profesional no puede saber de todo y por eso hay que coordinarse.

porque seguramente te encuentras ante temas que son tan complejos que no hay forma, entonces el profesional yo creo que tiene que estar preparado bajo un poco contra la omnipotencia de creer que desde la biología o desde no se que se tiene respuestas de todo y luego lo que se entiende por ser un buen profesional, pues enfermeros, educadores sociales, con un buen enganche con la persona, con el cliente, lo demás pues tendría que haber pues psicólogos, pues yo también haría una cosa que pienso que perfiles profesionales poco exigentes desde el punto de vista teórico pues por ejemplo lo que antes eran los monitores de tiempo libre, o reflexionan un poco y encuentran un poco de sentido a todo lo que hacen o puedes caer en esto, o en los perfiles que son más complejos, como médicos, psicólogos y tal, pues tienen menos peligro, y ya digo, yo creo que más que profesionales debe haber un estilo profesional, una ahí dando vueltas, y yo creo que hasta ahora, a mí al menos lo que me gusta es que la gente responsable de formación como Begoña, ahora tú, es gente muy interesada. P 7: HV_exusuariodrogo2.txt - 7:29

-Junta directiva:

Un profesional de la junta directiva reconoce que hace falta volver al trabajo más comunitario. En consonancia con lo analizado en el punto anterior.

de hecho estamos trabajando el tema de recuperar no porque no existiese, pero si recuperar más la parte comunitaria, la parte de lo que es el trabajo comunitario, si estamos en determinados sitios no es lo mismo que estar en un sitio y en otro y evidentemente hay que trabajar con... dentro de donde estamos y no solo aceptar cosas o recorridos o servicios que pueden estar en una burbuja eh.. Aceptamos, aceptamos un poco esto no? P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:33

Conclusiones.

Un usuario hace hincapié en cómo el voluntariado y su trabajo en red ha mejorado sus condiciones de vida.

Un profesional afirma que falta trabajo y colaboración con los vecinos. Hecho que confirma la mala relación vecinal comprobada en el análisis cuantitativo. También se vio en el punto anterior que este tema es significativo y es necesario trabajarlo. Aunque se está satisfecho con la coordinación y el trabajo en red. También se vislumbran desajustes como los expresados por un profesional que no está de acuerdo con la forma de coordinarse en cuanto a las planificaciones. Se detecta un

problema interno de diseño de perfiles, funciones y responsabilidades. También otro profesional nos confiesa lo difícil que es a veces trabajar con el hospital. Pero que con el diálogo y la constancia se va consiguiendo un mejor trabajo. Finalmente se acaba dando mucho valor al trabajo en red, siendo pilar en el proceso y que genera resultados, siendo el modelo seguido por Bizitegi desde los inicios.

Un ex usuario afirma que Bizitegi genera actuación comunitaria así como coordinación con la comunidad y que siempre se ha estado a disposición de la comunidad para ayudar en lo pudiera. Un ex usuario afirma que el profesional no puede saber de todo y por eso hay que coordinarse. Por lo que se da valor al trabajo en red.

Un profesional de la junta directiva reconoce que hace falta volver al trabajo más comunitario. En consonancia con lo analizado en el punto anterior.

Trabajo cooperativo

-Profesionales Bizitegi:

Un profesional señala que gracias a las personas usuarias se han podido mejorar y reformar estructuras de Bizitegi, lo que evidencia el trabajo cooperativo y la participación interna de los usuarios en los procesos de planificación, ejecución y evaluación de Bizitegi.

Pues ahora como lo tenemos un poco mas interiorizado creo que hacemos participar a los usuarios un poquito más... por eso cuando hay movilizaciones... aquí se informa se explica de manera voluntaria... y va la gente que quiere ir. Y luego todo el tema que tiene que ver con las quejas y sugerencias... pues al final se ha ido haciendo muchas cosillas, muchas reformas, gracias a las personas usuarias. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:33

Un profesional relaciona el trabajo cooperativo de Bizitegi con luchar contra el estigma social. Ha sido bastante recurrente en todo el análisis el hecho de luchar contra el estigma social que se les atribuye a los usuarios de Bizitegi.

Es una apuesta que hace Bizitegi, que nosotros creemos que es muy buena para los usuarios que nosotros vemos que conseguimos objetivos con ellos, que la gente mejora su calidad de vida, que la gente en algunos casos no empeora (que es el objetivo que queremos conseguir con ellos), pues hay que tirar por ahí. Y luego, de todo lo que hacemos aquí, hay muchísimas cosas que sirven también para trabajar contra el estigma, por ejemplo. Vale, que la atención "pues si me acuerdo donde he dejado las llaves es mejor que si no me acuerdo", bien, vale, eso nos pasa a todo el mundo. Pero si que es verdad que hay personas que trabajan o sea que vienen a esta asociación que tienen un cartel así de grande que pone : "estoy chiflado, soy loco". Bueno pues, aquí si consigues hacer actividades fuera del centro en grupos pequeños pues la gente conoce una realidad que no es la de un hospital y la de mi centro de día puede adaptarse a esa realidad y puede pasar desapercibido, que a veces es muy difícil. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:14

-Profesionales externos colaborador:

Un profesional externo habla de lo importante que es trabajar en quipo y cooperar, pues no son perfectos, pero como equipo si pueden llegar a ser más eficaces.

Teniendo en cuenta que cada uno somos diferentes y tenemos diferentes necesidades y de mas nosotros la clave la hemos puesto en el equipo. Si hay un contraste sincero en el equipo. A ver, para mi la clave es el equipo, pero tiene que ser un equipo que te acompañe a ti también, es

decir nosotros ni somos perfectos ni vamos a existir como agentes perfectos en ningún momento. Y luego en situaciones personales y situaciones del propio servicio pues que en un momento dado van a hacer que yo me sienta más débil o me cueste más. Entonces yo necesito un equipo en el que poder apoyarme y un equipo que me confronte y me diga: oye ten cuidado que te estás metiendo en un jardín, y esto te puede perjudicar. Pero yo también tengo que estar dispuesto a aceptar eso, a aceptar y a recibir eso. Entonces, bueno, tampoco estamos acostumbrados a pedir esas cosas. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:14

Conclusiones.

Un profesional señala que gracias a las personas usuarias se han podido mejorar y reformar estructuras de Bizitegi, lo que evidencia el trabajo cooperativo y la participación interna de los usuarios en los procesos de planificación, ejecución y evaluación de Bizitegi. También se relaciona el trabajo cooperativo de Bizitegi con luchar contra el estigma social. Ha sido bastante recurrente en todo el análisis el hecho de luchar contra el estigma social que se les atribuye a los usuarios de Bizitegi.

Un profesional externo habla de lo importante que es trabajar en quipo y cooperar, pues no son perfectos, pero como equipo si pueden llegar a ser más eficaces.

Trabajo interdisciplinar

-Profesionales Bizitegi:

Un profesional recalca la dificultad de trabajo con los “de arriba” como dejando patente que su opinión no vale tanto. Se refuerza pues el desajuste interno en cuanto a funciones.

P: y a veces es una cosa tan sencilla como planes organizativos, funciones claras...R: Si si yo todo esto lo veo, pero lo tienen que ver son los de arriba P: Pero también si los profesionales lo vais viendo... R: si... pero nosotros lo podemos ir viendo, pero al final esto sube arriba... y si la junta no lo ve. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:56

Un profesional subraya la importancia de saber utilizar varios recursos desde varias disciplinas.

Entonces, pues bueno, ahí vamos haciendo, grupos compartidos... osea, pisos compartidos... viviendas comunitarias... PI: pero bueno, eso es... trabajando mucho con otros servicios... intentando que venga, venga, venga... P 9: EP_PSH1.txt - 9:108

Un profesional relata cómo van trabajando desde perfiles y disciplinas diferentes intentando generar estímulos comunes o trucos para en clave de equipo poder trabajar conjuntamente.

Cuantos sois en el equipo? Tu y Maite? PI: Y Clotilde, la jefa. Clotilde es psicóloga. Tiene media jornada de dedicación aquí a Reali, y tiene otra media jornada dedicada al área psíquica. Pero claro, la área psíquica es la que se encarga por ejemplo de los acompañamientos psiquiátricos y todas estas cosas. Pues en Reali hay 14 personas, pues solo con hacer el acompañamiento psiquiátrico de Reali hace la parte de psíquica pero con la gente de Reali. Hacemos reuniones de equipo y en las reuniones de equipo, que son unos apartados en los que hablamos, es usuarios. Entonces, cuando vemos alguna cosa que no nos cuadra de algún usuario, cuando notamos que un usuario necesita un cambio, cuando un usuario nos demanda un cambio, ese es el momento para hablarlo. Si bueno, luego es flexible. Me refiero, aquí en dos minutos se monta la reunión. Es decir, vamos a hacer una actividad y vemos a un usuario con bigote, que a veces la señal de

que un usuario se deje bigote es que algo que viene va a ser malo, pues "oye, que no se quien esta.. así, pues no se que" " vamos a hacer la actividad, nos fijamos un poquito y luego hablamos. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:22

Un profesional nos hace ver que hay que trabajar con diferentes recursos y disciplinas para poder adaptarse a los usuarios.

Hay veces que no eh, hay veces que el piso protegido lo pone otra entidad y nosotros ponemos el centro de día, o al revés hay personas que a lo mejor están en piso protegido pero luego en centro de día o trabajo protegido o lo que sea lo hacen fuera de aquí. P13: EP_P1.txt - 13:37

Un profesional afirma que el trabajo formativo interdisciplinar que han tenido los profesionales de Bizitegi ha sido intenso y de calidad.

Bizitegui en su día hizo una apuesta seria por ser una entidad de calidad con todo lo que implica, tuvo que formar a todas la personas trabajadoras en todo lo que es parámetros de calidad, de programar en calidad, de organizar en calidad, de recoger datos en calidad, todo... entonces... P13: EP_P1.txt - 13:76

El trabajo desde la asamblea es muy rico porque tiene perfiles muy diferenciados. Y esto tiene un efecto social y terapéutico en los usuarios.

En la asamblea de socios están las monjas que colaboran, están incorporando también personas profesionales, (???) social de Bizitegui... y se han incorporado allí no? Que a mí me parece positivo, yo personalmente no lo soy eh, pero me parece muy positivo. P13: EP_P1.txt - 13:79

-Junta directiva:

Un profesional de la junta directiva explica que es necesario generar un trabajo interdisciplinar y en red ya que Bizitegi no tiene recursos de todos los tipos.

y algo también es el tema de... de lo comunitario como decía Ricardo también que si... y uniéndolo con lo de Xavier, pues Bizitegui no tiene psiquiatras, pues va a la red pública, Bizitegui tiene a las trabajadoras sociales que están en el distrito, los pisos en los que viven las personas son de viviendas municipales los locales... Bizitegui tiene muy pocas bienes, propiedades. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:37

Conclusiones.

Un profesional recalca la dificultad de trabajo con los "de arriba" como dejando patente que su opinión no vale tanto. Se refuerza pues el desajuste interno en cuanto a funciones. Pero se refuerza la importancia de saber utilizar varios recursos desde varias disciplinas y como se van trabajando desde perfiles y disciplinas diferentes intentando generar estímulos comunes o trucos para en clave de equipo poder trabajar conjuntamente. También trabajar con diferentes recursos y disciplinas para poder adaptarse a los usuarios. Finalmente se afirma que el trabajo formativo interdisciplinar que han tenido los profesionales de Bizitegi ha sido intenso y de calidad ya que es necesario generar un trabajo interdisciplinar y en red ya que Bizitegi no tiene recursos de todos los tipos.

Trabajo con familias

-Profesionales externos colaborador:

Unos profesionales externos afirman que a veces hay que desconectar al usuario de la familia, por el bien del usuario. Se entiende que a menudo la familia así ser parte del problema pueden no ser útiles en el proceso.

Algunos son también porque provienen de familias desestructuradas en donde también hay alguna patología mental. Entonces... incluso algunos profesionales que han podido indicar la incapacitación señalan expresamente que no sea ninguno de los familiares tutores porque es más perjudicial que otra cosa, ¿no? Tenemos un poco diferentes situaciones... P 3: EP_PCE2.txt - 3:19

Sí, no. Bueno hay en algunos casos que al estar en Bizitegi sí que mantenemos coordinación o algún contacto con familiares, pero un poco nuestra función es mantenerlos un poco al margen, quiero decir: que bueno, yo los casos que tengo en Bizitegui por lo menos, que tienen familiares... un caso que estoy pensando en concreto: es una madre que no, que no es bueno que mantenga mucho contacto con este hijo porque le distorsiona. Entonces, mi función es casi como de decir: mantente al margen. P 3: EP_PCE2.txt - 3:20

Conclusiones.

Unos profesionales externos afirman que a veces hay que desconectar al usuario de la familia, por el bien del usuario. Se entiende que a menudo la familia así ser parte del problema pueden no ser útiles en el proceso.

Apoyo social

-Professional externo colaborador:

Un profesional externo nos relata cómo buscan el apoyo social a través de la sensibilización social y la denuncia. Buscando desigmatizar. Se relaciona la sensibilización y la denuncia con el aumento del apoyo social a este tipo de usuarios a través de la desigmatización.

No molestaban a nadie porque encima era una glorieta pero bueno cosas... y luego pues los edificios de insosauqui, el puente de Calatrava y de mas, pues que allí es donde hacemos las concentraciones que empezamos, cada vez que había una persona que moría en la calle salíamos a la calle a hacer denuncia, coño que la gente sea consciente que un Bilbao, muy moderno y no se que, estas situaciones se siguen dando, se siguen dando, y que bueno pues que podemos pensar que son los muebles que vemos de vez en cuando, pero serán eh, y eso demuestra algo, que hay bueno, pues ciertos derechos que hay personas a las que no pueden acceder, entonces bueno des de allí un trabajo, nosotros bueno entendemos que no tenemos la fuerza pero tenemos que empezar a dar empeño. No tenemos la fuerza que tienen los medios de comunicación, y ahora hay un interés muy claro por estigmatizar a esta gente y así nos evitamos pues pedir cuentas a quien tenemos que pedir. Es más fácil culpabilizar a estos que coger y pedirle al ayuntamiento pedirle a los políticos o tomar yo una opción concreta, crítica. Es decir, mira ya no te voto en las próximas elecciones, y ese es otro punto mas, que tenemos elecciones políticas en unos meses, y aquí se han c errado en banda y han dicho yo no voy a hacer bandera por la exclusión ni por el foro. Entonces, está habiendo un bombardeo total con el caso de Onartu el centro de Bizitegui. ¿Os han contado algo de eso? Bueno pues al final, es un centro que ni siquiera este ahora mismo ya existe pero pretende una ampliación y para poder hacer la ampliación pretenden cambiar de barrio. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:35

Conclusiones

Un profesional externo nos relata cómo buscan el apoyo social a través de la sensibilización social y la denuncia. Buscando desigmatizar. Se relaciona la sensibilización y la denuncia con el aumento del apoyo social a este tipo de usuarios a través de la desigmatización.

Construcción de ciudadanía

-Profesionales Bizitegi:

Un profesional deja claro que el sistema de Bizitegi es mixto, en cuanto al género de los profesionales y de los usuarios y que encuentran muchos beneficios en este sistema.

Pl: Claro, a mí me parece estupendo. Y tendrán sus motivos para seguir funcionando. Pero mi opinión es que también los conventos son solo hombres o son solo mujeres, las cárceles son solo hombres o solo mujeres, etc. Yo veo más ejemplos de cosas negativas para solo hombres o solo mujeres. Otra cosa es que esas solo mujeres o esas solo hombres, por algún tipo de dificultad psíquica no pueden estar con personas de otro género. No sé si me estoy explicando. Si tenemos problemas de violación por ejemplo, pues entiendo que en momentos puntuales, no sé cuánto de largos, los hombres y las mujeres no pueden estar juntos. Pero yo siempre creo que es mucho más enriquecedor que el colectivo sea mixto y que los trabajadores sean mixtos. Que tanto este la figura de la educadora como la del educador, como psicóloga como psicólogo, como el cocinero como la cocinera, etc. Y que en Reali vengan chicos y chicas por igual, aunque no han venido nunca, siempre hay más chicos que chicas en porcentajes. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:27

-Mesa redonda:

En la mesa redonda se compara el trabajo que hacían en la tierra y en los jardines que era un trabajo comunitario con la acción de cuidar a las personas.

No le molestaba, parecía que no le costaba, no lo sé como lo hacía, si tenía ella luego vecinos, pero aprendimos lo que es un poquito acoger. Y una cosa que aprendimos también era entonces, los jardines, mucha gente había venido de fuera y cuidaba los jardines y era curioso los domingos como con sus azadas, cuidaba los jardines, pero era bonito esto y era bonito que el otro vecino que igual no tenía ni idea bajaba para estar en el huerto y eso, y se hacía comunidad, se hacía grupo, y a mí me hacía pensar eso mucho, era curioso, como mimaban la tierra. Mimar la tierra, yo no sé como lo hacían, porque hoy la gente trabaja la tierra y es un jardinero, es un oficio, pero allí teníamos el mínimo, mimaban y también pensábamos que nosotros en las relaciones tenemos que ser muy mimosos, tenemos que ser mimosos, no solo estar juntos sino con mimo. bueno pues aquí empezamos a vivir, eh!? resultado? pues que nos encontramos actuando, haciendo pequeñas cosas, pero es que otra gente hacía también otras pequeñas cosas, P20: Mesa redonda 1.txt - 20:17

En la mesa redonda se hace incapié en presionar a la administración para que se de cuenta de su responsabilidad y a Bizitegi se le pide coherencia en esa presión.

Creo que tenemos que seguir trabajando para que la responsabilidad de la administración sea grande y nosotros ser muy coherentes. Acercar cada vez más a lo que es un poco el espíritu de Bizitegi con la propia vida, entonces ya con la propia vida vamos realmente haciendo Bizitegi. P20: Mesa redonda 1.txt - 20:43

-Junta directiva:

En la junta directiva un profesional nos habla de una apuesta por responder a las necesidades de sus usuarios desde la comunicación y el acompañamiento.

Si habían necesidades que no estaban atendidas, bueno y ahí brotó un acercamiento un...juntarte con la gente afectada fundamentalmente y empezar a hablar y empezar a escucharse empezar a animarse, ver si había algunas cosas, algunas respuestas organizadas...
P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:7

En la junta directiva otro profesional habla de que socialmente hay que estimular la comprensión hacia sus usuarios y demandan más solidaridad en la ciudadanía

Eso era nuevo... y luego estaba también eso que digo que socialmente no es que hubiera así ese rechazo o simpatía nada no? Y luego pues con la droga y demás ya se mezclaban con otras cosas de incomodar la vida del otro, una cierta inseguridad, miedos,,,, entonces ya, eso también obligo a.... estar en la otra parte ofreciendo reflexión, pues haciendo ver que era un problema que no era la delincuencia así sin más, que son personas desestructuradas, ósea se fue acercando un poco, no sé si socializando igual a la administración... yo de lo que recuerdo era un poco esa actitud... que ni eran las únicas necesidades...ni... lo que pasa que algunas estaban atendidas bien... mal... pero estaba atendidas ... Pero sí que este grupo sirvió también para hacer presente la realidad ya no como problemas sino también como solución como solidaridad... como posible arreglo.... Que eso a mi entender fuer como muy importante, una cosa es presentar el problema y otra cosa es que además de presentar el problema. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:

Conclusiones

Un profesional deja claro que el sistema de Bizitegi es mixto, en cuanto al genero de los profesionales y de los usuarios y que encuentran muchos beneficios en este sistema.

En la mesa redonda se hace incapié en presionar a la administración para que se de cuenta de su responsabilidad y a Bizitegi se le pide coherencia en esa presión.

En la junta directiva un profesional nos habla de una apuesta por responder a las necesidades de sus usuarios desde la comunicación y el acompañamiento. También se habla de que socialmente hay que estimular la comprensión hacia sus usuarios y demandan más solidaridad en la ciudadanía

Evaluación del proceso

Objetivos

Participación

- Usuarios:

Los aspectos destacados por los usuarios en relación al concepto de participación hacen referencia a la necesidad de contar en los recursos con espacios estables de participación y también destacan la posibilidad que tienen en los recursos de la asociación de proponer actividades así como de realizar propuestas relativas al funcionamiento y a la organización de los recursos.

Aportar ideas, hacer otras tareas. Pues sí, en estas cuestiones, pues nos suelen tener en un ámbito más abierto y los usuarios pues podemos opinar si nos interesa o no nos interesa, pero lo valoran pero esa decisión también vale bastante en estas. P19: HV_Usuario1.txt - 19:13

Solemos juntar todos los compañeros y si tu no te gusta la cosa lo puedes decir, y había el tema que tuvimos el año pasado era del horario porque antes abría el centro a la una y media y cerraba a las cinco del tarde y les dijimos oye poner un poco el horario pues eso es un horario corto de una y media a cinco ya no tenemos ni para....Bueno, bueno y luego nos deja igual y los fines de semana que pasa, que los fines de semana lo que más necesita la gente o cuando hay fiesta o festivos la gente está en la calle, y luego van y hacen una reunión entre ellos y avisan porque van a abrir todos los días y van a alargar el tiempo desde la una hasta las seis, y está muy bien. P23: HV_Mohamend.txt - 23:30

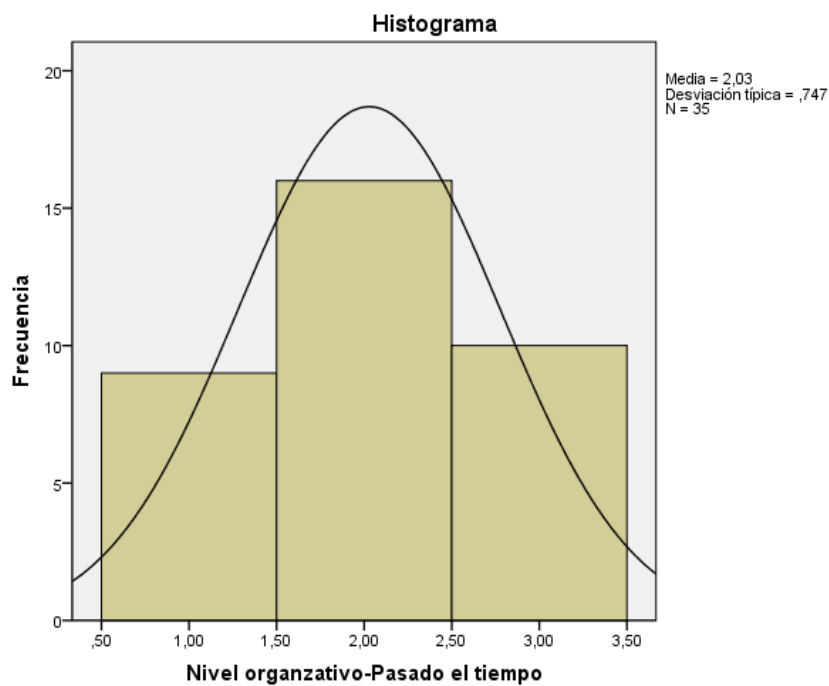
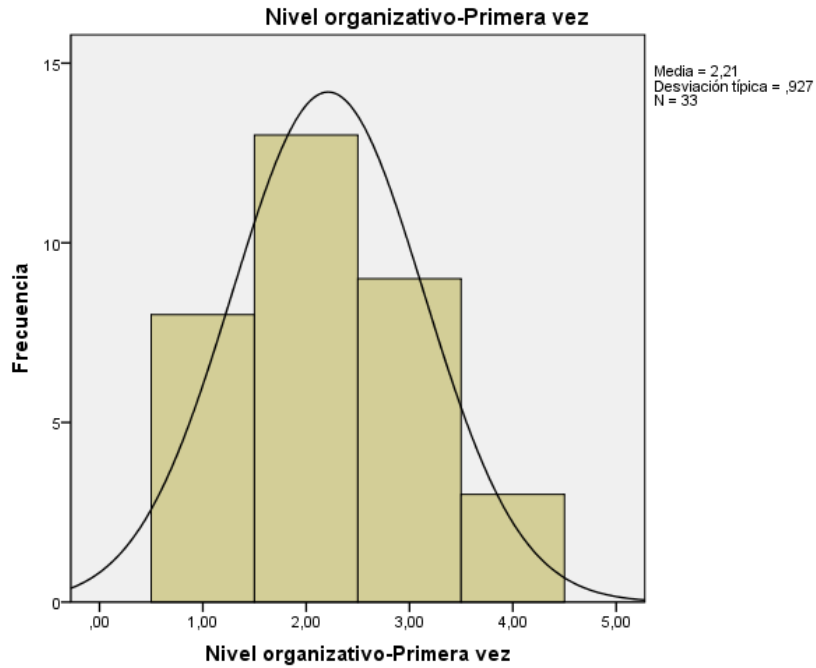
En los datos reflejados en los gráficos 1 y 2 extraídos de los cuestionarios realizados a los usuarios podemos, al preguntarles sobre *el grado de implicación del usuario con el centro y su posible influencia en la toma de decisiones* se puede ver que en los dos casos la moda de respuesta es *organización compartida*. Esta visión no se diluye con el tiempo, al contrario, podemos ver cómo las respuestas se concentran más alrededor del 2 mientras vemos que la respuesta *las normas eran poco flexibles y abundantes* desaparece por completo.



Gráfico 1



Gráfico 2



En los histogramas podemos apreciar 2 fenómenos relevantes. En primer lugar, las categorías están muy repartidas alrededor de la media en el primer gráfico, cosa que indica bastante disgregación por parte de la población. En segundo lugar, podemos ver cómo al pasar el tiempo los usuarios perciben que tenían más influencia en la toma de decisiones. Esto se debe a que la media en el segundo gráfico “retrocede” hacia las respuestas que suponen mayor autonomía para el usuario.

- Profesionales:

Presentamos las aportaciones de los profesionales de Bizitegi en diferentes apartados.

En primer lugar señalan la importancia de crear en los recursos espacios estables de participación (asambleas, encuestas de evaluación,...) Estos espacios tendrán características y funcionamientos diversos en función del recurso en el que se crea y de las necesidades de los usuarios de los mismos.

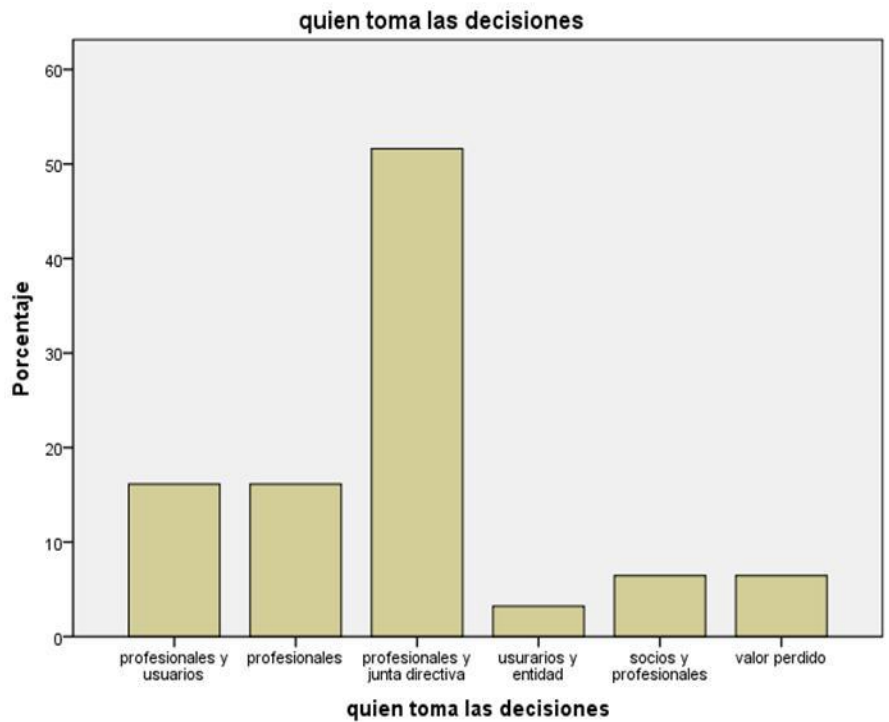
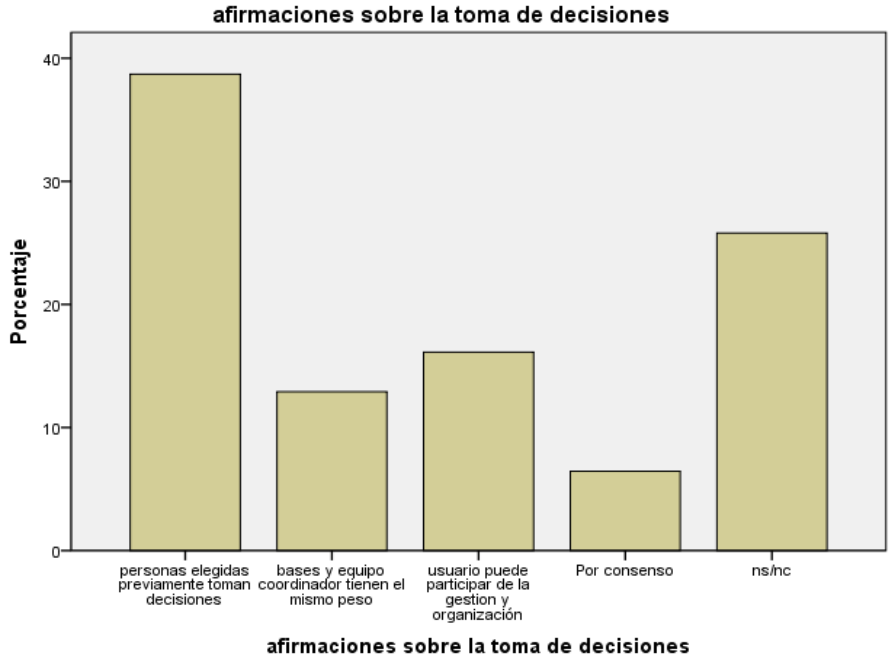
[...] Hablando un poco del tema de la participación, que nos parecía importante en cosas que se hacen dentro de Bizitegi para agravar la participación como pueden ser las asambleas de usuarios en todos los centros o servicios de Bizitegi los que por lo menos hay un espacio físico que se realizan asambleas usuarios de manera mensual, y a parte de las asambleas de usuarios que tienen una pequeña densidad debido a los servicios, también se hace una encuesta de satisfacción a los usuarios anual en la que se les, se les pregunta, pues eso, el nivel de satisfacción con los servicios, con las áreas, con los concertados de Bzsitegi en vigor un poco con todos los aspectos relacionados con lo que les ofrecemos a ellos. P15: GD_profesionales 1.txt

Otro aspecto destacado por los profesionales hace referencia a la posibilidad que se ofrece a los usuarios de hacer propuestas de actividades así como de cuestiones referentes a la gestión y organización de los recursos de los que forman parte.

[...]lo que vemos que no es viable le hacemos ver que es inviable y el porque...lo que vemos que es viable también hacemos ver que jolín, que guay y es viable y lo vamos a poner en marcha. P13: EP_P1.txt - 13:53

Los profesionales consideran que desde Bizitegi y sus profesionales es necesario mejorar el trabajo de participación social de los usuarios, especialmente en lo relativo al espacio de decisión de estos en el sí de los recursos de la asociación.

[...]Seguir trabajando en la participación de los usuarios que creemos que es un tema que, aun que lo tenemos presente siempre se nos escapa y tenemos la sensación de que al final lo que es la opinión del usuario, la voz del usuario queda siempre en un segundo plano y difícil a veces de recogerlo. P15: GD_profesionales 1.txt



En relación a los datos recogidos de los cuestionarios de los profesionales que han participado en el trabajo de campo, no parece haber una idea clara sobre quién toma las decisiones en el centro. Aunque la mayoría de la muestra (38,7%) coincide en que las toma un grupo de personas elegidas previamente, el 35,5 restante reparte sus respuestas entre categorías que suponen la colaboración de los usuarios y las bases de la entidad en la toma de decisiones. Llama la atención la cantidad de respuestas “no sabe, no contesta” (25,8 de la muestra), teniendo en cuenta que se les está

preguntando a los propios profesionales, este hecho refuerza la idea de que se trata de una organización bastante permeable en cuanto a la toma de decisiones.

Otro aspecto muy remarcada por los profesionales es la necesidad de posibilitar y potenciar la participación de los usuarios de Bizitegi en la comunidad. Consideran que mayoritariamente su intervención se basa en aspectos de carácter terapéutico e individual y que deben reforzar la intervención comunitaria como elemento para la reinserción. Por ejemplo hacen referencia al trabajo con los comerciantes del territorio como elemento de integración y también de fuente información para los profesionales, ya que los agentes de la comunidad realizan funciones de apoyo y de transmisión de información. Estas colaboraciones a su vez son elemento de sensibilización social y de apertura hacia los usuarios de Bizitegi.

[...]Tiene que ser fomentar su participación en el entorno en el que vive, o en el entorno en que desarrolla su vida, por lo tanto al final hacemos demasiadas actividades encaminadas a corregir sus deficiencias personales pero muy pocas o no suficientes a que participen en el entorno de los que viven. Y como los centros están ubicados en un entorno concreto, pues eso es una cosa muy fácil de desarrollar, muy fácil, muy clara, muy encuadrada, esta muy encuadrado Y perder un poco, cambiar un poco los objetivos de todo. P15: GD_profesionales 1.txt - 15:14

[...]trabajando con los comercios... como con la gente cuando ha habido una necesidad... eh... vas al bar de enfrente... “oye que fulanito vino y no se que...” “vale, tú le das el número de teléfono, si algún momento viene y no está aquí o se está pasando de listo... nos pegas el toque... P 9: EP_PSH1.txt - 9:48

- Junta directiva

Des de la Junta directiva también destacamos diferentes aspectos que han abordado en sus intervenciones en el trabajo de campo y que hacen referencia al concepto de participación. En su caso presentamos estas aportaciones en dos bloques. El primero de ellos hace referencia a la participación de los internos en la asociación. Y el segundo a la participación de los profesionales

En relación a la *participación de los internos* destacan la importancia de poder generar en los diferentes recursos de la asociación espacios de participación. Destacan especialmente la importancia de las asambleas, donde se abordan temáticas diversas a nivel de organización y gestión de los recursos, así como en relación a las actividades a realizar en los diferentes espacios. También destacan la importancia del aprendizaje de la participación y por tanto la importancia que desde los recursos se favorezca dicho aprendizaje. Por ello es importante respetar, según los miembros de la Junta de Bizitegi, los momentos y ritmos de participación de los usuarios. Para ello proponen también que los profesionales utilicen metodologías y propuestas diversas para favorecer la participación de todos los usuarios.

Pues bueno hicimos entonces un montaje power point y que teníamos que hacer y cosas así, siempre tenemos en la asamblea un tema principal y bueno luego un recordatorio del anterior, como se levanta acta con asistentes y tal y no sé qué. Otros temas que pueden ser al hilo que vamos a hacer en estos 6 meses en cuanto a actividades.. Quejas y sugerencias siempre generamos ese espacio y luego unas cocacolas, unas patatas. P18: GD_Junta directiva 1.txt

Antes había que ir a la repesca y se han empezado a tratar temas que a ellos que de alguna manera les interesa, yo me acuerdo por ejemplo lo de los tes... cosas que verdaderamente les interesaban y se les ha hecho oído y se les ha tirao de ahí.. Pues bueno hoy es el día en el

que hay un proyecto y se les comunica en la asamblea y se reúnen en una asamblea extraordinaria y se reúnen...GD_Junta directiva 1.txt

A nivel de esta intervención, el tema de ocio o cosas así, se está intentando por ejemplo hacer actividades o proponer actividades con menos gente que no sean grupos siempre enormes sino de cuatro o de cinco, eso es de alguna manera, dar un poco de alguna manera mayor participación y más flexibilidad a ellos mismos. P18: GD_Junta directiva 1.txt

Los miembros de la Junta también destacan la importancia de que los usuarios puedan llevar a cabo tareas que beneficien al conjunto de Bizitegi o a uno de los recursos de la entidad. Este aspecto favorece el proceso de trabajo del propio usuario así como mejora y enriquece a los recursos.

En diciembre tuvimos una fiesta de fin de año de navidad y entre otras cosas llevábamos equipo de sonido, pues entre todos hubo uno que yo no le conocía Alfonso que está en uno de los pisos de esto se lo cogió con un interés el tema de música y todo esto que vamos lo hizo muy bien.. la participación y el encantado y el encantado de haber colaborado en todo esto. P18: GD_Junta directiva 1.txt

Otro aspecto destacado por los miembros de la Junta es el referente a la participación de la comunidad. En relación a este aspecto destacan la importancia de que agentes de la comunidad participen en actividades de Bizitegi y también la importancia de generar desde la asociación un discurso sólido en relación al trabajo comunitario. En este sentido destacan el trabajo interno que realizan con los socios y miembros de la entidad y los profesionales para generar y construir estos discursos.

Crear un marco más teórico de que lo sería el trabajo comunitario. Estamos trabajando ahora, el viernes que viene tenemos otra sesión. Tenemos un borrador hacerlo con todos. Está abierto eh, está abierto a los profesionales y a los voluntarios. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:72

En relación a la *participación de los profesionales* consideran como un aspecto importante que los profesionales conozcan y participen en la dinámica de la asociación, como elemento indispensable para que estos se vinculen a la asociación y puedan comprender su sistema organizativo y de toma de decisiones.

Profesionales, voluntarios que son nuevos reconocen toda la asociación, y se hace un poco un intensivo global de la asociación. Poco a poco vamos haciendo esas cosas porque nos hemos dado cuenta porque claro... si no lo conoces no lo quieres y encima te viene marcadas algunas directrices de que de donde no?. P18: GD_Junta directiva 1.txt 18:88

Para el modelo de intervención y para el plan estratégico nos reuníamos y de cada centro de día salía un usuario o dos que por un lado tenían interés ellos y por otro lado que los demás clarificaran su presencia o la participación, y la verdad que eso ha estado bien, en las jornadas del 30 aniversario también se hizo en todos los centros de día eh... Les enseñaron fotos de hace treinta años a ahora... de Bilbao y de ahora como se iba a hablar un poco de eso, palabras que pudiesen salir con mayor fuerza y que fuesen más técnicas. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:95

Conclusiones.

- Todos los agentes coinciden en la importancia de generar espacios estables de participación en los diversos recursos de la asociación. La Junta directiva destaca la importancia del aprendizaje de la participación, a través de diferentes metodologías y propuestas de acción que den respuesta a las necesidades de los diferentes perfiles de los usuarios. Estos espacios deben servir para compartir decisiones entorno a la actividad y la organización de los recursos.

- Los profesionales y la Junta directiva de Bizitegi destacan la importancia de mejorar la implicación y la participación social de los usuarios en la comunidad, en el entorno próximo de convivencia de los usuarios, como elemento de reinserción.
- Los miembros de la Junta directiva considera que debe reforzarse el proceso de información y conocimiento de los profesionales en relación a la asociación y a sus órganos de decisión y gobiernos. De esta forma se reforzaría la vinculación de los profesionales y en nivel de comprensión de dichos sistemas organizativos.

Conceptos clave

- La delegación de responsabilidades
- Empoderamiento
- Utilidad social
- Aprendizaje de la participación
- Sensibilización
- Importancia de la opinión de los usuarios
- Creación de estructuras y espacios participativos
- Trabajo en equipo
- Formar parte sociedad y comunidad
- Construcción de discurso
- Implicación y vinculación profesionales
- Participación toma decisiones de los profesionales

Corresponsabilidad

- Exusuario:

Uno de los usuarios hace referencia a la importancia del apoyo recibido por parte de los profesionales. Este apoyo o consejos como él denomina posibilitan resultados positivos y los empodera a seguir hacia delante en su proceso de trabajo educativo y proceso de reinserción

Con ellos, el esfuerzo lo tengo que hacer yo pero ellos son los que me aconsejan. P 2: EP_ICCE1.txt - 2:6

- Junta directiva, profesionales y profesionales externos:

Coinciden en sus aportaciones estos tres colectivos al considerar de gran importancia que todos los agentes que participan en los recursos de Bizitegi (usuarios, profesionales internos y externos,..) deben asumir su espacio de responsabilidad y compartir las decisiones y espacios de trabajo, de carácter individual o colectivo, que sean necesarios para garantizar el éxito de las intervenciones y de los procesos de reinserción.

Y recuperar toda esta parte comunitaria yo creo que pasa mucho por estos niveles de generar espacios próximos...sin tanto montaje. Nosotros estamos ahora ahí en esto, estamos intentando sacar un marco de trabajo comunitario desde la asamblea de socios para la toda la asociación desde lo que hacemos hasta lo que pretendemos. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:62

Para el modelo de intervención y para el plan estratégico nos reuníamos y de cada centro de día salía un usuario o dos que por un lado tenían interés ellos y por otro lado que los demás clarificaran su presencia o la participación, y la verdad que eso ha estado bien, en las jornadas del 30 aniversario también se hizo en todos los centros de día eh... Les enseñaron fotos de hace treinta años a ahora... de Bilbao y de ahora como se iba a hablar un poco de eso, palabras que pudiesen salir con mayor fuerza y que fuesen más técnicas.
P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:95

Los profesionales destacan la importancia de la convivencia y de que este aspecto de la corresponsabilidad sea asumido por cada uno de los usuarios, para poder garantizar un nivel óptimo de calidad de vida en los recursos.

Repercute y lo mismo que pedimos tenemos que dar...Es igual que nosotros respetamos tus decisiones personales. En lo que influye al espacio común no es negociable, no hay vuelta de hoja, por que sí. P 9: EP_PSH1.txt - 9:171

Conclusiones.

Todos los agentes coinciden en la idea de que ofrecer espacios de corresponsabilidad permite una mayor implicación de todos ellos en los procesos incorporadores. Así pues se valora como positivo que ningún agente de los implicados en el proceso incorporador quede al margen.

Los usuarios destacan la importancia del acompañamiento de los profesionales para el éxito de sus procesos de incorporación social.

Conceptos clave

- Trabajo en equipo
- Apoyo y seguimiento
- Implicación en el proyecto
- El apoyo recibido por parte de los profesionales
- Proceso individual
- La participación y la relación con la comunidad

Reinserción social

Inserción laboral

- Usuario:

Uno de los usuarios describe el taller sociolaboral como un recurso adaptado a la realidad de los usuarios de Bizitegi, que les permite realizar un trabajo remunerado en condiciones adaptadas a sus posibilidades.

[...]me trasladaron a otro taller, que es laboral y llevo ahí pues un año y medio así trabajando en él, el cuero, la piel, carteras, collares, cintos, etcétera.[...]si en estos talleres nos suelen pagar, en todos los talleres nos, pagan un dinerito al mes. Ese un poquito más porque es laboral, tenemos que tener un poco de más horas, pues nos pagan un poco más en comparación a los otros talleres de Bizitegi. P19: HV_Usuario1.txt - 19:4

- Profesionales externos

Uno de los profesionales externos entrevistados consideran que los talleres ocupacionales son recursos muy positivos para personas que no pueden acceder a una actividad laboral normalizada. Estos recursos posibilitan a las personas una actividad diaria, que les fuerza a salir de sus domicilios y a relacionarse con otras personas y en otros espacios.

Cuando eso pensamos en el taller ocupacional de ellos, desde ahí sí, pero bueno como una reinserción, sí bueno, que salgan de casa, que no estén todo el día metidos porque estos son de estar en casa tomando la medicación, pues que se relacionen y se socialicen con más gente, que tengan tiempo ocupado, que desde ahí les dan una beca, vamos un pequeño dinerito por hacer lo que hacen, pues que adquieren esa motivación y que sean capaces porque son también muy dependientes de la familia, los padres les ven también como que no se pueden manejar y entonces ellos también hacen mucho para que se manejen menos y lo que veo yo que conozco es eso. P11: EP_PCE1.txt - 11:22

Comunidad.

- Profesionales Bizitegi

Los profesionales destacan la importancia de trabajar con la comunidad y de que sus miembros colaboren con los profesionales de Bizitegi en los procesos de incorporación de las personas que participan en alguno de los recursos de la asociación. Los profesionales ven necesario un cambio en el modelo de intervención que posibilite que los usuarios se vinculen con su entorno y con agentes externos a Bizitegi, para que las salidas de los recursos de Bizitegi se puedan realizar de forma menos rompedoras.

Hablar con la comunidad, aquí está esto, tómate este número de teléfono... que si hay algún problema de algún tipo... aquí estamos. P 9: EP_PSH1.txt - 9:117

Corregir sí, corregir tenemos otra que es, tiene que ver con eso último, es salir un poco cuando nos planteamos objetivos con las personas, salir un poco de nuestros muros y plantearse uno de los objetivos más importantes tiene que ser fomentar su participación en el entorno en el que vive, o en el entorno en que desarrolla su vida, por lo tanto al final hacemos demasiadas actividades encaminadas a corregir sus deficiencias personales pero muy pocas o no suficientes a que participen en el entorno de los que viven. Y como los centros están ubicados en un entorno concreto, pues eso es una cosa muy fácil de desarrollar, muy fácil, muy clara, muy encuadrada, está muy encuadrado Y perder un poco, cambiar un poco los objetivos de todo. P15: GD_profesionales 1.txt - 15:14

Salud

- Profesionales externos

Los profesionales externos que trabajan conjuntamente con Bizitegi, consideran que los recursos de la asociación posibilitan a muchas personas no estar en centros de

salud mental, donde en muchas ocasiones toda la intervención que se realiza se basa en la terapia farmacológica.

[...] está empezando a haber mucha gente con mucha incapacidad y mucha problemática mental eso está muy abandonada porque al final, si no están en Bizitegi están en los centros de salud mental. Los centros de salud mental o los psiquiatras van una vez cada cierto tiempo, les atiborran de pastillas. P11: EP_PCE1.txt - 11:23

Empoderamiento

- Profesionales Bizitegi

Los profesionales de Bizitegi consideran que los usuarios que están en los recursos a partir del trabajo que allí llevan a cabo pueden encontrar un espacio en el que se les atiende y aportan recursos emocionales y materiales para “normalizar” sus situaciones o paliar las grandes carencias con las que conviven día a día. Destacan el vínculo y la generación de una relación de confianza como elementos destacados de la intervención. Desde la creación de este proceso de vínculo es posible generar una intervención que mejore la calidad de vida de las personas con las que trabajan los profesionales de Bizitegi.

Nosotros vamos a buscar a las personas que viven en la calle, los localizamos y bueno con mucha tranquilidad intentamos establecer un vínculo, no es bueno tienes que hacer esto lo [...]Y entonces pues restablecer eso es a través del vínculo restablecer un poco esta confianza somos hermanos, padres amigos pues un poco un poco de todo no o como ver a una persona de confianza que ellos cuando tu les dices una cosa, les das un consejo o les das una orientación pues realmente se lo creen no?. P 5: EP_PSH2.txt - 5:5

Uno de los profesionales describe el trabajo que se realiza en la entidad como el proceso de subir una escalera en el que en la medida que el usuario no requiere del acompañamiento y la seguridad aportada por los profesionales y los recursos van generando el proceso de desvinculación e independencia institucional.

Nosotros lo que intentamos es que la gente vaya subiendo una escalera a su ritmo y un vez que empiezas a subir la escalera pues nosotros desaparecemos...se corta la curda. Según el caso se mantiene. Y la relación se rompe en el momento que pasa a estar en un sitio mucho mejor. Si es en la calle no se rompe. Él decide. P 5: EP_PSH2.txt - 5:16

También destacan la importancia de adaptar el proceso de intervención a las necesidades de cada uno de los usuarios, por ello Bizitegi necesita contar con una gran diversidad de recursos que posibilitan los itinerarios de trabajo personalizados orientados a la mejora de la calidad de vida de las personas. Considera que en Bizitegi se utiliza poco el trabajo individualizado desde la tutoría y destacan este aspecto como una línea de mejora en relación a la intervención socioeducativa.

Entonces empiezan a haber otra serie de problemáticas que te empiezan a poner también obstáculos, porque dices, bueno, está perfectamente para reincorporar al mercado laboral, y no tiene pasaporte, no sabes su nombre, no sabe donde nació, o sea situaciones que de alguna manera... el... el programa se nos empezaba a hacer un poco grande. P13: EP_P1.txt - 13:19

Conseguimos llegar a las personas arrancarles muchas veces y poder mejorar su situación, aun que sea solo un poquito, y no es siempre, pero muchas veces lo conseguimos y eso ya nos basta. Y eso es una satisfacción grande y luego el concepto como sociedad del colectivo sin techo se te cambia una vez trabajas en el día a día con ellos. P 5: EP_PSH2.txt - 5:47

Los profesionales apuestan por recursos mixtos, donde convivan hombres y mujeres como elemento de normalidad social y de integración.

Yo es que un centro de solo hombres o solo mujeres lo considero como algo restrictivo. Yo veo más ejemplos de cosas negativas para solo hombres o solo mujeres. Otra cosa es que esas solo mujeres o esas solo hombres, por algún tipo de dificultad psíquica no pueden estar con personas de otro género. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:27

Los usuarios de Bizitegi mediante las encuestas han aportado los siguientes datos en relación al proceso de reinserción.

Acerca de aquellos elementos que le han ayudado (o perjudicado) durante su proceso de reinserción. En primer lugar, se les pidió que valoraran la implicación de los actores sociales en dicho proceso. Siguiendo la línea de la anterior variable, el actor social mejor valorado son los profesionales del centro, seguidos de los voluntarios, los compañeros y los profesionales de otras entidades. El último lugar lo ocupan los vecinos.

A continuación, se les pide que indiquen aquellos agentes que más les han ayudado en el proceso de reinserción:

Destacado proceso reinserción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Profesionales externos a la entidad	3	7,0	10,0	10,0
	Organismos del ayuntamiento	6	14,0	20,0	30,0
	Entidades del barrio	2	4,7	6,7	36,7
	Amigos	19	44,2	63,3	100,0
	Total	30	69,8	100,0	
Perdidos	Sistema	13	30,2		
Total		43	100,0		

En la tabla podemos observar que los amigos son, con mucha diferencia, el mayor apoyo que han recibido las personas que han participado en la encuesta. Esto es especialmente relevante si tenemos en cuenta que la categoría *amigos* no existía entre las opciones de respuesta que se proponían, sino que fue sido añadida por los propios usuarios.

Pasar por Bizitegui me ha permitido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Conocer nuevas entidades	1	2,3	4,3	4,3
	Conocer y participar de nuevas actividades	2	4,7	8,7	13,0
	Desarrollar recursos personales para mi proceso de reinserción	15	34,9	65,2	78,3
	Aprender a controlarnos	2	4,7	8,7	87,0
	encontrarme mejor	1	2,3	4,3	91,3
	nada, estoy peor que cuando entré	1	2,3	4,3	95,7
	tener ayuda y cariño	1	2,3	4,3	100,0
Total	23	53,5	100,0		
Perdidos	Sistema	20	46,5		
Total		43	100,0		

Participar en un proceso de reincorporación social permite:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Convivir como uno más de la comunidad	15	34,9	50,0	50,0
	Vivir bajo una etiqueta	4	9,3	13,3	63,3
	El barrio ayuda al proceso de incorporación social	3	7,0	10,0	73,3
	Ser parte implicada de las actividades del barrio	6	14,0	20,0	93,3
	convivir con los demás de manera correcta	1	2,3	3,3	96,7
	Tengo poca relación con el barrio	1	2,3	3,3	100,0
Total	30	69,8	100,0		
Perdidos	Sistema	13	30,2		
Total		43	100,0		

Pasar por Bizitegui permite al usuario:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Generar procesos de cambio propios	19	44,2	63,3	63,3
	Ayudar a los compañeros en su proceso de cambio	5	11,6	16,7	80,0
	Dar continuidad al proceso una vez finalizada la estancia	3	7,0	10,0	90,0
	Contar con el apoyo de los compañeros	1	2,3	3,3	93,3
	Hacer cosas nuevas	1	2,3	3,3	96,7
	decidir mi vida	1	2,3	3,3	100,0
	Total	30	69,8	100,0	
Perdidos	Sistema	13	30,2		
Total		43	100,0		

En relación a la pregunta sobre los beneficios que, en su opinión, les había dado su paso por Bizitegi, pese a la variedad de respuestas, podemos ver claramente en las tres siguientes tablas, tres beneficios del paso por una entidad como Bizitegi:

- Desarrollo de recursos para la reinserción
- Capacidad para generar procesos de cambio
- Convivencia normalizada con la comunidad

Finalmente aportamos los datos relativos a que es lo que los usuarios destacan de Bizitegi en relación a sus procesos de incorporación social.

Destaca en proceso de incorporación social

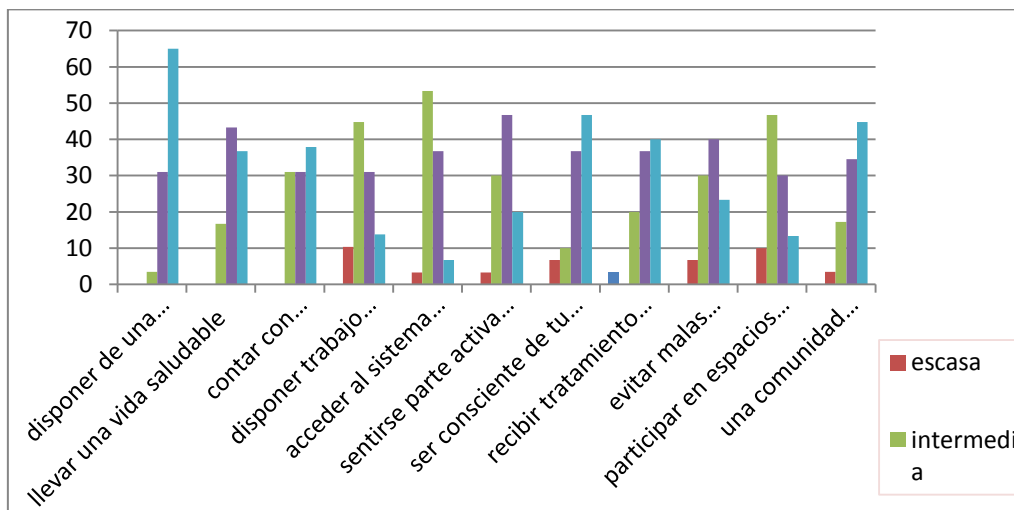
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	La labor de los educadores	8	18,6	23,5	23,5
	el tratamiento recibido	8	18,6	23,5	47,1
	la experiencia	2	4,7	5,9	52,9
	la ayuda con ciertos tramites	7	16,3	20,6	73,5
	Las actividades realizadas	3	7,0	8,8	82,4
	las relaciones personales	2	4,7	5,9	88,2
	el acompañamiento	4	9,3	11,8	100,0
	Total	34	79,1	100,0	
Perdidos	Sistema	9	20,9		
Total		43	100,0		

Las respuestas están bastante repartidas entre las categorías, aquellas relacionadas con la labor de los educadores son las más frecuentes. Ya sea por la ayuda administrativa o por el tratamiento, la inmensa mayoría de los usuarios han acabado muy satisfechos con el trabajo de los profesionales del centro.

Recogemos seguidamente los datos aportados en los cuestionarios a profesionales, en relación a los elementos que estos consideran más importantes para la reinserción.

En la siguiente tabla se pueden ver que todos los elementos son importante en menor o mayor medida, pero existen diferencias relevantes entre los distintos elementos. El primero de ellos *disponer de una vivienda*, es sin duda el de mayor importancia. La *consciencia de las propias capacidades* y la *sensibilización comunitaria* son consideradas también muy importantes. En el otro lado, *disponer de un trabajo*, *acceder al sistema formativo* y *participar en las decisiones ciudadanas* son las categorías peor valoradas. Para interpretar correctamente la tabla hay que tener en cuenta, además del porcentaje absoluto, la diferencia entre categorías. Por ejemplo, en la categoría *contar con amigos/familiares* las respuestas están muy repartidas, por lo que es arriesgado concluir que se trata de uno de los elementos más importantes en la reinserción (al contrario de lo que pasa cuando se les pregunta a los usuarios), lo mismo sucede con *recibir tratamiento psicológico* donde la diferencia entre las dos últimas categorías es de poco más de un 3%.

	ninguna	escasa	intermedia	bastante	mucha
disponer de una vivienda	0	0	3,4	31	65
llevar una vida saludable	0	0	16,7	43,3	36,7
contar con amigos/familiares	0	0	31	31	37,9
disponer trabajo remunerado	0	10,3	44,8	31	13,8
acceder al sistema formativo	0	3,3	53,3	36,7	6,7
sentirse parte activa de la comunidad	0	3,3	30	46,7	20
ser consciente de tu potencial/capacidades	0	6,7	10	36,7	46,7
recibir tratamiento psicológico	3,3	0	20	36,7	40
evitar malas compañías y ambientes	0	6,7	30	40	23,3
participar en espacios y decisiones ciudadanas	0	10	46,7	30	13,3
una comunidad sensibilizada con los problemas sociales	0	3,4	17,2	34,5	44,8



A la vista de estos datos se puede llegar a varias conclusiones. En primer lugar, que los profesionales son muy conscientes de las carencias de los usuarios (falta de vivienda, de desarrollo personal y de consideración por parte de la comunidad) y de cómo éstas impiden su reinserción. También llama la atención el hecho de que todos aquellos elementos que suponen integrarse en el sistema administrativo, como tener un trabajo, una formación reglada y participar en las decisiones ciudadanas, sean los elementos menos valorados para la reinserción. Si tenemos en cuenta el perfil del usuario medio: varón mayor de 40 años con bajo perfil educativo y económico, podemos achacar estos resultados a una visión bastante realista acerca de las posibilidades del usuario de llegar a una reinserción normalizada en la sociedad. La preocupación de los profesionales parece más orientada a una mejora objetiva de la calidad de vida del usuario como individuo, cubriendo sus necesidades básicas más que formándolo como ciudadano.

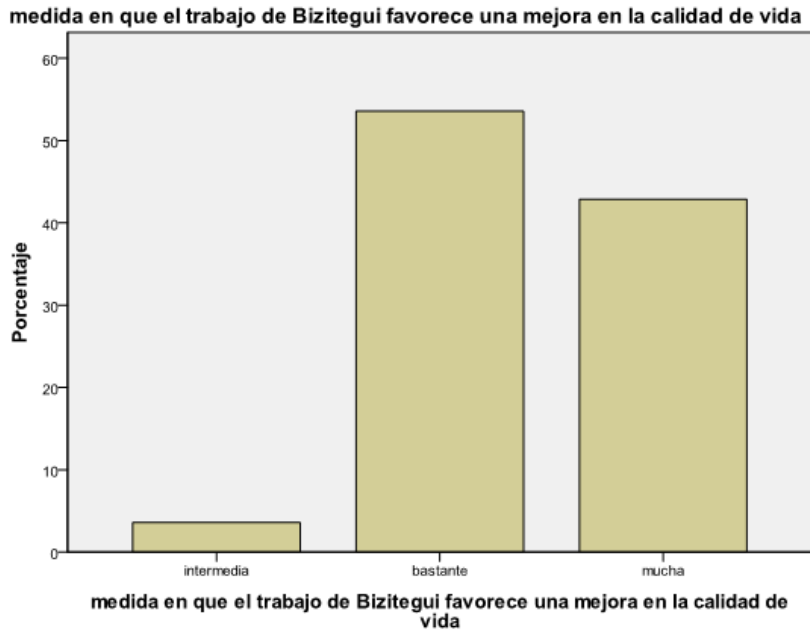
Correlación con otras variables.

Debido al tamaño de la muestra es difícil efectuar pruebas estadísticas que nos permitan inferir con precisión. Con todo, las respuestas no parecen estar influidas (al menos no con mucha intensidad) por elementos externos como el sexo, la función en la entidad o la edad de los profesionales. Sus opiniones parecen proceder de su experiencia en Bizitegi y del contacto con los usuarios. Con todo, las opiniones de las encuestadas nos dan una idea muy clara de las carencias y las necesidades de los usuarios.

Finalmente los profesionales consideran que es importante que desde los recursos de la asociación se trabaje bajo el prisma de la mejora de la calidad de vida del usuario. Para ello consideran que es necesaria la intervención de otros agentes. Pero el trabajo realizado desde Bizitegi se valora muy positivamente. En el caso de las posibles recaídas, la opinión de los profesionales es la misma. Estos datos los podemos observar en el gráfico y tabla siguientes.

Frecuencias \$v5

		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
	papel imprescindible ya que no tienen ningún otro agente en la zona	16	37,20%	53,30%
	papel importante, pero los usuarios necesitan ayuda de otros agentes	24	55,80%	80,00%
	papel igual de importante que otros agentes parecidos	2	4,70%	6,70%
	papel secundario	1	2,30%	3,30%
Total		43	100,00%	143,30%



Conclusiones

Usuarios y profesionales externos valoran muy positivamente los talleres sociolaborales, como una oportunidad para las personas en situación de grave exclusión social, que no pueden acceder a una inserción laboral normalizada. Estos servicios les ofrecen recursos económicos y un espacio de socialización y relación social.

Los profesionales de Bizitegi remarcan con especial fuerza la importancia de los recursos que ofrece Bizitegi especialmente los dirigidos a personas con graves enfermedades mentales, ya que los recursos existentes fuera de la asociación suelen ser de carácter sanitario y basados en intervenciones farmacológicas.

Los profesionales remarcan también la importancia de los planes de intervención individuales, por ellos Bizitegi requiere de un amplio abanico de recursos que posibilitan la adaptación de estos planes a las necesidades y capacidades de cada usuario.

Los profesionales y los miembros de la Junta de Bizitegi coinciden en la importancia de trabajar con la comunidad en relación a los procesos de reinserción y sensibilización social. Se enfoca este trabajo en dos líneas, que la comunidad pueda participar en Bizitegi y que los usuarios participen en acciones comunitarias en sus entornos de convivencia. Los dos colectivos coinciden también en que la finalidad última de la intervención de la asociación es la mejora de la calidad de vida de las personas. Y en la necesaria la implicación de los usuarios en sus procesos de cambio

Conceptos clave

- Espacio de trabajo personal y de incremento autoestima
- Proceso largo y lento
- La salida paulatina y acompañada

- Importancia y reconocimiento social de los recursos comunitarios para la reinserción
- Apoyo comunitario
- Trabajo en equipo
- Confianza
- Generación de vínculo educativo
- Apoyo social

Desarrollo comunitario

- Profesionales externos Bizitegi

Un profesional de una entidad externa destaca a Bizitegi como al única entidad que en el momento de la entrevista que trabaja en Vizcaya con personas con grave trastorno mental. Considera este profesional que la entidad realiza una excelente tarea en relación al trabajo comunitario, a través de coordinaciones con los recursos y profesionales del territorio que trabajan con esta población.

Es la única asociación, estructura comunitaria que en estos momentos tenemos para desarrollar un proyecto con este tipo de pacientes. Y luego Bizitegi ofrecía y sigue ofreciendo, un modelo de actuación comunitaria muy interesante de coordinación y incluso no sé si de profesionalización pero si por lo menos de metodología profesional por decirlo de alguna forma pues yo creo que viable y que da resultados que al final es de lo que se trata. Pues eso yo me ubico en el ámbito de trastorno mental grave y con pacientes. P 7: EP.txt - 7:

- Profesionales Bizitegi:

Uno de los profesionales de Bizitegi valora las relaciones con los vecinos de la zona como positivas. Los profesionales consideran como elemento clave para la reinserción de las personas con las que trabajan la participación de estas en la comunidad y en su entorno ciudadano inmediato. Los profesionales reclaman acciones reivindicativas protagonizadas por profesionales y usuarios en relación al papel de estos últimos en la sociedad.

[...] Si es una de las claves de cara a cambiar la perspectiva de la comunidad es que debemos de ingresar en la comunidad, participando en ella. Y ¿cómo hacerlo? que participen como personas y no como obstruidos, este es el problema. P15: GD_profesionales 1.txt

No sé que serían, pero lo importante era que existían muchas acciones como protesta y estábamos allí porque aprendíamos , porque aquello era nuestro, éramos de allí, y luego algunas cosas que empezamos a hacer allí nosotros. P20: Mesa redonda 1.txt - 20:22

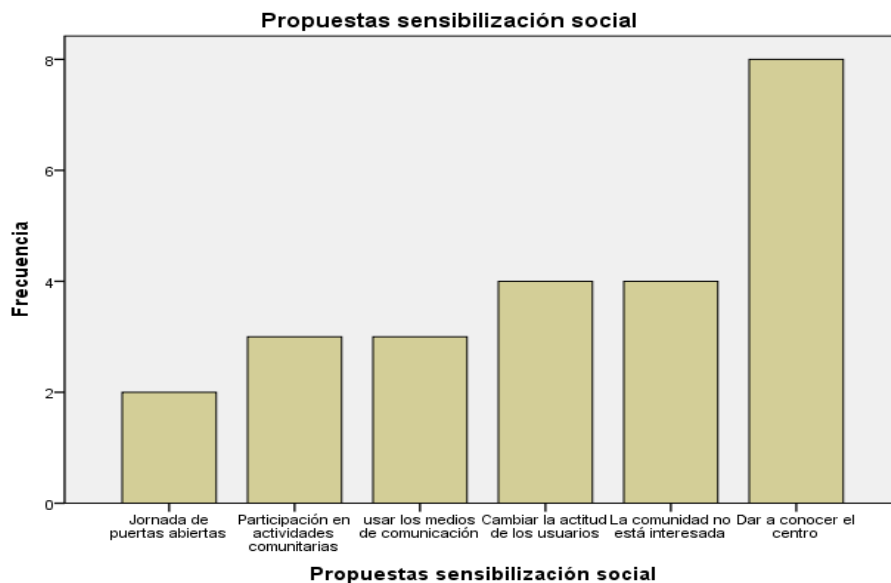
Sensibilización social

- Usuario:

Un usuario de Bizitegi explica como desde la asociación participan en acciones de reivindicación y protesta social, como manifestaciones. Destaca la unión que estas actividades generan entre los usuarios y los profesionales.

Ayer tuvimos una, una concentración del día mundial contra el hambre, ayer fue no? si pues ayer estuvimos casi todos aquí y cuando hay una concentración o una manifestación de estas siempre estamos juntos todos. P23: HV_Mohamend.txt - 23:29

En el cuestionario se pidió a los usuarios que propusieran nuevas líneas de trabajo para la sensibilización de la comunidad.



Sus propuestas se centraron *dar a conocer el centro* y *sus actividades* como la opción más propuesta. Seguidamente la convicción de que *la comunidad no quiere implicarse con Bizitegi*, categoría que empata con la propuesta de un *cambio de actitud por parte de los usuarios para mejorar la imagen del centro*.

- Profesionales Bizitegi:

Los profesionales de Bizitegi consideran que la mejor manera de sensibilizar a la ciudadanía es mediante acciones de participación social de tipo comunitario en las que se visualice el trabajo de los usuarios y sus capacidades ciudadanas. Destacan algunas acciones de tipo cultural, el trabajo con los agentes de la comunidad y los vecinos (asociaciones vecinos, comerciante,...), charlas en centros cívicos y comunitarios u otros espacios comunitarios donde explican el trabajo de la entidad o la participación en medios de comunicación.

Sí, lo que nos ha llegado es que, claro decoramos toda esta parte de las rampas, la calle está la decoramos toda con flores de papel, y claro era la primera vez que veían, no tuvimos tiempo de hacer mucha propaganda, pero impactó bastante, sin conocernos ni conocer de que iba la historia... participaron 16 personas entre alguna entidad y algún vecino. Y luego lo bueno fue que el día de la entrega de premios, pues ya nuestros chavales salieron al escenario, entonces se visualizó. Yo creo que tiene que ir por ahí, aunque luego ya me parece más difícil el que la relación vaya más allá, eso ya me parece super complicado. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:7

A raíz del concurso este de flores sí que lo conseguimos, mandamos un artículo al periódico y sí que salió en positivo. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:8

A veces nos mandan para dar charlas, y así, esto son productos de Bizitegui y vamos a explicar a la gente que hay, de donde de sale, de los talleres, que funciones tienen, que queremos conseguir con eso, etc. P13: EP_P1.txt - 13:71

- Junta directiva

Los miembros de la Junta directiva creen que su mejor herramienta para la sensibilización son las acciones de protesta y denuncia social y, a través de la participación en redes y espacios de carácter comunitario.

Pues por un lado con el tema de movilización... de denuncia... de decir mira somos esto y hacemos esto otro... y hay resultados....Puede ser de muy diversa manera, los modos de participar en redes, puedes participar de manera representativa sin más o puedes participar de manera proactiva llevando diferentes inquietudes o situación que vamos viendo también por ejemplo. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:138

Conclusiones

Todos los agentes coinciden en la importancia de que el modelo de intervención de que Bizitegui lleva a cabo se de a conocer a la sociedad a través de los medios de comunicación y acciones de carácter comunitario, como elementos de sensibilización social. Se considera que conocer el trabajo que se realiza con los usuarios y el poder convivir con ellos puede ayudar a la ruptura de estereotipos que la sociedad ha construido entorno a las personas que se encuentran en procesos de exclusión social..

Conceptos clave

- Más participación de y en la comunidad
- Acceso los recursos comunitarios
- Concienciación
- Difusión del modelo. Imagen exterior
- Trabajo en red
- Mejora del rechazo social
- Apoyo social

Empoderamiento Individual

- Profesionales Bizitegi:

Los profesionales de Bizitegi destacan diversos aspectos relacionados con el proceso de empoderamiento. Aspectos que consideran se deben dar para conseguir empoderar a las personas con las que trabajar con el objetivo final de la reinserción social. Concretamente destacan los siguientes aspectos:

La necesidad de generar vínculo entre profesionales y usuarios como punto de inicio del proceso de acompañamiento.

Nosotros lo que detectamos de este....sin hogar es que a muchas personas les falta confianza en si misma y en la sociedad, o sea muchas personas de las que viven en la calle no? Y entonces pues restablecer eso es a través del vínculo restablecer un poco esta confianza somos hermanos, padres e amigos pues un poco un poco de todo no o como ver a una persona de confianza que ellos cuando tu les dices una cosa, les das un consejo o les das una orientación pues realmente se lo creen no? P 5: EP_PSH2.txt - 5:5

Otro aspecto destacado por los profesionales es la necesidad de responsabilizar a los usuarios de su proceso de trabajo y de cambio.

Y a veces, es al revés, voy yo y le monto la bronca. Osea, dándoles un poco de responsabilidad a ellos. P 9: EP_PSH1.txt - 9:89

También aportan como elemento de empoderamiento individual respetar los procesos y ritmos de cambios de cada uno de los usuarios. Cada usuario requiere de unos tiempos diferentes para poder hacer frente a sus necesidades y para acceder a los procesos de cambio. Destacan la necesidad de establecer planes de trabajo individualizados. Muy unido a estos aspectos los profesionales destacan la importancia de que los usuarios tomen sus propias decisiones, otorgando al profesional especialmente funciones de acompañamiento y orientación.

Las capacidades que ha adquirido en la recuperación cognitiva, la recuperación manual y todo lo que ha adquirido en este tiempo, provoca que le pongas cosas de más cálida, de más responsabilidad.. P13: EP_P1.txt - 13:11

Es que desde la figura que acompaña, sea la persona que tome sus decisiones. P15: GD_profesionales 1.txt - 15:2

- Profesionales externos:

Uno de los profesionales externos destaca también, como los profesionales de Bizitegi la importancia de respetar los ritmos y procesos individuales de cada uno de los usuarios, así como la importancia de que sean los usuarios los que tomen las decisiones en relación a sus procesos de trabajo.

Claro el tema es, que yo no puedo pasar más allá de plantear, poner encima la mesa y decir: Me parece que esto que estas planteando igual no es muy adecuado y tal, intentando convencer a la otra persona, pero las decisiones son suyas. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:10

Conclusiones

Los profesionales de Bizitegi y los externos coinciden en la importancia de respetar los ritmos y procesos individuales de cada uno de los usuarios, así como la importancia de que sean los usuarios los que tomen las decisiones en relación a sus procesos de trabajo.

Los profesionales de Bizitegi, destacan los siguientes puntos de la intervención socioeducativa como algunas de las claves para el proceso de empoderamiento:

Generación del vínculo educativo entre profesionales y usuarios como punto de inicio del proceso de acompañamiento.

Responsabilizar a los usuarios de su proceso de trabajo y de cambio.

Respetar los procesos y ritmos de cambios de cada uno de los usuarios.

Planes de trabajo individualizados

Toma de decisiones por parte de los usuarios, otorgando al profesional especialmente funciones de acompañamiento y orientación

Conceptos clave

- Confianza
- Apoyo técnico y de relación con los profesionales (tutorías, conversaciones), transmitiendo confianza y vínculo
- Responsabilidad delegada
- Refuerzos positivos ante las mejoras por parte de los profesionales
- Trabajo personal
- Trasmisión de confianza a los usuarios
- Devolver la seguridad perdida
- Autoestima
- Responsabilidad

Prevención usuarios

- Usuarios:

Las intervenciones de los usuarios en relación al tema de la prevención están orientadas a como desde los recursos abordan los consumos de tóxicos por parte de los usuarios. Un usuario relata como en función del recurso y de la tipología de usuario se utilizan unas u otras normas. Este usuario también explica que él considera que es necesario que los recursos se especialicen según necesidades y que en la medida de lo posible no se mezclen los perfiles, para evitar retrocesos derivados de la importancia de consumos.

Hombre mejorar mas, mejorar mas por ejemplo si ellos saben la gente que tienen vicios no tienen que mezclarlos con la gente que esta allí, porque ahora llegas tu al centro y ves a gente que ni bebe ni fuma ni nada pero están mezclados, y además al centro de abajo es para eso para esa gente. [...] Porque no los mandas ahí abajo, y me dice bueno ya les digo que se vayan pero no quieren ir, porque allí los controlan un poco, allí les hacen tomar los medicamento allí, y les retienen allí con las actividades que tienen y la mayoría bueno como están acostumbrados a vivir en el parque pues no quieren ir allí. Vienen aquí, toman un café, otra ves la ropa a lavar otros hacer y adiós me marchó. P23: HV_Mohamend.txt - 23:19

- Junta directiva

Los miembros de la Junta directiva de Bizitegi explican como desde la asociación a partir de acercarse a las necesidades de las personas en situaciones de graves exclusión de Bilbao y, especialmente las personas toxicómanas fueron generando

desde la asociación los recursos para dar respuesta a las necesidades de estos colectivos.

Si habían necesidades que no estaban atendidas, bueno y ahí brotó un acercamiento un juntarte con la gente afectada fundamentalmente y empezar a hablar y empezar a escucharse empezar a animarse, ver si había algunas cosas, algunas respuestas organizada, pues en la sanidad en la salud mental había pero no ocupado en el día, si estaba la medicación si estaba en la sanidad dependía de diputación, no dependía de sanidad, tenía otra vertiente, no había centros de día, no había nada, bueno un poco se empezó así, ósea que además de la necesidad había como un rechazo, no había mucha tendencia a acercarse a estas realidades. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:5

Prevención comunidad

- Profesionales externos

Un profesional de una de las entidades que colaboran con Bizitegi destaca la necesidad de que desde la asociación se trabaje con los jóvenes que están en los centros educativos en líneas de prevención.

Sí, yo el tema de los colegios y todo eso porque se van perdiendo los valores, cada una estamos un poco en nuestra parcela y de ahí no nos toques no? Y yo creo que tenemos que empezar por ahí porque los estudios que nos están dando, los chavales cada vez empiezan antes con todo tipo de historias y dices "bueno, como puede empezar alguien a fumar porros con 13 años". Que no tiene porque ser el dicho de "si empiezas con los porros vas a acabar pinchándote". No ha de ser así, pero ya estas metido en una parcela donde puedes correr todos los riesgos del mundo. Son edades donde se están formando a nivel integral y entonces bueno, pues al final yo creo que hay que hacer un trabajo educativo desde lo más básico, aparte de incidir con campañas de ayuda o campañas informativas o todo este tipo de cosas. Pero en la educación y en los valores. Y bueno pues al final estás más pendiente de lo que pasa alrededor tuyo que no de lo tuyo mismo porque es la forma de estar más o menos bien, estar uno encerrado en sus problemas tampoco. P11: EP_PCE1.txt - 11:31

Conclusiones

La asociación opta por el trabajo con grandes excluidos orientando dicho trabajo a la intervención con los usuarios pero también a la sensibilización de la comunidad.

Se destaca la importancia de trabajar con la sociedad, especialmente los jóvenes, para evitar conductas de riesgo y, también para sensibilizar a este colectivo en relación a los procesos de reinserción de las personas en situación de exclusión

Conceptos clave

- Facilitar a los jóvenes formación en valores para fomentar la sensibilización social y prevenir los consumos
- Trabajo comunitario
- Trabajo individualizado

Metodologías

Animación Sociocultural

Programas

-Usuarios:

Los programas que lleva adelante Bizitegi son muy valorados por los usuarios, tanto albergue de baja exigencia por su flexibilidad, su entorno participativo, su modelo de convivencia; como el centro diario donde se trabaja también la higiene personal, los hábitos del día a día, el seguimiento personal y la alimentación. Se considera también el centro de día como un lugar donde estas activo.

Que si, sin punto de comparación, un hotel. Por cosas de la gran demanda que han puesto las habitaciones antiguamente eran individuales, para las habitaciones son más que esto. P 6: HV_usuarioSH1.txt - 6:49

Bueno yo lo que hago en el centro lo primero que tengo que hacer es ponerme un café, eso de entrada, bueno también tengo mis cosa hombre tengo que ducharme, bueno les aviso adentro, oye apúntame la ducha, muchas veces ni les aviso porque ya como a mi ya me conocen muchas veces llego ni aviso porque las duchas suelen estar dos o tres o cuatro pues a primera fila. Y luego ya se queda la ducha libre, cuando ya vigilando que esté libre la ducha, bueno ya está. P23: HV_Mohamend.txt - 23:23

Si, si, si, en todo siempre ellos mira cuando estuve en el Ajavare en el albergue, estuve dos meses porque me metieron ellos yo sabía que el albergue te dan tres días o siete días, tienes que salir y yo estuve allí casi dos meses sabiendo por ellos y muchas cosas más, bueno esto no fue a mi solo porque a mí a mi hacen pocas cosas pero yo he visto a otra gente lo que hacen con ellas P23: HV_Mohamend.txt - 23:16

En tu casa en el piso donde estas no te puedes duchar? MOHAMED: No, hay ducha lo que pasas es que no me gusta es más cómodo. ELLA: Te gusta más la del centro. MOHAMED: Allí sí, a mi me gustas ducharme allí, fijate lo único que hay en el centro es que plancho la ropa, soy la única persona que pide la plancha, a veces hay quien pide la plancha pero yo siempre. ELLA: Tenéis sitio para planchar? MOHAMED: Tienen plancha, tabla de todo. Si quieres planchar puedes planchar todos los días. ELLA: Y tu entras el café y luego la ducha. MOHAMED: Sí, y viendo la tele ELLA: Y viendo la tele. MOHAMED: La tele y la prensa, porque siempre tienen prensa. ELLA: Y coméis allí, coméis allí? MOHAMED: Yo como en el comedor, el comedor tengo yo a la una y la cena tengo a las siete y media en el comedor. Otra también en el centro llegas por ejemplo tengo acumulado un poco de ropa de dos o tres días pues veras póngame la lavadora, y lavas la ropa, hombre es lo bueno que tiene el centro. P23: HV_Mohamend.txt - 23:24

Todos voluntarios y allí solo te dan desayuno y cena, fueron ellos los que me mandaron la primera vez pero vienen personas de la calle, amas de casa, personas viudas que no tienen ocupación y allí es donde se come mejor, te hacen comida casera, y fue donde me hicieron ver el primer albergue que he estado donde me mandaron, pero después y allí y venia aquí al centro de día por la mañana, aquí a las diez en aquel entonces te dejaban un pequeño, no un desayuno digamos como un almuerzo. P 6: HV_usuarioSH1.txt - 6:52

Se valora muy positivamente por parte de los usuarios el trabajo de calle. Desde la presencia en medio abierto captan nuevos usuarios, acompañan, y son ayudados

por usuario para generar corresponsabilidad. Primer paso para comenzar el proceso de vinculación.

Sí, he salido con Tamara por la mañana, para ir hacer la sesión conmigo a Non Guía, le espero para ir en su coche particular, no podían prestarle el de los educadores de calle, van por las rúas por la noche, pero no solamente de día ellos si hace falta hasta la media noche, ven personas que están durmiendo en la calle y hablan con ellos para llevar al albergue y sé que, solo que ahora antiguamente tenían varios alberges, el de este barrio parece un hotel, hay pensiones de tres estrellas que no tiene... P 6: HV_usuarioSH1.txt - 6:48

Un usuario demanda más espacio en el centro diario. Hecho que se refuerza con otros comentarios a lo largo del informe.

Hombre, en mejora en lo que es ..., lo que pasa es que hay muchas actividades, y hay muchos talleres, y lo que pasa por ejemplo aquí, poco espacio. Y hay mucha gente. Entonces, cuando hay mucha gente y poco espacio, es un poco, un poco agobiante, ¿sabes? P 4: HV_usuarioidrogo1.txt - 4:31

Uno usuario nos habla de lo peligroso que es mezclar medicamentos con alcohol. El mismo usuario entiende que no es bueno mezclar personas con mucho grado de adicción con personas que se están desintoxicando. Esta pues empoderado en estos temas.

Del Bizitegi sí, en el centro siempre el buen trabajo que tienen y que tu puedes ver día a día ellos siempre intentan sacar a la gente de los vicios que tienen, alcohólicos siempre lo intentan, lo que pasa que consiguen con pocos, porque como la gente no está controlada bueno aparecen siempre cuando abre el centro y cuando cierra. Y así no a se nada, muchos que vienen por ejemplo de la calle y vienen serenos pero al cerrar el centro salen y ya están bebiendo, y esto no se puede y yo le deje a la gente medicamentos y al final me encuentro con ellos en el parque bebiendo, y muchas veces les hago presuntas a ellos mismos a los compañeros, haber si ahora te han dado los medicamento y como estas bebiendo ahora, no sabes lo que es eso. P23: HV_Mohamend.txt - 23:12

Hombre mejorar mas, mejorar mas por ejemplo si ellos saben la gente que tienen vicios no tienen que mezclarlos con la gente que está allí, porque ahora llegas tu al centro y ves a gente que ni bebe ni fuma ni nada pero están mezclados, y además al centro de abajo es para eso para esa gente. P23: HV_Mohamend.txt - 23:19

-Profesionales Bizitegi:

Los profesionales se encargan de mediar en los procesos de toma de medicamentos.

y alguno de ellos, como son un poco calavera....llevando las cosas, pues, dejan la medicación aquí, nos dice qué es la medicación que toma cada uno... medicación Pepito, esto, esto y esto, y... le damos la medicación simplemente Ni recetamos, ni hacemos nada, simplemente velamos un poco porque sigan su tratamiento a diario y no lo pierdan. P 9: EP_PSH1.txt - 9:22

En el albergue de baja exigencia se acepta a las personas tal y como son y como vienen. Hecho clave a la hora de acompañar desde los programas.

Eh... es un centro de baja exigencia...pero... haber si esto... porque con esto suele ir mucho... baja exigencia hasta la puerta de entrada. P1: la puerta de entrada es de baja exigencia, eh... alguien que viene no le vamos a pedir ni carné de identidad...ni que venga ah... sin beber, ni que venga limpio... o sea, que venga como quiera. P 9: EP_PSH1.txt - 9:26

Se requiere un trabajo de confortación y de marcar limites. Se requiere en la labor educadora una labor claramente confrontadora.

Y les facilitamos demasiado las... y mal entienden y se apoderan... Y se apoderan, aquí al principio, cuando empezamos "porque tú, porque tú estás aquí gracias a mí..." o sea, como si eran ellos los jefes todavía. O sea, ¿perdona, perdona? : perdona, perdona eh... perdona, perdona, perdona. Y sobretodo el... el ser claro. Y que si aquí tiene que mandar alguien... somos nosotros. P 9: EP_PSH1.txt - 9:90

El tiempo de estancia es ilimitada no como en los otros albergues de la red.

El tiempo de estancia es una peculiaridad de... por lo menos aquí, porque es que es... es ilimitada. Es ilimitada y con algunos los tenemos... ya te digo, como tres años, pero bueno, lo menos... pero bueno... eh... una vez de que están aquí, se van asentando, van arreglando documentación, van haciendo... pues, inevitablemente la inercia te tira a dar un paso más. P 9: EP_PSH1.txt - 9:103

Tenemos el albergue de Elejabarri, que es más albergue de transeúntes, que te dan 3 días y luego... estás allí y hasta dentro de... tres meses, creo que es, no te vuelven a dar 3 días. P 9: EP_PSH1.txt - 9:109

Se genera un clima cálido, de buen rollo, para que pasen un buen rato. Hecho que genera un modelo de convivencia desde las buenas sensaciones.

Claro... hacemos el ridículo todos "venga vamos a hacer de John Travolta..." yo que se...PI: si... animamos un poco y al final ves que eso da mucha vida y hace mucha... mucha vida familiar... PI: la convivencia... ayuda, y se ven y... y ahora vamos a ver si... porque hay alguno que tiene como así buena voz... no lo llevaremos a ningún lao pero nos reiremos, hacer un poco más grato eso... P 9: EP_PSH1.txt - 9:157

Se regula la seguridad en los centros y albergues. Detector de metales, taquillas... genera un espacio de seguridad donde todos pueden dormir tranquilos.

Bueno, pues intentas regularla... claro es que pueden decir "joder es que esto es una medida policial..." "bueno, tú llámale como quieras" puede ser rechazo también por parte de los profesionales. Es útil, porque lo que queremos es darles seguridad a ellos aquí adentro, que es lo que no tiene ahí fuera. PI: en el mundo, y en la forma en la que viven... como van las cosas... que cada vez hay más casos de agresiones a ellos... ¿qué voy a darles aquí? Seguridad, y que estén tranquilos y que tengan seguridad. P 9: EP_PSH1.txt - 9:182

Se sientan seguros y que duermen a pata ancha. Más no les podemos dar, pero esto, se lo vamos a dar bien. P 9: EP_PSH1.txt - 9:184

No hay... historia... claro... eh... nosotros tenemos ahí una taquilla... como si vienes con una pistola en tu mochila, yo no quiero saber ni lo que tienes, pero lo que tengas lo dejas en la taquilla, se cierra y ahí no tienen acceso. Osea, tienen acceso si me dicen a mí que quieren coger algo de la taquilla, siempre con una presencia del vigilante o nuestra... P 9: EP_PSH1.txt - 9:185

-Profesionales externos (colaborador):

Un profesional externo valora como muy positivo que haya mucho voluntariado en el centro de día. Circunstancia esta que genera un clima cálido, de solidaridad.

Y luego están las oficinas arriba donde está la jefa y ahora hay, bueno está la asociación de familias que colabora con nosotros, bueno pues se encarga del voluntariado, también tenemos gente voluntaria y normalmente suelen ser señoras, bueno hombres en la entrada ninguno, no sé si hay uno solo que vive en la cuarta planta todos son señoras voluntarias que vienen y cogen el teléfono, acompañan a los chavales al juzgado, al curso de informática que tenemos, van al museo, etc. Vienen bastante, pero eso lo llevan más desde la quinta planta. Y no sé así un poco, vosotras preguntarme eh! P11: EP_PCE1.txt - 11:15

Se detecta una problemática en el barrio con la vecindad, (circunstancia esta que se corrobora en los datos cuantitativos, ya que un 89 % de los profesionales ven problema con los vecinos. Esta problemática se cruza con la opinión de los profesionales que cree que el 71 % de la ciudadanía no conoce lo que hace Bizitegi nos hace pensar que es necesario una campaña comunitaria de sensibilización. Esa campaña podría hablar de lo que hace Bizitegi y la importancia de que ellos, los vecinos y la comunidad apoyen ese proceso. Esta última observación se refuerza también con los datos cuantitativos ya que los profesionales piensan que un elemento muy importante para la reinserción de los usuarios es tener una comunidad sensibilizada con los problemas sociales.)

Y por eso por ejemplo el tema de barrio decías de entorno sigue siendo complicado. Este por ejemplo no es un barrio para hacer entorno. No es. A pesar de que hay mucha gente que se mueve muy bien por aquí. Pero ¿Dónde han hecho relaciones? Pues en los bares de alrededor. Y conocen al barman de no sé qué tal. Y a esta gente del barrio tal, como no sea compañero de barra, no. Y además es complicado, porque este barrio que no es un barrio abierto hacia el barrio, es hacia el centro. En otros barrios por ejemplo, quizás sea un poco más sencillo. No siéndolo eh. Para mí el tema que más nos preocupa, y que más nos cuesta es luego que haya una red de apoyo, que puedan tener una red de apoyo real, que nosotros desaparezcamos. Que ellos puedan enraizarse en un sitio y hacer sus amigos y de mas. Una parte tiene que ver a la comunidad a la que van, y otra parte tiene que ver con todas las vivencias tenidas anteriormente. Entonces allí se juntan muchas veces factores pues que dificultan; y tampoco estamos en una sociedad muy... o sea somos más individualistas que otra cosa, entonces bueno. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:

Pues suficiente no es, y más bueno, en Bilbao estamos sufriendo ahora mismo pues por ejemplo de los comarios de bizitegui o caritas también habla pues con un piso bueno que era de súper inserción ya, o sea, un piso súper normalizado pero como dependía de un programa de droga pues se ha montado un cristo, los vecinos, la prensa y de mas... ahora mismo no, no... o sea, nos pasan dos cosas: una, que la concienciación que pueda haber en la sociedad a las personas sin techo y hogar es mejor no verlas... P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:33

problemas con vecinos/entidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	si	26	83,9	89,7	89,7
	no	2	6,5	6,9	96,6
	ns/mc	1	3,2	3,4	100,0
	Total	29	93,5	100,0	
Perdidos	9,00	2	6,5		
Total		31	100,0		

Al respecto de la pregunta sobre si había problemas con los vecinos acerca de los emplazamientos diversos de Bizitegi, encontramos que sin duda alguna este tipo de centros producen una conflictividad en su entorno social cercano debido al tipo de usuarios que acuden a los centros. Tener cerca a gente con perfil de exclusión social parece producir rechazo generalizado en el vecindario.

Un profesional externo afirma que el piso es clave en el proceso de reinserción.

Pues suficiente no es, y más bueno, en Bilbao estamos sufriendo ahora mismo pues por ejemplo de los comarios de bizitegui o caritas también habla pues con un piso bueno que era de súper inserción ya, o sea, un piso súper normalizado pero como dependía de un programa de droga

pues se ha montado un Cristo, los vecinos, la prensa y de mas... ahora mismo no, no... o sea, nos pasan dos cosas: una, que la concienciación que pueda haber en la sociedad a las personas sin techo y hogar es mejor no verlas... p16: ep_pdrogo1.txt - 16:33

Conclusiones.

Los programas, así como, el trabajo de calle, que lleva adelante Bizitegi son muy valorados por los usuarios, tanto albergue de baja exigencia por su flexibilidad, su entorno participativo, su modelo de convivencia; como el centro diario donde se trabaja también la higiene personal, los hábitos del día a día, el seguimiento personal y la alimentación. También desde la presencia en medio abierto, donde captan nuevos usuarios, acompañan, y son ayudados por usuario para generar corresponsabilidad.

Un usuario demanda más espacio en el centro diario. Hecho que se refuerza con otros comentarios a lo largo del informe. Otro usuario nos habla de lo peligroso que es mezclar medicamentos con alcohol. También se entiende que no es bueno mezclar personas con mucho grado de adicción con personas que se están desintoxicando.

Se requiere un trabajo de confortación y de marcar límites. Se requiere en la labor educadora una labor claramente confrontadora.

Se genera un clima cálido, con mucho voluntariado en los centros, de buen rollo, para que pasen un buen rato. Hecho que genera un modelo de convivencia desde las buenas sensaciones. Así como para generar ese entorno de convivencia se regula la seguridad en los centros y albergues. Detector de metales, taquilla.

Un profesional externo afirma que el piso es clave en el proceso de reinserción.

Trabajo de la calle

-Usuarios:

Los usuarios valoran muy positivamente el trabajo de calle. Lo identifican con el proceso donde se recupera personas de la calle y se les introduce en una dinámica de reinserción.

No, la verdad es que fue, es que ya venía antes, como ya he dicho por ejemplo los trabajadores te..., te avisaban, bueno tienes que cambiar, ver (XXX) vente con nosotros... pero tú vas a tu aire, a tu bola, porque veía aquello más, ¿sabes? Eh..., lo más acorde con tu vida en el momento aquel, ¿sabes? Pero yo ya hubo un momento que (XXX) ¿Pero qué estoy haciendo? Todos los días lo mismo, levantarte por la mañana, buscar, buscar algo de beber, y..., luego... meter cualquier de algo de comida y estar todo el día ahí... estar bebiendo y tumbao, bebiendo y tumbao, ahí. P 4: HV_usuariodrogo1.txt - 4:10

Bizitegi. Pues de oída ya lo sabía que había un centro, entonces uuuh..., varios de los trabajadores siempre me pedían que, a ver si puedes ingresar en el centro nuestro, a ver si cambias un poco, sí, sí. Y así fue durante... cuatro o cinco años. Y hasta que me di cuenta que

tenía que cambiar las cosas y salir de, de, de donde estoy. Entonces ya ahí decidí (XXX) venir aquí, a Bizitegi. P 4: HV_usuarioidrogo1.txt - 4:20

Los usuarios relatan como desde la presencia en la calle, se captan y derivan a usuarios a otros dispositivos.

Sí, he salido con Tamara por la mañana, para ir hacer la sesión conmigo a Non Guía, le espero para ir en su coche particular, no podían prestarle el de los educadores de calle, van por las rúas por la noche, pero no solamente de día ellos si hace falta hasta la media noche, ven personas que están durmiendo en la calle y hablan con ellos para llevar al albergue y sé que, solo que ahora antiguamente tenían varios alberges, el de este barrio parece un hotel, hay pensiones de tres estrellas que no tiene... P 6: HV_usuarioSH1.txt - 6:48

Uno de los usuarios trabaja y colabora con los profesionales de calle. Hecho que genera una acción de corresponsabilidad, que potencia la participación y refuerza positivamente a los usuarios.

Y la mayoría no entienden el castellano, pues son gente nueva que tienen pues dos meses, tres, cuatro, cinco. Eso es el problema, y me dijeron que tenía que ir con ellos, para que ellos fueran con confianza, porque al llegar a un sitio yo entro, pero como yo hablo con ellos el mismo idioma. No hay problema y muchas a la una, fuimos hasta veinte educadores y yo, estuvimos hasta la una de la noche, Y vamos entrando en pabellones, casa abandonadas, cundo llegamos se para en la puerta por qué ellos tienen miedo de entrar yo llego y entro y saco a la gente muchas veces entro a una casa abandonada y saco a cuatro o cinco. P23: HV_Mohamend.txt - 23:9

Yo cuando llegue allí no tuve ningún problema con ellos, se lleva de maravilla todos conmigo cualquier cosa me avisan, oye que mañana tenemos tal o que tenemos que hacer esto mañana, vas a estar si, si, si, siempre, no les falle siempre he cumplido con ellos y hasta hoy. P23: HV_Mohamend.txt - 23:15

-Profesionales Bizitegi:

Los profesionales desde, ya, el trabajo de calle generan un proceso de vinculación. Vinculo como acceso para conocer problemas más graves o dificultades que puedan tener los usuarios.

Bueno pues mira pues te puedo hablar de un caso concreto de un hombre Nigeriano que ha aparecido hace poco pues dentro de nuestro programa, está alojado en (...) lo que es el espacio invernal. Y bueno pues es un hombre de entrada muy desconfiado que a más no permite tampoco que te acerques mucho, no habla, se queda muy parado y bueno lo que hemos hecho como tenemos sospecha de que hay un problema de enfermedad mental en este hombre, eso es un tema que es un poco el tema estrella de todo el equipo sin hogar, detectar posibles problemas de enfermedad mental que tenemos unos cuantos casos no? Y este en concreto había la sospecha y entonces...pues....cuando lo conocíamos nos presentábamos el equipo del albergue ahí lo saludamos y quedamos para el día siguiente con él pues para hacer una serie de cosas papeles y tal y bueno pues eso muchas veces de entrada que empiezas a moverte un poquito ...pues le invitas a un café o alguna vez le invitas a algo de tabaco o un poco primero cubrir una serie de necesidades también básicas tanto pues de de consumo como de alimentación, de dormir o como de cercanía personal y una vez cubierto eso normalmente las personas ya te ven de otra forma o sea de otra forma o sea de repente esta sonriendo y ahora cuando me saluda con unas sonrisa de oreja a oreja que antes no había entonces pues ahí ya ves que has establecido un vinculo y a partir de ese vinculo permite hacer muchísimas cosas no que no hace el estar cerrado el rechazo de alguna forma la desconfianza no? pues cambia totalmente. P 5: EP_PSH2.txt - 5:6

No, no, no es tan sencillo, no es tan sencillo. Que quieres? pues bueno pues muchas veces no podemos satisfacer las demandas que hacen no? Porque si una persona no está empadronada pues tampoco accede a ninguna ayuda y entonces pues bueno a ese nivel no, pero bueno si que podemos responder a un tengo hambre y yo como quiero hablar contigo pues te invito a un café y entonces vamos a desayunar y ese espacio lo utilizamos para poder hablar, para poder conocernos un poco más y a partir de ahí trazar cada vez un plan más concreto ¿no? P 5: EP_PSH2.txt - 5:8

Los profesionales clarifican que la mayoría de las derivaciones vienen del trabajo en calle.

Como... ¿como vienen las derivaciones? Es decir, ¿Cómo llegan aquí? Pl: principalmente, por el... el equipo de calle... P 9: EP_PSH1.txt - 9:96

-Junta directiva:

Se trabaja desde la dignidad de la personas, sin moralismos. Se acoge según viene, según es...

y al final es que... eso es, el esfuerzo por acogerle, o por acoger a la Persona, independientemente de que este meao... pues no le dices joer, estas meao!, no, no yo creo que eso al final, cuando haces el esfuerzo de ponerte ahí, salvando todas las diferencias, porque tampoco se puede hacer eso tan.... Al final te sientes reconocido en tu persona y con toda dignidad y yo creo que a mí me parece que eso es muy... muy de Bizitegui, también de muchos otros eh.... Pero muy de Bizitegui, que al final eso se cuida, se trasmite, y viene alguien nuevo y mira, lo primero, estate con el...tomate un café.... No? Dices esto, lo otro, no! Ese enganche, ese enganche que es lo genuino de.... P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:23

Conclusiones.

Los usuarios valoran muy positivamente el trabajo de calle. Lo identifican con el proceso donde se recupera personas de la calle y se les introduce en una dinámica de reinserción. También se describe como desde la calle, se captan y derivan a usuarios a otros dispositivos. Siendo las derivaciones más frecuentes las provenientes de la calle

Uno de los usuarios trabaja y colabora con los profesionales de calle. Hecho que genera una acción de corresponsabilidad, que potencia la participación y refuerza positivamente a los usuarios.

Los profesionales desde, ya, el trabajo de calle generan un proceso de vinculación. Vinculo como acceso para conocer problemas más graves o dificultades que puedan tener los usuarios. Importante saber acoger a los usuarios desde la dignidad de la personas, sin moralismos. Se acoge según viene, según es...

Gestión participativa

-Profesionales Bizitegi:

Los profesionales entienden que la gestión de conflictos genera confronate y se generan dificultades en este sentido aunque una vez resuelto la comunidad gana, la convivencia se torna saludable.

Sé que alguno de vosotros os e echado por 1 minutos, y a este lo e dejado entrar por 3. He metió la pata, tenéis razón... no tengo absolutamente nada que decir. Ósea, lo siento pero yo os prometo que no volveré a hacerlo. Pero si cualquiera de vosotros viniera más tarde de las 11 tampoco, ósea, no me...” Ent1: no me... Pl: luego el chantajeo... y, no sé. Fue una semana de mucho rollo, de mucho conflicto... hacia esta actividad así en plan asamblea... todos juntos Ent2: y se acabó...Pl: y se acabó el conflicto, ósea... asumiendo también nuestros errores, ósea, haciendo comunidad en todos...Pl: no yo mando, ordeno y... Pl: yo... mi código es otro ¿no? Pl: yo creo que es ese el funcionamiento, y velamos mucho por el ambiente... P 9: EP_PSH1.txt - 9:75

Pl: sí. “Esta película, y el mando lo tengo yo”. Ahora tenemos un cacharro de esos de cd’s de películas... “eh... ¿puedo coger el cd de?...” “coge, pero no quiero follones de esta o la otra eh...” “¿Cuál ponemos? ¿Ésta?” y más formales... P 9: EP_PSH1.txt - 9:150

La Participación en las actividades se hace más por participar que por la actividad en sí. A menudo lo importante es salir de ti mismo y colaborar en una actividad que el tipo de actividad que se realiza.

Entonces, teniendo muy claro hasta donde llegamos nosotros.y... no se... cada vez... la participación... mucho mayor. Cada vez la responsabilidad mucho mayor. Ahora haber si hacemos algunas tonterías... yo que se... “pues vamos a hacer un coro...” porque a veces en noche buena... el tema de los villancicos... con unos villancicos impresos... “vamos a hacer el tonto un poco...” y empezamos a hacer... i oye al final nos juntamos unos cuantos y... P 9: EP_PSH1.txt - 9:154

-Informador clave:

Un informador nos aclara que dentro de Bizitegi se genera mucha participación y que justamente por eso hay muchas diferencias con otros modelos no participativos. En el otro modelo los usuarios no se motivan y no asisten.

No sé, en realidad todos los que estamos no participamos con lo que nos da las posibilidades que nos dan los educadores y todo no, estamos en nuestro mundo y participa el que puede o el que puede mas y esto, pero no estamos bien para ayudarles y tal y yo el que menos, no participaba nada estaba todavía en mi mundo me tire ahí esto, y decidí en diciembre, murió en junio mi madre y en diciembre decidí por mi cuenta me vio el esto y voy a dejar todo y tal pero aquí no. P14: EP_ICSH1.txt - 14:16

Y por la mañana llegaba con la cabeza de resacón y no me enteraba de nada y lo veía todo y no participaba y por eso decidí irme pues para no participar en nada, no sé. P14: EP_ICSH1.txt - 14:20

Conclusiones.

Los profesionales entienden que la gestión de conflictos genera confronte y se generan dificultades en este sentido aunque una vez resuelto la comunidad gana, la convivencia se torna saludable.

La Participación en las actividades se hace más por participar que por la actividad en sí. A menudo lo importante es salir de ti mismo y colaborar en una actividad que el tipo de actividad que se realiza. Un informador nos aclara que dentro de Bizitegi se genera mucha participación y que justamente por eso hay muchas diferencias con otros modelos no participativos. En el otro modelo los usuarios no se motivan y no asisten.

Asamblea

-Usuarios:

Los usuarios consideran la asamblea como algo positivo. Donde se sienten escuchados y donde se refuerza la relación con los educadores.

Ent: ¿Hacéis asambleas? PE: Sí, solemos tener una... reunión... al mes en cada taller, y luego otra reunión general, solemos tener varias reuniones pa hablar de todos estos temas, para sugerencias, cosas entorno a... a la Asociación Bizitegi, sus programas. Ent: Muy bien. Que te sientes escuchado. PE: Sí, sí. Ent: Entonces la relación con los trabajadores es, es buena? PE: Sí, muy buena, muy buena. P19: HV_Usuario1.txt - 19:14

-Profesionales Bizitegi:

Las dos grandes finalidades de la asamblea son la información, la comunicación de quejas y mejoras y otra de supervisión.

Todos las martes hacemos una asamblea, antes de empezar la asamblea abrimos el buzón de quejas i sugerencias para dar respuesta a las quejas i sugerencias, y luego en las asambleas hacemos 2 partes, primero una más informativa (movilizaciones, calendario agenda) i la otra parte de la asamblea es un poco ver cómo nos encontramos. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:34

Las decisiones tomadas en la asamblea han de ser respetadas aunque no se vaya a la asamblea.

Sí hombre nosotros le decimos si "hoy a las 9.30 hay asamblea". No es obligatoria la asistencia de que vengan todos porque tampoco podemos... pero a las 9.30 hay asamblea, y lo que se quede en esa asamblea es lo que hacemos, el que no haya venido apechuga con lo que hayamos decidido. No obligamos a que venga a la asamblea, peor lo que ahí se quede... a respetarlo sí. P 9: EP_PSH1.txt - 9:133

Los profesionales se preparan mucho las asambleas, es parte de su trabajo. Sobre en el sentido de que temas se van a tratar y de que se les va a preguntar.

bueno lo que hemos hecho es bajar y hacer una asamblea y algunos de ellos han participado porque estaban de baja, pero bueno hemos bajado a la asamblea todos los datos que se nos había generado de este estudio para preguntarles a ellos específicamente a los que además acuden a un acto, P15: GD_profesionales 1.txt - 15:11

-Informador clave:

Un informante explica sus dificultades dentro de las asambleas para confrontar. El hecho de tener que dar y recibir críticas genera dolor.

y tenía que participar también en las reuniones y tenias que exponer criticas de lo que veías mal de los compañeros y yo no ponía criticas y tampoco participaba y sufrí mucho ahí sí que sufrí. P14: EP_ICSH1.txt - 14:59

-Junta directiva:

La junta considera la asamblea como espacio muy bueno para hablar y comunicar.

Y por ejemplo tenemos hemos empezado en un piso de autonomía, de ayuda y no sé qué pues para para comunicar ese proyecto pues con una asamblea y las personas que están implicadas en el proyecto han hablao, aunque no solo sea pa decir yo estoy acojonao, que es lo que dijo uno, pero bueno se sienten también en un espacio que... que es de ellos que los otros

Se reconoce la dificultad de llevar las asambleas porque los usuarios no participan mucho porque les cuesta hablar de sí mismos.

Porque nosotros también nos hemos venido abajo...en algún momento. Yo cuantas veces he estado a punto de tirar la toalla con las asambleas que no había por dónde coger aquello. Y porque les cuesta muchísimo temas grupales porque lo único que quieren son temas personales y mira esto no es para ahora.. Eso lo tenemos que hablar luego tu y yo, ósea ahora son temas.. buff eso nos a costado.Buena todavía hay algún espontaneo. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:117

A continuación se exponen las valoraciones de las profesionales respecto a las asambleas del análisis cuantitativo.

	Asamblea				
	1	2	3	4	5
informar de temas relevantes	0	0	18,5	51,9	29,6
encuentro para la reflexión	0	11,1	29,6	40,7	18,5
medio de cohesión del grupo	3,7	7,4	18,5	48,1	22,2

Una vez vistas las funciones de estas prácticas, se les ha pedido a las encuestadas que valoren cuál de ellas es más útil en los siguientes ámbitos.

	asamblea	dinámicas de grupo	comisiones de trabajo
Cuál ofrece más participación	53,8	26,9	19,2
cuál es el más efectivo de cara a la reinserción	21,7	34,8	43,5
con cuál se siente más cómodo trabajando	33,3	33,3	33,3
cuál es el mejor valorado por los usuarios	41,7	37,5	20,8

La asamblea, por su carácter igualitario y participativo es la mejor valorada por los usuarios, mientras que las comisiones de trabajo son más eficientes de cara a la reinserción. Curiosamente, todas las prácticas son igual de cómodas para los profesionales.

Conclusiones.

Los usuarios consideran la asamblea como algo positivo. Valoración que coincide totalmente con el informe cuantitativo, considerándose desde este informe como una acción bien valorada por su carácter igualitario y participativo. Donde se sienten escuchados y donde se refuerza la relación con los educadores. Sus dos grandes finalidades son la información, la comunicación de quejas y mejoras y la otra que es de supervisión. Las decisiones tomadas en la asamblea han de ser respetadas aunque no se vaya a la asamblea.

Los profesionales se preparan mucho las asambleas, es parte de su trabajo. Sobre en el sentido de que temas se van a tratar y de que se les va a preguntar. Un informante explica sus dificultades dentro de las asambleas para confrontar. El hecho de tener que dar y recibir críticas genera dolor. También se reconoce en este sentido la

dificultad de llevar las asambleas porque los usuarios no participan mucho porque les cuesta hablar de sí mismos.

Comisiones de trabajo

-Profesionales Bizitegi:

Se aprecian incomodidades y problemas entre socios y trabajadores a la hora de poner las comisiones de trabajo.

Pues los trabajadores decidimos en la parte técnica, por ejemplo ahora los socios están con el trabajo comunitario, pues si estas con el trabajo comunitario, pues hacedlo!! Pero ahora de repente han convocado a todos los trabajadores interesados el viernes a las 18:30, pues yo me he retorcido, y digo pues no voy! Porque no me parece porque creo que si están de socios, pues están de socios pues que lo hagan. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:28

-Junta directiva:

Desde la junta directiva se valora mucho que se incentive la imaginación y la creatividad para seguir siendo buenos profesionales. Así como adaptarse al usuario para seguir respondiendo a las necesidades.

Hombre yo creo que nos obliga sobre todo a desarrollar la imaginación para respetarles como decía ella, no solo el vocabulario si no de qué manera hacer el esto porque esto no es... venga participa, si no que luego tienes que tener las maneras más adecuadas y luego esto tiene mucho que ver también si los mismos servicios y programas existen estructuras participativas que por ejemplo? ¿hay como muchas no? Sin hogar vamos haciendo... Es un poco más difícil pero acomodándonos. Eso es lo que.... Porque eso es como una táctica también... P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:102

A continuación se exponen las valoraciones de las profesionales respecto a las comisiones de trabajo provenientes del análisis cuantitativo.

	comisiones de trabajo				
	1	2	3	4	5
dinamiza los usuarios	0	0	37	48,1	14,8
motiva los usuarios	0	7,4	29,6	51,9	11,1
sirve como herramienta de control	3,8	23,1	30,8	34,6	7,7

Se concluye que las comisiones de trabajo son más eficientes de cara a la reinserción.

Conclusiones.

Se aprecian incomodidades y problemas entre socios y trabajadores a la hora de poner las comisiones de trabajo.

Desde la junta directiva se valora mucho que se incentive la imaginación y la creatividad para seguir siendo buenos profesionales. Así como adaptarse al usuario para seguir respondiendo a las necesidades.

Desde el informe cuantitativo se identifica las comisiones de trabajo como una acción altamente eficiente de cara al proceso de reinserción.

Dinámicas de grupo

-Profesionales Bizitegi:

Los profesionales afirman que cuesta mucho conseguir que se expresen. Para que no cueste tanto el tema de la expresión generan dinámica de calentamiento.

Estamos dándole vueltas al equipo de aquí a esa parte, porque, no sabemos si la dificultad es que es por la tarde, o porque cuesta el tema de expresión... a veces es... le llaman el pasa-palabra, "yo estoy bien" te cuentan lo que han hecho, que no se trata de eso, y... está costando, ahora estamos intentado. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:35

Las estamos empezando a hacer ahora, llevamos dos o tres de probar, hacer unas dinámicas de calentamiento, de movimiento i así, i luego alguna de mímica... y por ahí queremos ir... eh! Y bueno estamos en ese proceso. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:36

Otro profesional reconoce que se podrían usar las dinámicas de grupo de una forma más educativa.

Joder, en cuanto a conocimientos educativos y a... a temas que las personas usuarias que tenemos aquí no llegan, llegan pues a lo que es, pues a mí me gustaría que las paredes fueran verdes, pues a mí no se qué, y entonces pues hacer tormenta de ideas con ellos. P13: EP_P1.txt - 13:46

A continuación se exponen las valoraciones de las profesionales respecto a las dinámicas de grupo provenientes del análisis cuantitativo.

	dinámicas de grupo				
	1	2	3	4	5
favorece las relaciones personales	0	3,6	35,7	42,9	17,9
sirve como método terapéutico	7,1	3,6	39,3	39,3	10,7
desarrolla la cohesión grupal	0	3,7	22,2	51,9	22,2

Una vez vistas las funciones de estas prácticas, se les ha pedido a las encuestadas que valoren cuál de ellas es más útil en los siguientes ámbitos.

	asamblea	dinámicas de grupo	comisiones de trabajo
Cuál ofrece más participación	53,8	26,9	19,2
cuál es el más efectivo de cara a la reinserción	21,7	34,8	43,5
con cuál se siente más cómodo trabajando	33,3	33,3	33,3
cuál es el mejor valorado por los usuarios	41,7	37,5	20,8

Se ve claramente como las dinámicas de grupo no son de las significativas en cuanto a la valoración y utilidad.

Conclusiones.

Los profesionales afirman que cuesta mucho conseguir que se expresen. Para que no cueste tanto el tema de la expresión generan dinámica de calentamiento.

Otro profesional reconoce que se podrían usar las dinámicas de grupo de una forma más educativa. Hecho que se corrobora con la información cuantitativa. En este sentido las dinámicas de grupo no son de las significativas en cuanto a la valoración y utilidad.

Gestión de conflictos

-Usuarios:

Un usuario reconoce que lo más fácil para no tener conflictos es no afrontarlos. El mismo usuario afirma que con algunas personas es mejor evitar el contacto.

Entonces hablo con todos pero con algunos tan solamente, buenos días y buenas tardes y si puedo no decirles los buenos días paso por detrás para que no me vea, pero no me meto con él ni nada, no porque haya tenido algo conmigo, por actitudes que he visto tener con otra personas, que veo que se ha metido y he visto otra vez el mismo con otra persona, más de lo mismo y dices este... P 6: HV_usuarioSH1.txt - 6:58

A este le has de dar a comer a parte, por tanto no hay, simplemente evito mas en lo posible tener contacto. P 6: HV_usuarioSH1.txt - 6:59

-Profesionales Bizitegi:

A los profesionales les preocupa trabajar sobre los ambientes de convivencia en los proyectos y en los centros.

Pues nosotros lo que principalmente trabajamos es el ambiente. Ósea, eh... cada uno...cuando llega... "es que me molesta...", "es que a fulanito le he visto hacer no sé cuantos..." vale, pues ven y dímelo y yo hago, "ah, yo no voy a ser un chivato..." P 9: EP_PSH1.txt - 9:43

Se reconoce por parte de los profesionales que han conseguido que no haya conflictos aún con perfiles muy conflictivos

osea, el...la normativa que vamos a aplicar es exactamente la misma, "ah... pero es que no estamos dentro... ¿qué crees que la calle es tuya? Bra, bra, bra", "no, mía no, es de todos, por eso no quiero que hagáis eso, porque es de todos" y del... bueno, mucho.... Mucho follón... mucho... eh... historia... al principio, pero bueno, al final se ha instaurado y la realidad es que tenemos una ausencia de conflicto...Ent2: grande...Pl: impresionante, que está... ahora ya no nos dicen datos porque... te dura la píldora un poco, pero no siempre ¿no? pero estamos muy alucinados porque como puede ser que... osea, este albergue, con estas personas, uno viene borracho, otro viene no se que, otro viene no se cuanto... y sin que haya conflicto... P 9: EP_PSH1.txt - 9:67

Un profesionales hablar de cómo se trabaja las tareas del día a día para evitar conflictos.

se levanta uno a las 8 de la mañana... pues yo que se... son 4 mujeres y 28 hombres... alguno se afeita... el otro se lava... el otro no se que... el otro no se cuanto... en un lavabo. Pues claro, al principio ya... un caos. Entonces cuando alguien se queja "vale, levántate 10 minutos antes" es lo que hay y es lo que tenemos. Entonces conflicto en el lavabo... ya cada uno va mirando... Ent1: su momento...PI: eso, eso.Afeitarse por la noche... porque hay mucha gente que se afeita... hay como... hay como una organización... P 9: EP_PSH1.txt - 9:145

Se gestionan los conflictos y a la vez se responde a las necesidades de los demás.

Hay bronca ahí, ahí abajo, nosotros bajamos. "¿Qué pasa?" "brom, brom,brom" mediamos y intentamos eh... ósea, atender las necesidades de los demás... P 9: EP_PSH1.txt - 9:60

Un profesional ve como muy es importante regular el ambiente detectando y quitando armas que puedan generar una quiebra de la paz y de la convivencia.

"vamos a pasar la raqueta, pero vamos a ver, ¿tú quieres dormir al lado de alguien que pueda tener una navaja? O ¿en cualquier momento se pueda formar un conflicto del copón y te puedan clavar?" "no" "pues te tendré que mirar a ti y le tendré que mirar a él ¿no?" Ent1: ¿esto se hace a diario o...? PI: no Ent1: o en ocasiones... PI: no, aleatoriamente, cuando ves que puede haber... ambientillo o relaciones... Ent1: tensión... PI: bueno, pues intentas regularla P 9: EP_PSH1.txt - 9:183

A continuación se muestra una tabla con la opinión de los profesionales sobre la eficacia de diversas metodologías de trabajo a la hora de hacer frente a situaciones laborables.

	1	2	3	4	5
mediación comunitaria	3,7	11,1	40,7	44,4	0
Negociación	0	18,5	33,3	37	11,1
Arbitraje	14,8	44,4	25,9	11,1	3,7
Conciliación	3,7	7,4	25,9	40,7	22,2
Confrontación	40,7	18,5	18,5	22,2	0

La metodología más valorada es la conciliación, seguida de la negociación y la mediación comunitaria. Estas valoraciones se han hecho teniendo en cuenta los porcentajes en las dos categorías más altas (bastante y mucha). La razón para ello es la tendencia de la muestra a evitar los valores extremos.

Ahora, veamos los resultados sobre la eficacia en las relaciones sociales y afectivas

	1	2	3	4	5
mediación comunitaria	8	20	28	36	8
negociación	3,8	7,7	26,9	46,2	15,4
arbitraje	16	36	32	16	0
conciliación	3,8	0	26,9	46,2	23,1
confrontación	15,4	34,6	30,8	19,2	0

El resultado en este caso es prácticamente el mismo que en la tabla anterior. Una posible explicación es que tanto las relaciones laborales como afectivas no dejan de

ser relaciones entre personas, por lo que presentan las mismas dificultades y requieren las mismas respuestas para tener éxito.

Por último, veamos la eficacia de las diferentes metodologías para afrontar recaídas y crisis.

	1	2	3	4	5
mediación comunitaria	4	32	36	20	8
negociación	4	8	36	44	8
arbitraje	8	32	28	32	0
conciliación	0	8	52	28	12
confrontación	12	28	36	20	4

En este caso, los parámetros cambian sustancialmente. Las metodologías más valoradas son la negociación y el arbitraje, seguidas por la conciliación. Resulta interesante el repunte de la metodología de confrontación, que sitúa su valor modal en 3 por primera vez. Tanto las recaídas como las crisis son procesos eminentemente individuales, en los que rara vez intervienen otras personas, es lógico inferir que este es el motivo por el que las metodologías más “comunitarias” pierden importancia.

Conclusiones.

Un usuario reconoce que lo más fácil para no tener conflictos es no afrontarlos. El mismo usuario afirma que con algunas personas es mejor evitar el contacto.

A los profesionales les preocupa trabajar sobre los ambientes de convivencia en los proyectos y en los centros. En este sentido otro profesional resalta que han conseguido que no haya conflictos aún con perfiles muy conflictivos. Un profesional habla de cómo se trabaja las tareas del día a día para evitar conflictos. Se gestionan los conflictos y a la vez se responde a las necesidades de los demás. Un profesional ve como muy importante regular el ambiente detectando y quitando armas que puedan generar una quiebra de la paz y de la convivencia.

Desde el trabajo cuantitativo se desprende que las técnicas más usadas y valoradas son la conciliación y la negociación, para los temas de gestión de situaciones laborales y afectivas. Mientras que para la gestión de recaídas y crisis en el proceso son la negociación y el arbitraje.

Mediación comunitaria

-Profesionales Bizitegi:

La asamblea como un recurso de mediación comunitaria y no entendida por parte de los usuarios como un lugar para chivarse de las conductas de los otros usuarios.

Y bueno, al final van entrando... y van entrando en las asambleas... lo que les llama más la atención... eh... “oye fulanito...” se va perdiendo ese rollo de chivateo, que normalmente se lo guisan ahí y se lo quedan ahí. Y eso, pues es importante en que aquí estamos todos juntos, nos llevemos o no nos llevemos bien... P 9: EP_PSH1.txt - 9:45

Proyectos pedagógicos participativos

-Profesionales Bizitegi:

Dentro de los proyectos pedagógicos participativos resalta la actividad de teatro, por trabajar la comunicación, la autoestima, lo manual...

Hay gente que no quiere actuar y entonces lo que hacemos es: un grupo con Maite se dedican al vestuario, y se dedican ellos a buscar ropa para toda la gente, que todo esté en su sitio, y demás, y luego hay un grupo que trabaja conmigo la parte de escenografía y música, nos curramos un escenario, pues todo lo que haga falta. A veces hemos hecho un bar, a veces hemos hecho una farmacia, y trabajamos con materiales que sean fáciles de encontrar, muy baratos, porque el presupuesto es bastante limitado, y que sea accesible para trabajar, me refiero, no podemos utilizar madera con clavos y martillos porque no tenemos un local para trabajar esas cosas. Trabajamos mucho con porespan, cartón, pegamentos, pinturas y cosas de estas. Las actuaciones de teatro normalmente hacemos cuatro o cinco al año, y cada año son diferentes, cada año es una obra diferente. Siempre hacemos una obra para la gente de Bizitegi, una así para todos, y luego nos suelen invitar de alguna otra asociación, algún centro hospitalario, a veces hemos actuado en colegios, a veces hemos actuado en un circuito de teatro que hay en Bilbao, en grupos amateur, que te ceden el local, cosas de esas. Es una cosa muy chula, porque aparte de que se trabaja todo lo que os he contado, la sensación de aplauso es brutal. El teatro lo hacemos también en el centro cívico. Y además, solamente por usar la sala del centro cívico, pertenecemos a una red de teatro que hay en Bilbao y bueno pues ellos nos dejan material si hace falta, nos dan cursos si hace falta, y demás. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:7

Acompañamiento psicosocial y educativo

-Usuarios:

Se ha visto como clave, necesario y muy valorado todo el acompañamiento que hacen los profesionales de Bizitegi, en tema de documentación de los usuarios en situación irregular y de regularización de las situaciones personales.

ELLA: Y entonces tu en Bizitegi, o sea estas dentro de que programa o de que recursos estas tu con lo de Bizitegi. MOHAMED: El recurso que estoy con ellos porque me están ayudando ahora, porque yo tengo un problema de empadronamiento y eso es lo que me están ayudando. A ver si lo puedo conseguir porque todavía no estoy cobrando nada, esto es el problema que tengo. ELLA: No cobras nada. MOHAMED: No, no. P23: HV_Mohamend.txt - 23:3

-Profesionales Bizitegi:

Es necesario homogeneizar la forma de acompañar, es decir, si perseguimos que sean autónomos o si por el contrario decidimos por ellos en las decisiones claves de sus vidas.

Si tenemos siempre funcionamos con una figura de acompañamiento de referencia que es la que une todos los aspectos de la persona que se encarga para que todo él para que haya un hilo con todo lo que se hace y que tenga que ver con las necesidades de la vida de la persona no, no, no concretas no. Y esto nos permite también pues priorizar que es a lo que vemos más importante y a lo que vemos menos no. En realidad es un sustituto De la propia persona que es ella quien tiene que ir diciendo cada una de las cosas no, y lo que intentamos es que desde la figura que acompaña sea la persona que tome sus decisiones. P15: GD_profesionales 1.txt - 15:2

Vale como novedad teníamos todo el tema de confesión, responsabilidad, profesionales, situarías, un poco de debilidad veíamos y hablábamos de los vínculos apegos por decir de alguna manera la sobre protección tanto a nivel de las personas educadoras con las personas con las que estamos trabajando, a veces no ese vínculo se va transformando mas en un apego lo que me cuesta soltarle y luego lo podemos llevar incluso también a nivel asociación, en cuanto entra por una puerta la persona, cuando la soltamos, no la soltamos, generamos estructuras como muy estables que lo que hacen es cubrirle todo, entonces el salir es mas difícil, de echo salen y vuelven a entrar, entonces un poco hace que lo veamos como una debilidad. Vale y ahora P15: GD_profesionales 1.txt - 15:14

Los profesionales creen que el reto es participar más del entorno. Se explica que no se hacen actividades comunitarias. Algo que se refuerza con otros comentarios a lo largo de otros informes parciales.

Corregir si, corregir tenemos otra que es, tiene que ver con eso ultimo, es salir un poco cuando nos planteamos objetivos con las personas, salir un poco de nuestros muros y plantearse uno de los objetivos mas importantes tiene que ser fomentar su participación en el entorno en el que vive, o en el entorno en que desarrolla su vida, por lo tanto al final hacemos demasiadas actividades encaminadas a corregir sus deficiencias personales pero muy pocas o no suficientes a que participen en el entorno de los que viven. Y como los centros están ubicados en un entorno concreto, pues eso es una cosa muy fácil de desarrollar, muy fácil, muy clara, muy encuadrada, esta muy encuadrado Y perder un poco, cambiar un poco los objetivos de todo. GD_profesionales 1.txt - 15:14

En el grupo de discusión entre profesionales se ve una posible amenaza con la crisis. Puede que se resienta la estructura y que no se consiga llegar a todos los usuarios y a sus necesidades.

Si también algo mas con el acompañamiento, bueno un poco con el tema intervenciones con el tema de la crisis, pues el tema de la crisis nos parecía una amenaza en concreto para las personas con las que trabajamos con el tema de las salidas sociales, hasta el momento había para todo, entonces pues, como había para todo pues de alguna manera se da un renta básica a una persona que tenía derecho al año y además se la daba sus comidas y alojamiento. Pero ahora no hay tanto dinero y están empezando a apretar, y cada vez más, entonces claro creíamos que para muchas personas con las que trabajamos nosotros, pues eso al final va ha ser una amenaza no, porque no tienes la seguridad para poner mantenerlas, ni claro, ni la costumbre de gastárselas en cubrir sus necesidades básicas, Pero tampoco, pero tampoco se les ha entrenado en ello hasta que no ha habido crisis, o sea. P15: GD_profesionales 1.txt - 15:18

En el mismo grupo se refiere un problema con la administración que no tiene en cuenta lo educativo y que genera problemas a nivel de trabajo.

Porque realmente lo que hiciéramos educativamente valía muy porque la administración se la a soplado, o sea que todos los trabajos que hacíamos a nivel educativo, luego la administración se lo pasaba por ahí, entonces claro si tengo a varias personas a las que pedir, y de todas va haber no sé cuantas que me van a decir que si siempre, así que de ti paso compañero que me vas a volver a decir no se qué. GD_profesionales 1.txt - 15:18

-Junta directiva:

La junta directiva ve el acompañamiento como la acción que genera un espacio donde el usuario se siente bien y a gusto con el profesional.

Da igual como este y que este mal, no hay vergüenza.... No hay nada! es que no cabe, estas con el no? Y él está contigo, es que es curiosos pero es que lo viven así, no es que... lo viven así,

están a gusto contigo aunque estén meaos... a gusto contigo... no hay. Como no pretendes tampoco nada más que estas, que te sientan, y tu sentirle a él que es muy importante. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:22

La junta directiva valora el cariño que puede dar una madre y la familia.

Una madre con cualquier persona usuaria puede barrerle la casa, puede acompañarla... Puede hacer un montón de cosas, no va hacer de terapeuta técnico pero puede hacer esa terapia pues del cariño, de estimular, de... P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:

Conclusiones.

Se ha visto como clave, necesario y muy valorado todo el acompañamiento que hacen los profesionales de Bizitegi, en tema de documentación de los usuarios en situación irregular y de regularización de las situaciones personales. Aunque también se ha visto necesario homogeneizar la forma de acompañar, es decir, si perseguimos que sean autónomos o si por el contrario decidimos por ellos en las decisiones claves de sus vidas.

Los profesionales creen que el reto es participar más del entorno. Se explica que no se hacen actividades comunitarias.

En el grupo de discusión entre profesionales se ve una posible amenaza con la crisis. Puede que se resienta la estructura y que no se consiga llegar a todos los usuarios y a sus necesidades. También se refiere un problema con la administración que no tiene en cuenta lo educativo y que genera problemas a nivel de trabajo.

La junta directiva ve el acompañamiento como la acción que genera un espacio donde el usuario se siente bien y a gusto con el profesional. También valora el cariño que puede dar una madre y la familia.

Tutoría

-Usuarios:

La tutoría se entiende por parte de los usuarios como un elemento muy válido y variado, donde se trabajan numerosos aspectos de sus vidas.

Y aquí hay charlar hoy se puede hablar de política de las leyes de la constitución, de las leyes locales otro día se puede hablar de las leyes digamos en términos jurídicos en situación por tanto de relaciones con la policía o con otra persona como debes actuar, como cuales son los caminos te dan un conocimiento amplio de cosas que no ayudan a sobrevivir para con una persona de la calle como si se acerca un extraño. Todos los días por la mañana o por la tarde que trabajan solo para ellos y se tiene que aconsejar si tienes un problema y saber si tienes razón, pídeselo a la abogada, en ese momento pues la abogada de ellos, te dice tienes determinados sitios para ir y te atenderá no sé quién. P 6: HV_usuarioSH1.txt - 6:53

Los usuarios reconocen que muy útil decir la verdad al tutor, ya que lo identifican como un apoyo.

Te informa, me dice tienes que decirme la verdad y no vayas acrecentar mas aquello, que, que ha pasado y te aconseja de los términos correctos, no influye para el negativo ni el positivo, el sabe que quien manda son los jueces, los abogados de defensa, ahora si vienes aquí a mí con

cuento chino estoy empleando la verdad de la otra parte pero prueban totalmente lo contrario, es que si tu vas con la verdad y aunque el otro presente mil testimonios, tu puedes ganar, ahora si vas con cuento chino los jueces ven millones de casos y los abogados ven millones de casos, y el abogado aunque no tengas dinero se tiene asignado uno pero el también sabe cuando tu vas con cuento chino y acepta porque te metes... P 6: HV_usuarioSH1.txt - 6:54

-Profesionales Bizitegi:

Los profesionales relatan algunos problemas de diferencias de criterio hecho que dificulta el trabajo en red entre las tutores.

Nada que ver..., y luego eso, ha habido derivaciones de algunas personas que bueno... que están en búsqueda de empleo, y luego nos llegan ..y bueno. pero haber, ¿Cómo que están en búsqueda de empleo, si están más verdes que un higo? ¿Cómo se van a poner a buscar empleo si lo que necesitan es contención de Centro de Día en combinación con...? Entonces como que ha costado hacer el encuentro, y luego bueno gracias a una reunión que tuvimos con Pablo, si que alguna vez he hablado, con él conseguí hacer la reunión, y... hemos mejorado un poco, pero es difícil. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:23

Estos tipos de proceso pueden ser largos, donde se percibe el miedo del usuario a salir del recurso. Esto refuerza su utilidad.

Hay muchísimas personas que tienen muchísimo miedo al cambio y que salir de aquí, a pesar de estar muy bien, les provoca una crisis. Y a veces esa crisis es asumible en cuanto a que: dan el paso, se agobian, hay algo ahí que se desencadena pero enseguida remontan, y hay personas que dan el paso y esa crisis les lleva a volver al inicio: pasas por un ingreso, un ajuste de medicación y volver a Reali. Reali también es un poco el centro, esto es un poco como un taller, cuando alguien se rompe en el taller de madera viene a Reali. (no se entiende) que pasamos un cambio de aceite, quitamos una tuerca, quitamos un no sé qué y cómo es un centro con menos exigencia igual, ayuda a estabilizar y que luego siga hacia adelante. También nos cuesta sacar a la gente de aquí. Luego (no se entiende) por el tipo de perfil, hay un grupo de más o menos un 40% de la gente que viene a Reali que sabemos que jamás va a salir de aquí a no ser que haga 65 años y de ahí pase a una residencia. Pues porque el (no se entiende) es muy grande, es muy grande y eso hay que tenerlo claro. Si que puede hacer alguna cosita fuera pero no una independencia de este centro. Es el punto de referencia donde pasan la mayor parte del tiempo. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:29

Un profesional aclara que el tutor debe intenta explotar los recursos de la comunidad para que así se refuerce el proceso reinsertador.

Luego de oportunidad no lo olvidemos el tema de (...) individualizado, no, que no se acaba de explotar que es un modelo de tutoría, que con el propio usuario, yo aquí no se mucho de esto. Se define el plan con el usuario para su propia inserción, no. Eso bueno explotamos beneficios a la comunidad creíamos que desde luego crea un beneficio sin ninguna duda, no, en la comunidad. Incluso hablamos de que se pondría y incluso añadir los mismos que están en el área Social, la vía síquica o que quizás se podía incluso añadir alguna vía que se abre de mas tema comunitario y que se puedan hacer unas acciones, hay como no. P13: EP_P1.txt - 13:36

-Profesionales externos colaborador:

Se defiende la tutoría como un acompañamiento estratégico al usuario, en el que es él mismo el que debe decidir. Aunque al profesional no le gusten las decisiones que toma, ha de permitir las.

Tu vienes aquí me planteas algo y bueno si a mi me parece que es una locura o no encaja con los recursos que yo te puedo dar, pues bueno te lo planteo, si no caminamos juntos, hacia eso. Eso si tú me planteas que quieres hacer, que quieres dar esos pasos y nos ponemos unos tiempos, y luego nos vamos juntos evaluando eso. La dificultad que nos hemos planteado es que

hay que estar a las duras o a las maduras, es decir las personal al final son responsables de sus vidas y van a tomar decisiones con las que no estamos de acuerdo. Entonces ahí supone sobre todo respecto a trabajos anteriores que hemos tenido todos los que estamos en el equipo de estructuras más cerradas, con itinerarios cerrados, pues yo que sé, pisos de desintoxicación o cosas, bueno de ese tipo es decir esto es otra cosa, es decir, la persona decide que quiere dar esos pasos, pero es que su vida por tanto las decisiones son suyas. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:9

Claro el tema es, que yo no puedo pasar mas allá de plantear poner encima la mesa y decir: joder! Me parece que esto que estas planteando igual no es muy adecuado y tal, intentando convencer a la otra persona, pero las decisiones son suyas. Por ejemplo, pues muchas veces se van dando unos pasos en procesos más o menos... no digo lineal pero evolucionando con una dinámica maja y tal, y en un momento dado pues por cuestiones de la burocracia aparece un montón de dinero de acumulación de ayudas económicas o no sé que. Oye pues te caen del cielo 2000 euros y yo tomo la decisión de por ejemplo me marchó o que me lo gasto en no sé que entonces yo te puedo decir, por que no ahorras un poco? Estas acostumbrado a vivir con tanto dinero esto se supone que puedes hacerlo. ¿por que no haces algo con este dinero? o lo guardas para "equis". Bueno, pues puede que sí o puede que no. Y la persona toma una decisión. Pues si la toma la tengo que respetar. Otra cosa es que la decisión que tome en algún momento dado de alguna manera rompa lo que hemos establecido anteriormente. Ese consenso que teníamos lo rompa, pero eso ya es otra historia. Pero la decisión, o sea, yo no puedo, y es lo que intentamos, es lo que intentamos no tomar decisiones por ellos, y en este caso pues bueno, empoderar a la persona y que la persona tome sus decisiones, sea responsable de ellas, que ella asuma sus consecuencias también, es decir bueno pues es su vida y que bueno pues hablándolo así, no resulta complicado. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:10

Otro profesional corrobora esto aunque matiza que las discusiones no suelen ser sobre el fondo sino sobre pequeños detalles.

Pues bueno el chico de hoy planteaba bueno pues que salga el domingo tal. No, no que salga ahora mismo, le tienes que decir ahora mismo que sale. No habrá sido agradable, pues había que darle un sentido y de mas. Pero si no, o sea, cosas muy dispares, no, incluso muchas veces discutimos por matices, o sea, la discusión está en matices, en el fondo no suele estar, pero la línea la tenemos bastante compartida. Entonces bueno des de ahí, los matices, luego los matices es otra cuestión. Que tiene que ver mas como somos nosotros y en cómo nos situamos ante la intervención o yo puedo estar más seguro tomando esta decisión yo me siento más seguro como educador pero con esta pues no. Entonces depende de cómo seamos cada uno de nosotros. Pues tenemos des de uno que consideramos que es el más flexible, que tiene más aguante, y otros que bueno pues que ¡a tomar por el culo! Hasta aquí esto ya es inaceptable y a partir de allí ya ¡fuera! Pero muchas veces simplemente es una forma de expresar y luego si miras realmente como es la intervención es más parecida ¿no? Pero bueno como vendemos las cosas y como las ponemos encima de la mesa también cuenta. Así que. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:19

-Informantes clave:

Se define la tutoría como el tutor que da consejos y el usuario que se esfuerza por cambiar.

Con ellos, el esfuerzo lo tengo que hacer yo pero ellos son los que me aconsejan. P 2: EP_ICCE1.txt - 2:6

Un informante refuerza la idea de que les cuesta hablar con los tutores. También se habla de la diferencia de perfiles que puedan ayudar o entorpecer la comunicación.

Si un educador, joven y así fuerte y muy esto muy dinámico y tal y yo le veía raro e decía este quiere hablar conmigo y yo no estoy para hablar y eso de hablar no hablo con nadie. El estaba a donde he trabajado yo y no me salían las palabras y estaba en un mundo cerrado y yo le veía que quería hablar y yo allí comiéndome el coco pues yo no sé que hablar con este. Y este es dinámico y tal y yo no lo soy y entonces no.... P14: EP_ICSH1.txt - 14:47

Conclusiones.

La tutoría se entiende por parte de los usuarios como un elemento muy válido y variado, donde se trabajan numerosos aspectos de sus vidas. También reconocen que es muy útil decir la verdad al tutor, ya que lo identifican como un apoyo.

Los profesionales relatan algunos problemas de diferencias de criterio hecho que dificulta el trabajo en red entre los tutores. Aunque otro profesional matiza que las discusiones no suelen ser sobre el fondo sino sobre pequeños detalles.

Un profesional aclara que el tutor debe intentar explotar los recursos de la comunidad para que así se refuerce el proceso reinsertador.

Se defiende la tutoría como un acompañamiento estratégico al usuario, en el que es él mismo el que debe decidir. Aunque al profesional no le gusten las decisiones que toma, ha de permitir las. También se define como el tutor que da consejos y el usuario que se esfuerza por cambiar.

Un informante refuerza la idea de que les cuesta hablar con los tutores. También se habla de la diferencia de perfiles que puedan ayudar o entorpecer la comunicación.

Plan individualizado

-Usuarios:

Un usuario explica cómo han ido trabajando con él desde planes individualizados y la red. Así como se ha ido adaptado recursos y probando acciones en su persona.

Fue así como conocí a Bizitegi. Pues he estado aquí un tiempo, he estado una semana, me han hecho una entrevista, miran cual eran mis posibilidades y a las tres semanas me mandaron aquí, me mandaron para un albergue especial, por tanto que están en co-relaciones con las monjas de Paul y he vuelto a conseguir empleo fue cuando fui pos SB tuve una época buena otra vez por entremedio de una ETT y por entremedio de una empresa que fue SB gane mucho dinero después salí, fui a por otra también por contra de esa ETT después perdí eso y después nunca más conseguí trabajo, como capuchillas y no sé qué. P 6: HV_usuarioSH1.txt - 6:38

El trabajo desde la individualización requiere de una primera fase de detección de elementos problemáticos

Bueno pues mira pues te puedo hablar de un caso concreto de un un...un hombre Nigeriano que ha aparecido hace poco pues dentro de nuestro programa, está alojado en (...) lo que es el espacio invernal. Y bueno pues es un hombre de entrada muy desconfiado que a más no permite tampoco que te acerques mucho, no habla, se queda muy parado y bueno lo que hemos hecho como tenemos sospecha de que hay un problema de enfermedad mental en este hombre, eso es un tema que es un poco el tema estrella de todo el equipo sin hogar, detectar posibles problemas de enfermedad mental que tenemos unos cuantos casos no? P 5: EP_PSH2.txt - 5:6

Se destaca que el éxito es respetar los ritmos de cada usuario. Cabe tener en cuenta los ritmos individuales de cada usuario, no se pueden generalizar.

PI: A ver, como trabajador? A ver, las dificultades al final son nuestras. Muchas veces son nuestras pero lo que no puedes pretender es que aquí venga alguien nuevo y tengas desde el día uno un rollo increíble con esa persona, que te cuente todos sus problemas, y que se deje

ayudar así por así. Los problemas suelen ser nuestros de meternos mucha prisa y esas cosas. Nosotros lo que solemos hacer es ir muy despacio con las personas y muchas veces dejamos que ellos marquen, al principio sobre todo, su ritmo. Y respetando mucho el rollo natural, es decir, si está más a gusto con Maite que conmigo pues yo no voy a ir a darle la caca, no voy a ir a fastidiar. Evidentemente, cuando una persona tiene mejor enganche pues ya está. Aquí también trabajamos mucho lo afectivo, por el tipo de perfil, son personas que han vivido situaciones de rechazo durante mucho tiempo o muchas veces que eso joder, te marca, y aquí no es que nos los comamos a besos pero sí que tenemos una actitud con ellos de cariño. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:17

Desde la relación comunicativa y vincular se van eligiendo adaptaciones a dicho plan para responder a las necesidades de los usuarios. Planes individuales, por lo tanto, flexibles y permeables al cambio.

Y luego hay gente que no aguanta toda la semana. Bueno pues se negocia con ellos. “que es lo que más te cuesta?” “joder, es que no puedo con las manualidades, es que me pongo más nervioso, que no me sale bien, no sé qué..” “bueno, pues la tarde de manualidades no vengas pero vas a trabajar por las mañanas con el ordenador porque el ratón también ayuda a trabajar la psicomotricidad fina y vas a cambiar el trabajo de cortar, marcar, lo que sea, por el ratón del ordenador. Intentas compensar un poco P12: EP_PDiversi1.txt - 12:21

Cuantos sois en el equipo? Tu y Maite? PI: Y Clotilde, la jefa. Clotilde es psicóloga. Tiene media jornada de dedicación aquí a Reali, y tiene otra media jornada dedicada al área psíquica. Pero claro, la área psíquica es la que se encarga por ejemplo de los acompañamientos psiquiátricos y todas estas cosas. Pues en Reali hay 14 personas, pues solo con hacer el acompañamiento psiquiátrico de Reali hace la parte de psíquica pero con la gente de Reali. Hacemos reuniones de equipo y en las reuniones de equipo, que son unos apartados en los que hablamos, es usuarios. Entonces, cuando vemos alguna cosa que no nos cuadra de algún usuario, cuando notamos que un usuario necesita un cambio, cuando un usuario nos demanda un cambio, ese es el momento para hablarlo. Si bueno, luego es flexible. Me refiero, aquí en dos minutos se monta la reunión. Es decir, vamos a hacer una actividad y vemos a un usuario con bigote, que a veces la señal de que un usuario se deje bigote es que algo que viene va a ser malo, pues “oye, que no se quien esta.. a sí, pues no se que” “ vamos a hacer la actividad, nos fijamos un poquito y luego hablamos. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:22

-Profesionales externos colaborador:

Planes que se puede venir abajo por cualquier circunstancia en la vida de los usuarios y que hay que estar capacitado de volver a empezar de cero. Potenciación del vínculo personal entre usuario y profesional. Es importante adaptar el plan de trabajo a los cambios en su historia de vida

Hoy hemos tenido precisamente con él, una cuestión, es un chico que llevamos trabajando igual casi cuatro años, tiene veinticinco ahora, bueno, pues al final por un tema de ludopatía que ha emergido hace unos meses se ha ido a tomar por saco todo un trabajo, bueno es una manera de decirlo, eso es como lo habrá vivido él. Además con un vínculo fuerte, dices tu, bueno ahora hay que acompañarle, es decir, vamos a acompañarte en la decisión en dar sentido a la decisión de que esta persona salga, y vamos a acompañarte en el duelo que tengas que hacer por todos estos años de esfuerzo de que has dejado tu piel allí. Porque a ver, queramos o no queramos, la distancia emocional pues si por supuesto tiene que existir pero una persona que no se puede poner ahí... yo me pongo como soy, no me puedo poner de otra manera. Pues no sé, parece un poco complicado luego conseguir también un vínculo des de la persona ¿no? Entonces no sé, una confianza y de mas. Si yo pretendo ser otra cosa a la que no soy, pues difícilmente conseguiré... o sea, todo esto luego se transmite. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:16

Conclusiones.

Un usuario explica cómo han ido trabajando con él desde planes individualizados y la red. Así como se ha ido adaptado recursos y probando acciones en su persona. También detectando elementos problemáticos en un primer momento.

Los profesionales destacan que el éxito es respetar los ritmos de cada usuario. Cabe tener en cuenta los ritmos individuales de cada usuario, no se pueden generalizar. Planes que se puede venir abajo por cualquier circunstancia en la vida de los usuarios y que hay que estar capacitado de volver a empezar de cero. Potenciación del vínculo personal entre usuario y profesional. Es importante adaptar el plan de trabajo a los cambios en su historia de vida

Desde la relación comunicativa y vincular se van eligiendo adaptaciones a dicho plan para responder a las necesidades de los usuarios. Planes individuales, por lo tanto, flexibles y permeables al cambio.

Trabajo terapéutico

-Profesionales Bizitegi:

Se trabaja desde la superación de errores anteriores, revisando lo que no ha funcionado e innovando, a través de la utilización de la red.

“deja de beber” “pero como no dejas de beber...” y nos ponemos pesaos... de que deje de beber, de que deje de beber, y ha fracasado en 40 mil.... Ent2: recursos PI: procesos, recursos... y... y nosotros nos empeñamos. Entonces, ya eso... ya hemos cogido ese... modelo, y ya, pues tampoco....no exigimos nada ni decimos nada. Si ves un momento, una fisura, en el que tú puedes meter la cuñita, sí metes. P 9: EP_PSH1.txt - 9:34

“Entonces se empiezan a interesar y al final se enredan y bueno, hay un porcentaje que va a otros recursos. Y gente que ha estado en la calle, muchos años, pues bueno, hoy en día está en pisos... medio tutelados. P 9: EP_PSH1.txt - 9:36

Dentro del proceso terapéutico y siempre que las circunstancias personales lo permitan se generan acciones físicas para hacer ejercicio y a la vez circular por los dispositivos comunitarios (centro cívicos).

Los viernes es un día un poco especial porque hacemos ejercicio, ejercicio significa que hay un grupo de usuarios que tienen más autonomía y más movilidad i se vienen conmigo al centro cívico. Por utilizar recursos comunitarios vamos al centro cívico a hacer gimnasia, nos dejan ahí el gimnasio, nos pegamos una duchita, bueno. Y hay un grupo que tienen menos movilidad y se queda con Maite normalmente y lo que hacen es trabajar aquí en los aparatos y hacer estiramientos. Aparte de lo de la mañana de cognitivo, la última media horita la solemos dedicar también para trabajar lo físico, por grupos, por turnos, van pasando por las maquinas (bicicleta, cinta y demás) para moverse un poquillo. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:3

-Profesionales externos colaborador:

Un colaborador expresa su frustración e impotencia ante los muy medicados. También relata que existen muchos usuarios que no salen de esa espiral.

Sí, porque tendría que hablar más de los otros que de ellos. Nosotros sobre todo al estar viéndolo, yo por lo menos lo que entiendo, al estar viendo que esta empezando a haber mucha gente con mucha incapacidad y mucha problemática mental eso esta muy abandonado porque al final, si no están aquí con nosotros están en los centros de salud mental. Los centros de salud mental o los psiquiatras van una vez cada cierto tiempo, les atiborran de pastillas, y al final tienen tanto miedo que se lo (no se entiende), o sea que está haciendo una vuelta giratoria donde dices "bueno, a finalizado el proceso después de un año tal, y al mes vuelve a estar aquí", nos está ocurriendo con mucha gente, no la gente normal que tiene cierta capacidad para manejarse pero los que están así como muy medicados, con un tema de salud un tanto fastidiado vuelven continuamente. ¿Qué hacer? Tampoco lo tengo yo muy claro. P11: EP_PCE1.txt - 11:23

Se trabaja con la red de las comunidades terapéuticas y otros recursos, desde un área educativa y otra más terapéutica, avanzado siempre hacia la reinserción social.

Ahora menos pero bueno, se te psicotiza o le da un jama cuco. Es mejor que no vaya porque hemos tenido historias así fuertes con gente que hemos tenido pero bueno, le vamos a meter en comunidad porque ellos trabajan de dos formas : trabajan con gente que solo hacen a nivel digamos educativo, pues de responsabilidades tal, pero no entran en grupos históricos donde tienes que hablar de.. Pl: Claro, de meterte en la historia de mi vida y al final se brotan y te montan un pollo de la ostia, que llevan varios intentos por el suicido, de beberse hasta la lejía y tal. Entonces yo no sabía tampoco, porque ya te digo, lo que tengo oído siempre ha habido de esos pisos hay pues el centro de visita que cubre bastante más que nosotros el tema de la patología dual o el tema mental, lo tiene mucho más cubierto. Y nosotros lo que hacemos es (no se entiende) lo tienes unos meses aquí, haces un plan con objetivos simples para que haga una pequeña reinserción, cuando algunos van petando y otros igual lo acaban pero en cuanto se sienten un poco, porque luego son muy dependientes, en cuanto se sienten un poco abandonados y no tienen una estructura, antes de los 7 meses vuelven y otra vez tenemos que volver a empezar y claro repetir la misma dinámica de trabajo pues no, y claro, nosotros en ese sentido no tenemos tampoco ni estructura ni medios en estos momentos. Desde (no se entiende) algo han vuelto a tratar de ese tema. P11: EP_PCE1.txt - 11:26

-Informantes clave:

Un informante reconoce la mejoría que ha tenido desde el trabajo terapéutico.

Y nada desvariaba y he tenido fortuna oye pues no me han pillado y nada como iba borracho y venía a las nueve de la mañana y pensaba que he hecho ¿? Sabe lo que he hecho hoy y te comías la cabeza y cogí y pedí la baja en el médico y otra vez deje todo y deje de todo otra vez de fumar, de comer y de cuidarme otra vez, estuve un año así y tuve una a, algo parecido a lo que tengo ahora, ahora tengo mas estabilidad y a pasado tiempo y ahora estoy mas estable, mas listo y mas todo estoy. P14: EP_ICSH1.txt - 14:11

Se habla de la fuerza que hay que tener para dejar de beber cuando eres alcohólico.

Hay que ser fuerte todos los días, y todos los días es un día nuevo y sigo tomando el alcalus no el colme y es una ayuda para no beber alcohol y ahora voy a dejar de tomar pues ahora no me queda mas remedio con lo de los riñones que no beber nada, cuidarme por narices. P14: EP_ICSH1.txt - 14:70

-Junta directiva:

Como parte del proceso terapéutico destaca una actividad mediante la fotografía muy buen valorada por todos los agentes.

Vamos rompiendo en esquema con las fotos, no te puedes imaginar las fotos que sacaron, nosotros pensando... se le explico, se hizo un pequeño taller y... Ricardo: alguno que sabía de fotografía les explico... Xavier: pero pensando en eso la persona desigual, se decía a demás internamente pues bueno... pero estaba uno... los sitios donde suele estar durmiendo y tal y cual

de eso nada Ricardo: los sitios más emblemáticos de Bilbao Xavier: algunos animales, era curiosísimo nos dieron la vuelta (¿¿ 01:24:47) al principio de la evaluación es que es curioso que es lo que tienen dentro que es a lo que aspiran que les gustaría... no quieren hablar de...no no quieren porque también eso es suyo, fue nos rompieron todo el esquema, oye fue una grabación preciosa, esos chavales trabajaron bien, con unas máquinas, ellos fueron, fueron varios días con un educador y con ellos... P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:143

Conclusiones.

Un usuario explica cómo han ido trabajando con él desde planes individualizados y la red. Así como se ha ido adaptado recursos y probando acciones en su persona. Para llegar a la individualización se requiere de una primera fase de detección de elementos problemáticos. Se destaca que el éxito es respetar los ritmos de cada usuario. Cabe tener en cuenta los ritmos individuales de cada usuario, no se pueden generalizar.

Planes que se puede venir abajo por cualquier circunstancia en la vida de los usuarios y que hay que estar capacitado de volver a empezar de cero. Potenciación del vínculo personal entre usuario y profesional. Es importante adaptar el plan de trabajo a los cambios en su historia de vida

Desde la relación comunicativa y vincular se van eligiendo adaptaciones a dicho plan para responder a las necesidades de los usuarios. Planes individuales, por lo tanto, flexibles y permeables al cambio.

Actividades

-Profesionales Bizitegi:

Un profesional explica la evolución de las actividades. Se ha pasado de generar unas actividades más pasivas y simples a otras contando con la opinión de los usuarios.

Entramos a las 9 de la noche para dormir... “¿para qué quieres una televisión?” Como fuente de conflictos... “qué pongo, qué no pongo... que tal...” y es que además venimos a dormir. No hay televisión. Haber hay que dar lo que es necesario y hasta donde... porque si no... se le va... se le va... entonces, bueno, ahora ya que hemos ampliado un poquito el horario... estamos dejando ver películas. P 9: EP_PSH1.txt - 9:149

Actividades dentro. Eh... que ahora que tenemos un poco más de tiempo, porque antes entrábamos a las 9 y salíamos a las 11... en esas dos horas pues... buf Ent1: vale, claro con el cotidiano... PI: no, no daba pa más. Ahora ya los fines de semana vamos a entrar a las 7... PI: entonces ya hay un poco más de espacio en este sentido. Y... el otro día se hizo... como una exposición de un viaje... a Túnez.... Que hizo una compañera... con el proyector... hablando de las vacaciones “pues mira, aquí había tal... aquí había cual...”, muy bien, fascinados. P 9: EP_PSH1.txt - 9:151

-Ex Usuarios:

Se valora mucho por parte de los usuarios que se generan actividades donde se lo pasen bien y puedan reírse a la vez que se relacionan y aprenden. Se valora también que se vayan manteniendo ocupados durante el día.

Pero nos lo pasamos bien. Disfrutamos y eso también... valoramos mucho, el hacer cositas, el reírnos un poco... P 9: EP_PSH1.txt - 9:155

y actividades, pues estas entretenido yo que se pues luego te ayudan no se a facilitar el día a día y... Esto es lo que más.... P17: HV_Exusuariodrogo1.txt - 17:

A continuación se exponen las valoraciones de los profesionales, extraídas de los cuestionarios, respecto a las actividades, concretamente los datos mostrados hacen referencia a la participación por parte de los usuarios en las actividades.

	1	2	3
formativas ocupacionales	16	16	68
educativas de aprendizaje	16	44	40
básicas de la vida diaria	24	20	56

Todas gozan de una elevada participación, aunque las actividades educativas presentan una mayor divergencia de opiniones.

Ahora se muestra la efectividad de dichas actividades en el proceso de reinserción:

	1	2	3	4	5
formativas ocupacionales	0	4	16	36	34
educativas de aprendizaje	0	0	24	36	40
básicas de la vida diaria	0	0	0	48	52

Las mejor valoradas son aquellas relacionadas con las actividades básicas de la vida diaria, seguidas de las educativas y de aprendizaje.

Conclusiones.

Un profesional explica la evolución de las actividades. Se ha pasado de generar unas actividades más pasivas y simples a otras contando con la opinión de los usuarios.

Se valora mucho por parte de los usuarios que se generan actividades donde se lo pasen bien y puedan reírse a la vez que se relacionan y aprenden. Se valora también que se vayan manteniendo ocupados durante el día.

Dentro de los cuestionarios hechos a los profesionales se concluye que todas las actividades gozan de una elevada participación, aunque las actividades educativas presentan una mayor divergencia de opiniones. Desde el punto de vista de la efectividad en el proceso de reinserción se comprueba que las mejor valoradas son aquellas relacionadas con las actividades básicas de la vida diaria, seguidas de las educativas y de aprendizaje.

Actividades Formativas ocupacionales

-Usuarios:

Un usuario explica cómo ha ido progresando desde una minusvalía hacia un puesto de trabajo gracias a este tipo de actividades.

Y no he podido porque estaba en la ciudad pero también coincidió con suspendí el curso pero es importante coger de medio año porque yo estoy como pensionista, pero con pensión contributiva y tengo que estar al mismo tiempo inscrito en el INEM, pero aquí en el País Vasco hay un convenio que si tú no tienes la edad de jubilación pero tienes capacidades motoras para hacer algo, no sé si en Cataluña es igual, se les ofrece un empleo en una empresa que los tiene contratados fijo hasta que me jubile, pero como me han dado una minusválida del 73% (?) me pusieron una prótesis y salvaron esta, y ahora tengo en hándicap de las manos, que era importante que haga un curso que haya opción, como vosotros a cuatro o así, y con los relatores médicos se hace un contrato según las capacidades y las practicas que tengo dentro de mi profesión, y mi me pone a trabajar en el área y me formo en un cursillo que sea compatible con mis conocimientos y con mis capacidades motoras. P 6: HV_usuarioSH1.txt - 6:9

Un usuario habla de los distintos talleres y que hacerlos proporciona una pequeña suma de dinero. Por lo que se puede hablar de promoción social.

Bueno pues yo empecé eeen... un taller de madera que tenemos aquí en Bizitegi, la Asociación de Bizitegi, y luego a loos... dos años casi tres, pues me trasladaron a otro taller, queee... es laboral, yyy... yyy... llevo ahí pueees un año y medio así trabajando eeen, en el, la materia de cuero, la piel, carteras, collares, cintos, etcétera. Ent: ¿En estos pagan algo? PE: Pues sí, nooos...nos, en estos talleres nos suelen pagar eeen, en todos los talleres nos, nos pagan un, un dinerito al mes. Ent: Muy bien. PE: Ese un poquito más porque es (XXX) laboral, tenemos que tener un poco de más horas, pues nos pagan un poco más en comparación a los otros talleres de, de Bizitegi. Ent: ¿Qué horario haces ahí? PE: Pues el horario hacemoos... de ocho de la mañana a una y media de la tarde, y luego libramos todas las tardes menos dos de laaa, la semana, que tra, trabajamos el lunes y los miércoles, y tres tardes de la semana libramos. Y los fines de semana por supuesto. Ent: ¿Y por las tardes haces de tres a seis, o...? PE: Sí, de tres a seis. P19: HV_Usuario1.txt - 19:4

Varios ex usuarios nos hablan de las actividades que han hecho, siendo muy valoradas.

Hice un curso de formación y... y nada estoy en paro como está la cosilla chungu... y estoy mirando... y acabo de venir de repartir curriculum... P17: HV_Exusuariodrogo1.txt - 17:44

Un curso de 2 años de recuperación de... media carrera... ¿no sabes? Ent: de... ¿de qué era Rifi? Pl: de recuperador... de residuos... con el reciclaje... P17: HV_Exusuariodrogo1.txt - 17:48

Pues eso... 1 años ee un curso... y luego 2 años de otro curso. Y luego tengo... casi 4.000 horas de chapa y pintura P17: HV_Exusuariodrogo1.txt - 17:49

No, no... pues... el centro ti ayuda cuando... en mogollón de cosas... cuando estás mal y esto... pero... no deja de ser una buena ayuda cuando sales... cuando estás en... es el mejor momento para que te echen una mano... aquí... P17: HV_Exusuariodrogo1.txt - 17:81

Conclusiones.

Un usuario explica cómo ha ido progresando desde una minusvalía hacia un puesto de trabajo gracias a este tipo de actividades. También se habla en este sentido de los distintos talleres y que hacerlos proporciona una pequeña suma de dinero. Varios ex usuarios nos hablan de las actividades que han hecho, siendo muy valoradas.

Actividades educativas de aprendizaje

-Profesionales Bizitegi:

En las actividades educativas destaca el hecho que se combine actividades cognitivas por las mañana con grupales y de equipo por la tarde. En algunos de estas se trabaja la psicomotricidad fina en manualidad permitiendo a los usuarios superar barreras físicas.

Por las mañanas lo que trabajamos es básicamente lo cognitivo y por las tardes hacemos actividades que tienen más que ver con lo grupal y con trabajar en equipo, manualidades y teatro. Bueno pues ya veis, los talleres son, los cognitivos : atención y organización, orientación, memoria, dinámicas de grupo, comprensión lectora y de más. Por la mañana los usuarios vienen de diez a una, hacemos un descanso cada hora para fumar un cigarrillo o lo que también intentamos es favorecer que en lugar de fumarse un cigarrillo se coman una fruta, se coman un yogurt, por trabajar un poco la salud física y esas cosas. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:2

El taller de las manualidades, bueno manualidades ya sabéis, lo que pretendemos con las manualidades es trabajar la psicomotricidad fina. A veces por el tipo de enfermedad que tienen algunos usuarios hay muchos agarrotamientos, es decir, hay veces que la medicación provoca que no tengas la habilidad o flexibilidad que tenías antes de tomar la medicación o que después de una enfermedad se te a quedado un poco. Entonces trabajamos este tipo de cosas. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:9

Se generan actividades complementarias, más sociales y publicas, como ir de compras.

Normalmente no. Normalmente los horarios de Reali se fijan, es una especie de negociación de cada uno con su tutor, con su equipo de tutores. Pero lo normal es que la mayoría vengan todas las horas. Luego si que es verdad que hay personas que están viniendo aquí todas las mañanas porque es importante que trabajen lo cognitivo pero por ejemplo las tardes estén viendo la tienda de ropa porque nos parece también interesante que esas habilidades que tiene para estar en una tienda y estar de cara al público y demás, no se pierdan y se potencien porque son buenas. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:20

Conclusiones.

En las actividades educativas destaca el hecho que se combine actividades cognitivas por las mañana con grupales y de equipo por la tarde. En algunos de estas se trabaja la psicomotricidad fina en manualidad permitiendo a los usuarios superar barreras físicas. También se habla de actividades complementarias, más sociales y publicas, como ir de compras.

Actividades Básicas de la vida diaria

-Usuarios:

Este tipo de talleres también sirve de excusa para mejorar en la higiene y los hábitos del día a día. Se visualiza también el apoyo de los profesionales en las actividades de la vida diaria.

Si bueno yo tengo un cursillo de informática, y si lo estoy haciendo ahora, llegue solamente porque me mantiene, mantiene limpio, pasando un rato con los compañeros además te da mucha oportunidad para conocer gente, para hacer muchos amigos también, allí hay muchos,

para lavarte la ropa, son gente maravillosa también que te atienden en el momento cuando tienes algún problema, expones tu caso y se ponen mas rápidamente, siempre hacen lo que pueden. P23: HV_Mohamend.txt - 23:1

Y vives en un piso de Bizitegi. MOHAMED: Si, si, en un piso. ELLA: Y estáis bien, MOHAMED: Si bien, bien, bien. Bueno por lo menos el centro te hace cosas, a veces te hace hasta olvidar de los problemas de tus cosas, no piensas por ejemplo, oye que tengo mi camisa y mi pantalón sucio, no, no, no. Esto lo tienes que tener siempre limpio, y cundo por ejemplo , necesitas algo, oye cualquiera de los educadores que están allí le dices oye me pasa esto, Si ahora te lo vamos a ver, esto es lo que pasa en el centro. P23: HV_Mohamend.txt - 23:5

Se generan estrategias del día a día para no generar conflictos pero también estrategias para realizar las tareas del día a día y que son parte del proceso de normalización.

que se han ido haciendo ellos... ya sé lo que pasa a las 8 de la mañana... pues no me afeito a las 8 de la mañana, me afeito a la noche, no me quedo en culpabilizar que sólo tenemos un lavabo y... y ya está. Es lo que tenemos. Pero otros no tienen ni lavabo. Pues... un poco desde esa posición es la que es un continuo... P 9: EP_PSH1.txt - 9:147

-Informantes clave:

Un informante nos relata cómo desde las actividades y del día a día y mejorar su aspecto y su salud, así como dejar las drogas, conoció a una persona con la que intimó.

al Bizitegi lo deje todo, me vino la luz y deje las drogas y todo estuve cinco años y tal, a los veinte y siete lo deje todo y ice deporte, me encerré en el deporte a la vida sana y tal y hacia una vida muy buena pero todavía tenía cosas que desconocía y me resulto que conocí una chica en un taller que estaba trabajando y bueno parece que iba haber una amistad o algo mas que una amistad. P14: EP_ICSH1.txt - 14:8

Otro informante nos cuenta como se aprovecha el momento del café para estar bien y a gusto

Es que en Bizitegi el rato ese de recargas, es que ay un ratito verdad, yo bueno cuando estuve allí en el recaude de, entonces ay un rato que sube el café de la mañana y comes pastitas y eso, y es un ratito que te sienta todos los que estamos sentados allí y tal. P14: EP_ICSH1.txt - 14:31

Conclusiones.

Este tipo de talleres también sirve de excusa para mejorar en la higiene y los hábitos del día a día Se visualiza también el apoyo de los profesionales en las actividades de la vida diaria. Se generan estrategias del día a día para no generar conflictos pero también estrategias para realizar las tareas del día a día y que son parte del proceso de normalización.

Un informante nos relata cómo desde las actividades y del día a día y mejorar su aspecto y su salud, así como dejar las drogas, conoció a una persona con la que intimó. Otro informante nos cuenta como se aprovecha el momento del café para estar bien y a gusto

Actividades socioculturales

-Usuarios:

Un usuario nos cuenta como le gusta la música y lo importante que es este tipo de actividades culturales.

Pues esto ya lo conocía porque desde los nueve años que estoy con la, con música, estudiando música pues... ya lo conocía, (XXX) yo estos ensayos pues... los hacía por mediación de, del Centro gallego de Bilbao, y solemos ensayar todos los viernes dos horas, algún sábado por la tarde también y... luego pues solemos hacer salidas en... ámbito de... de todo el País Vasco.
P19: HV_Usuari01.txt - 19:16

-Profesionales Bizitegi:

El teatro dentro de las actividades socioculturales es muy valorado tanto por los profesionales como por los usuarios. Actividad que genera expresión de dificultades y deseos, pertenencia a un grupo, orientación dentro de la escena, autoestima a través del aplauso. Y los que no quieren actuar ayudan con la escenografía, vestuario... convirtiendo esta acción en una actividad grupal que genera cohesión.

Le damos mucha importancia al teatro. El teatro aparte de ser una actividad cojonuda para trabajar, una actividad buenísima para trabajar lo cognitivo porque claro, tienes que aprenderte un guion, tienes que estar atento cuando te toca hablar y cuando hay que salir al escenario, tienes que saber orientarte y moverte en el escenario y todas estas cosas. Es una cosa que se hace en equipo, que trabajamos también el tema de la pertenencia, y de ser parte de algo. También trabajamos en diferentes grupos : hay un grupo que se dedica ha actuar, y durante todo el año tienen una serie de actividades que van encaminadas a mejorar las actuaciones, a trabajar la improvisación y luego cuando se acerca la obra de teatro, es decir, unos tres meses antes del estreno, lo que hacemos es dividir el grupo entre los que quieren actuar y los que no quieren actuar. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:6

Hay gente que no quiere actuar y entonces lo que hacemos es : un grupo con Maite se dedican al vestuario, y se dedican ellos a buscar ropa para toda la gente, que todo este en su sitio, y demás, y luego hay un grupo que trabaja conmigo la parte de escenografía y música, nos curramos un escenario, pues todo lo que haga falta. A veces hemos hecho un bar, a veces hemos hecho una farmacia, y trabajamos con materiales que sean fáciles de encontrar, muy baratos, porque el presupuesto es bastante limitado, y que sea accesible para trabajar, me refiero, no podemos utilizar madera con clavos y martillos porque no tenemos un local para trabajar esas cosas. Trabajamos mucho con porespan, cartón, pegamentos, pinturas y cosas de estas. Las actuaciones de teatro normalmente hacemos cuatro o cinco al año, y cada año son diferentes, cada año es una obra diferente. Siempre hacemos una obra para la gente de Bizitegi, una así para todos, y luego nos suelen invitar de alguna otra asociación, algún centro hospitalario, a veces hemos actuado en colegios, a veces hemos actuado en un circuito de teatro que hay en Bilbao, en grupos amateur, que te ceden el local, cosas de esas. Es una cosa muy chula, porque a parte de que se trabaja todo lo que os he contado, la sensación de aplauso es brutal. El teatro lo hacemos también en el centro cívico. Y además, solamente por usar la sala del centro cívico, pertenecemos a una red de teatro que hay en Bilbao y bueno pues ellos nos dejan material si hace falta, nos dan cursos si hace falta, y demás. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:7

Taller histórico, como una posibilidad muy buena de conocer nuestra historia y profundizar en el proceso de culturización.

Después el taller histórico que pone aquí, y literario, es un taller que ellos propusieron porque les apetecía conocer cositas de la historia. Entonces lo que solemos hacer es: ellos proponen un tema, el que sea de la historia o un personaje histórico o un libro y bueno, buscamos información, tanto ellos como nosotros buscamos información en internet y luego lo que tenemos lo vamos

contando entre todos, hacemos unos grupos grandes y contamos ahí lo que hemos encontrado cada uno, lo contrastamos con: "pues yo vi un día una película de Colon, y salía un tío que," bueno, pues eso era mentira. Eso era imposible que en esa época existieran todas esas cosas. Y luego lo que hacemos es ver una película que tiene relación con ese tema para contrastar la información que hemos encontrado en bibliotecas, en internet, y demás, con lo que te dan en la tele habitualmente. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:8

Las comisiones de fiesta les piden colaboraciones para que los niños jueguen en las fiestas, también se explica que los viernes por la tarde hay ocio y van al centro.

Y luego por ejemplo también de la comisión de fiestas del barrio nos suelen pedir para las jornadas infantiles que preparemos talleres. Pues aquí lo que hacemos es preparar cartulinas o juegos que luego los chicos de aquí de Reali se dedican a explicar a los niños del barrio y a jugar con ellos : que si caretas, bueno, muchas cosas. Y los viernes por la tarde es un poco el día del ocio, y ocio a veces lo deciden ellos. Me refiero a veces, porque otras veces son un poco apáticos y hay que empujarles un poco porque si no se quedarían aquí todo el día sin hacer nada. Entonces entre las diferentes propuestas que suele a ver, una es ir al cine. Bajamos a Bilbao, los que quieran a ver el cine, normalmente la entrada la pagamos a media. Los que no van al cine se quedan con unos educadores fuera pues tomando un café, dando un paseo o lo que sea. Otra es salida, salida pues nada "Oye, vamos a ver el museo tal que han cambiado de exposición?" "Venga vamos". O sin más es a veces subir hasta Arxanda, porque hace un día muy soleado a estar un rato al sol y tomarnos una coca cola. Hacemos también celebraciones. Las celebraciones son sobretudo de cumpleaños, cuando hacemos los años alguien en el Reali pues lo solemos celebrar. Una vez cada dos meses hacemos una comida y en esa comida hacemos nosotros la comida y invitamos a gente y demás. Nos juntamos para comer unas 22 personas. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:10

Un profesional afirma que se aprecia machismo por parte de los usuarios hacia las educadoras, no entre iguales, si no con la autoridad femenina.

Ent: No hay conflictos por el género? Pl: No, no. Hay más machismo por ejemplo con los educadores. Educadores y educadoras. Hay personas que si por ejemplo es Maite la que dice "venga, hay que cambiarse la ropa que llevas ya tres días con la misma ropa y tal" no le hacen ni puto caso. Si lo hago yo si. Bueno pues ahí lo trabajamos. Cuando hacemos cosas en grupo pues depende del momento en el que este cada persona y demás, es Maite la que manda y la que ordena y yo el que acata. Entonces el usuario ve que "ostia, esta acata, bueno pues yo también". Pl: Eso es cultural, yo creo que es cultural. Es que vivimos en una sociedad maja. Que os voy a contar. Yo soy un machista, soy un machista pero sin querer. Las frases hechas que a veces sueltas por la boca sin maldad, si las analizas te das cuenta de que "joder macho". P12: EP_PDiversi1.txt - 12:26

-Informantes clave:

Un informante clave refuerza la idea de que las actividades forman parte de grandes acciones de la red del tercer sector.

Sí, y luego pues por ejemplo, nosotros trabajamos con un, grupos hacemos (no entiendo que dice) Entonces Bizitegi hace los talleres. Hace unos talleres y ellos siempre preparan (no entiendo que dice) en Navidad se saca aquí, y ellos preparan el chocolate y las castañas, pero claro, el monitor, depende del monitor, el monitor es el que les va diciendo, es que no es Bizitegi, es el monitor, el monitor de los de Bizitegi. Entonces podrían estar un año unos, otro año otros. O sea, no se va creando una capa de progreso en ese sentido porque, porque es otro tipo de organización. P 8: EP_ICCE2.txt - 8:32

Conclusiones.

Un usuario nos cuenta como le gusta la música y lo importante que es este tipo de actividades culturales en su vida y en las de los otros.

Los profesionales resaltan algunas actividades: El teatro dentro de las actividades socioculturales es muy valorado tanto por los profesionales como por los usuarios. Actividad que genera expresión de dificultades y deseos, pertenencia a un grupo, orientación dentro de la escena, autoestima a través del aplauso. Y los que no quieren actuar ayudan con la escenografía, vestuario... convirtiendo esta acción en una actividad grupal que genera cohesión; El Taller histórico, como una posibilidad muy buena de conocer nuestra historia y profundizar en el proceso de culturización; Las comisiones de fiesta les piden colaboraciones para que los niños jueguen en las fiestas, también se explica que los viernes por la tarde hay ocio y van al centro; aunque un profesional afirma que se aprecia machismo por parte de los usuarios hacia las educadoras, no entre iguales, si no con la autoridad femenina.

Un informante clave refuerza la idea de que las actividades forman parte de grandes acciones de la red del tercer sector.

Actividades terapéuticas

-Usuarios:

Usuarios reconocen que prefieren asistir a las actividades terapéuticas de Bizitegi que a las propias de la psiquiatría, ya que se perciben este tipo de actividades como más activas, más útiles y más humanas. Destacando los talleres y el plan de ahorro. Sobre todo se destaca la Integralidad que supone este tipo de actividades en el trabajo con el usuario.

Ent: Y luego, eh... ¿En qué año entraste tú aquí, al, a Bizitegi, cuándo empezaste? PE: Pues empecé en el... en el noven, en el (...) en el dos mil ocho, en e, en enero del dos mil ocho. Ent: ¿Y (XXX), y el motivo por el cual entraste Eduardo? PE: Bueno pues esto ha sido un motivo pues... que yo no...no tomaba el medicamento bien, y... y tuve un ingreso en un centro de aquí de Bilbao, y... la doctora que... que me llevó a mí, la psiquiatra pues habló con Bizitegi, y me ha dicho que me era más mejor, mucho mejor estar en un centro de Bizitegi que en el psiquiátrico, entonces... aunque no sea pa siempre pos un tiempo reglao pa que yo... vaya mucho mejor en mi evo, evolución. Ent: Y tú eso obviamente los vis eh... es mejor estar aquí que allí. PE: Sí, sí mucho mejor. Ent: Lo vives de manera positiva. PE: De manera positiva sí, sí, más libertad y... y mucho mejor, sí. Ent: ¿Desde qué entraste aquí en Bizitegi, qué cambios has visto en ti que... que, que si no hubieras entrado no hubieran existido? PE: Bueno, pues el cambio que veo pues... eh... que estoy más activo, que tomo un medicamento reglao, estoy más activo... trabajando en los talleres, y luego también tengo un plan de ahorros, y lo veo muy positivo loo..., lo de la Asociación Bizitegi, el procedimiento. P19: HV_Usuario1.txt - 19:9

Y yo no conozco más que Bizitegi que trabaje tanto lo cognitivo. Si que hay en algunas asociaciones o centros que lo trabajan pero no lo trabajan de una manera tan, no se si llamarlo profesional, insistente, también podría ser profesional porque Maite, Clotilde y yo nos metemos todos los años mucho en todo esto de lo cognitivo, es una apuesta que la asociación hace para el bienestar de los usuarios. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:14

-Profesionales Bizitegi:

Los profesionales reconocen el gran valor de las actividades terapéuticas, siendo algunas de estas las siguientes: de atención, de organización del pensamiento, de orientación...

Más cosas. De las cosas de la mañana llevamos un registro, entonces tenemos preparadas un montón de actividades de atención: atención continua, atención selectiva, de memoria a corto plazo, a medio, a largo. Organización del pensamiento pues: comprensión lectora, expresión. De orientación trabajamos lo espacial y lo temporal. Tenemos un montón de actividades de cada cosa y entonces vamos intentando intercalar en cada día que toca atención, un tipo de atención, el día que toca memoria, un tipo de memoria. Para trabajar lo más amplio que se pueda todo lo cognitivo. Además, apuntamos que personas hacen cada actividad y que resultado obtienen de la actividad, es decir, tenemos una escala de valoración de esas actividades en función de los diferentes niveles que hemos detectado en el grupo. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:4

Un profesional nos habla de la lucha contra el estigma social. Se considera que justamente ir en contra de los estereotipos y etiquetados sociales es una de las primeras funciones del educador.

Y luego, de todo lo que hacemos aquí, hay muchísimas cosas que sirven también para trabajar contra el estigma, por ejemplo. Vale, que la atención "pues si me acuerdo donde he dejado las llaves es mejor que si no me acuerdo", bien, vale, eso nos pasa a todo el mundo. Pero sí que es verdad que hay personas que trabajan ósea que vienen a esta asociación que tienen un cartel así de grande que pone: "estoy chiflado, soy loco". Bueno pues, aquí si consigues hacer actividades fuera del centro en grupos pequeños pues la gente conoce una realidad que no es la de un hospital y la de mi centro de día puede adaptarse a esa realidad y puede pasar desapercibido, que a veces es muy difícil. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:14

-Informantes clave:

Un informante nos habla de cómo sufría con el alcohol y que no estaba a gusto consigo mismo.

Durante cuarenta y cinco años no he estado a gusto hasta que la he dejado a los cuarenta y algo menos y lo he dejado y no estaba a gusto conmigo mismo y estado sufriendo, yo la verdad es que estado sufriendo, con la bebida y todo he estado sufriendo y ahora sufro de otra manera, pero bueno, P14: EP_ICSH1.txt - 14:6

-Junta directiva:

Se trabaja desde la acogida y desde el crear espacio para estar bien. Para que los usuarios estén a gusto consigo mismo.

Y esto iba a mucho porque también fue una experiencia porque si no te encontrabas, por mucho que supieras hacer y demás no llegaba, solamente encontraba, y todavía se ríen, que las madres y ... sigue la relación, y no importaba que no se arreglara nada , era curioso pero las personas se sentían... no sé, acogidas, y además que creías en ellas y que lo que estaban haciendo eras lo que sabían hacer y eso hacía sentirse a la gente bien, cantidad de veces no arreglaban absolutamente nada pero quizá que la gente se sentía mejor y que lo que hacía de cada día lo hacía con ilusión al final.... P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:19

Conclusión:

Usuarios reconocen que prefieren asistir a las actividades terapéuticas de Bizitegi que a las propias de la psiquiatría, ya que se perciben este tipo de actividades como más activas, más útiles y más humanas. Destacando los talleres y el plan de ahorro.

Sobre todo se destaca la Integralidad que supone este tipo de actividades en el trabajo con el usuario.

Los profesionales reconocen el gran valor de las actividades terapéuticas, siendo algunas de estas las siguientes: de atención, de organización del pensamiento, de orientación... También se habla de la lucha contra el estigma social.

Un informante nos habla de cómo sufría con el alcohol y que no estaba a gusto consigo mismo. Por eso mismo se trabaja desde la acogida y desde el crear espacio para estar bien. Para que los usuarios estén a gusto consigo mismo.

Confrontación

-Mesa redonda:

Se habla de la confrontación pero de que después no se hace nada.

Estoy en esta búsqueda de confrontación mía y por encima de la gente y (32:10- 32:26) y el que es comodón, no ha hecho nada, realmente también tiene una parte negativa, que no ha hecho nada, realmente creo que este factor económico hay que tenerlo muy en cuenta donde estamos con los movimientos sociales. P20: Mesa redonda 1.txt - 20:58

Trabajo comunitario

-Profesionales Bizitegi:

Se habla de lo importante que es trabajar con la comunidad. De ir enlazando agentes a las realidades de los usuarios y como ellos también pueden ayudar. Aunque primero hay que informarles.

y acaban entrando en la tienda... y acaban exigiendo al que está en la tienda, "ah... es que tengo hambre...buah!... es que... broa broa broa..." y al final claro... hay gente que se siente intimidada, y claro en este caso por ejemplo habían quedado que por miedo... "bueno, cuando venga le das un bocadillo y que se vaya..." y venía todos los días con su bocadillo más feliz que el copón. Claro, hasta que un día voy yo a... comprar.... Ent1: un bocadillo...PI: un bocadillo... y bueno, veo la historia. La vi y dije... "bueno y que..." y me lo llevé y... hablé con la gente y... "toma nuestro teléfono...si hay algún problema...", "es que joer... es que este se pone... tal y cual..." y bueno, "no te preocupes.... Ya..., ya estamos nosotros con el tema... "y bueno así como... aunque esté dicho así... es una manera... de bueno, es así. P 9: EP_PSH1.txt - 9:56

Se habla de lo importante que es la comunicación y la relación comunitaria. En el ejemplo siguiente se ve como un usuario elige la opción de hablar o de mediar antes de llamar a la policía.

Comunitario... la responsabilidad, la corresponsabilidad... con los demás... si hay que bajar se baja, porque también hay gente que... "están montando un escándalo ahí..." "es ahí... no aquí..." Ent1: claro, es ahí y no aquí... PI: es allí, no aquí, que le llamen a la policía... y que hagan lo que hagan... y si luego la policía ha hecho algo... luego critico a la policía "joer como lo ha hecho la policía..." haber.... Donde estamos. A ver si bajo yo y le digo "haber qué haces aquí...tira pa casa" no se... eso ha sido una forma de funcionar... y sí ha sido una forma de funcionamiento que ahora vamos asumiendo y vamos instaurando todos... y el que viene nuevo, a veces, pues

se va o por lo que sea... y viene otro trabajador nuevo... ya entra y se impregna un poco de esta dinámica ¿no? P 9: EP_PSH1.txt - 9:

-Profesionales externos colaborador:

Un colaborador habla de que en Bizitegi se debería perseguir la promoción de la autonomía, así como posibilitar el salir de Bizitegi.

Pero claro, desde fuera no se conoce todo lo de dentro, ¿no? Pero yo sí que creo que parte, o sea, dentro de ese itinerario que ellos elaboran con esas personas usuarias que se promuevan un poquito más la autonomía de esa persona. Que se hable más de salir de Bizitegui, no de... o sea, no sé, que cada caso es diferente ¿Eh?. Pero yo creo que en algunos casos podría ser factible el que se promoviera más el salir de la asociación de alguna forma. P 3: EP_PCE2.txt - 3:25

-Junta directiva:

La junta directiva afirma que lo comunitario en Bizitegi siempre ha estado muy presente.

En vez de dar ninguna charla de lo comunitario, ósea, que hay de lo comunitario en Bizitegui, que aspectos, que vivencias...que, un poco, recatar! Un montón de cosas, quiero decir, que no se puede, no era justo empezar de cero entonces intentar rescatar todo eso no? Y luego en una segunda jornada, todo muy participativo todo con unas dinámicas y luego tuvimos otro día para conocer dos experiencias, una de Gaztelecu, porque trabaja mucho el tema comunitario y después... Imagina donde es otro proyecto ¿? Dos cosas concretas, si posibilidades, a ver que pistas nos daban fundamentalmente no? de.... P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:70

Desde la junta directiva se habla de las actividades que se ofrecen al barrio. Como una chocolate así como participar en las ferias exponiendo fotos sobre las realidades de los usuarios.

Trabajamos, sí que tenemos en día de nochebuena se hace una chocolatada Bizitegui y reparte Bizitegui el chocolate para la gente del barrio Ricardo: cuando hay ferias de asociaciones participamos en las ferias de asociaciones...ese tipo de cosas si hacemos si hacemos ha habido alguna vez exposición de fotos, con el tema sin hogar y eso los usuarios tomaron la fotos de Bilbao y luego se hizo una exposición con las fotos de Bilbao que habían hecho. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:141

-Mesa redonda:

En la mesa redonda se expresa que una de las primeras cosas que deben aprender los usuarios es a ser vecinos. Algo que parece fundamental analizando el problema vecinal observado en el informe cuantitativo.

lo primero, lo primero que nos tocó hacer, y esto si que lo hicimos conscientemente, es aprender a ser vecino. La primera vez en la vida, la primera vez en la vida que yo veía la necesidad de aprender a ser vecino. Nunca lo había sido. Y es que, aquello era interesante...aprender a ser vecino! P20: Mesa redonda 1.txt - 20:6

Se intenta mejorar el vínculo con la Vecindad. Se intenta generar unas sinergias buenas con la vecindad del barrio.

Quando en una reunión una mujer decía "que oye, yo tengo una vecina que tal" nosotros le decíamos "oye y si le dices si quiere venir?" P20: Mesa redonda 1.txt - 20:26

Conclusiones.

Se habla de lo importante que es trabajar con la comunidad. De ir enlazando agentes a las realidades de los usuarios y como ellos también pueden ayudar. También se habla de lo importante que es la comunicación y la relación comunitaria.

Un colaborador habla de que en Bizitegi se debería perseguir la promoción de la autonomía, así como posibilitar el salir de Bizitegi.

La junta directiva afirma que lo comunitario en Bizitegi siempre ha estado muy presente. También se habla de las actividades que se ofrecen al barrio.

En la mesa redonda se expresa que una de las primeras cosas que deben aprender los usuarios es a ser vecinos. Algo que parece fundamental analizando el problema vecinal observado en el informe cuantitativo. También se expresa que se intenta mejorar el vínculo con la Vecindad. Se intenta generar unas sinergias buenas con la vecindad del barrio.

Trabajo en red

-Usuarios:

Los usuarios describen que si han llegado a Bizitegi ha sido por derivaciones o desde la calle o desde otros dispositivos, por lo que se ve claramente la función del trabajo en red.

Todos voluntarios y allí solo te dan desayuno y cena, fueron ellos los que me mandaron la primera vez pero vienen personas de la calle, amas de casa, personas viudas que no tienen ocupación y allí es donde se come mejor, te hacen comida casera, y fue donde me hicieron ver el primer albergue que he estado donde me mandaron, pero después y allí y venia aquí al centro de día por la mañana, aquí a las diez en aquel entonces te dejaban un pequeño, no un desayuno digamos como un almuerzo. P 6: HV_usuarioSH1.txt - 6:52

-Profesionales Bizitegi:

Los profesionales reconocen el trabajo en red como imprescindible para asegurar la acción integral así como individualizada.

Si, lo que pasa es que, este año nos pusimos en las planificaciones hacer una reunión con Proyecto Hombre, y la verdad es que yo creo que ha ayudado, porque por lo menos yo tengo la experiencia, bueno , con Proyecto Hombre, uff!! Que difícil el trabajo con ellos y gracias a esa reunión yo creo que la cosa ha mejorado, pero son diferentes formas, entonces... pero si que antes decíamos "derivado de proyecto hombre, va pues ya nos meten un gol pues será un caso de estos que... y como encima no ha habido coordinación, o muto conocimiento, o el no fiarnos mucho, si que decíamos "viene de proyecto, bueno será!!" P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:21

Hay unos pocos que si que comprenden muy bien que realmente entienden muy bien, Basurto, el hospital de Basurto eh Llevamos tiempo diciendo que con ciertos casos vamos a urgencias y no nos podemos tirar tres horas esperando con ese caso hasta que se le atienda, necesitamos allí que nos coléis de la forma que sea y de momento no está pasando eso y si a ciertas personas las dejás solasen urgencias o ya no llegan hasta que se les atienda porqué se van

antes o no aguantan o bien no se saben expresar bien cuando están con el médico entonces hay que quedarse con ellos pero no siempre podemos, entonces e estar esperando tres horas en un hospital pues supone no hacer un montón de otras cosas. Y a ese nivel pues si me gustaría un trato o una coordinación más cercana no i luego en tema de los médicos de cabecera pues bueno hay médicos que les atienden de vicio con muchísimo respeto y hay médicos que..... que mal hueles no lo pero lo ves pues si es un caso más complicado que la vecina del quinto pero ya lo ves tu joder que no te lo tengo que explicar, atiéndele como todo el mundo, tiene un problema de salud tu eres médico y pues por eso estas aquí...pero bueno. Hay veces de sentido común...
P 5: EP_PSH2.txt - 5:33

si tiene acceso a la red normalizada, porque tiene tarjeta sanitaria, tal y tal y tal... pues le mandamos al servicio de salud que sea, y llevamos una colaboración con el sitio que sea...Ent1: tenéis un sistema de coordinación con todos estos servicios públicos...Pl: sí, sí, hay con el hospital... que tiene pasao de estar ingresao y se pira... y se pira... al cabo de 3 horas vuelve al hospital pero... claro, las enfermeras... “que no, que esto no puede ser...” pero luego se vuelve, luego se vuelve a ir... uno de los días se fue uno... un señor de 72... no... 72 sí, y aparece aquí “qué ya te han dao el alta...” como que sí como que no... “vale, dame el papel de alta”... “es que no lo tengo...” “si no lo tienes voy a llamar al hospital...oye que tengo a éste que tal...” “ah, ¿está ahí? Es que se ha escapao...” “bueno pues yo lo tengo aquí, yo me lo trabajo para...para que vuelva otra vez al hospital ¿Yo me lo trabajo para que vuelva y tu me mandas una ambulancia?” “es que ya le han dao de baja en la cama... como ya se ha escapao varaias veces y tal...pues...” “Entonces, pues intentamos que el diálogo se de, mirar como atender a esta gente...” P 9: EP_PSH1.txt - 9:166

Estas derivaciones obligan y permiten complementar el trabajo con otras acciones de la red.

Tampoco había mucha coordinación entre lo que desde el taller intentabas trabajar con las personas a lo que luego su tutor o su tutora, fuera del taller trabajaba con ellas, o los comportamientos en pisos, eran como cosas muy... demasiado (??) entre ellas, entonces nunca hacías una incidencia en la persona usuaria desde todos los puntos que ella viese, desde todos los lados estaba viniendo un poco la misma historia n. P13: EP_P1.txt - 13:4

Un profesional relata que están dentro de EAPN, que están trabajando en red. Hecho que se refuerza en otros informes parciales donde se refleja dichas acciones.

Luego participamos, Bizitegui como entidad en la EAPN, participa también en la red social de...contra la pobreza, y... lo que igual directamente como Bizitegui no salimos a la calle con acciones que no sean a través de, de enseñar lo que hacemos y lo que trabajamos, pero si que, si que participamos, de hecho el hizo el fin de semana, que ha habido una... sabéis que el día 27 ha sido el día internacional contra la pobreza? P13: EP_P1.txt - 13:72

-Profesionales externos colaborador:

Un profesional externo confirma que se trabaja en red y se habla mucho con los usuarios.

Hombre, a mi me parece que lo más importante es que habla mucho con la persona, ¿no? Que por lo menos cuando se dirigen a mí siempre se han dirigido, previamente han hablado con la persona usuaria, planteando un poco lo que esa persona pues les ha explicado pues sus necesidades, su malestar...; y luego me lo plantean a mí. Incluso a veces, en los propios planteamientos están la persona usuaria y el conductor que tienen allí en la asociación. Y a mí eso me parece que es muy importante también. P 3: EP_PCE2.txt - 3:9

Otro profesional externo corrobora que desde Bizitegi se coordinan los profesionales para una individualización mayor desde la integralidad.

Entonces la dinámica de nuestro centro no es la misma, nuestro centro de día es más exigente y ellos son menos exigentes y al final mirando un poco la posibilidad que teníamos de hacer algo con este chaval porque otro lo mandamos al taller de cajas y no volvió, pues veíamos que iba a poder estar mejor en... más luego hacia dos años que habíamos hecho una solicitud de piso a Bizitegi para piso de salud mental y eso crea una lista de espera del carajo y este está ya apuntado y dijimos bueno lo podemos coger y mandarlo al centro de día con ellos y luego cuando salgo lo del piso que se quede en el piso. Y esa es un poco la coordinación. Bueno nos coordinamos a nivel, con el enfermero porque es un chico que toma metadona y bueno, una serie de pastillas y tal. P11: EP_PCE1.txt - 11:18

-Informantes clave:

Se ha detectando que el trabajo en red que se hace con voluntarios de las Universidades tiene un componente que les hace sentir incómodos a los usuarios, ya que sienten tratados con lástima por parte de los universitarios/as.

Luego pues los voluntariados de gente, luego bueno pues, pues ya en un momento determinado han contratado a gente, gente de la universidad que también venía. Yo con la gente de la universidad tenía un poquito de mis resistencias, eh? Cuando en ocasiones, daba la impresión de que miraban un poquito todo lo que tocaba esta zona, como con un poquito de compasión, y te daba un poco de tristeza en ocasiones como te trataban, pero bueno. P 8: EP_ICCE2.txt - 8:6

Se ve como un problema depender de la administración pública.

Entonces eso yo creo que no tiene, o sea a mí lo que más me preocupa es que luego tenga excesiva dependencia de las subvenciones, de las instituciones, de... es un juego que luego puede depender un poco que políticamente trabajen de manera correcta, políticamente correcta, me refiero, no de manera correcta, porque ya ha estado trabajando correctamente, pero claro ahí se la pueden jugar un poco, quiero decir que pueden entrar a depender excesivamente de la administración. P 8: EP_ICCE2.txt - 8:29

-Ex usuario:

Un ex usuario afirma que la red valora mucho el trabajo que hace Bizitegi

Por una parte el hecho de que Bizitegui nos ofreciera esa ayuda a nivel formativo y luego por otra parte destacar la sensibilidad que la sanidad tiene que tener para el tema de exclusión aunque no vayan al CSM correspondiente, entonces ya digo, desde el punto de vista sanitario yo creo que es un reconocimiento bastante explícito de las cosas de Bizitegui, el hospital de Bermeos también hay que decirlo (risas) ha sido el amigo más forofo del proyecto Bizitegui. P 7: HV_exusuariodrogo2.txt - 7:20

Un ex usuario reconoce las normas que hay también en las derivaciones y en el trabajo en red

hay unas normas, pues tú cuando entras, estas en una fase, te mandan a un citio... a un lugar adecuado para ciertas personas... no me meten a mi recién llegao de la calle... a un piso de inserción... P17: HV_Exusuariodrogo1.txt - 17:

Junta directiva

Se explica la relación con Siloé y como todos aprendieron de esa interacción. Se refuerza la utilidad y riqueza del trabajo en red.

la fundación Siloé de Jijón ¿lo conocéis? Tienen trabajan todo, tienen personas con enfermedad eh.. SIDA, sin hogar, tienen menores, tienen discapacidad tiene de todo, entonces vinieron un día porque conocían por media de no sé quién y...vinieron el presidente o no se quien, y nos querían conocer y tal.. bueno tuvimos una reunión y no sé qué... y nos invita a ir a Jijón, fuimos

Pablo y yo, bueno a explicar cien mil cosas ahí, teníamos tres reuniones, con los del principado con los de salud mental y con los de la fundación de ellos, con mogollón de cosas no sabíamos ni que nos iban a pedir ni que no sé qué y al final fue súper chulo, porque solo nos dijeron que hacéis, como lo hacéis y disfrutamos un montón de eso porque quieren ponernos pisos y no sé qué, y luego de ahí vinieron a Bizitegi, estuvieron unos días viendo profesionales de ahí como trabajábamos nosotros, pues le mandamos todas las definiciones funcionales de los servicios de los horarios estuvo bien así que.... P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:146

Conclusiones.

Los usuarios describen que si han llegado a Bizitegi ha sido por derivaciones o desde la calle o desde otros dispositivos, por lo que se ve claramente la función del trabajo en red. También se reconoce que el trabajo en red es imprescindible para asegurar la acción integral así como individualizada. Estas derivaciones obligan y permiten complementar el trabajo con otras acciones de la red. En este sentido un profesional relata que están dentro de EAPN, que están trabajando en red. Hecho que se refuerza en otros informes parciales donde se refleja dichas acciones.

Un profesional externo confirma que se trabaja en red y se habla mucho con los usuarios. También se corrobora que desde Bizitegi se coordinan los profesionales para una individualización mayor desde la integralidad.

Se ha detectando que el trabajo en red que se hace con voluntarios de las Universidad tiene un componente que les hace sentir incómodos a los usuarios, ya que sienten tratados con lástima por parte de los universitarios/as. Así como se ve como un problema depender de la administración pública.

Un ex usuario afirma que la red valora mucho el trabajo que hace Bizitegi. También se reconoce las normas que hay también en las derivaciones y en el trabajo en red

Se explica la relación con Siloé y como todos aprendieron de esa interacción. Se refuerza la utilidad y riqueza del trabajo en red.

Trabajo cooperativo

-Profesionales Bizitegi:

Profesionales ven muy bien abrir espacios de colaboración con los usuarios que mejoran Bizitegi. Se cuenta con la cooperación de los usuarios para generar actividades.

Pues ahora como lo tenemos un poco mas interiorizado creo que hacemos participar a los usuarios un poquito más... por eso cuando hay movilizaciones... aquí se informa se explica de manera voluntaria... y va la gente que quiere ir. Y luego todo el tema que tiene que ver con las quejas y sugerencias... pues al final se ha ido haciendo muchas cosillas, muchas reformas, gracias a las personas usuarias. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:33

Bueno, pues haces la actividad más o menos con ellos, nos juntamos en el descanso y bueno, “ pues yo haría esto, yo haría esto, etc.”. Lo bueno es que la responsable es la tutora de casi todos los que están en el centro, y Maite y yo estamos en el equipo tutorial, es decir, cotutores. Es muy fácil intervenir de forma rápida, de forma ágil. Y luego pues siempre hay reuniones de coordinación pues con residencial, con cada responsable de cada equipo de cada área que te va diciendo pues un poco como va cada usuario. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:23

También cooperación entre los profesionales para conseguir mejores resultados. Se entiende que si no es de esta manera difícilmente podrían llegar a buenos resultados

Más cosas. De las cosas de la mañana llevamos un registro, entonces tenemos preparadas un montón de actividades de atención: atención continua, atención selectiva, de memoria a corto plazo, a medio, a largo. Organización del pensamiento pues : comprensión lectora, expresión. De orientación trabajamos lo espacial y lo temporal. Tenemos un montón de actividades de cada cosa y entonces vamos intentando intercalar en cada día que toca atención, un tipo de atención, el día que toca memoria, un tipo de memoria. Para trabajar lo más amplio que se pueda todo lo cognitivo. Además, apuntamos que personas hacen cada actividad y que resultado obtienen de la actividad, es decir, tenemos una escala de valoración de esas actividades en función de los diferentes niveles que hemos detectado en el grupo. Eso lo vamos recogiendo y luego Maite se encarga de hacer unas tablas mogollón de bonitas que te dicen la evolución de las personas en cada taller. Y eso lo contrastamos con unas pruebas de valoración cognitiva objetivas que pasan las psicólogas de la asociación cada seis meses por aquí y son las que te dicen si el trabajo que estamos haciendo en cognitivo va bien encaminado, me refiero, y bueno, también sirve de contraste, eso es objetivo, osea te va ha decir si la persona en cuestión ha avanzado en memoria, en atención o no, entonces eso luego lo contrastamos nosotros con nuestras tablas de las actividades y eso te sirve un poco para : aquí hay que meter un poco más de caña, hay que cambiar esto, esto igual no lo entienden, y demás. Vaya chapa eh! P12: EP_PDiversi1.txt - 12:5

Se genera un sistema para conocer mejor a la red, a través de invitaciones a comer.

Ent: De fuera a que te refieres? Que sean vecinos o amigos de ellos de fuera? PI: Pues mira, no. Solemos invitar a gente de la asociación. Cuando empezamos a hacer las comidas de celebración y lo contabas por ahí "Hemos hecho una comida más bien.." "No jodas a ver si me invitáis". Pues decidimos que en cada comida iba a ver dos invitados, o trabajadores o usuarios de otros centros para que vengan a comer con nosotros y vean lo que hacemos. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:11

-Profesionales externos colaborador:

Un colaborador describe el intenso trabajo en red y cooperativo que existe entre los profesionales del sector.

Entonces tenemos la coordinación de "oye, el otro día me llamo David, creo que se llama el enfermero, que hay una dosis de más y tal o no sé que y yo pues no lo sé, contaban para siete días nos hemos podido equivocar, a pues vale." Un poco eso, les hago un informe en principio un poco de las cosas que tengo más importantes y este chico, incluso el primero no, fui con él segundo porque como es un chaval bueno pues nervioso tal, está bastante fastidiado y le dije "quieres que te acompañe tal" y el si, si acompáñame a la primera entrevista para que lo conocieran y eso y ahí estuvimos con Josefina y Itziar, que le hicieron una primera entrevista y en principio está yendo todos los días y es un poco la coordinación. P11: EP_PCE1.txt - 11:19

Un colaborador resalta lo importante que es el trabajo en red cooperativo, sino sería muy difícil el trabajo.

Luego al día a día y depende del carácter de cada uno de los miembros del equipo hay sus complicaciones. Lo que pasa es que tenemos la suerte o bueno al final nuestro servicio si no tuviésemos una coordinación muy fuerte con los servicios que utilice la persona, no podría funcionar así. No tendríamos información suficiente y de más. Eso hace también que tengamos que contrastar continuamente. Pues bueno eso facilita que la intervención y la línea de intervención pues tenga una información pues como mas clara y que las vías des de donde viene también sean diferentes entonces no es simplemente lo que a mi me parece si no pues por ejemplo con bizitegui tenemos mucha coordinación porque tenemos muchos casos en común. Nosotros le ofrecemos acompañamiento con alojamiento ellos también hacen acompañamiento pero por ejemplo con centro ocupacional o centro de día. Entonces bueno, pues nos complementamos. Eso hace que la persona esté acompañada, de alguna manera nos repartimos

las áreas ya trabajo yo esto, esto tal. Siempre hemos tenido claro que la referencia de bizitegui si por ejemplo nos derivan ellos es positiva para la persona, nosotros tenemos que mantener esa referencia. Entonces bueno, aquí tienes otra referencia pero igual el peso lo lleva... bueno hay que respetar un poco lo que es favorable para la persona hay que respetarlo ¿no? Siempre nos hemos planteado así el trabajo. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:11

Los profesionales ven básico tener un equipo cooperativo para poder apoyarte y que te pueda confrontar.

Teniendo en cuenta que cada uno somos diferentes y tenemos diferentes necesidades y de mas nosotros la clave la hemos puesto en el equipo. Si hay un contraste sincero en el equipo. A ver, para mí la clave es el equipo, pero tiene que ser un equipo que te acompañe a ti también, es decir nosotros ni somos perfectos ni vamos a existir como agentes perfectos en ningún momento. Y luego en situaciones personales y situaciones del propio servicio pues que en un momento dado van a hacer que yo me sienta más débil o me cueste más. Entonces yo necesito un equipo en el que poder apoyarme y un equipo que me confronte y me diga: oye ten cuidado que te estás metiendo en un jardín, y esto te puede perjudicar. Pero yo también tengo que estar dispuesto a aceptar eso, a aceptar y a recibir eso. Entonces, bueno, tampoco estamos acostumbrados a pedir esas cosas. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:14

-Junta directiva:

Un profesional de la junta directiva habla de cómo un usuario desde la cooperación ayuda a la entidad y a la vez se ayuda a si mismo.

pero por ejemplo, yo... en diciembre tuvimos una fiesta de fin de año de navidad y entre otras cosas llevábamos equipo de sonido, pues entre todos hubo uno que yo no le conocía Alfonso que está en uno de los pisos de esto se lo cogió con un interés el tema de música y todo esto que vamos lo hizo muy bien.. la participación y el encantado y el encantado de haber colaborado en todo esto. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:133

Conclusiones.

Profesionales ven muy bien abrir espacios de colaboración con los usuarios que mejoran Bizitegi. Se cuenta con la cooperación de los usuarios para generar actividades.

También cooperación entre los profesionales para conseguir mejores resultados. Se entiende que si no es de esta manera difícilmente podrían llegar a buenos resultados

Se genera un sistema para conocer mejor a la red, a través de invitaciones a comer.

Un colaborador describe el intenso trabajo en red y cooperativo que existe entre los profesionales del sector.

Un colaborador resalta lo importante que es el trabajo en red cooperativo, sino sería muy difícil el trabajo.

Los profesionales ven básico tener un equipo cooperativo para poder apoyarte y que te pueda confrontar.

Un profesional de la junta directiva habla de cómo un usuario desde la cooperación ayuda a la entidad y a la vez se ayuda a si mismo.

Trabajo interdisciplinar

-Profesionales Bizitegi:

En varias citas se describe este trabajo interdisciplinar, donde juegan su papel muchos perfiles y estilos diferentes, a través de reuniones y a lo largo del día a día.

Bueno es a día a día y es una reunión semanal. P 5: EP_PSH2.txt - 5:29

Todos los mediodías sobre las dos o si quedamos, y nos pasamos las cosas. P 5: EP_PSH2.txt - 5:30

Hombre a las mañanas suelen ser más médicos más citas ... la tarde e más visito hospital o trabajo de calle en sentido más estricto y... P 5: EP_PSH2.txt - 5:31

Abrimos de 9... bueno ahora no, ahora hemos cambiado desde enero, de 8 de la tarde a 9:30 de la mañana. A las 9:30 de cierra. Todo el mundo para la calle... y ya está. Emm.... Entonces, ese sistema de turnos, pues alguien tiene que... que liderar como coordinador para ponerse en contacto con... con los servicios de... porque hay algunos... algunos de ellos que están aquí pero luego van al centro de día... P 9: EP_PSH1.txt - 9:14

Pero claro, al final la gente... "qué pasa, qué pasa" y... dilatamos, peleamos con el equipo que lo había traído, con el equipo de calle... "esto no puede ser... pero... no es justo porque tiene derecho como los demás...y si ronca que los demás de aguanten...". Tardamos demasiado en tomar una decisión, y hasta que un día le metió fuego al edredón de la cama... P 9: EP_PSH1.txt - 9:140

El trabajo que se realiza desde Bizitegi tiene un gran componente interdisciplinar ya que trabajan con muchos perfiles, entidades e instituciones (iglesia, hospital, administración, sociedad civil...)

Sí, sí. Y hay recursos en los que uno a iniciado un proceso de... dejar el alcohol... y está en un centro... talleres preelaborales y cosas de estas... cogiendo hábitos... sí, laborales, y claro, de repente viene por la noche y viene bebido... bueno pues le atiendes... "bueno que ta pasao... que tal...bueno vale pues a la cama...", pero al día siguiente hablas con el recurso... "oye que sepas que este ha venido así, así y así...esto y esto, lo otro y lo otro..."... El tema de papeleos... nosotros tenemos... como nuestro horario para coordinarnos con otros servicios es difícil y demás... si está en un centro de día, que su... que el gordo de su proceso o de su historia.. P 9: EP_PSH1.txt - 9:159

Porque, bueno, a veces se desestabilizan mucho... eh... nosotros, viene una persona que... tiene una especie de convenio, de colaboración con el hospital psiquiátrico de Bermeo, es un pueblo de por ahí... Ent1: ya... P1: y, hay dos psiquiatras que colaboran con nosotros, vienen una vez... no se si ahora es una vez al mes... o... cada tres semanas... o por ahí... a visitar a cierta gente... tienen un centro de día en Begoña... y que tienen más capacidad para verlos allí y el que no, que le vea aquí... pero gente que no tiene recursos ni acceso a la red normalizada... P 9: EP_PSH1.txt - 9:164

Uno que era el servicio de talleres que era el que llevaba yo y otro que era el servicio de integración laboral que lo llevaba un integrador y una... esta... Martina, no es integradora la palabra... orientadora laboral, si, pues un poquito dependiendo de las personas que le íbamos recomendando pues ella iba haciéndole entrevistas, a ver si habían trabajado, si no, por donde lo podía dirigir, por dónde no, y ella miraba a ver si... (INTERRUPCIÓN OTRA PERSONA). Entonces, el taller ya empezó a parecerse a lo que sería un taller de verdad, o sea intentar recrear en cuanto a horario, asistencia, a pedidos, compromisos con los pedidos, calidad de trabajo, todo empezamos a intentarlo parecerlo lo más posible a un taller de verdad P13: EP_P1.txt - 13:13

-Profesionales externos colaborador:

A veces la red desampara al usuario y no funciona. Se corre el riesgo a menudo que el intenso trabajo en red no de cómo resultado la detección y respuesta a las necesidades de los usuarios.

Más fácil la inserción, más fácil... Bueno, yo creo que una clave importante por lo que a nosotros nos toca de rebote es que muchas familias están desesperadas. Entonces, el... Yo sé que hay muchas asociaciones, y Bizitegi, o a Vives, o entre otras aquí en Bizcaia que tratan... bueno, que intentan concienciar a las familias que tienen a personas con una enfermedad mental o drogadicción, ¿No? Pero aún y así, nosotros lo que vamos viendo es que las familias llevan unos recorridos muy penosos de muchos rebotes de servicios, de malos entendidos, de que el psiquiatra "X" pues le ha dado el alta y no se lo ha comunicado... Entonces es como que están desamparadas. Entonces esto es lo que hace que a veces no entiendan el comportamiento de sus familiares que lo sufren y porque son los principales y bueno, los primeros a los que hacen daño o los que antes se ven afectados. Y entonces son los que pues claro, que como consecuencia, pues antes abandonan a los familiares o se deshacen o no saben y entonces pues estas personas se ven doblemente discriminadas por su enfermedad y su situación porque las familias también ya han tirado la toalla. Y entonces pues, yo creo que el trabajo podría ser, que también, aunque si se hace, podría ir mejorando más es el apoyo familiar y comunitario, ¿no? En este sentido... P 3: EP_PCE2.txt - 3:11

Conclusiones.

En varias citas se describe este trabajo interdisciplinar, donde juegan su papel muchos perfiles y estilos diferentes, a través de reuniones y a lo largo del día a día.

El trabajo que se realiza desde Bizitegi tiene un gran componente interdisciplinar ya que trabajan con muchos perfiles, entidades e instituciones (iglesia, hospital, administración, sociedad civil...)

A veces la red desampara al usuario y no funciona. Se corre el riesgo a menudo que el intenso trabajo en red no de cómo resultado la detección y respuesta a las necesidades de los usuarios.

Trabajo con familias

-Profesionales Bizitegi:

Se reconoce que hay varias formas de trabajar con la familia y diversas actitudes por parte de esta.

Hay de todo... hay de todo...ha gente que no quiere sabe nada, gente que está preocupada. Gente que te dice bueno pus si mejora nos dices algo... no se depende. P 5: EP_PSH2.txt - 5:22

Se detecta que en ocasiones nos encontramos con familias desvinculadas de sus familiares que son los usuarios. Se propone generar acciones de re vinculación entre los usuarios y las familias. Algunos colaboradores afirman incluso que a veces es mejor dejar de lado a la familia.

la que se pueda. Pero en muchos casos nos encontramos que o la familia no existe o que los vínculos que tenían establecidos se han roto. Entonces pues bueno, si hay vínculos que se pueden utilizar... P 5: EP_PSH2.txt - 5:17

Algunos son también porque provienen de familias desestructuradas en donde también hay alguna patología mental. Entonces... incluso algunos Profesionales que han podido indicar la incapacitación señalan expresamente que no sea ninguno de los familiares tutores porque es más perjudicial que otra cosa, ¿no? Tenemos un poco diferentes situaciones... P 3: EP_PCE2.txt - 3:19

Sí, no. Bueno hay en algunos casos que al estar en Bizitegui sí que mantenemos coordinación o algún contacto con familiares, pero un poco nuestra función es mantenerlos un poco al margen, quiero decir: que bueno, yo los casos que tengo en Bizitegui por lo menos, que tienen familiares... un caso que estoy pensando en concreto: es una madre que no, que no es bueno que mantenga mucho contacto con este hijo porque le distorsiona. Entonces, mi función es casi como de decir: mantente al margen. P 3: EP_PCE2.txt - 3:20

Trabajar con las familias y las personas significativas de las personas incapacitadas es básico.

Y con otros familiares no de Bizitegui, o sea, que no están en Bizitegui, también a veces incluso si vemos que son personas que ya pues bueno, que por sus circunstancias en su momento no asumieron la tutela por desconocimiento o por incapacidad de ese momento... pero que sí que son personas significativas para la persona incapacitada y que están haciendo a veces esas funciones muy de, de lo que siempre han sido, de cuidado y de estar con ellos pues sí les invitamos a que ellos asuman la tutela informándoles de cómo hacer el procedimiento. P 3: EP_PCE2.txt - 3:22

Conclusiones.

Se reconoce que hay varias formas de trabajar con la familia y diversas actitudes por parte de esta. Y en este sentido también se detecta que en ocasiones nos encontramos con familias desvinculadas de sus familiares que son los usuarios. Se propone generar acciones de re vinculación entre los usuarios y las familias. Algunos colaboradores afirman incluso que a veces es mejor dejar de lado a la familia. Aunque se ve claramente que trabajar con las familias y las personas significativas de las personas incapacitadas es básico.

Apoyo social

-Usuarios:

Un usuario resalta y valora que Bizitegi trabaje con la gente más desamparada. Que se identifica claramente el trabajo de Bizitegi con la acción educativa con los mas necesitados y vulnerables de la sociedad bilbaína.

Bueno pues... lo que quería explicar pues... que personas qee... no se sienten bien mentalmente o con otros problemas, pues... que la Asociación Bizitegi y otras Asociaciones en mi caso que conozco Bizitegi pues que es un, muy buena y que ayuda mucho a las personas desamparadas. Ent: Vale. Si no quieres no contestes eh? En algún momento de tu vida te has sentido juzgado o, o, (XXX) rechazado, o que alguien te ha mirado y te has sentido... PE: Pues bueno yooo... he, no he visto esos casos, veo... Ent: No en Bizitegi, fuera. PE: Fuera también pocos casos he visto de, eh de...rechazo hacia, hacia mi persona. Yo... pues bueno he estado siempre en un ambiente de... pues... más armónico y más... con más relación con más gente. P19: HV_Usuario1.txt - 19:18

-Profesionales Bizitegi:

Profesionales resaltan que a Bizitegi le falta hacer trabajo de puertas para afuera, es decir, le falta incidencia comunitaria.

Creo que esto es lo que nos falta por hacer, la sensación que tengo yo hasta el momento es que hemos hecho mucho para adentro y , claro al final, falta la parte de la comunidad que no nos conocen, bueno ahora nos empiezan a conocer a raíz de Onarto del conflicto que tuvimos. P 1: EP_PDrogo2.txt - 1:4

Otro profesional nos habla del barrio en el que trabaja y lo identifica con barrio difícil, con déficit, con conflictividad, poco cohesionado

Sí, a ver. Estamos en un barrio que es difícil, pero es difícil históricamente. Osea hay una resaca de los que han sido muy malos, muy malísimos en este barrio que ahora tienen unos hijos que viven en este barrio con otros hijos que son unos adolescentes marrulleros que (no se entiende). Me refiero, que hay veces que son chavales entre 14 y 15 años que hacen maldades como las hemos hecho nosotros con 14 y 15 años pero que además, como son gitanos y son hijos "de", son peores. Pero bueno, yo lo que percibo en el barrio: la gente que nos conoce nos acoge bien, y voy a poner ejemplos. En el estanco, la gente aquí fuma que se mata, aparte de por negocio, la dueña del estanco y la chica que trabaja ahí es que vienen a preguntarnos "que tal esta no se quien que hace tiempo que no le veo". Les dan coba, nosotros los invitamos a nuestras actuaciones, ellos nos hacen regalitos de vez en cuando. El de la panadería, el de la carnicería, el del quiosco de prensa, hay un rollo de barrio, de rollo familiar. Incluso ellos se chivan (entre comillas) de "he visto a tal y no me ha gustado que de esto porque iba con uno del barrio que a veces bebe". Osea hay gente que incluso te cuida pero eso después de años que han conocido a los usuarios. También es verdad, que hay veces que tienes un pollo con alguien pero es inevitable. El típico pollo de cualquier barrio. Y por ejemplo el trabajador del centro cívico que es un sitio donde vamos mucho, nos tratan de lujo, y a los chicos también. Me refiero, que nunca hemos tenido un problema con ellos, que siempre que ha pasado algo lo hemos hablado, han participado con nosotros cuando les hemos pedido ayuda para cosas técnicas del teatro y así. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:15

-Profesionales externos colaborador:

Falta incidencia política. Se explica como en los 80 era una prioridad trabara con los drogadictos y como ahora no tanto. Falta también compromiso ciudadano.

Lo que ocurre en los años 80, los partidos políticos de la primera necesidad era drogodependencia porque hubo un boom muy grande y yo creo que por un lado, nos vendemos poco, yo creo que habría que hacer más incidencia en esta historia porque mucha gente pasa de esto, pasa como cuando ves a alguien pidiendo y no quieres ver o no te quieres sentir culpable de la situación, lo que pasa es que hasta que no te toca en propia, no reaccionas y no entiendes. Entonces yo creo que por un lado nos vendemos poco y no hacemos el hincapié en lo que realmente necesitamos, osea hay más de lo que parece además, nos quejamos igual en Bilbao pues del barrio que está más deteriorado, hay más droga, y no se que y no se cuantos, pero bueno, mientras no nos toque y no me pongan una historia debajo de mi casa, pues como en (no se entiende) que hay en Ucharniaga. P11: EP_PCE1.txt - 11:29

También se identifica la necesidad de visibilizarlas situaciones precarias en las se encuentran los usuarios de Bizitegi.

Si claro, ¿cómo se llama eso? Los ingleses tienen un... una palabreja para eso pero... bueno da igual, no estamos y ninguno queremos que haya, y mas que todo, de alguna manera, las personas sin hogar, si las visibilizamos, estamos haciendo ver el fallo del sistema ¿no? Si hay gente que no tiene trabajo, que no tiene casa, que tiene que estar en la calle, es que el sistema está fallando. Entonces nosotros queremos visualizar eso como sociedad. En un momento como

este de crisis, necesitamos un chivo espiatorio, y el que esta peor que yo siempre va a ser el culpable. Hace el fraude a la seguridad social, bueno nos quitan... yo que sé. Y por otra parte, pues bueno ahora mismo no sé, incluso uno de los fenómenos que se ha dado, y en los procesos se está notando mucho, es que si antes podíamos contar con servicios generalistas de inserción para el empleo y de más, ahora mismo, las personas sin hogar se han quedado no fuera sin decreto, sino que se le ha dado prioridad a la persona que estaba trabajando y se ha quedado en paro. Entonces bueno, porque bueno, eh... nosotros estamos haciendo un trabajo, no ya como entidad, sino como entidades montamos una plataforma que se llama "Bestebí" pues bueno para... para visualizar un poco todas estas situaciones, hacer un poco de denuncia de que hay gente, o sea, a la que le estamos negando incluso la dignidad a morir adecuadamente, es decir, el cartelito ese de allí arriba es la primera campaña que hicimos, el logo de hombres, de que estaban en una plaza que ahora mismo ya no existe porque la han... habían demasiados bancos y la han... si se la han cepillado, la han puesto muy bonita, jardín japonés y no se que pero ahora no hay posibilidad de estar allí. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:34

No molestaban a nadie porque encima era una glorieta pero bueno cosas... y luego pues los edificios de insosauqui, el puente de Calatrava y de mas, pues que allí es donde hacemos las concentraciones que empezamos, cada vez que había una persona que moría en la calle salíamos a la calle a hacer denuncia, coño que la gente sea consciente que un Bilbao, muy moderno y no se que, estas situaciones se siguen dando, se siguen dando, y que bueno pues que podemos pensar que son los muebles que vemos de vez en cuando, pero serán eh, y eso demuestra algo, que hay bueno, pues ciertos derechos que hay personas a las que no pueden acceder, entonces bueno des de allí un trabajo, nosotros bueno entendemos que no tenemos la fuerza pero tenemos que empezar a dar empeño. No tenemos la fuerza que tienen los medios de comunicación, y ahora hay un interés muy claro por estigmatizar a esta gente y así nos evitamos pues pedir cuentas a quien tenemos que pedir. Es más fácil culpabilizar a estos que coger y pedirle al ayuntamiento pedirle a los políticos o tomar yo una opción concreta, crítica. Es decir, mira ya no te voto en las próximas elecciones, y ese es otro punto más, que tenemos elecciones políticas en unos meses, y aquí se han c errado en banda y han dicho yo no voy a hacer bandera por la exclusión ni por el foro. Entonces, está habiendo un bombardeo total con el caso de onarto el centro de Bizitegi. ¿Os han contado algo de eso? Bueno pues al final, es un centro que ni siquiera este ahora mismo ya existe pero pretende una ampliación y para poder hacer la ampliación pretenden cambiar de barrio. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:35

Se tiene incidencia mediática, pero hay que generar un dialogo serio con la prensa para que no estigmaticen y caigan en el sensacionalismo.

Entonces, está muy complicado. Nosotros trabajamos mas la civilización de lo que trabajábamos antes, cada vez que pasa alguna cosa de estas, ya existimos como plataforma, nos llaman, y aparecemos pues en los medios en la tele, en la radio, en los periódicos, pero a la vez que salimos haciendo una concentración que al principio era de 20 y ahora puede llegar a ser de 400 o 500 personas no sale. Y te sale la noticia de que fulanito... o justo la contraria, que el ayuntamiento dice que el fraude las ayudas sociales y no sé que. Y luego te sacan así que dices... Bueno pues el juego es ese, sabemos que tenemos que estar porque sino desaparecemos como voz, pero por otra parte, los intereses políticos y mediáticos que hay allí son tremendos, y la línea ahora mismo es estigmatizar a toda la gente que por ejemplo esté recibiendo ayudas sociales y no te digo ya al que no siquiera las recibe. Y esto nos roban, esto nos quitan, no sé que, nuestros impuestos, y este es el mensaje, y bueno pues es... y por descontado, no solo hacia ellos sino hacia las entidades sociales, encima que el sistema es bastante diferente, me va decir... pero... P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:37

Conclusiones.

Un usuario resalta y valora que Bizitegi trabaje con la gente más desamparada. Que se identifica claramente el trabajo de Bizitegi con la acción educativa con los más necesitados y vulnerables de la sociedad bilbaína.

Profesionales resaltan que a Bizitegi le falta hacer trabajo de puertas para afuera, es decir, le falta incidencia comunitaria. Hecho que se añade al barrio en el que se trabaja y que se identifica con un barrio difícil, con déficit, con conflictividad, poco cohesionado

Falta incidencia política. Se explica como en los 80 era una prioridad trabara con los drogadictos y como ahora no tanto. Falta también compromiso ciudadano. Aunque sí que se tiene incidencia mediática, pero hay que generar un dialogo serio con la prensa para que no estigmaticen y caigan en el sensacionalismo.

También se identifica la necesidad de visibilizarlas situaciones precarias en las se encuentran los usuarios de Bizitegi.

Agentes

Entidades, organizaciones sociales y sociedad civil

Voluntariado

- Profesionales:

Respecto al voluntariado, las referencias de miembros del equipo profesional y Junta directiva destacan la dicotomía presente entre proyecto asistencial y de desarrollo. Se plantea la necesidad de un cambio en el carácter del proyecto que parte de un origen asistencial basado en voluntariado hacia un modelo más de desarrollo comunitario basado en un equipo profesionalizado. Se debate el papel y la forma del voluntariado para tareas de acompañamiento.

Pero es que es una organización asistencial, y bueno, pues ha venido también gente de otros sitios, y ha cambiado gente, entonces yo creo que la filosofía del proyecto está muy bien, pero yo veo eso un poquito, pero claro, un movimiento de tipo asistencial, ¿cómo creas eso?
EP_ICCE2.txt 27

Según el testimonio de la Junta Directiva, el crecimiento y el cambio de moldelo de los 80 supone la necesidad de un paso hacia la estructuración que implica una nueva forma de entender y organizar la asociación y los trabajadores. Se habla de la dificultad en el proceso de asumir los cambios derivados del proceso de profesionalización de la asociación, del cambio y delimitación de los roles de profesional socios y voluntarios, y del ajuste de las relaciones y las funciones de cada uno.

En la medida en la que estamos ya ochenta profesionales, ochenta y algo, estamos así, cambian, cambian los modos de hacer, necesita una estructuración mayor, la estructura tiene sus dinámicas y como estructuras, entonces claro, por un lado está muy bien y por otro tiene sus historias, porque hoy en día es bueno incluso tener voluntariado y que tengas todos y que este muy bien registrado, bien recogidas las..... y a veces hay problemas para que uno haga una aportación, una persona para una aportación porque ¿? y dices... de que estamos hablando? P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:51

Todo tiene sus partes de delimitación de pobreza y de riqueza a la vez, ósea de las dos cosas... P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:82

- Voluntarios:

Desde el testimonio de los voluntarios, surge en general una valoración positiva de la participación en el proyecto y un reconocimiento de la implicación y motivación por parte de los profesionales

Si, si con ellos si y me encantaría siempre a hacerlo, (...) yo hago de traductor, sabe y les digo esto es esto y lo hicieron bueno de maravilla, y eso a mi encanta hacerlo, siempre yo lo ago. Claro a ver si la cosa cambia un poquito, pero te iba a decir otra cosa, porque a mi si me sale trabajo yo el día que tenga libre me voy al centro, solamente A parte siempre voy un día a la semana el día que tengo libre por ejemplo un día. P23: HV_Mohamend.txt - 23:9

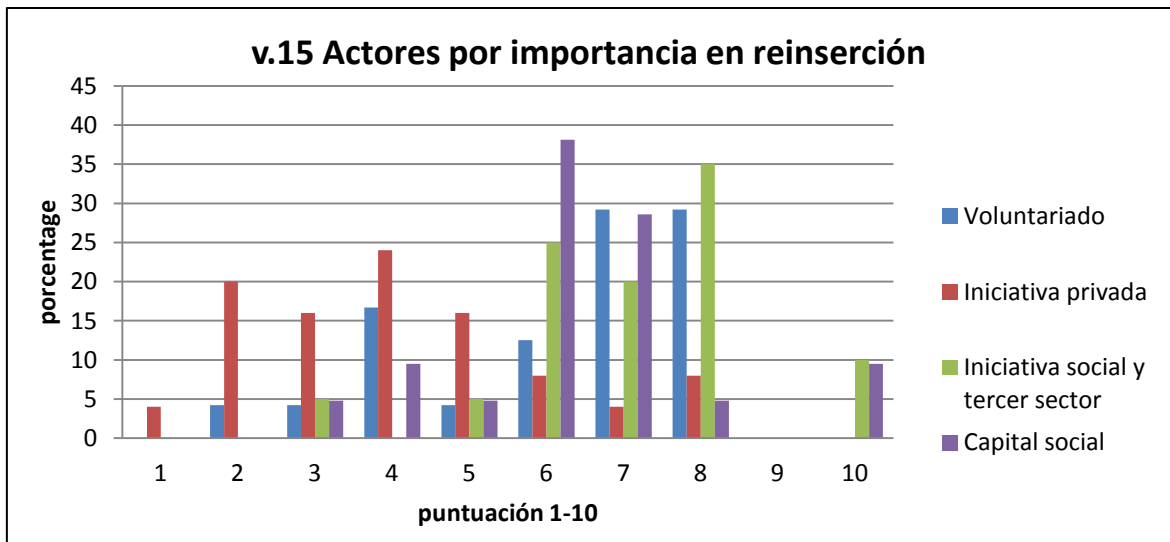
Tenemos gente voluntaria y normalmente suelen ser señoras, bueno hombres en la entrada ninguno, no sé si hay uno solo que vive en la cuarta planta todos son señoras voluntarias que vienen y cogen el teléfono, acompañan a los chavales al juzgado, al curso de informática que tenemos, van al museo, etc. P11: EP_PCE1.txt - 11:14

Tercer Sector

- Profesionales:

Respecto a los distintos agentes que pueden influir en el proceso de reinserción de los usuarios podemos observar como los profesionales de Bizitegi consideran que la iniciativa social y tercer sector es el factor que más impacto tiene en los procesos de reinserción de los usuarios. En contrapartida, y como sería de esperar, la iniciativa privada es el aspecto que se considera que tiene una menor relevancia. En cuanto al voluntariado y el capital social los profesionales observan una importancia más moderada, pero efectiva en cuanto a su aportación en los procesos de reinserción social. Estos datos, concretamente los referentes al papel del voluntariado, concuerdan con los datos obtenidos en otra encuesta realizada a los propios usuarios, donde los voluntarios también resultaban tener un papel que, si bien no era principal, se consideraba bastante importante.

v.15 Actores por importancia en reinserción (porcentajes)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Voluntariado	0	4,2	4,2	16,7	4,2	12,5	29,2	29,2	0	0
Iniciativa privada	4	20	16	24	16	8	4	8	0	0
Iniciativa social y tercer sector	0	0	5	0	5	25	20	35	0	10
Capital social	0	0	4,8	9,5	4,8	38,1	28,6	4,8	0	9,5



Preguntados los profesionales sobre qué tipo de relación existe entre las distintas entidades, organizaciones sociales y la sociedad civil encontramos que hay disparidad de opiniones sobre cómo es esta relación. La idea de que se trata de una relación colaboral y de complementariedad (52%) choca con la idea de que se trata de una relación residual y sin interdependencias (48%). Cabe destacar que nadie consideró que estas relaciones son estrechas y fuertemente ligadas en sus tomas de de decisiones.

Relación con los vecinos

Al respecto de la pregunta sobre si había problemas con los vecinos acerca de los emplazamientos diversos de Bizitegi, encontramos que sin duda alguna este tipo de centros producen una conflictividad en su entorno social cercano debido al tipo de usuarios que acuden a los centros. Tener cerca a gente con perfil de exclusión social parece producir rechazo generalizado en el vecindario. Por otro lado la siguiente pregunta que se realizó consistía en saber si había conocimiento por parte de los vecinos sobre las actividades de reinserción que se llevan a cabo diariamente en los centros de Bizitegi. Podemos observar como claramente se tiene la impresión de que no existe conocimiento alguno por parte de los vecinos, lo cual contrasta claramente con la anterior pregunta cuyos resultados mostraban la preocupación de los vecinos por tener cerca un centro dedicado al tratamiento de la exclusión social.

Así mismo cabe destacar que en la encuesta realizada a los usuarios ya se pudo advertir que la comunidad de vecinos en relación con los usuarios no se siente muy cómoda. En dicha encuesta los datos mostraban como consideraban que su relación con ellos era mala.

En este sentido, en sus testimonios, los profesionales afirman que las reticencias de los vecinos con el proyecto influyen a la administración a la hora de apoyar el trabajo de Bizitegui.

Entonces, primero hay una licencia de obras, de apertura, de no se qué y en un momento dado en el que alguien hace así, un vecino empieza a protestar todo el ayuntamiento y todos

los partidos políticos se ponen en contra entonces tu dices es que joder, vale, la orquilla de votos en ese distrito es muy escasa entonces dices no me jodas es que. Bueno es tan simple, puede ser tan simple como eso, porque hace unos años estaba el Centro Oncha de noche, para personas en exclusión sobre todo con algún problema de toxicomanía y hay algún problema con los vecinos, muy fuerte, con agresiones y de mas y tal, o sea, al final se trasladó cien metros el centro, cien metros han trasladado el centro nada más! P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:36

- Usuarios:

Relación entre entidades

En sus testimonios, los usuarios citan otras instituciones y proyectos así como profesionales del sector cómo el origen de la referencia para llegar a Bizitegui.

Una vez en el comedor de Caritas, no estaba por tanto bien aseado, estaba sucio, y me han dicho oye hay allí una asociación que tu puedes ir por la tarde, te duchan, te lavan la ropa, te vas a la salita a tomar el café y allí conocí al conceller que ahora es asesor de Bizitegi, llamo al alto P 6: HV_usuarioSH1.txt - 6:37

Administraciones Públicas

- Profesionales:

Rol de la Administración

Administración Publica					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	garantiza política de defensa de colectivos con problemas	5	16,1	22,7	22,7
	legisla y protege las iniciativas de acción comunitaria	13	41,9	59,1	81,8
	da apoyo al interno en el proceso de desinternamiento	4	12,9	18,2	100,0
	Total	22	71,0	100,0	
Perdidos	9,00	9	29,0		
Total		31	100,0		

Sobre el papel que desarrolla la administración pública en relación con las problemáticas sociales de los sectores más desfavorecidos, según las respuestas del cuestionario, encontramos que más de la mitad de los profesionales consideran que la función de la administración se basa sobre todo en legislar y proteger las iniciativas de acción comunitaria. Por contra no parece que se tenga una impresión generalizada de que la acción de la administración pública proporcione un apoyo a las personas en proceso de desinternamiento, ya que solo el 18% de profesionales así lo cree.

Los profesionales en referencia a la financiación destacan en términos de preocupación la dependencia económica que la Bizitegui tiene de la administración.

Por la fuerte influencia que ésta supone a la hora de tomar decisiones importantes como presupuesto, programa, definición de la plantilla... se habla de la Administración como “moldeador” del proyecto. En este sentido destacan la potencialidad de la asociación para conseguir más fuerza y autonomía de la organización a través de la implicación de los socios con el proyecto.

Eso nos podía dejar tranquilos porque hay una administración que tiene una responsabilidad seria, eh!? Y una entidad como Bizitegi puede seguir creando, extendiendo esta manera de ver la sociedad, sin necesidad de ser profesional igual que un centro. P20: Mesa redonda 1.txt - 20:40

Y la administración te da dinero para no sé qué y es que.... Te moldea, te moldea y dices que lo nuestro era otra historia. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:80

Hueco socio-sanitario

En sus testimonios, los profesionales destacan la función sociosanitaria importante que el proyecto supone en la zona. En este sentido destacan la capacidad de organización y respuesta ante el vacío de la administración a la hora de dar respuesta a las necesidades sociosanitarias del colectivo sin hogar en su inicio y el vacío que sigue existiendo en este campo actualmente por falta de asunción de competencias y responsabilidades de la administración.

[...] cantidad de personas que se organizaban en unas cosas más que otras, por un lado por necesidades, pero también porque se encontraban solos entre la administración estaba muy lejos, hay que imaginarse que ahí no había ni un solo servicio social de nada, no había absolutamente nada todo estaba en el centro de Bilbao. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:16

Si porque de ahí como derechos y de más enseguida se daba el salto de la responsabilidad de la administración, yo en un principio aunque no se pensaba en crear nada, pero luego cuando se creó también eh... la idea era hasta también que la administración, primero, que se vea que es posible que la gente mejora cuando se le reconoce sus derechos y se le da respuestas a sus necesidades y se le acompaña y se le da tiempo y se le acepta pues qué.. Eso es una manera de hacer visible y creíble entonces que la administración se haga esto responsable. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:

Pero es complicado, porque allí también está el agujero del espacio sociosanitario que está sin definir, que nadie asume las competencia sobre esos casos. No es que es sanitario, es social. No es que es una persona que tiene un problema sanitario, y un problema social. Entonces bueno, pues, aquí estamos un poco en medio. (...)Y por otra parte, pues bueno ahora mismo no sé, incluso uno de los fenómenos que se ha dado, y en los procesos se está notando mucho, es que si antes podíamos contar con servicios generalistas de inserción para el empleo y de más, ahora mismo, las personas sin hogar se han quedado no fuera sin decreto, sino que se le ha dado prioridad a la persona que estaba trabajando y se ha quedado en paro. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:23

Contexto de crisis y falta de voluntad política

La falta de apoyo y recursos se relaciona directamente con la crisis que ha dejado el colectivo de gente sin hogar fuera de los servicios generalistas. pero también con una falta de voluntad política de visibilizar un colectivo que pone de manifiesto los fallos del sistema.

Falta de apoyo de las instituciones relacionado con el hecho que el sector con el que se trabaja no se quiere visibilizar por ser muestra de fallo del sistema. Disminución de apoyos y recursos debido a la crisis.

Si claro, ¿cómo se llama eso? Los ingleses tienen un... una palabreja para eso pero... bueno da igual, no estamos y ninguno queremos que haya, y mas que todo, de alguna manera, las personas sin hogar, si las visibilizamos, estamos haciendo ver el fallo del sistema ¿no? Si hay gente que no tiene trabajo, que no tiene casa, que tiene que estar en la calle, es que el sistema esta fallando. Entonces nosotros queremos visualizar eso como sociedad. En un momento como este de crisis, necesitamos un chivo espirotorio, y el que esta peor que yo siempre va a ser el culpable.

Quando en una reunión una mujer decía "que oye, yo tengo una vecina que tal" nosotros le decíamos "oye y si le dices si quiere venir?" nosotros detrás, si íbamos al juez con alguien, hablaba la persona que iba, nosotros detrás, reforzando, porque no estamos nosotros delante de las personas con las que trabajamos? que es eso de que nosotros somos la voz? si estamos delante nosotros a los otros no les ven, ni la administración...perdón...es que nosotros tenemos que estar detrás porque al que hay que ver es a ese que está ahí detrás, sufriendo, solo.. P20: Mesa redonda 1.txt - 20:29

Espacio de contrainformación y sensibilización

Ante la situación de invisibilización por parte de la Administración los profesionales destacan la labor que Bizitegui realiza en términos de sensibilización visibilizando y denunciando la situación del colectivo de gente sin hogar ante el resto de la sociedad.

Nosotros estamos haciendo un trabajo, no ya como entidad, sino como entidades montamos una plataforma que se llama "Bestebi" pues bueno para... para visualizar un poco todas estas situaciones, hacer un poco de denuncia de que hay gente, o sea, a la que le estamos negando incluso la dignidad a morir adecuadamente, es decir, el cartelito ese de allí arriba es la primera campaña que hicimos, el logo de hombres, de que estaban en una plaza que ahora mismo ya no existe porque la han... habían demasiados bancos y la han... si se la han cepillado, la han puesto muy bonita, jardín japonés y no se que pero ahora no hay posibilidad de estar allí. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:34

Familias:

- Profesionales:

Implicación de las familias en el proceso

implicación de familias/entorno en reinserción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	escasa	22	71,0	81,5	81,5
	intermedia	5	16,1	18,5	100,0
	Total	27	87,1	100,0	
Perdidos	9,00	4	12,9		
Total		31	100,0		

En cuanto a la implicación que los familiares y gente más cercana a las personas en situaciones de exclusión y problemáticas diversas, según las respuestas del

questionario, podemos observar como los profesionales consideran que su implicación para la reinserción es básica y generalizadamente escasa, y por lo cual tanto insuficiente ; así lo creen el 81% de profesionales. De las posibles respuestas que podrían haber contestado resulta clarificante que nadie haya sobrepasado el valor "implicación intermedia" y que la gran mayoría la consideren "escasa", lo cual aporta una gran confianza sobre el hecho de que la implicación de la familia/entorno cercano podría ser un aspecto muy importante pero que por alguna razón esta no se produce con la intensidad necesaria para producir beneficios en el proceso de reinserción.

Frecuente ausencia del recurso familiar

En sus testimonios, referentes al papel de las familias en el proceso de trabajo con los usuarios, los profesionales destacan en primer lugar la importancia de utilizar el vínculo familiar positivo, y manifiestan que un común entre los usuarios es la familia inexistente o, en el caso de que esta exista, los vinculos rotos con sus miembros.

La que se pueda. Pero en muchos casos nos encontramos que o la familia no existe o que los vínculos que tenían establecidos se han roto. Entonces pues bueno, si hay vínculos que se pueden utilizar... P 5: EP_PSH2.txt - 5:17

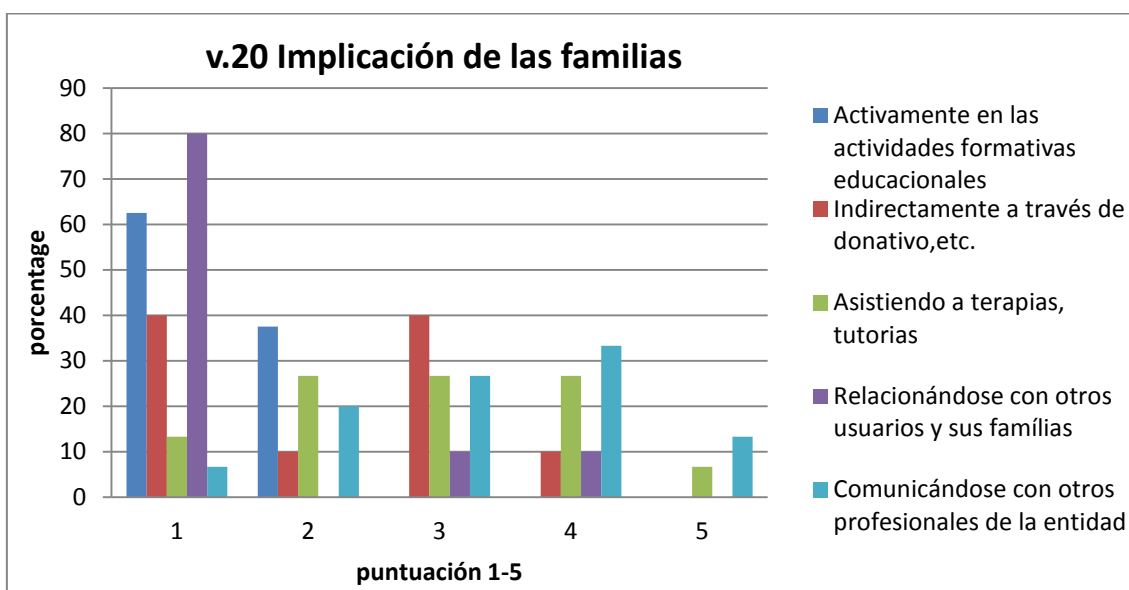
En algún momento tú has hablado de la relación con familias, ¿ no? Pero vosotros, si... bueno, supongo, ¿ eh? Que la mayoría de personas con las que trabajáis vosotros son: o porque no tienen familia o porque no se pueden hacer cargo, ¿no? P 3: EP_PCE2.txt - 3:33

Falta de recursos y herramientas de los familiares para atender a las necesidades de los usuarios

Los profesionales detectan la falta de recursos de los familiares de los usuarios con enfermedades mentales como un problema grave con efectos negativos tanto para los propios familiares como para los internos. En sus testimonios los profesionales califican los familiares como "los que más sufren", "primeros afectados" de las enfermedades de los usuarios sufren, pero también de la mala atención de los servicios para hacer frente a las necesidades de las personas con enfermedad mental. Esa situación que califican de "desamparo" provoca según ellos una incapacidad de comprensión y gestión de la situación que provoca en muchos casos el abandono de las personas enfermas generando en ellas una doble situación de discriminación, por la enfermedad y por la familia.

La que se pueda. Pero en muchos casos nos encontramos que o la familia no existe o que los vínculos que tenían establecidos se han roto. Entonces pues bueno, si hay vinculo que se pueden utilizar. P 5: EP_PSH2.txt - 5:17

Bueno, yo creo que una clave importante por lo que a nosotros nos toca de rebote es que muchas familias están desesperadas. Yo sé que hay muchas asociaciones, y Bizitegui, o a Vives, o entre otras aquí en Bizkaia que trata bueno, que intentan concienciar a las familias que tienen a personas con una enfermedad mental o drogadicción, ¿No? Pero aún y así, nosotros lo que vamos viendo es que las familias llevan unos recorridos muy penosos de muchos rebotes de servicios, de malos entendidos, de que el psiquiatra "X" pues le ha dado el alta y no se lo ha comunicado... Entonces es como que están desamparadas. Entonces esto es lo que hace que a veces no entiendan el comportamiento de sus familiares que lo sufren y porque son los principales y bueno, los primeros a los que hacen daño o los que antes se ven afectados. ir mejorando más es el apoyo familiar y comunitario. P 3: EP_PCE2.txt - 3:11



Siguiendo con el tema de la implicación familiar de los usuarios de Bizitegi podemos observar en términos generales como su implicación tiende a ser de un modo más indirecto que directo. Así pues los datos nos revelan que, según los profesionales de Bizitegi, lo que más tienden a hacer es interesarse por sus familiares a través de la información que puedan proporcionarles los profesionales de la entidad, y en menor modo participando de las terapias y tutorías. Lo que parece que no suelen hacer es participar de un modo activo en las actividades formativas, ni mucho menos relacionarse con otros usuarios del centro.

Respecto a la implicación de las familias, los profesionales definen variedad de posibilidades en función del estado de la relación con los usuarios. En general, se trata de relaciones afectadas i conflictivas que suelen estar en la causa del estado presente de soledad del usuario.

Hay de todo. Hay gente que no quiere sabe nada, gente que está preocupada. Gente que te dice bueno pus si mejora nos dices algo... no se depende. P 5: EP_PSH2.txt - 5:22

Hay gente que tiene órdenes de alejamiento y temas de maltratos y de más. Y bueno pues, incluso que nosotros conocemos y puedes pensar que es mas bueno que el pan, tiene una historia anterior y hablas con la familia en un momento dado, muchas veces en el entierro. Cuando una persona ha muerto y aparecen y te cuentan la que ha liado! O gente que conocemos de otras cuestiones y entonces dices, bueno vale pues ahora está así, pero hace diez años vamos, no había quien le torciera. A ver hay de todo tipo, la familia es el gran agujero, el gran agujero, el tema relacional en general eh! Pero luego el tema familiar, pues bueno, suele ser una de las causas para que mucha gente haya acabado sola Crisis familiares, problemas con hermanos, con padres con parejas,...P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:26

Los profesionales explican que normalmente es el equipo quién trata de ponerse en contacto con la familia para tratar de recuperar vínculo pero que en ocasiones, son los mismos familiares quién contactan al centro para interesarse.

No, tiene que ser la persona, nosotros no hacemos el contacto. Pero ha habido casos que la familia, por lo que sea se ha enterado, y ha hecho el contacto con nosotros. Y entonces digamos, sin hacer el contacto directo con la persona, se ha preocupado por detrás y de más. Luego hay algún otro caso, pues bueno, sobretudo de hermanos o hermanas, que viven normal, tienen su trabajo su familia y de mas y están preocupados por su hermano o hermana que está, pues eso en calle hace muchos años con diferentes problemas. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:25

- Usuarios:

Los usuarios, cuando hacen referencia a la familia en sus testimonios responden en términos de situaciones influyentes y personas de referencia en sus vidas. En éste sentido todos hacen referencia a pasados marcados pr la desestructuración familiar y la rotura de lazos familiares.

Bueno, pues yo me acuerdo pues, cuando dejé protección de menores, me acogieron mis padres pues fue la noticia más grande para mí. Bueno, pues este cambio pues, me ha ayudado mucho en la relación con mis padres, y aunque tuve un tramo un poco malo, pero ahora voy muy, muy bien con la relación con ellos. P19: HV_Usuario1.txt - 19:8

Se rompió, se rompió, se claro ya no llamaba, ya no, ellos ya no sabían nada de mí, ¿sabes? P4: HV_usuariodrogo1.txt - 4:41

En muchos otros casos, las referencias a las familias se hacen en la narración de situaciones pasadas en las que el usuario afirma haber causado problemas o conflicto a sus familiares. El relato suele mostrar signos de arrepentimiento en y hace referencia al estado del mismo usuario en ese momento en términos de despreocupación o inconsciencia y egoísmo. En la definición de las relaciones con los familiares se citan especialmente como figuras de referencia positiva la madre, hermanos y en los casos que dan detalles de contexto familiar éstos muestran situaciones de desestructuración.

Desvariaría y me fui a vivir a Navarra con mi hermana. Estuve viviendo ahí, le amargue a la pobre. Estuve años trabajando allí, pero ella nunca fue capaz de decirme que me fuera. Yo inconsciente de la vida que le estaba dando. Yo a lo mío a beber y nada. P21: HV_exusuariodrogo3.txt - 21:9

Ya vivir con mi madre. Y mi madre muy malita... que le di... eso es de lo que más me arrepiento, de mi madre. Y bebiendo y nada. Falleció mi madre... en junio de un cáncer y... paso... pues murió en junio y yo estaba en Bizitegi. P21: HV_exusuariodrogo3.txt - 21:21

Mi madre era nos dejaba mucha libertad. Mi madre era muy buena, nunca ha tenido la culpa de nada ella ha sufrido demasiado...y bastante que tenía siete hijos que cuidar ella sola. P21: HV_exusuariodrogo3.txt - 21:5

Lo que pasa que vamos cada una a nuestra bola y como digo yo somos unos asquerosos y nos damos por saco todos y es verdad y conmigo pues bueno tienes tu familia que son con los que más tienes que demostrar que esto, con los que más quieres con los que más que. No te dan la mano y si no están contigo y te escuchan al día siguiente vuelven a estar contigo. P14: EP_ICSH1.txt - 14:25

Profesionales

- Profesionales:

Actitud del equipo profesional

Respecto a su trabajo, los profesionales citan cómo valor el trabajo del equipo profesional basado en la implicación general de los miembros del equipo. De este destacan el estilo adquirido con el tiempo y que caracteriza el equipo a partir de una forma de trabajo con los usuarios que definen con términos como “cercanía”, “cariño”, “escucha” y “respeto”.

Esto es complicado, yo considero que los profesionales que estamos aquí somos muy valiosos, pero creo que también por como estamos implicados en la Asociación, por como trabajamos con las personas, por un poco todo. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:14

Sí ha sido una forma de funcionamiento que ahora vamos asumiendo y vamos instaurando todos... y el que viene nuevo, a veces, pues se va o por lo que sea... y viene otro trabajador nuevo... ya entra y se impregna un poco de esta dinámica ¿no? P 9: EP_PSH1.txt - 9:17

En este sentido se destaca especialmente, como aspecto propio de la asociación desde sus orígenes, la forma de acogida y el contacto directo con los usuarios que explican, al margen de su condición, buscar como primer objetivo el acercamiento y el bienestar del usuario, definido este como “que se sientan a gusto” aportando ambiente de cercanía y familiaridad.

Y me estaba acordando del estilo este ahora cuando veníamos en la plaza por ejemplo estaba un chico ahí con la litrona delante de toda la gente hablando solo y tal y es una persona que nos preocupa porque no va mucho, no va a dormir, bueno está muy mal. Pues nada nos hemos acercado, iba con dos chicos del centro, nos hemos acercado allí. Carlos tal. Bueno que eso es lo habitual no es. Tú te encuentras con Carlos en este caso no? Te encuentras con él, no sé lo que eres, ni lo que eres tú, ni lo que es el, solamente que tú eres Carlos, yo soy Xavier eh y estas un rato, el rato que puedes porque venía aquí corriendo, pues el rato ese con la litrona. Y sin ningún problema de nada no.... No es problema, ese encuentro yo creo que todavía es muy habitual, terriblemente habitual. Da igual como este y que este mal, no hay vergüenza. No hay nada! es que no cabe, estás con el no? P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:21

Y esto iba a mucho porque también fue una experiencia porque si no te encontrabas, por mucho que supieras hacer y demás no llegaba, solamente encontraba, y todavía se ríen, que las madres y sigue la relación, y no importaba que no se arreglara nada, era curioso pero las personas se sentían no sé, acogidas, y además que creías en ellas y que lo que estaban haciendo eras lo que sabían hacer y eso hacía sentirse a la gente bien, cantidad de veces no arreglaban absolutamente nada pero quizá que la gente se sentía mejor y que lo que hacía de cada día lo hacía con ilusión al final. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:19

En este sentido, los profesionales valoran la relación cercana y directa con los usuarios describiéndola en términos positivos como: “muy buena”, “respetuosa”... y destacan la aproximación y la empatía con el interno como elementos de éxito de su forma de trabajo.

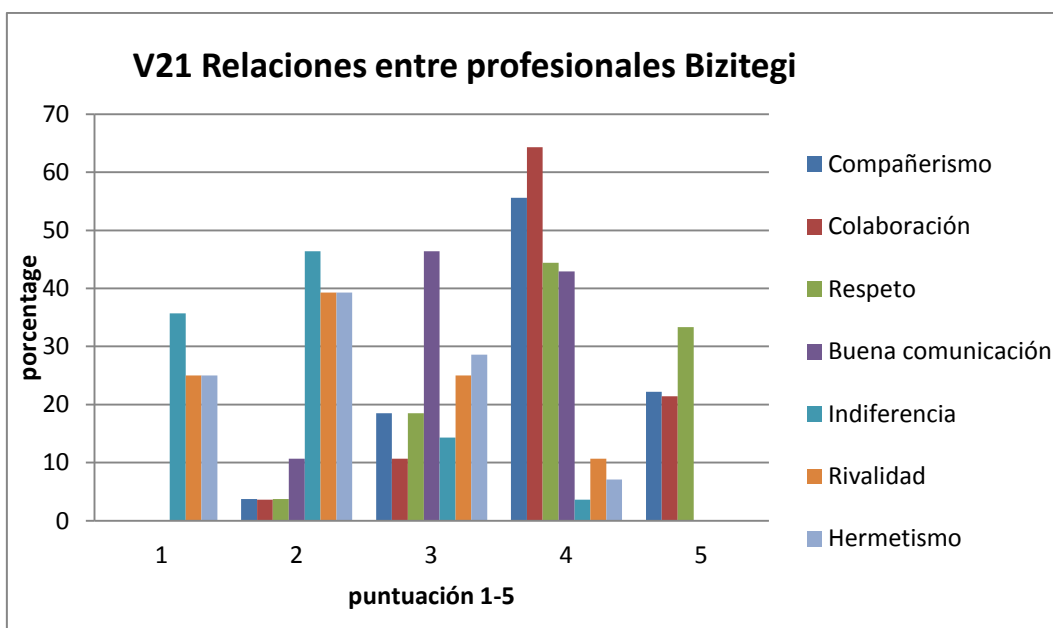
Hombre, pues la relación al final siempre es muy cercana, no? y entonces a veces pues el hecho de ver lo mal que están... pues dices. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:11

Mira, la relación que hay entre los usuarios y nosotros es muy buena, es de mucho respeto. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:24

Es que no tiene nada que ver lo que es proyecto hombre, normativo, rígido,... y de repente que esté con todos nosotros, con cercanía, hacemos el idiota muchísimo, si poniendo límites, pero la manera es diferente. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:16

Relaciones entre los profesionales

Por lo que respecta a las relaciones entre los profesionales de Bizitegi, estos mismos convienen en afirmar que las palabras que mejor resumen su forma de interrelacionarse serían, por encima de todo, "colaboración", "compañerismo" y "respeto", y las que menos lo harían serían "indiferencia", "rivalidad" y "hermetismo". La "buena comunicación" es otro de los aspectos que podríamos decir que sí se produce entre los profesionales



definición trabajo interdisciplinar en Bizitegi

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	fuerte y sistematizado	14	45,2	51,9	51,9
	fuerte y caótico	8	25,8	29,6	81,5
	ns/nc	5	16,1	18,5	100,0
	Total	27	87,1	100,0	
Perdidos	9,00	4	12,9		
Total		31	100,0		

La forma de trabajar interdisciplinariamente en los centros de Bizitegi se considera por sus trabajadores como una forma de trabajo "fuerte y sistematizada" sobre todas las cosas, lo cual nos indica que es un centro donde la mitad de los trabajadores encuestados consideran que hay una buena organización del trabajo y que todo el mundo sabe lo que tiene que hacer. No obstante es destacable que un 29% de los mismos encuestados definan el trabajo como "fuerte y caótico", lo cual difiere sustancialmente de las apreciaciones comentadas anteriormente.

Aunque en este sentido se afirma que existe buena coordinación entre el equipo de educadores de los centros de día y las áreas, los psicólogos. Aunque se considera que la falta de asistencia de todos en las reuniones dificulta la fluidez del trabajo entre ambos.

En Bizitegi yo considero que están los centros de día que están formados por un equipo, el equipo de educadores, y luego están las áreas, que hay ahí un poco de lío, las áreas, los psicólogos, entonces bueno, yo creo que hay buena coordinación pero como tampoco participan del todo en las reuniones, etc, entonces yo creo que eso dificulta, pero yo creo que hay un poco de lío en cuanto a lo que es el equipo del centro, que al final somos solo los educadores, somos con las aéreas. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:18

Funcionamiento del equipo

En sus referencias al funcionamiento del equipo se valora la evolución que se ha hecho con el proceso de profesionalización y destacan la mejora cualitativa que implica el paso de trabajar en solitario a trabajar de forma coordinada y en equipo, así como la buena relación entre sus miembros.

Sí, sí lo que pasa es que afecta pero nuestros espacios no son muy grandes. Antes éramos más luchadores por solitario, ahora trabajamos más en equipo y entonces pues...claro allí también puedes contrastar sino esperando a que llegue la reunión pues se pierden muchas cosas. Nos llevamos muy bien a nivel de equipo y perfecto. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 8:218

En sus referencias a su satisfacción con el trabajo se muestran contentos en las declaraciones recogidas, pero en algunos casos apuntan también el fuerte desgaste que supone el alto ritmo de trabajo, la alta intensidad emocional y la dificultad de desconectar en las horas fuera de trabajo que este trabajo conlleva.

A ver yo estoy muy contenta de trabajar en Bizitegi, estoy encantada de la vida, pero sí que hay momentos que no hay momentos que quizá me gustaría estar en una guardería cuidando niños.... Es que, a nivel mental es mucho desgaste y además es que a mí me gusta mucho desconectar del asunto. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:44

Bueno pues que es un trabajo bonito, duro, porque tienes que aguantar muchas cosas difíciles y duras, se muere mucha gente y es que también tienes que tener fortaleza a nivel personal para ponerte en ello y poder trabajar bien. Bonito pero difícil. P 5: EP_PSH2.txt - 5:51

Funciones del educador

A la hora de explicar su trabajo, educadores de calle definen sus funciones en términos de “acogida”, “apoyo”, “creación de vínculo para las personas sin hogar con su comunidad y con la red de asistencia”. Además, de la acción directa, inciden en el trabajo comunitario y especialmente en la función de sensibilización de la comunidad con el objetivo de cambiar visiones y estructuras sociales estigmatizadoras.

Llevo trabajando hace creo que seis años en Bizitegi y mi función es educador de calle, estoy dentro de un equipo de calle que somos cuatro personas y nuestra función es un poco vincular con las personas que están que están viviendo en la calle, personas sin hogar y este esa vinculación intentar prestarles un apoyo para meterles dentro de lo que es la red de asistencia digamos. Y trazar un itinerario a partir de ahí para ellos. P13: EP_P1.txt 14:14

Y entonces que es la función de los educadores, lo que tú decías no? Que aquí hay una tarea que tenemos fuerte no? Los educadores de concienciar también socialmente a eso no? Ósea no nomes, no nada más quedarte con la intervención más directa de los usuarios y tal, sino todo

este trabajo comunitario de vivir y cambiar estructuras y toda esta movida, o sea... P13: EP_P1.txt - 13:63

Eh... ¿función que hacemos?...acoger a la gente, el personal, la entrada como habéis visto ahora, bueno, igual ya habéis llegado cuando ya estaba abierto... sí ya estaba abierto. P 9: EP_PSH1.txt - 9:18

Para trabajar aquí tiene que bueno no sé si lo has escuchado tanto tienes que ser 50% hijo de dios y 50% hijo de puta, porque sino si descompensas una de las dos partes... no. P 9: EP_PSH1.txt 4:484

Cualidades del educador

Respecto a las cualidades destacadas por los profesionales en Bizitegi, se priorizan las habilidades sociales y personales más allá de las académicas. En este sentido, entre las actitudes citadas como positivas para este trabajo, destacan el compromiso personal, la sensibilización con el colectivo, en trato de respeto igualdad y exigencia, paciencia y tolerancia a la frustración. Alejarse del trato paternalista y caritativo, ser poco maniático y tener un buen entender de la baja exigencia son actitudes valoradas también.

Mira, yo después de unos años aquí trabajando, yo creo que para trabajar en, no en Bizitegi, en lo social básicamente, tiene que ser alguien que tenga un pequeño compromiso personal. [...]. Luego también creo que es básico tener una base educativa. Yo he estudiado educación social en Deusto y con lo que te enseñan en la universidad no vas a ningún lado. Solamente te abre un punto de vista chiquitín que te puede orientar en "me gusta, me puede llegar a gustar o no, este curro". Tiene ese puntito de compromiso pues te ayuda a tirar para adelante P12: EP_PDiversi1.txt - 12:16

Que esté sensibilizada con el colectivo, que entienda y que no le vea como un pobrecito... eh... que cuando haya que exigir se exija (...)para eso tienes que tener una actitud, no... el título... pues vale, es el título, pero luego es muy importante tener unas necesidades... osea un... unas actitudes personales y un entender de la baja exigencia del "no te voy a agobiar". Osea, no te voy a agobiar para que dejes de tal, para que dejes de cual... yo voy detrás de ti para lo que tú necesites, lo pides y aquí estamos. ... P 9: EP_PSH1.txt - 9:123

Objetivos del educador: atención integral y para la autonomía

Tanto equipo profesional como directivo destacan como valor de Bizitegi respecto a otros centros el hecho de que ofrece una atención más integral y multidimensional. En este sentido se enfatiza la voluntad de atender a la persona en distintos aspectos de su vida, y desde la especialización. Se valora la apuesta que el centro hace en la vertiente cognitiva por conseguir buenos resultados con los usuarios y se remarca también el trabajo de sensibilización y contra la estigmatización del colectivo de usuarios. Para ello se ponen en valor del proyecto términos como el cuidado, el reconocimiento de la dignidad de las personas, el acogimiento y el respeto a las personas y se enfatiza la importancia de la formación para una nueva forma de intervención con más apertura y encaminada a la autonomía del usuario.

El esfuerzo por acogerle, o por acoger a la persona, independientemente de que este mead. No yo creo que eso al final, cuando haces el esfuerzo de ponerte ahí, salvando todas las diferencias. Al final te sientes reconocido en tu persona y con toda dignidad y yo creo que a mí me parece que eso es muy... muy de Bizitegi, también de muchos otros eh.... Pero muy de Bizitegi, que al final eso se cuida, se transmite, y viene alguien nuevo y mira, lo primero, estate con el...tomate un café.... No? Dices esto, lo otro, no! Ese enganche, ese enganche que es lo genuino de... P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:24

A ver, si nosotros vemos que simplemente está equivocado no le vamos a acompañar en ese proceso vamos a decir pues bueno vale haz, de todas formas nosotros cada vez tendemos más a educar hacia la autonomía e nada de llevar de la manita y vamos de aquí para allá no, vete, haz muévete pues bueno y si es un plan que consideramos erróneo no la verdad es que no se suele dar el caso. P18: GD_Junta directiva 1.txt -1:161

Para seguir el camino empezado hacia este modelo, se expone la necesidad de seguir este proceso de apertura hacia un modelo que facilite la salida de los internos de la asociación en su trabajo para la reinserción.

Pero claro, desde fuera no se conoce todo lo de dentro, ¿no? Pero yo sí que creo que parte dentro de ese itinerario que ellos elaboran con esas personas usuarias que se promuevan un poquito más la autonomía de esa persona. Que se hable más de salir de Bizitegi. Pero yo creo que en algunos casos podría ser factible el que se promoviera más el salir de la Asociación de alguna forma. P18: GD_Junta directiva 1.txt -69:69

En términos de autocrítica sobre el proceso de trabajo para la reinserción, los profesionales explican que el equipo tiene dificultades a la hora de facilitar este proceso de salida y “soltar” a los usuarios, así como de asumir la mejora y consecución de objetivos planteados a los usuarios y darles el alta. Este problema se vincula a una actitud paternalista protectora de miedo y desconfianza.

Mira, yo creo que una, bueno, vamos a empezar por lo malo. Una de las cosas que más nos cuesta a nosotros, a este equipo en concreto, es soltar a la gente. [...] A nosotros nos cuesta darnos cuenta de que la gente va mejorando porque les vemos todos los días [...]. Nosotros sí que vamos notando que esa persona no está tan mal, que va poquito a poco pero es muchas veces la gente de fuera la que te dice : “oye, este está muy bien”. Ese es momento en el que tú como equipo tienes que decir: “pues mira, majo o maja, aquí has cubierto los objetivos que en un principio te habíamos marcado contigo, estás preparado para dar el paso a otro taller, a otro sitio, a otro recurso, o lo que sea. Y somos nosotros los que nos cuesta mucho que esa persona salga. Somos nosotros los que nos cuesta muchísimo dar el empujoncito para que avance. Yo no sé si es actitud paternalista, si esa actitud es de miedo a que le vaya a pasar, es de no confianza o es de no confianza en nosotros mismos. Me refiero, trabajamos con un perfil de gente que está muy mal entonces, yo creo que a veces nos pensamos que si mantenemos lo bien que está, es el objetivo ideal y no vemos que puede estar un poquito mejor P12: EP_PDiversi1.txt - 12:28

Trabajo de género

En términos de género, en sus testimonios, los profesionales identifican una debilidad en el trabajo relacional entre hombres y mujeres. Los profesionales consideran positivo para el grupo la convivencia entre sexos para el trabajo de relación de géneros, pero explican que hay muy pocas mujeres en el programa y esto dificulta el trabajo de convivencia de géneros considerado importante para el proceso de reincorporación y reinserción de los usuarios.

Lo que pasa es que hay muy pocas chicas, hemos tenido 32 personas este año y 3 eran chicas, entonces. Teníamos aquí un chico, una maravilla de chico, y su dificultad estaba en lo relacional en lo afectivo con las chicas, y entro un chica se lió con el, y al final han salido los dos fuera, lo han dejado lo ha abandonado, no sé cómo estarán, pero bueno pues... yo creo que es bueno que haya, pero depende de cómo sean las chicas... P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:41

Yo creo que es muy buena la chica que está ahora por ejemplo yo creo que el grupo se enriquece mucho con ella. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:43

Pisos de acogida y comunidad terapéutica:

Referente a los recursos para facilitar el proceso de reinserción los profesionales destacan la falta de plazas residenciales y comunidad terapéutica para los usuarios que viven en la calle, o consumidores que son dependientes y necesitan también de una estructura. Además, señalan el difícil acceso y falta de recursos para el acompañamiento en este proceso, cuando lo hay.

Tenemos casi ocho años un programa de adicción a la metadona, que a cualquiera le dices hace años "Proyecto Hombre con metadona que no daba ni" y ahí si estamos evolucionando pero yo creo que hay una carencia, no se qué decir, si de pisos o de una comunidad terapéutica para esas personas, que al final se convertiría en un psiquiátrico pero bueno yo creo que si, que habría que prestar atención a esos planificados que los vamos a tener toda la vida, toda la vida porque tenemos gente que puede estar desde que empezó Bizitegi hace 12 años y cada cierto tiempo vuelve, y vuelven por su vivencia digamos positiva, por necesidad de no estar solos, porque necesitan una estructura y son dependientes. Y si no son dependientes de la droga, son dependientes de un centro y si no de la panadera de su barrio o sea es que la enfermedad en si no les robará la dependencia que tienen, son personas dependientes y si les quitas una cosa van a buscar otra. Entonces eso es como dicen "yonki saturado alcohólico asegurado". P11: EP_PCE1.txt - 11:28

Usuarios

Relación con los profesionales

Sobre los profesionales, los usuarios que mencionan la relación con los profesionales coinciden en cualificarla positivamente con términos de "muy buena", "fantástica". De ellos destacan su capacidad de escucha, apertura, proximidad, disponibilidad y accesibilidad.

Ah, bueno, es fantástica, la verdad es que es fantástica. Con los trabajadores de aquí la verdad es que, con todos son, son muy, muy abiertos, muy escuchantes, cultos, ¿sabes? Te escuchan, y cualquier ayuda que necesitas la verdad es que están ahí que mi experiencia que yo tengo con ellos la verdad es que son muy, muy... P 4: HV_usuariodrogo1.txt - 4:26

Sí, como personas, sí, no es, no es un educador, un trabajador social, es, te tratan como, como si fueran colegas, ¿sabes? Exacto. Pero claro, y esto están dentro del límite claro. Tampoco vas a... P 4: HV_usuariodrogo1.txt - 4:30

Paralelamente, destacan del trato de los profesionales con los usuarios la exigencia respecto al cumplimiento de las normas y el trato de igual para todos y cada uno de ellos.

No, no, en absoluto, no en eso, nos tratan igual, si cometes un error te pueden castigar igual que los demás, sin ningún, sin ningún problema. Hace poco me sonó el móvil y ya sabes en plena, en plena sesión y tuvieron que, que expulsarme porque, porque es la norma. Cuando saltas las normas, pues vienen los castigos, claro. P 4: HV_usuariodrogo1.txt - 4:27

Así que en eso no nos dan ninguna diferencia entre, entre uno u otro, tratan todo el mundo por igual. P 4: HV_usuariodrogo1.txt - 4:28

La voluntad como motor

En términos de apoyo y acompañamiento, los usuarios destacan de los profesionales la ayuda en la reeducación de los hábitos cotidianos, de aumentar su actividad diaria, el plan de trabajo la medicación, y actividades y nuevos hábitos de ocio. Pero destacan como elemento clave del proceso la voluntad de cambio del propio usuario que empieza por decidir entrar de forma voluntaria al proyecto de Bizitegi.

Pues de oída ya lo sabía que había un centro, entonces varios de los trabajadores siempre me pedían que, a ver si puedes ingresar en el centro nuestro, a ver si cambias un poco, sí, sí. Y así fue durante cuatro o cinco años. Y hasta que me di cuenta que tenía que cambiar las cosas y salir de, de, de donde estoy. Entonces ya ahí decidí venir aquí, a Bizitegi. P 4: HV_usuariodrogo1.txt - 4:20

En las respuestas al perfil profesional deseado para los educadores del centro, el testimonio identificado habla de la conveniencia de un perfil multidisciplinar.

Pues el perfil profesional, yo creo que tiene que ser un perfil multidisciplinar, no hay un perfil que tenga la verdad de todo esto no?, y yo, más que el perfil profesional, incluso el perfil de los equipos, yo creo que los temas tendrían que ir por el estilo de los equipos y tiene que ser un estilo en que lo multidisciplinar ahonde para entender lo que está pasando y para no frustrarse. P 7: HV_exusuariodrogo2.txt - 7:28

En sus testimonios, y referente a sus rutinas de trabajo con los usuarios, los profesionales citan en diversas ocasiones las visitas al médico con los usuarios. Por las condiciones de salud de éstos las visitas suelen ser frecuentes y en ellas exponen falta de respuesta en ocasiones por parte de los servicios médicos y de asistencia. Se apunta una falta de sensibilidad y entendimiento hacia el colectivo de usuarios y su realidad, así como de las necesidades de los trabajadores acompañantes. Se vincula con la estigmatización social del colectivo.

Hay unos pocos que sí que comprenden muy bien que realmente entienden muy bien, Basurto, el hospital de Basurto. Llevamos tiempo diciendo que con ciertos casos vamos a urgencias y no nos podemos tirar tres horas esperando con ese caso hasta que se le atienda, necesitamos allí que nos coléis de la forma que sea y de momento no está pasando eso y si a ciertas personas las dejas solas en urgencias o ya no llegan hasta que se les atienda porqué se van antes o no aguantan o bien no se saben expresar bien cuando están con el médico entonces hay que quedarse con ellos pero no siempre podemos, entonces estar esperando tres horas en un hospital pues supone no hacer un montón de otras cosas. P 5: EP_PSH2.txt - 5:33

Y lo mismo te puedo poner un caso contrario, en que el doctor le atiende de maravilla aunque este oliendo a mierda... P 5: EP_PSH2.txt - 5:35

Llevamos tiempo diciendo que con ciertos casos vamos a urgencias y no nos podemos tirar tres horas esperando con ese caso hasta que se le atienda, necesitamos allí que nos coléis de la forma que sea y de momento no está pasando eso y si a ciertas personas las dejas solas en urgencias o ya no llegan hasta que se les atienda porqué se van antes o no aguantan o bien no se saben expresar bien cuando están con el médico entonces hay que quedarse con ellos pero no siempre podemos, entonces e estar esperando tres horas en un hospital pues supone no hacer un montón de otras cosas. P 5: EP_PSH2.txt - 5:34

Usuarios

- Profesionales:

Características del perfil de usuario

Pues mira, eh... la mayoría de lo que atendemos son hombres, un tanto por ciento muy alto y dentro de los hombres hay muchos casos y muy diferentes, en intensidad, en necesidad, en vivencias y de mas. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:31

- Profesionales

Características comunes del usuario

Los profesionales coinciden al afirmar que el colectivo de usuarios se trata en su mayoría de personas con toxicomanías, enfermedades mentales y minusvalías. Destacan como dificultades en el proceso de trabajo para la reinserción que a menudo, estas personas parten procesos y vínculos muy rotos y tocados, y vivencias traumáticas que les han hecho perder los límites. Cada vez en más casos, las personas que llegan a Bizitegi han sido previamente incapacitadas provenientes de hospitales psiquiátricos en su mayoría.

Quando estaba en el taller de queja, que venían los chicos en acogida, estaba 6 meses, estaban a comunidad luego salían y pum!! Hoy en día es complicado si las personas "normales" (nosotros) si tenemos dificultades, nos podemos pasar en terapia no sé cuantos años y tenemos la necesidades todas cubiertas con personas con procesos tan rotos es muy complicado, hay personas que vamos a tener toda la vida, porque es que es muy complicado, trabajar la salida. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:40

También tenemos un cupo de gente que como lo que digo, lo mismo de toxicómanos que de gente con problemas de alcohol, como pues también con gente con problemas psiquiátricos. P 9: EP_PSH1.txt - 9:165

Una de las generalidades que suelen tener las personas usuarias es que por diferentes cuestiones de la vida en algún momento han tenido algo que les ha dañado de tal manera, que les ha desmontado todo el chiringuito que tenían y entonces han roto y de repente muchísimas de ella han perdido todos los límites, todos, no tienen ningún límite puestos, o sea les vemos salir en pelotas a la calle. P13: EP_P1.txt - 13:52

Muchos de los usuarios y usuarias de Bizitegi, cada vez hay más personas que han sido incapacitadas. No tanto por la asociación que allí ha informado el juzgado, sino porque vienen a veces de hospitales psiquiátricos o de... igual de domicilios o demás que han iniciado el procedimiento de incapacitación y cuando llegan a Bizitegi o durante un tiempo que están en Bizitegi pues ya nos nombran a nosotros tutores. P 3: EP_PCE2.txt - 3:5

Respecto a las mujeres usuarias atendidas, éstas suponen una minoría del total, pero los profesionales destacan que éstas llegan con especial deterioro a la asociación y presentan importantes dificultades para su trabajar el proceso de incorporación.

Eso si las mujeres que atendemos tienen un deterioro muy importante y con muchas dificultades de hacer una incorporación adecuada. Bueno. No una incorporación adecuada, es decir, nosotros al final, la incorporación que puede hacer la persona será la adecuada ¿no? Pero con unas posibilidades de evolución pues no muchas veces es mejor calidad de vida y que estén en una situación pues que eso, sus capacidades se adecuen al sistema y a la realidad para sobrevivir. Las mujeres que tenemos ahora bueno y la que mejor esta es una enferma mental que bueno cuando la medicación está equilibrada y de mas funciona de puta madre. Pero es que esta curra y se puede hacer un proceso con ella, pero sabes que hay un momento de crisis y bueno, no cuentas con ella pero, el resto de mujeres que tenemos, con unas situaciones muy traumáticas pero mucho, bueno todo tipo de maltrato, de violaciones y de mas, una vida muy perra entonces para encontrar un hueco de positivismo también es complicado, es muy complicado con las mujeres que vienen. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:31

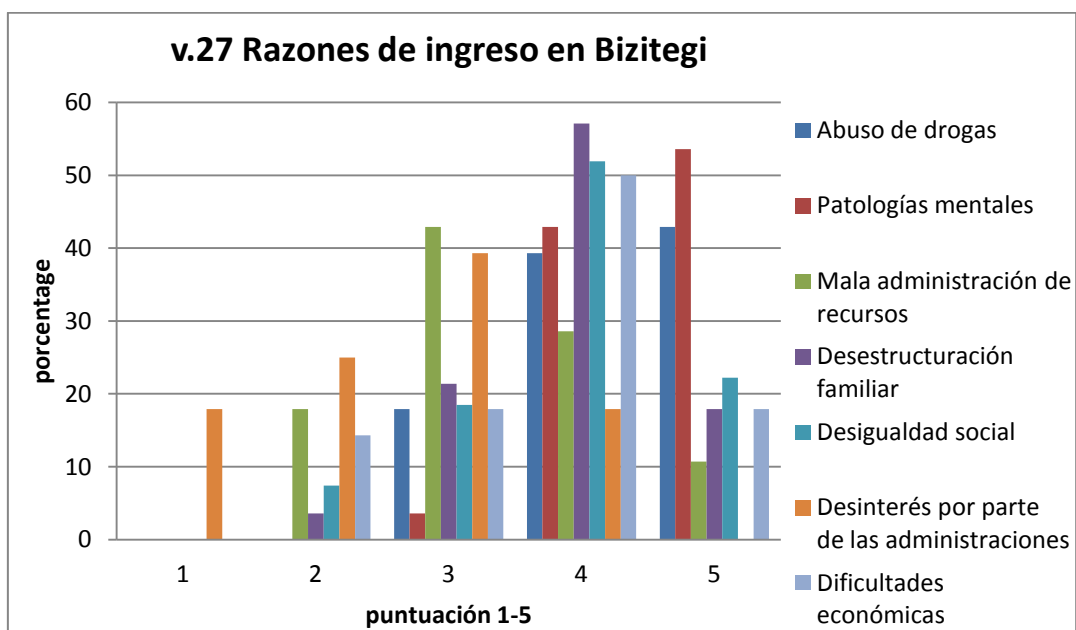
Cambio en el perfil de usuario

Los profesionales apuntan también que el perfil de usuario se está ampliando y cambiando hacia gente más joven y deteriorada por consumo de drogas. Y remarcan el trabajo creciente que en esta línea se está desarrollando en sensibilización para jóvenes y familias. Respecto al trabajo con los jóvenes se identifican dificultades especiales para trabajar con ellos. Se hace referencia a la dificultad de enganchar a este colectivo con el proyecto y trabajar con ellos de forma continuada debido a la falta de conciencia de la problemática y problemas derivados de la propia enfermedad mental.

En el Programa Hombre tenemos unas ochenta personas y con adolescentes con familias ciento y pico, es más prevención con los adolescentes porque si te llega un adolescente de 18 años con un consumo de un mogollón de cosas te lo mandan para aquí. Pero igual que chicos que empiezan a beber hachís, trastornos en la conducta, movidas con los padres, la típica edad adolescente. Y luego trabajan mucho con institutos y colegios, tanto con los chavales como con los profesores, les dan cursos. También se les están dando cursos a los guardias jurados del metro y todo esto. P11: EP_PCE1.txt - 11:9

Luego si, si que nos está costando con los jóvenes, con los más jóvenes no acabamos de enganchar, no acabamos de enganchar, bueno, o nuestra sensación es esa eh, nuestra sensación es esa, claro enganchar des de un punto de vista de que se establezca, de unos pasos, tal. Normalmente la persona que más claro lo tiene es pues una persona que ha tenido que sufrir bastante, bueno que tiene sus capacidades con un mínimo que le da una conciencia y que no quiere volver a pasar esas penurias y de mas ¿no? Sabiendo que muchas pues bueno han sido causa de vivencias y de más pero que cuantos más hayan pasado normalmente si sus capacidades mentales están... pues son mas. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:32

Razones de ingreso en Bizitegui



En esta tabla y este gráfico podemos observar como los motivos que llevan a las personas a acabar ingresando en Bizitegi pueden ser muy variados. De los distintos motivos que se sugieren pueden conducir a las personas a acabar ingresando en un centro así los profesionales han considerado que las patologías mentales es la causa de mayor relevancia, seguida de cerca por el abuso de las drogas (y posiblemente una combinación de ambas cosas). Otros aspectos que también se han señalado con una cierta importancia como causas de ingreso en Bizitegi serían las desigualdades sociales, las dificultades económicas y la desestructuración familiar. Entre los aspectos menos considerados, aunque también pueden ser aspectos con un cierto impacto, encontramos la mala administración de los recursos o el desinterés por parte de las administraciones como causas con un carácter seguramente más secundario.

Necesidad de redes: trabajar contra la soledad

En esta línea, la soledad es citada como una de las características más comunes de las personas atendidas en Bizitegi. Los lazos relacionales rotos o dañados y la dificultades de los internos para relacionarse entre sí, identificadas por los profesionales hace que mejorar las relaciones personales y generar redes informales de relación sea una de las necesidades identificadas como fundamentales para para el desarrollo de los usuarios.

Para mucha gente los temas de establecer algún tipo de conexión o de empalmen con alguien para mi es fundamental porque... la soledad es una de las características más comunes de muchas de las personas con las que estamos ahí, entonces eso de que puedan tener algunos pequeños lugares de personas de referencia. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:27

Siendo majísimo porque el nivel de profesionalidad pero las necesidades... el profesional no puede a todo lo que... si queremos que una, la persona hasta que... quiere vivir... y eso es donde andamos. Vamos llegando a conclusiones que realmente una de las cosas que más posibilitaría al desarrollo de las personas son la creación de redes informales... de relación, esas son las conclusiones a las que llegamos desde la profesionalidad se llena a esas conclusiones entonces dices casi, casi son contradicciones. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:56

Aumentar la calidad de vida

En esta línea, se identifica como necesidad primordial de este colectivo mejorar la calidad de vida de cada uno, para ello se expresa la necesidad de tener en cuenta las necesidades de cada persona y trabajar a partir de sus capacidades con el objetivo de conseguir mayores cuotas de autonomía y unas mejores condiciones de vida.

Y algunos lo conseguirán, y otros dices joder, está viviendo por su cuenta, hoy nos ha llamado uno que ya salió de aquí hace año y medio que está con Bizitegi. Pero dice que no a Bizitegi en su momento. O sea, este lleva dando vueltas entre Bizitegi y nosotros diez años. Te llama y te dice oye cómo estáis vosotros y tú dices ¿dónde estás? No me digas que estas ingresado. No. Eso es una satisfacción, o sea no estoy buscando que este tío sea ministro, no eso sería irreal, porque es que hay que ser tan inconscientes de las capacidades que tienen, o sea, cada uno des de sus capacidades que mejore su calidad de vida, y que viva mejor, y que viva mejor, y para algunos será, pues bueno conseguir un trabajo, y hacer una vida autónoma, incluso algunos formaran familias y de más y otros pues no. Tendrán su cuadrillita en el barrio y vivirán como puedan y otros estarán en un centro y podrán hacer una vida y estarán bien, bien atendidos y de mas que sea lo que tenga que ser cada uno con sus capacidades, pero que no se las neguemos, por lo menos,

que no les encerremos en cajones digamos tu como este camino es aquí, no podemos civilizar que la persona pueda optar. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:56

Dentro de cada uno sus capacidades, explotar aquéllas que se puedan, bueno, que se puedan valer por sí mismos con el fin de que no siempre estén en Bizitegi, sino con el fin de que salgan de la asociación hacia otros recursos o hacia una vida más autónoma, ¿no?. Esto es lo que yo he conocido que se trabaja en esta línea. Otra cosa es que no todos los objetivos se cumplen en la misma medida con todas las personas y hay gente que se va, pues bueno, desenganchando o quedando en una fase y no avanzan más. P 3: EP_PCE2.txt - 3:7

No hay seguimiento. Cuando hay personas que están pues en estados muy, pues eso, de mucho deterioro, que nos han nombrado tutores porque el familiar quiere hacer la herencia del... Y el otro familia quiere no sé qué de no sé cuántos. Y luego hay otros usuarios que están en sus casas, y también esos son que igual más implicación, más dedicación, más dificultades a veces podemos tener. P 3: EP_PCE2.txt - 3:28

Respuesta de los usuarios

En términos de respuesta y receptividad del proyecto, por parte de los usuarios, los profesionales destacan tres perfiles distintos según su grado de contento y aceptación. Un primer grupo que está en Rali porque quiere estar, aprecia el trabajo y reconoce que le hace bien. Un segundo grupo que están por obligación o como alternativa a hospital o condena y se caracterizan por adoptar una actitud de resignación. Y los que están por hábito, se sienten a gusto pero no valoran la importancia a las actividades que se realizan. La dificultad de relación entre ellos y la falta de sentido de pertenencia de los usuarios son identificadas como causa de la dificultad para la implicación i motivación de algunos usuarios.

La relación que hay entre los usuarios y nosotros es muy buena, es de mucho respeto. La que hay entre usuarios no es tan buena. Siempre les cuesta mucho relacionarse, hacer equipo, etc. Por eso hacemos tantas cosas en equipo, para fomentar este tipo de cosas. Hay muchas personas que no tienen sentimiento de pertenencia. Hay gente que igual lleva 15 años en Bizitegi y no se siente de Bizitegi. Entonces estas cosas hay que trabajarlas porque sentirte parte de algo que funciona es muy bonito, es muy chulo. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:24

Hay gente que igual lleva 15 años en Bizitegi y no se siente de Bizitegi. Entonces estas cosas hay que trabajarlas porque sentirte parte de algo que funciona es muy bonito, es muy chulo. Y después, la gente que viene a Reali, hay diferentes grupos: hay gente que está en Reali porque quiere estar en Reali, porque sabe que lo que hacemos aquí le viene muy bien, lo reconoce y no quiere cambiar. Hay gente que viene porque le han dicho que tiene que estar aquí y porque la alternativa que tiene es o un hospital o una condena, no en este momento pero en otro momento hemos tenido gente que ha venido a cumplir condena y además cumplen condena y “cuando acabe me piro y fuera”. Y hay gente que esta porque se a acostumbrado a estar aquí, no le da importancia a las actividades que hacemos porque las lleva haciendo mucho tiempo pero ha asumido el rol de “bueno, como estoy a gustito, pues voy”. Es un rol que digo yo un poquito de jubilado. “No quiero ir a un taller porque en un taller me van a meter más caña y voy a tener que trabajar, aquí estoy a gusto, estoy con los compañeros, hacemos actividades que me gustan, de vez en cuando intento no venir”. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:24

Oportunidad para el cambio

Los profesionales hablan del paso por Bizitegi como una oportunidad para los usuarios en su proceso de mejora y reinserción. En este sentido se remarca la importancia de promover la concienciación y la voluntad del usuario como clave para la implicación en su proceso de mejora basado en la flexibilidad y las necesidades de cada persona.

Cuando dijo que no a Bizitegi en ese momento lo hubiéramos matado, porque las listas de espera eran de dos años y pico, era para matarlo al tío, era para matarlo, bueno pues le costó otro año y medio ser consciente de lo que aproveche la oportunidad. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:41

Eso es, eso es. Mucha de la gente que viene, digo usuarios, viene pues con ese toque de rebote, de enfado con todo, de ya se lo que me vais a contar, ya me lo han contado otras veces, al final lo que hay que intentar es que ellos se den cuenta de que aquí no estamos en un hospital, que esto no es sota caballo y rey, que hay que hacer esto por cojones, que somos flexibles, que tenemos que intentar que vean que esto les va a venir bien, que pueden cambiar su vida hacia mejor, su calidad de vida, etc. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:18

Que siempre andamos improvisando en el trabajo del día a día porque tengo que ir aquí, porque hoy tenemos reunión, porque mañana programamos, por... jo! y al final dices, pues cuantas horas me paso con los usuarios de un centro de día... Uf!!! Pero bueno, es necesario. P13: EP_P1.txt - 13:75

Respecto a la diversidad del perfil de usuario, se destaca también que el resultado del trabajo realizado con cada diverso según su realidad y capacidades y no necesariamente proporcional al esfuerzo realizado por cada interno. En este sentido se remarca la importancia de tener en cuenta el aspecto emocional para prever distintas respuestas con distintas personas y situaciones.

Se supone que eso a veces hacemos las personas. Conoces a mucha gente que deja mucho esfuerzo y avanzas poquísimo y hay otras personas que con la mitad. P13: EP_P1.txt - 13:88

Es que es un colectivo tan amplio que esa respuesta no se puede decir en tal cual. Una persona enferma mental, es que no te va a decir pues, con un análisis claro: esto me gusta o esto no me gusta porque claro es que es muy amplio. P 5: EP_PSH2.txt - 5:39

Respuestas de los usuarios

Respecto a las actitudes más comunes que marcan la relación y el trabajo con los usuarios se hace referencia a la tendencia de los usuarios a la victimización que desde el equipo profesional se trabaja desde la concienciación de la realidad de cada persona. También se menciona la reticencia al entrar en el proyecto y la tendencia a la manipulación y chantaje emocional.

Porque además la gente es muy dada... todos somos muy dados a sentirnos víctimas y jolín porque a ese le apoyas más, porque a mí me haces menos caso, porque a ese le dejáis fumar y a mí no, y entonces concienciar. P13: EP_P1.txt - 13:41

Las dificultades al final son nuestras. Muchas veces son nuestras pero lo que no puedes pretender es que aquí venga alguien nuevo y tengas desde el día uno un rollo increíble con esa persona, que te cuente todos sus problemas, y que se deje ayudar así por así. Los problemas suelen ser nuestros de meternos mucha prisa y esas cosas. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:17

Accesibilidad al conjunto de usuarios

Limitaciones en términos de accesibilidad del perfil de usuario. Respecto al trabajo con el usuario, los profesionales señalan que una de las principales dificultades que encuentran es dar respuesta a las necesidades de un colectivo de usuarios caracterizado por una amplia diversidad de tipología y de perfil cambiante. En este sentido se cuestionan la conveniencia de que alguno de los perfiles atendidos debería cubrirse en el marco de servicios de otra institución.

La vulnerabilidad es también un aspecto que destacan los profesionales de los usuarios y que afirman condiciona a los profesionales a la hora de actuar. Para poder dar respuesta a los retos que esta situación genera al equipo profesional se apunta la necesidad de profundización de este en valores técnicos y de desarrollo, potenciando la multidisciplinariedad de los trabajadores y su tolerancia a la frustración. Por esta variabilidad afirman que el trato con el usuario es distinto según los usuarios y basado en la empatía y la paciencia y la flexibilidad.

Bueno pues desde el punto de vista de la accesibilidad, lo que estamos buscando es una especie de santo grial que nos resuelva todo y a lo mejor hay varios perfiles que no se pueden resolver porque tienen que ser resueltos en otros sitios, como la cárcel, la acción ciudadana, pues se me ocurriría y luego pues yo fijate, las historia que yo creo que tendría que hacer Bizitegi sería profundizar con los profesionales con todos estos valores que he comentado P 7: HV_exusuariodrogo2.txt - 7:26

Creo que lo primero es la empatía, pues bueno, nosotros no tratamos a todo el mundo igual. Hay casos que somos súper autoritarios y otros que somos muy suaves, es que tenemos todo en la paleta. Entonces es un poco pillar por dónde va la otra persona, empatizar e intentar responder que esa persona le va a venir bien. Esa es la principal cualidad. Paciencia, tolerancia flexibilidad pues bueno. P 5: EP_PSH2.txt - 5:13

Es complicado, a mi me ha hecho pensar, “yo he sido la primera en decir, ¡jo, expulsión no!” Decir, ostras, en ese momento está súper vulnerable, ¿qué conseguimos con la expulsión? Y por otro lado dices “pues le mantenemos, pero a la larga puedes pensar bueno, consecuencias” Y bueno, sí, hemos pensado, qué hacer, qué durante tanto tiempo hagna toda las tareas del piso, que reflexione, que saque, pero bueno, sí, es un tema complicado. P 1: EP_Pdrogo2.txt - 1:13

- Usuarios

Convivencia entre usuarios:

Los usuarios hacen referencia a la convivencia entre ellos en sus testimonios con términos de complejidad y problematización.

La convivencia complicada. P17: HV_Exusuariodrogo1.txt - 17:19

Y toda la gente va fumando y nadie nada. Y cuando se acabo el otro pone o diferentes es así, pero en este tipo de vivencia con la gente que se vive en la calle son las mismas personas pero ganaron actitudes diferentes y es que encima algunos te consiguen odiar por que les niegas un cigarro, a la mínima te pueden dar un puñetazo, porque solo una vez les negaste un cigarrillo, porque le dije oye me estás viendo el paquete de tabaco? P 6: HV_usuarioSH1.txt - 6:63

Relación con los profesionales

Cuando hacen referencia a la relación con los profesionales, en cambio, los usuarios valoran en términos de “ayuda” y “acompañamiento” y “cariño” el servicio que Bizitegi ofrece para cubrir las necesidades de un colectivo marcado por la enfermedad mental y la rotura de lazos familiares.

Y esta gente pues ayuda y hay y es necesario y aguantan mentiras de los demás y allí están y saben que al igual luego tiene que hacer su trabajo y ellos son profesionales pero seguro que luego dirán porque ellos tienes sentimientos y claro...este chaval anda mal y como le puedo ayudar y tal P21: HV_exusuariodrogo3.txt - 21:63

Hombre, yo valoro siempre por ejemplo , viene uno que esta drogado o borracho perdido, perdido y echo una porquería de los pies a la cabeza y a ellos les da lo mismo, ellos lo agarran, lo abrazan y ellos nunca se quejan Ho este huele mal, yo muchas veces lo veo, y viva la ostia porque a veces jolín hay personas que apestan pero ellos les das lo mismo, A veces Tamara agarra a uno, y salto yo porque muchas veces hago broma y digo, no sabes cómo huele este y dice es igual, quieren a toda clase de gente, y la gente nunca te viene con mala cara no. Se producen peleas entre compañeros a veces, se enfada gente pero nunca castigan a nadie ni a este ni al otro, ellos siempre intentan por las buenas, con buena cara, se ríen siempre hasta que se calme la cosa. Esto es lo que a mí me gusta de ellos. P23: HV_Mohamend.txt - 23:17

En sus testimonios los usuarios destacan la cercanía de trato con los profesionales pero también a su vez, la exigencia de cumplimiento que estos practican con las normas del centro.

Sí, como personas, sí, no es, no es un educador, un trabajador social, es, te tratan como, como si fueran colegas. P 4: HV_usuariodrogo1.txt - 4:30

No en absoluto nos tratan igual, si cometes un error te pueden castigar igual que los demás, sin ningún problema. Hace poco me sonó el móvil y ya sabes en plena, en plena sesión y tuvieron que, que expulsarme porque, porque es la norma. Cuando saltas las normas, pues vienen los castigos, claro. P 4: HV_usuariodrogo1.txt - 4:27]

Voluntad de cambio

Los usuarios exponen también en sus testimonios como clave del inicio de proceso su decisión de entrar en el proyecto fruto de un acto de voluntad de cambio personal. En algunos casos esta voluntad de cambio la vinculan con la toma de conciencia de un estado de malas condiciones insostenible, o por el sentimiento de deuda con familiares.

No, la verdad es que fue, es que ya venía antes, como ya he dicho por ejemplo los trabajadores te avisaban, bueno tienes que cambiar, ver vente con nosotros... pero tú vas a tu aire, a tu bola, porque veía aquello más, ¿sabes? Lo más acorde con tu vida en el momento aquel, ¿sabes? Pero yo ya hubo un momento que ¿Pero qué estoy haciendo? Todos los días lo mismo, levantarte por la mañana, buscar, buscar algo de beber y luego meter cualquier de algo de comida y estar todo el día ahí... estar bebiendo y tumbado, bebiendo y tumbado, ahí. P 4: HV_usuariodrogo1.txt - 4:10

Pues a lo mejor tú mismo no tenias ganas pero dijiste lo voy a hacer por mí o por mi padre... por aquella tía que en su momento. P17: HV_Exusuariodrogo1.txt - 17:39

Asamblea de socios/Junta directiva

- Profesionales

El equipo profesional destaca en sus testimonios, una cierta desvinculación de la Junta Directiva debida a que algunos de sus miembros no están directamente relacionados con el día a día de la organización.

Al final es una asociación y detrás de la asociación hay una junta directiva y al final los parámetros de Bizitegi, independientemente de que esté el gerente, de que esté... los procesos de gestión, de que estén los programas, al final hay una junta directiva que es de la asociación; incluso en esa junta directiva hay personas que no tienen ninguna vinculación con Bizitegi empresa, llámalo como lo quieras llamarlo, simplemente tiene como Bizitegi asociación y son la personas que al finas dicen si se abre o se cierra el chiringuito, si se sigue o no se sigue. Y esas personas siguen siendo los mismos. P18: GD_Junta directiva 1.txt -98:98

La junta directiva, en sus testimonios, ponen sobre la mesa el debate generado en la asociación sobre el papel y funciones de trabajadores y socios y asociados. Sobre este tema ponen de relieve la dificultad que ha supuesto el cambio, y en especial citan el paso que permite ser trabajador y socio a la vez y que generó reticencias por parte del equipo profesional. Se considera que después del proceso la asociación el debate continúa desde una nueva perspectiva y que Bizitegi se encuentra en un momento de apertura.

Todo tiene sus partes de delimitación de pobreza y de riqueza a la vez, ósea de las dos cosas. Y ha habido un momento duro con esto, pues ha habido un momento pues que los profesionales no, unos profesionales, no la gran mayoría, no entendían que pudieras ser trabajador y socio, y ahora yo creo que ya estamos en otro momento, yo creo que sí que estamos muchísimo más abiertos a eso otra realidad ha habido momento que nos hemos preguntado sin mucha profundidad si dejar de ser asociación. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:82

En términos de reestructuración, los miembros de la Junta Directiva defienden en sus testimonios el modelo de profesionalización realizado pero reivindica la oportunidad que supone el voluntariado si éste se realiza de forma organizada. Se pone de manifiesto la dificultad de encontrar en ocasiones la oportunidad de aportación adecuada para cada voluntario.

En la medida en la que estamos ya ochenta profesionales, ochenta y algo, estamos así, cambian los modos de hacer, necesita una estructuración mayor, la estructura tiene sus dinámicas y como estructuras, entonces claro, por un lado está muy bien y por otro tiene sus historias, porque hoy en día es bueno incluso tener voluntariado y que tengas todos y que este muy bien registrado, bien recogidas las..... y a veces hay problemas para que uno haga una aportación, una persona para una aportación porque ¿? y dices de que estamos hablando? P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:51

Medios de comunicación

-Profesionales

En términos de apoyo social y trabajo para la sensibilización social los profesionales, en sus referencias al papel de los medios de comunicación, denuncian la poca implicación de los medios para visibilizar la realidad de este colectivo así como el discurso criminalizador que a menudo tienen a la hora de tratar temas vinculados con

esta realidad. Se identifica por parte del equipo poca capacidad de respuesta, de ofrecer contra información que pueda llegar a la gente y aporte una visión alternativa.

Los medios de comunicación poco favor hacen y nosotros no sé por qué no llega la denuncia, si nos juntamos, hay plataformas pero de alguna manera no llegan las denuncias sacan una información, te sacan un titular que lo que hacen es criminalizar más que otra cosa y no hay una contra información rápida, una respuesta. P15: GD_profesionales 1.txt - 15:12

Si nos vemos un poquito en pañales en materia de comunicación, si creemos que hay otra gente que lo sabe utilizar súper bien a su favor y nosotros somos unos torpes que para que! Y siempre nos engañan, incluso cuando les estamos haciendo el favor de atenderles en el centro para que puedan publicar eso súper guay para navidades, siempre nos engañan, siempre, siempre, siempre sale algo que dices. No hay agilidad para hacer una contra información, una nota de prensa que no puedan poner nada más, y decirles eso os habéis colado, así no. P15: GD_profesionales 1.txt - 15:12

No tenemos la fuerza que tienen los medios de comunicación, y ahora hay un interés muy claro por estigmatizar a esta gente y así nos evitamos pues pedir cuentas a quien tenemos que pedir. Es más fácil culpabilizar a estos que coger y pedirle al ayuntamiento pedirle a los políticos o tomar yo una opción concreta, crítica. Es decir, mira ya no te voto en las próximas elecciones, y ese es otro punto más, que tenemos elecciones políticas en unos meses, y aquí se han c errado en banda y han dicho yo no voy a hacer bandera por la exclusión ni por el foro. Entonces, está habiendo un bombardeo total con el caso de Onartu el centro de Bizitegi. ¿Os han contado algo de eso? Bueno pues al final, es un centro que ni siquiera este ahora mismo ya existe pero pretende una ampliación y para poder hacer la ampliación pretenden cambiar de barrio. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:35

Análisis Documental de las acciones comunitarias en Bizitegi desde 2012

Se va a realizar un análisis documental del material enviado por la asociación Bizitegi en relación a las actuaciones comunitarias y de participación ciudadana desde 2012.

El trabajo de campo realizado en Bizitegi y parte básica de la investigación actual se realizó antes de estas acciones por lo que no está contemplado en dicho trabajo de campo estas acciones posteriores. El objetivo es describir dichas acciones posteriores identificando los elementos que las conforman y depurar sus puntos fuertes y proponer líneas de mejora. Se articulará desde una primera visión de los proyectos que se han creado y llevado a cabo, recabando información de varias fuentes, pero centrándose en los proyectos y otra parte de las acciones puntuales en las que son protagonistas dichos proyectos, pero que nos hablan de actuaciones más puntuales. Dentro de todas las áreas resaltaremos los puntos fuertes y las mejoras propuestas al modelo.

A continuación se expone un cuadro donde se clarifica la diferencia entre los proyectos comunitarios, actuaciones permanentes y continuas y las acciones comunitarias, de carácter más puntual y concreto.

Proyectos comunitarios	Acciones comunitarias
IKUSEZINAK <i>Asamblea de Los Invisibles.</i>	-Feb. 2012. Manifestación contra los recortes sociales. -Jun. 2012. ¡Las administraciones nos dejan en la calle! -Oct. 2012. Las administraciones nos dejan en la miseria. -Nov. 2012. Acampada en Landibe. -Nov. 2012. IIª Acampada en Landibe. -Nov. 2012. Diploma a Kutxabank por ser el desahuciador del año. -Ene. 2013. El vía crucis de los recortes sociales de Lanbide. -Feb. 2013. Por el derecho a unos servicios sociales dignos y de calidad -Abr. 2013. Movimientos y colectivos contra los recortes y el paro de Bizkaia -Abr. 2013. Lanbide nos maltrata. -Abr. 2013. Nos dejan en la miseria
Taponada. Asamblea de taponos.	
Jabones artesanales.	
Feria de asociaciones de Rekalde y feria de la vecindad de Uribarri	

Auzolan.	
Korrika. Nuestra cultura.	Flashes mobs korrika
Fiestas de uribarri. ¡Todos hacemos la fiesta!	
Teatro. ¡La vida es puro teatro!	Acciones de carácter puntual, no incluidas en ningún proyecto comunitario:
	Jun. 2012. 8º EAPN. Málaga “Aportando al desarrollo”.
	Sept. 2012. Jornadas de participación social. Avilés. EAPN Asturias
	Nov. 2012. XIII Jornada de Puertas Abiertas. Parque científico y tecnológico de Bizkaia
	Congreso de rehabilitación psicosocial.

En relación a nuestras categorías de estudio, estos proyectos y acciones se encuadran dentro de dos metodologías: -trabajo comunitario (3)² y desarrollo cultural comunitario, subcategoría, esta última de animación sociocultural (2)- y de dos objetivos: -Participación social y construcción de ciudadanía (1), y sensibilización social(3)-. El análisis de los diferentes elementos hará referencia a dichas metodologías y objetivos.

²Los números hacen referencia a la numeración establecida en el cuadro de categorías del estudio (puede verse en el marco teórico de la investigación)

Proyectos comunitarios

Previo a la presentación de los proyectos, es importante conocer cuál es el planteamiento del trabajo comunitario por parte de los propios miembros de Bizitegi. La información expuesta a continuación surge del texto realizado por Bizitegi en la presentación de poster presentado en el *8º encuentro estatal de participación de personas en situación de pobreza y exclusión social*.

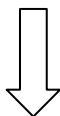
- EL TRABAJO COMUNITARIO EN BIZITEGI

(Metodología. Trabajo comunitario)

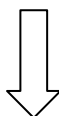
Bizitegi nació en la comunidad y para la comunidad, mediante la creación de *“redes solidarias de apoyo mutuo que aportaban un valor añadido tanto a sus vidas como al entorno comunitario”*

Llevan a cabo tres niveles del trabajo comunitario:

- Bizitegi como organización: generando y extendiendo reflexión y discurso social.
- Los Programa y Procesos de Bizitegi: aportando valor añadido y generando beneficios para los barrios en los que se ubican.
- Las personas de Bizitegi:
 - o Trabajadoras: Transmitiendo los valores de Bizitegi en el día a día de los recursos.
 - o Voluntarias y socias: Haciendo de puente entre Bizitegi y el resto de la realidad comunitaria.
 - o Usuaris de los servicios de Bizitegi: Siendo solidarios con su entorno.



Necesidad de actualizar ese compromiso comunitario: *“Abriendo más nuestros programas y nuestra intervención a los entornos cercanos”*



La aportación comunitaria de las personas que están en proceso de incorporación social se concretan en:

Objetivos de los procesos de incorporación social:

- Favorecer el desarrollo personal.
- Desarrollar un sentimiento de utilidad social. Vías para ello:
 - o El empleo remunerado: la más clara y la más impulsada desde las políticas de acción social. Tanto que ha llegado a ser considerada como la única.
 - o En Bizitegi apostamos por desarrollar nuevas vías que permitan que, desde nuestros centros, las personas que son atendidas en los mismos, desarrollen actividades solidarias con la comunidad.

Bizitegi presenta una gran base ideológica anclada en la construcción de ciudadanía y el trabajo comunitario, así lo explicitan en los orígenes de la asociación. Al asentarse el trabajo educativo en este principio de actuación no ha sido difícil ni costoso iniciar acciones concretas en este sentido. Otro punto fuerte de esta actuación es la clara apuesta por la participación activa, autónoma y decidida de los usuarios como agente principal en estos programas. Los efectos en los usuarios serían muchos y muy positivos pero la capacidad de impacto en la ciudadanía también se vería fuertemente incrementada. Luchando siempre en contra del estigma social que se relaciona a los perfiles de los usuarios.

- **IKUSEZINAK Asamblea de Los Invisibles.** (Objetivo: sensibilización social)

Asamblea creada por las personas usuarias del Centro de Día Rekalde. Su Objetivo es denunciar situaciones de injusticia: recortes sociales, recortes públicos, casos de desahucios, fallecimientos de personas en la calle. Describen su función como la de Informarse e informar.

Metodología:

- Reuniones informativas/debate sobre *temas sociales* de actualidad.
- Participación en convocatorias públicas para denunciar situaciones de injusticia social, desahucios, fallecimiento de personas en la calle,...



Un educador de Bizitegi durante un encuentro de EAPN Euskadi habla de la asamblea de invisibles, definiéndola y concretando sus fortalezas y debilidades. De este discurso analizado se extraen los siguientes puntos fuertes y mejoras.

Puntos Fuertes (a partir de ahora PF)

Se busca y se desea que la asamblea de invisibles sea autónoma. De hecho la asamblea de invisibles tiene una entidad propia e independiente de Bizitegi, aunque apoye su desarrollo en un profesional. De esta forma se aumenta la corresponsabilidad y la participación social de los usuarios como agentes activos de la sociedad y de sus organizaciones.

La asamblea Invisibles empezó desde una red de encuentro con otras realidades, con otras personas de otros colectivos (viudas, discapacidad, enfermedad mental...). Desde esa red se fue creando entidad y sentido de pertenencia, en función a los temas de riesgo y exclusión que eran comunes a todos los perfiles. Y desde ese intenso trabajo se lanza la idea de hacer la asamblea de invisibles, queriendo desde el principio desmarcarse de la acción corporativa de Bizitegi. Se potencia así la auto concienciación de las personas, que al interactuar con otros perfiles en riesgo, empatiza y generan una base ideológica común de intervención (lo que un educador llama discurso propio), Mediante estas acciones se aumenta la autonomía grupal y, por último, se lleva a cabo la denuncia social y la participación ciudadana mediante acciones reivindicativas.

Reivindicación que hace sistematizar las necesidades de los colectivos que las engloba, que son necesidades comunes. Para llegar a esto se necesita un primer ejercicio de introspección personal, lo cual, fluye hacia tomar consciencia del momento en el que están y por otra parte se genera una lucha contra la ansiedad y la impotencia de ver como no se cumplen tus derechos, ya que al protestar inicias una acción encaminada a “poner encima de la mesa” de los políticos tus problemas. Lo cual remedia la frustración y la impotencia. Pero en sus inicios este tipo de acciones de participación social disminuyen la ansiedad, el aislamiento y la soledad.

Un educador resalta la alta incidencia mediática de las acciones, sobre todo de las iniciales. Este hecho refuerza la continuidad de la asamblea, entendiéndolo que merece la pena protestar cuando los medios hacen eco de ello. Esto relacionado con acciones concretas (como se verá en el apartado acciones) confluye en un escenario creado por la asamblea de invisibles con una apuesta clara por la incidencia política y la denuncia social. El poder defender tus derechos y ser escuchados es un paso en la escalera, también, de la reinserción y de la participación social

Un educador relaciona la exclusión y la crisis, haciéndonos ver que ahora está más normalizada los conceptos de exclusión. Ahora es más usual ver gente “normal” en la calle, desahuciado. Esto hace plantear a los usuarios que su situación tampoco es tan extrema y radical, sino que normaliza las situaciones de exclusión y pobreza. Acción que hace disminuir el estigma social de los usuarios de Bizitegi.

Mejoras:

Como línea de mejora, nos encontramos con el paradójico poco apoyo dado por la red de Bilbao a los comienzos de esta asamblea. Así lo explica un educador, alertando también a la propia entidad de Bizitegi. Que no “haya tenido cintura, que no haya tenido arrestos” para firmar en algunos comunicados y acciones. Y se ha dado la circunstancia que Bizitegi no firmaba y la asamblea de invisibles sí. Este elemento convendría poder trabajarlo internamente, primero en Bizitegi, y después con la red de participación de Bilbao.



- TAPONADA. Asamblea de Tapones.

(Objetivo: participación social y construcción de ciudadanía)

Esta acción se define como *“Personas con dificultades que ayudan a personas con dificultades”*.

Su objetivo es crear y desarrollar iniciativas para la recolección de tapones de plástico para la *Asociación Garmitxa* (familias de niños con dificultades de alimentación).

Desde la Implicación del barrio, la Participación voluntaria, democrática y de manera activa se genera una cadena de solidaridad para ayudar a los usuarios de Garmitxa.

Metodología:

- Participación activa, voluntaria y democrática.
- Implicación de centros de día, comercios y vecinos.



P.F. Desde una acción solidaria entre usuarios en riesgo se consigue nutrir y hacer crecer la red, la participación social de los usuarios de Bizitegi, se consigue a su vez implicar al barrio que, además de informar e interesarse por las personas en situación de dificultad social se genera un acción de ayuda que tiene efectos muy positivos en el ayudado y en el ayudante. Generar proceso de ayuda empática con otras personas tiene unos efectos muy positivos en ti mismo. (Freire, 1970).

- **JABONES ARTESANALES.**

(Objetivo: participación social y construcción de ciudadanía)

Estas son unas experiencias dirigidas al cuidado del medio ambiente más allá del reciclaje, es reutilización. Se consigue una interacción con los vecinos, que traen su aceite usado al centro y se les informa de cómo se elaboran los jabones. Se obsequió jabones a la comunidad en una **Jornada de juegos en la plaza del Centro.**

P.F. Desde la acción de jabones artesanales se incluye el tema del respeto al medio ambiente, así como la sensibilización acerca de la reutilización y del reciclaje. Interesarse también cuidar el medio ambiente como una acción que genera concienciación ciudadana e implicación con la sociedad en la que vivimos.

P.F. También desde Jabones Artesanales se integra el trabajo con la vecindad y con la utilidad social de Bizitegi, de cara a los vecinos del barrio.

- **FERIA DE ASOCIACIONES DE REKALDE y FERIA DE LA VECINDAD DE URIBARRI.**

(Objetivo: participación social y construcción de ciudadanía)

Estas ferias nacen con el objetivo de abrir Bizitegi al barrio y darse a conocer: quiénes somos, qué hacemos, dónde estamos... La actividad central es la exposición de casetas en las que se ofrece información de los objetivos y servicios que se desarrollan como entidad. Así mismo, se lleva a cabo un taller de cuero en el que se enseña a los vecinos cómo elaborar piezas de cuero: carteras, llaveros, fundas para gafas... y se obsequian.

Metodología:

- Participación en grupos de trabajo.
- Mesas atendidas por usuarios y/o profesionales en las se informa de la actividad asociativa.
- Talleres de artesanía dinamizados por usuarios en los que se enseñan a los Vecinos.

P.F. Desde la acción de feria de asociaciones de Rekalde y feria de la vecindad de Uribarri se quiere recuperar la esencia de barrio que tenía Bizitegi. (Un educador así lo explicaba en su charla en EAPN Euskadi). Es decir, abrir Bizitegi y lo que hace Bizitegi a la vecindad. Algo que se ha visto necesario durante el análisis del trabajo de campo que precede a estas acciones.

- **AUZOLAN.**

(Objetivo: participación social y construcción de ciudadanía)

Proyecto creado por diferentes grupos, colectivos y asociaciones de Uribarri. Su Objetivo es unirse para hacer frente a las necesidades del barrio en cuestiones de mejora de infraestructuras, vivienda, urbanismo, injusticias sociales...

Metodología:

- Trabajo en red de los agentes sociales del barrio.
- Participación activa de usuarios en diversas comisiones para el desarrollo de acciones.

P.F. Este proyecto se centra en el trabajo comunitario y en la construcción de ciudadanía de cara a la mejora de infraestructuras, de servicios, de vivienda, del urbanismo para seguir luchando desde ese plano contra las injusticias sociales. Es importante añadir en la lucha contra la desigualdad el tema geopolítico y de urbanismo.

- **KORRIKA. NUESTRA CULTURA.**

(Objetivo: participación social y construcción de ciudadanía)

Carrera a favor del euskara que recorre toda Euskal Herria. Objetivo: impulsar la concienciación a favor del Euskara. Korrika es una marcha de promoción del euskera que se organiza cada 2 años, y recorre todos los territorios de Euskalherria. Alrededor de ella se organizan una serie de eventos. Bizitegi ha promovido varias flash mob (traducido literalmente de inglés como 'multitud instantánea' (*flash*: 'destello, ráfaga'; *mob* 'multitud') es una acción organizada en la que un gran grupo de personas se reúne de repente en un lugar público, realiza algo inusual y luego se dispersa rápidamente. Suelen convocarse a través de los medios telemáticos (móviles e Internet) pueden convocarse con fines políticos o reivindicativos.)



badator korrika...
eta honekin batera uribarritarren erroika berria
badator flashmob-a

koreografiatzailea
QR code
<http://www.youtube.com/watch?v=U19kmP8QEFc>

entzueguak:
Otsailak 20, asteazkena: Eskoletako Kanpan 16:30etan
Otsailak 21, osteguna: Funikular plazan 17:00etan
Otsailak 22, ostirala: Artxandapen 17:30etan

dantzata doazagun euzkarraren alde!
denok batera, uribarrin euzkaltza amarrat!
<http://uribarrizolanean.tk>
uribarrizolanean@gmail.com
Facebook >> Uribarri Auzolanean
@uribarrizolanean



P.F. Conseguir que usuarios que están en situaciones de extremo riesgo se puedan interesar por defender su propia lengua, tiene un efecto muy positivo ya que consigue reforzar su sentido de pertenencia a su lugar de origen, le enraíza a una cultura, le convierte en ciudadano y le permite circular por dicha cultura.

- **FIESTAS DE URIBARRI. ¡Todos hacemos la fiesta!**
(Metodología. Trabajo comunitario)

Objetivo:

Ofrecer una imagen activa y positiva de las personas que atendemos.

Metodología:

- Programación y desarrollo de las actividades dentro del programa festivo.
- Participación de usuarios en la comisión de fiestas.

Liderazgo y puesta en marcha del **Concurso de balcones y escaparates floridos** anual. Pregoneros de fiestas 2011

P.F. Desde el proyecto Fiestas de Uribarri se genera una acción comunitaria, implicando a los vecinos para que, desde sus casas, puedan colaborar en la mejora estética del barrio durante las fiestas. Se consiguen dos objetivos, el de la participación ciudadana vecinal y el de la rehabilitación de estos barrios, generando una acción estética.

- **TEATRO.** ¡La vida es puro Teatro!

Objetivo: El Teatro como herramienta de **rehabilitación psicosocial.**

Metodología:

- Representaciones abiertas al barrio en el centro cívico y en colegios de Bilbao.
- Reparto de tareas/roles según intereses y capacidades.

P.F. El teatro que genera expresión de dificultades y deseos, pertenencia a un grupo, orientación dentro de la escena, autoestima a través del aplauso. Y los que no quieren actuar ayudan con la escenografía, vestuario... convirtiendo esta acción en una actividad grupal que genera cohesión

M. Desarrollar con más intencionalidad el hecho y el proceso artístico, acudir a más espacios el producto, como la calle, teatros, en sedes de las entidades... así como complementar el trabajo desde el teatro como herramienta educativa con otras metodologías teatrales como el teatro del oprimido, el teatro invisible, teatro de calle y las performances.

ACCIONES COMUNITARIAS

JUNIO 2012. 8º Encuentro Estatal de Participación de Personas en Situación de Pobreza y Exclusión Social. *“Aportando al desarrollo”*.

Bizitegi participo en el 8º Encuentro Estatal de Participación de Personas en Situación de Pobreza y Exclusión Social. Que tenía el subtítulo de *“Aportando al desarrollo”* y que se celebró en Málaga los días 14, 15 y 16 de Junio de 2012. Dicho encuentro fue organizado por EAPN España. Los objetivos de dicho encuentro fueron los siguientes:





En dicho encuentro la colaboración de Bizitegi se concretó en la exposición de un poster. Dicho poster se tituló *“La Incorporación Social a través de Acciones de Aportación Comunitaria”*. La información planteada en ese poster ha servido como base de análisis de los planteamientos y de los proyectos.

SEPTIEMBRE 2012. Jornadas de participación social. EAPN Asturias. Avilés 29 de septiembre de 2012. EAPN Asturias organiza unas jornadas de participación y pide a Bizitegi que la dinamice: lo hacen entre 4 usuarios y 2 profesionales. Los usuarios son claros protagonistas de este tipo de encuentro y Bizitegi apuesta por su participación activa.



NOVIEMBRE 2012. XIII Jornada de Puertas Abiertas. PARQUE CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO DE BIZKAIA. En el Parque Tecnológico de Bizkaia una vez al año organizan una jornada de puertas abiertas, a la que acuden los trabajadores (actualmente trabajan ahí más de 7000), con sus familias.

Desde la Innovalan (una iniciativa de trabajo en red organizada por diferentes entidades, entre ellas Bizitegi, con el objetivo de promover el acceso al empleo de personas con enfermedad mental grave), se organiza un taller infantil. Ese taller lo dinamizan personas usuarias de un centro de día, junto con un voluntario y un trabajador del centro.



DESDE INVISIBLES 2012 SE HAN HECHO LAS SIGUIENTES ACCIONES:

FEBRERO 2012. Manifestación contra los recortes sociales. 25 de febrero se acudió a una manifestación contra los recortes sociales y laborales, en una movilización que fue interpretada como un termómetro de cara a la huelga general del próximo 29 de Marzo. En las calles de Bilbao se demostró el cansancio social contra los recortes y la sumisión de los gobiernos a los poderosos.

JUNIO 2012. El día 6 de Junio a las 10:30 h. en la Plaza Circular, la asamblea de invisibles convocó una concentración a favor del derecho a una vivienda digna para todo. Este era el texto de la convocatoria: **¡KALE GORRIAN UTZI GAITUZTE! ¡LAS ADMINISTRACIONES NOS DEJAN EN LA CALLE!** El próximo **miércoles 6 de Junio a las 10:30 h. en la Plaza Circular**, 30 personas estarán durmiendo en la calle entre cartones, para denunciar la situación de indigencia en la que nos dejan las diferentes administraciones.

OCTUBRE 2012. El 17 de octubre la asamblea de invisibles organizó una concentración para demandar más ayuda contra la pobreza. Este fue parte del comunicado: *LAS ADMINISTRACIONES NOS DEJAN EN LA MISERIA.* Hoy, 17 de octubre, con motivo del Día Internacional contra la pobreza, diferentes colectivos que sufrimos directamente la pobreza (personas en paro; pensionistas; personas receptoras del subsidio por desempleo, del "Plan Prepara" o de prestaciones sociales; personas que pernoctamos en la calle o en albergues y comemos en comedores sociales...) nos hemos concentrado frente al ayuntamiento para pedir a las diferentes administraciones que se impliquen y pongan en marcha medidas concretas y efectivas para luchar contra la pobreza.

NOVIEMBRE 2012. ACAMPADA EN LANDIBE. Desde la asamblea de invisibles se organizó una acampada delante del Landibe para protestar sobre los retrasos a las ayudas de los más necesitados. Tuvieron repercusión en la prensa local y digital. Este fue parte del comunicado de dicha acción de denuncia: **LANBIDE NOS ROBA y MALTRATA. GURE ESKUBIDEEN DEFENTZAN!** Pensionistas, personas desempleadas o con empleos precarios han procedido a acampar ante Lanbide ubicadas en Alameda de Mazarredo de Bilbao. Se instalará en el exterior de esta oficina esterillas y sacos de dormir. Ante los continuos recortes sociales sólo la movilización impedirá su aplicación.

NOVIEMBRE 2012. Nueva acampada delante de landibe. Esta vez llevaron casos de usuarios reales para ser leídos delante de la sede. Este fue parte comunicado y los casos reales que se leyeron. *LANBIDE NOS MALTRATA: HISTORIAS DE VIDA A LAS PUERTAS DE LAS OFICINAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO. GURE ESKUBIDEEN DEFENTSAN!* Bilbao, 27 de noviembre de 2012.– Residentes en Bizkaia denuncian hoy frente a las oficinas de Lanbide de Miribilla el maltrato al que son sometidos diariamente; con esta acción los Colectivos de Bizkaia denuncian que las personas usuarias de las oficinas del Servicio Vasco de Empleo se encuentran con una serie de malas prácticas que vulneran sus derechos dejando sin recursos, desahuciadas y en la calle a familias afectadas por la actual situación de crisis económica.

En este caso exponemos las historias de vida leídas en ese acto, ya que nos parece altamente interesante y va en el sentido de nuestra opción investigadora, que es dar voz a las personas que son investigadas.

I.I. tiene 41 años y es natural de Elorrio presentó los papeles y se los admitieron a trámite, posteriormente le denegaron la RGI alegando que no había presentado los papeles, los entrego de nuevo y al final se la han cortado diciendole que no constan los papeles.

J.E. tiene 45 años y es natural de Basauri presentó sus papeles para la PCV (Prestación Complementaria de Vivienda) y luego le dijeron que no los había presentado, el guarda le saco a empujones de las oficinas de Lanbide.

Kheira es natural de Argelia Salió de su casa huyendo porque su marido la maltrataba; llegó en 2007 a Bilbao con sus dos hijos. En un primer momento tuvo que vivir en el albergue Municipal y sus hijos en el servicio de infancia. Con el tiempo consiguió un alquiler y tener a sus hijos. En julio de 2012 dejó de recibir la prestación sin previo aviso. Cuando acudió a la oficina le comunicaron que han iniciado un procedimiento de extinción de la prestación. La motivación es genérica: "perdida de alguno de los requisitos exigidos para su reconocimiento" sin explicar qué requisito en concreto. Cuando insiste le dicen que debe ser porque está casada y la ley dice que las mujeres extranjeras que tengan al marido fuera solo podrán cobrar 12 meses. Kheira ha iniciado los trámites de divorcio y ha presentado las copias en Lanbide, pero en su país no tiene apoyos que le ayuden a conseguir un certificado de matrimonio legalizado: no puede divorciarse porque no hay un documento que diga que está casada, pero mientras tanto sigue sin cobrar la prestación.

A.H.L varon de 43 años lleva un año cobrando menos de lo que le corresponde y ha hecho mas de 10 recursos, uno por mes. Todavía no ha recibido respuesta

Y. S. mujer 36 años con hijos fue suspendida sin previo aviso. En un listado del BOPV apareció que lanbide le daba 10 días para comparecer y cuando fue en su oficina no sabian porque le habian publicado y tuvo que esperar una semana, ademas hacia menos de un mes que habia estado en su oficina de lanbide metiendo papeles y no le dijeron nada, todavia sigue suspendida.

J. I.- es natural de Barakaldo y tiene 41 años. En la actualidad está en paro y ve imposibilitado su acceso a la RGI. En verano estuvo trabajando y lo comunicó en las oficinas de Lanbide de Barakaldo. Lanbide le siguió concediendo la RGI. Durante 4 meses se acercó a las oficinas de Lanbide para que le anularan el cobro de la R.G.I mientras estuviera trabajando; pero siguió percibiéndola. Cada uno de estos meses presentó por registro su situación y tiene resguardo de ello. Cuando fue despedido de su trabajo e intentó cobrar la R.G.I se encontró con que la tenía suspendida al aplicarle una sanción por no notificar su contrato de trabajo del verano. Una vez presentados varios recursos y escritos se encuentra pasados tres meses sin todavía respuesta a sus recursos y sin ingresos.

NOVIEMBRE 2012. La asamblea de invisibles organizado el 25 de noviembre el día de la personas sin hogar generando una acción de concentración en la sede de la Kutxabank y dando un diploma a dicha entidad por ser el desahuciator del año.

DESDE INVISIBLES 2013 SE HAN HECHO LAS SIGUIENTES ACCIONES:

ENERO 2013. EL VÍA CRUCIS DE LOS RECORTES SOCIALES DE LANBIDE.

Personas afectadas por el maltrato y los recortes del Servicio Vasco de Empleo-Lanbide desarrollarán un vía crucis desde las oficinas de Lanbide en Alameda Mazarredo hasta “Sabin Etxea”.

Esta iniciativa surge con el ánimo de exigir a los nuevos responsables políticos de Lanbide acabar con las malas prácticas del Servicio Vasco de Empleo y ampliar la protección social, siempre en base a criterios de justicia social.



FEBRERO 2013. POR EL DERECHO A UNOS SERVICIOS SOCIALES DIGNOS Y DE CALIDAD En esta acción diferentes colectivos integrados por personas afectadas por el desempleo, la precariedad laboral y los recortes sociales reivindicaron sus derecho a unos servicios sociales dignos y a una gestión de calidad por parte de las diferentes administraciones y en concreto, por parte de Lanbide. Y exhibieron el “CODIGO DE MALAS PRÁCTICAS DE LANBIDE”

11 ABRIL 2013. MOVIMIENTOS y COLECTIVOS CONTRA LOS RECORTES y EL PARO DE BIZKAIA. En el comunicado de prensa de esta acción se manifestaba lo siguiente: Estamos hartos y hartas de ver como su crisis golpea a las personas más débiles, a todos/as nosotros/as. Estamos hartos/as de ver como se enriquecen a nuestra costa sin tan siquiera sonrojarse.



20 ABRIL 2013. LANBIDE NOS MALTRATA. GURE ESKUBIDEEN DEFENTZAN! En el comunicado de prensa de esta acción comenzaba de la siguiente manera: Al acudir

a las oficinas del Servicio Vasco de Empleo LANBIDE nos encontramos con una serie de malas prácticas que vulneran nuestros derechos, nos enredan, nos marean, nos maltratan, nos dejan sin recursos y en la calle. De manera intencionada se usan procedimientos que no ampara la ley de RGI; e incluso el ARARTEKO ha denunciado públicamente. Cabe destacar que para esta acción se edito e imprimió un panfleto informativo.

**En defensa de los derechos sociales
pobreziarik ez**

Lanaren banakera
Derecho al techo
Oinarritako errenta
No a los recortes sociales

ELKARRETARATZEA
APIRILAK 20, SABADO.
12:00etan
SABIN ETXEAN (Bilbo)

POR UNOS PRESUPUESTOS JUSTOS y SOLIDARIOS

En Bizkaia...

- 100.399 personas están desempleadas, con una tasa de paro del 20%. El 58% no percibe ningún tipo de prestación o subsidio.
- El 9,5% de la población del Gran Bilbao sufre situaciones de pobreza severa
- 2.723 familias han sido desahuciadas de sus viviendas el año pasado.

Mientras las instituciones recortan los derechos sociales y laborales:

- Endurecimiento de los requisitos para el acceso a las diferentes prestaciones sociales, y reducción de sus cuantías;
- Incumplimiento de la normativa que rige su tramitación y acceso;
- Falta de planes reales de creación de empleo digno; y en la creación de bolsas de trabajo gestionadas con criterios de solidaridad;
- Incumplimientos de los convenios sectoriales, sobre todo en las concesiones públicas; y nula voluntad de implicación en la lucha contra las horas extras.

AURREKONTU SOLIDARIO ETA BIDEZKOEN ALDE

Bizkaian...

- 100.399 langabe daude, %17,3 langabezia kopurua daukagu. Gainera, %54k ez du inolako diru-laguntzank jasotzen.
- Ezkerrialdetako %9,5 txirotasun egoera larrian dago.
- 2.723 familia kaleratu dituzte urtearen lehen 9 hilabeteetan.

Bitartean erakundeek lan-eskubide eta eskubide sozialak murrizten dituzte:

- Diru-laguntzak lortzeko baldintzak gogortu dituzte; prestazioen kopurua bixitu;
- Ez dute araudia betetzen laguntzak bideratzean.
- Ez dute martxan jartzen lan duina ahalbideratuko lukeen egitasmorik, ez eta elkartasunak kudeatuko lukeen lan poltsa solidarioen ere;
- Ez dute betetzen arloz arloko hitzarmenik, batez ere, zerbitzu publikoan; ez daukate inolako inplikazioen ere aparteko lanorduen aurkako borrokan



25 ABRIL 2013. NOS DEJAN EN LA MISERÍA. Bajo este lema personas “Sin hogar”, asociaciones y colectivos sociales se concentraron, el jueves día 25 de Abril de 2013, a las 10h, frente a las escalinatas del ayuntamiento de Bilbao. Entre cartones y sacos de dormir quisieron simbolizar la situación en la que nos ha dejado el ayuntamiento de Bilbao.





Bizitegi: 30 años de tratamiento comunitario a personas con TMG

Pablo Ruiz, Xabier Zipitria, Fermín Satrústegi, Ricardo Oficialdegui, Félix Oronoz, José Mari Lana

ETAPAS



1. La vecindad: en y desde la comunidad.

Bizitegi inicia su actividad en 1980 en el barrio bilbaíno de Otxarkoaga. Nace **desde la comunidad** y para la comunidad. No fue resultado de una reflexión o de una planificación, sino de una **actitud vital**, con sentido vecinal (comunidad), y de una práctica muy elemental: acercamiento para encontrarse con el otro, y que el otro te sienta y tú le sientas a él.

Características:

- Máxima **participación** de las personas en su proceso.
- Conformación de **redes solidarias** de apoyo mutuo acompañando en el desarrollo de un sistema de ayuda mutua, construyendo unidades convivenciales en las que cada persona ponía lo que tenía y el resultado suponía una mejora sustancial para la vida de todas ellas.
- Potenciación de las **fortalezas** de las personas que participaban en estas redes.

Esta actitud y acercamiento, junto con la diversidad de personas y situaciones, y con la multiplicación de prácticas sencillas de solidaridad, hizo sentir la necesidad de buscar maneras de organización y de dedicación para que todo lo anterior fuera más beneficioso para las personas y la comunidad.

2. La profesionalización: de la vecindad a la rehabilitación.

El diagnóstico anterior nos lleva a iniciar un triple camino.

- Creación de una **red de servicios** para apoyar de manera más efectiva a las personas que ya atendemos.
- Búsqueda de diferentes **perfiles profesionales** que atiendan o medien ante necesidades que requieren de una preparación más especializada.
- Búsqueda de un **modelo teórico** que nos permita trabajar de manera más efectiva.

Son años de profesionalización y estructuración de la entidad. Creación de diferentes equipos multidisciplinares de trabajo.

3. Rehabilitación en la comunidad:

“Hacemos” **rehabilitación psicosocial**, asumiendo algunos conceptos de los modelos de **inclusión social**.

Hoy en día contamos con una **red de servicios** residenciales y de centros de día con más de 70 profesionales permanentes que atiende anualmente a más de 700 personas, de las cuales aproximadamente la mitad sufren un TMG.

Todos estos recursos están insertos en el **tejido comunitario**.

Sin embargo nos hemos alejado de la vecindad: somos menos comunidad, y en muchos casos nos limitamos a estar físicamente en ella.

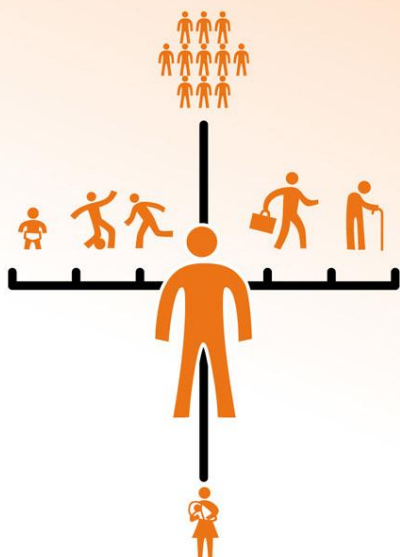
4. Hacia la rehabilitación en vecindad:

Es el gran **reto** ante el que nos encontramos.

En estos 30 años el modelo de participación social ha cambiado de manera radical: debemos adaptarnos a él para dejar de fomentar, sin quererlo, el **estigma** de las personas que atendemos.

Debemos plantear propuestas nuevas y **creativas**, que supongan una vuelta de verdad a la vecindad. Todo ello sin perder lo mucho que hemos ganado en el proceso de estructuración y profesionalización.

NUESTRA MANERA DE TRABAJAR



A grandes rasgos nuestro modo de trabajar viene definido por la interrelación de dos ejes:

• Longitudinal:

- Entendiendo la vida como un proceso en constante cambio, en el que no dejamos de formarnos como personas en un proceso educativo vital.
- En este contexto acompañamos itinerarios vitales, no lineales, de manera flexible y con perspectiva temporal.

• Transversal:

En cada momento de la vida de las personas tenemos en cuenta todos los factores que influyen en la misma, desde una visión **ecosistémica**, en la que cada dimensión influye sobre las demás en un sistema de interrelaciones dinámico. Aspectos: Biológico. Psicológico. Social. Comunitario.

Las características de nuestra intervención:

- Fomentando la **participación**: tanto en su propio proceso, como en nuestra red de servicios, como en la comunidad.
- Objetivo último: la **calidad de vida**, tanto percibida como objetiva.
- Mediante el **acompañamiento**:
 - Con **referentes personales** que acompañan a lo largo de todo el proceso.
 - Desde la **vinculación** persona a persona, en una **relación recíproca**. Preparando para la desvinculación desde el inicio.
 - Permitiendo que una **red formal** de apoyo proporcione también soportes propios de las **redes informales**, más cercanos al apoyo afectivo, la pertenencia, etc.
 - Negociando los **planes individualizados**.
 - Dando sentido de unidad y **coherencia** a las **intervenciones** de los distintos profesionales.
 - Sin tiempos ni **plazos** prefijados.
- **Solidaridad** entendida como un camino de doble vía: es algo que se da “ENTRE”, no “CON”.
- Potenciamos la participación de **ciudadanos voluntarios** que proporcionan un marco relacional normalizado.
- Fomentamos el **uso de los recursos comunitarios** (sanitarios, sociales, jurídicos, de ocio...), creando servicios sólo en aquellos aspectos que detectamos vacío.
- Trabajando **en red** con el resto de los agentes que intervienen.
- Trabajamos **en equipo**.
- Configuramos grupos de trabajo **multidisciplinares**.
- Sin **jerarquía de intervenciones** predefinida optando por aquellas que son o más necesarias o más estratégicas para la persona.

4.2 Síntesis de los informes parciales de las evaluaciones del diseño y del proceso y valoración de resultados iniciales

Objetivos

Objetivos	Marco teórico	Fases	Puntos fuertes desde las aportaciones del trabajo de campo	Mejoras desde las aportaciones del trabajo de campo
Participación	<ul style="list-style-type: none"> - Acción dirigida a influir - Es un proceso (Pastor, 2004) - Un aprendizaje y ejercicio (Gaitan, 2003) - Se requieren climas y espacios para su desarrollo y práctica - Educación social: promover procesos participativos. También de la administración pública y de las organizaciones sociales, para influir en las decisiones que implican a la ciudadanía, como personas que forman parte de la comunidad. (Morata, 2009) - 4 niveles (Trilla y Novella, 2001): simple, consultiva, proyectiva y metaparticipación - Factor de cohesión social (García Roca, 2004) - Participación hacia la construcción de ciudadanía (buen ciudadano: crítico, solidario, comprometido) (Trilla, 2010) 	Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - El centro como un espacio de referencia, donde la gente pueda acceder, horarios flexibles de esta manera la gente no está en la calle sino en el centro - A través del espacio, de marcar unos horarios, asistencia, compromisos, se va dando poder al taller y se avanza en los objetivos marcados - Crear espacios de trabajo dinámicos y confortables beneficia el trabajo. - La importancia de tener una asamblea donde se consensuan los temas que se van a trabajar y que a ellos más les interesa. Darles voz. - Respetar el ritmo de trabajo de cada usuario. - En todos los servicios existen espacios para que los usuarios puedan hablar y participar. La importancia de tenerles en cuenta. - Trabajar aspectos muy básicos empoderándolos para que poco a poco los usuarios asuman responsabilidades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Para que la participación y para que esta se produzca tiene que darse una disponibilidad real, de participación cuando la persona lo necesite. - Potenciar los niveles de participación de los usuarios. tener más en cuenta sus aportaciones, sugerencias, demandas - Reivindicar a las administraciones y al tercer sector que tengamos más encuentros y presentes las necesidades de los perfiles de los usuarios de Bizitegi- niveles de ciudadanía

		Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Contar en los recursos con espacios estables de participación (asambleas, encuestas valoración,...). Estos espacios tendrán características y funcionamientos diversos en función del recurso en el que se crea y de las necesidades de los usuarios de los mismos. - La posibilidad que tienen en los recursos de la asociación de proponer actividades así como de realizar propuestas relativas al funcionamiento y a la organización de los recursos. - Intervención terapéutica - Importancia del aprendizaje de la participación de que desde los recursos se favorezca dicho aprendizaje - Metodologías y propuestas de acción diversas para favorecer la participación de todos los usuarios - Potenciar que los usuarios realicen acciones de tipo comunitario (dentro y fuera de los recursos) como parte del proceso terapéutico - Acciones lúdico -culturales de convivencia - Generación de climas agradables que facilitan la implicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el trabajo de participación social de los usuarios, especialmente en lo relativo al espacio de decisión de estos en el sí de los recursos de la asociación. - Posibilitar y potenciar la participación de los usuarios de Bizitegi en la comunidad. - Generar un modelo de TSC que potencie la participación social usuarios - Que los profesionales conozcan y participen en la dinámica de la asociación, como elemento indispensable para que estos se vinculen a la asociación y puedan comprender su sistema organizativo y de toma de decisiones. - El tercer sector y la administración deben mejorar la atención y especialmente los espacios de ciudadanía pensados para los colectivos con los que trabaja Bizitegi. - Presión a la administración
Corresponsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Implicación de técnicos, políticos y ciudadanía (Luengo y Moreno, 2006) - Superar la compartimentación organizativa 	Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de drogas de Bizitegi, objetivos y funcionamiento. - Ayudarles hacia una autonomía y al conocimiento de otros recursos. - Les ayudan a aprender a caminar pero 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Integralidad de las acciones - Sostenibilidad social (Civis, Longás, Longás, Riera, 2007) 		<ul style="list-style-type: none"> dejando que caminen solos. - Cuando se escucha a las personas, sus necesidades y se les ayuda para que se produzca un cambio se obtiene resultados. - Buen clima de trabajo 	
		Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Importancia del apoyo recibido por parte de los profesionales, que posibilitan resultados positivos y empodera a los usuarios a seguir hacia delante en su proceso de trabajo educativo y proceso de reinserción - Todos los agentes deben asumir su espacio de responsabilidad y compartir las decisiones y espacios de trabajo, de carácter individual o colectivo, que sean necesarios para garantizar el éxito de las intervenciones y de los procesos de reinserción. - Importancia de la convivencia y de que este aspecto de la corresponsabilidad sea asumido por cada uno de los usuarios, para poder garantizar un nivel óptimo de calidad de vida en los recursos 	
Reinsección social	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso por el cual se busca conseguir la incorporación social de las personas (UNAD, 2005) - Las funciones del proceso de reinserción social se concretan 	Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Ayudar al usuario cuando lo necesita dándole herramientas para que se valga por sí solo. - Bizitegi acoge diferentes tipos de perfiles de personas y no es un inconveniente porque produce que se de una buena 	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercer liderazgo social entorno los procesos de reinserción de las personas en situación de exclusión - La importancia de la realización de un trabajo individualizado a través de entrevistas y buscando un beneficio

Reinserción social	<p>en (ENLACE, 1999):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asumir unos correctos esquemas normativos. • Adquirir la cultura o culturas de la sociedad en la que vive. • Adquirir hábitos conductuales normalizados. • Comprender la dimensión social y los códigos de relación con el grupo social. • Facilitar la participación del individuo en los bienes del grupo • Posibilitar una actividad profesional. • Comprender la racionalidad de las medidas adoptadas. <p>- Algunos indicadores para la valoración de la reinserción social: vivienda, salud, inserción laboral, formación, participación, empoderamiento, red social (Subirats, 2004)</p>		<p>convivencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La importancia de ver las necesidades de los usuarios como punto de partida. - Creación de programas - Trabajar la inserción laboral y realización de talleres. - A través de estos programas se ayuda a prepararlos a la búsqueda de trabajo. - La importancia de conocer todos los obstáculos para poder trabajar - La importancia de hacer un trabajo más específico con aquellas personas con problemática de salud mental. - La importancia de trabajar diferentes aspectos: responsabilidad, debilidad, apego, la sobre protección del profesional hacia el usuario - La importancia de que la entidad te reconozca que puedes ser autónomo, el trato como igual aunque tengas un trastorno mental. - Bizitegi como entidad que facilita a personas en exclusión social la incorporación a la comunidad. - Programas: Drogadicciones, programa sin hogar, diversificado,... 	<p>con la comunidad.</p>
---------------------------	---	--	--	--------------------------

Reinserción social	-	Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajar para la mejora de la calidad de vida de las personas - Los talleres ocupacionales son recursos muy positivos para personas que no pueden acceder a una actividad laboral normalizada - Los recursos de la asociación posibilitan a muchas personas no estar en centros de salud mental. - Aportan recursos emocionales y materiales para “normalizar” sus situaciones o paliar las grandes carencias con las que conviven día a día. - Generación del vínculo educativo y de una relación de confianza como elementos destacados de la intervención. - Continuidad de la vinculación al finalizar proceso reinserción. Voluntario - Desde la creación de este proceso de vinculo es posible generar una intervención que mejore la calidad de vida de las personas con las que trabajan los profesionales de Bizitegi. - Adaptar el proceso de intervención a las necesidades de cada uno de los usuarios. - Diversidad de recursos - Recursos mixtos, donde convivan hombres y mujeres como elemento de normalidad social y de integración. - Actores mejor valorados por los usuarios son los profesionales del centro, seguidos 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajar más con la comunidad. Colaboración de los agentes comunitarios con los profesionales de Bizitegi - Los profesionales ven necesario un cambio en el modelo de intervención que posibilite que los usuarios se vinculen con su entorno y con agentes externos a Bizitegi, para que las salidas de los recursos se puedan realizar de forma menos rompedora. - Se utiliza poco el trabajo individualizado desde la tutoría, en relación a la intervención socioeducativa - Más visualización social en la calle - Mejorar relación usuarios-vecinos - Carencias usuarios: falta de vivienda, de desarrollo personal y de consideración por parte de la comunidad - Trabajo comunitario de sensibilización social
---------------------------	---	----------------	---	--

			<p>de los voluntarios, los compañeros y los profesionales de otras entidades. El último lugar lo ocupan los vecinos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los amigos como mejor apoyo para los procesos de reinserción - Beneficios destacados por los internos de su paso por Bizitegi: desarrollo de recursos para la reinserción, capacidad para generar procesos de cambio, convivencia normalizada con la comunidad - Elementos más importantes para la reinserción: disponer de una vivienda, la consciencia de las propias capacidades y la sensibilización comunitaria - Trabajo con los recursos de la comunidad 	
Desarrollo Comunitario	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de transformación social (Morata, 1997; Calvo, 2002)) - Un modelo de desarrollo humano basado en el incremento de capital social junto al desarrollo económico. - Se mide por los niveles de calidad de vida y de bienestar subjetivo de las personas 	Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Bizitegi como única asociación que desarrolla programas dirigidos para personas en exclusión social. Modelo de actuación comunitaria. - Bizitegi como entidad referente - Hay vinculación con el territorio porque la asociación se creó desde el barrio, viendo y escuchando sus necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Participación de los profesionales para dar voz a los usuarios. Objetivos como asociación y la importancia de la participación de la comunidad para poder hacer una integración. - Visualización del trabajo que llevan a cabo - Aumentar las funciones de liderazgo social
		Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo comunitario, a través de coordinaciones con los recursos y profesionales del territorio que trabajan con esta población. - Valoración global positiva de la relación de Bizitegi con los vecinos de los 	<ul style="list-style-type: none"> - Los profesionales consideran como elemento clave para la reinserción de las personas con las que trabajan la participación de estas en la comunidad y en su entorno ciudadano inmediato. - Los profesionales y la junta ven la

			<p>entornos de los recursos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención individualizada y de respeto a las personas y sus procesos 	<p>necesidad de aumentar las acciones de carácter reivindicativo protagonizadas por profesionales y usuarios en relación al papel de estos últimos en la sociedad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aumentar la presión a la administración para provocar su implicación
<p>Sensibilización social</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto de acciones pedagógicas y comunicativas encaminadas a generar cambios y modificaciones en el imaginario social que permitan avanzar hacia situaciones sociales más satisfactorias. (Carmona y Rebollo, 2009) - Un proceso educativo constante que favorece la comprensión de las interrelaciones económicas, políticas, sociales y culturales entre el Norte y el Sur; promueve valores y actitudes relacionadas con la solidaridad y la justicia social y busca vías de acción para alcanzar un desarrollo humano y sostenible. (AECID, 2005) 	<p>Diseño</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bizitegi trabaja las situaciones de exclusión social, las hace visibles para poderles dar solución. - Para que un recurso de resultados es importante la accesibilidad al usuario y la relación que se mantenga. Bizitegi como asociación que lo cumple. - Trabajar con los vecinos para la integración con éxito (vecinos, comercios,..) 	<ul style="list-style-type: none"> - La desvirtualización de lo comunitario, la importancia de trabajarlo como valor de origen. - Para poder trabajar la exclusión social con la comunidad hay que sensibilizarla y esto puede ser a través de hacerlos partícipes de forma representativa o proactiva. - Potenciar el apoyo de los vecinos a los usuarios . recuperar el sentido de vecindad - Visualizar la exclusión i reivindicar su papel en la sociedad - Sensibilización clase política - Visualizarse en los medios comunicación de forma positiva - Para saber cuáles son las necesidades tenemos que aprender a ser vecinos, quiere decir ser próximos con las personas y con las situaciones que viven. De este acercamiento veremos las necesidades reales y a que nos tenemos que acercar más y a que no tanto.

		Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en acciones de reivindicación y protesta social, como manifestaciones. Estas acciones posibilita la unión entre los usuarios y los profesionales. - Accesibilidad para los usuarios y ciudadanía - Trabajo con los agentes comunidad (Asociación) - Trabajar desde las dificultades y miedos de la ciudadanía para romper estereotipos 	<ul style="list-style-type: none"> - Dar a conocer el centro y sus actividades - La comunidad no quiere implicarse con Bizitegi - Necesidad de un cambio de actitud por parte de los usuarios para mejorar la imagen del centro. - Sensibilizar a la ciudadanía mediante acciones de participación social de tipo comunitario en las que se visualice el trabajo de los usuarios y sus capacidades ciudadanas: acciones de tipo cultural, el trabajo con los agentes de la comunidad y los vecinos (asociaciones vecinos, comerciante,...), charlas en centros cívicos y comunitarios u otros espacios comunitarios donde explican el trabajo de la entidad o la participación en medios de comunicación. - Visualizar la exclusión en la calle y los medios comunicación - Sensibilización política - Apoyo social y vecinal
Empoderamiento	Empoderamiento:	Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Bizitegi no hace distinción ni separación entre el hombre y la mujer. Ven un punto positivo el que ambos sexos puedan convivir juntos porque es una manera de enriquecerse y trabajar los diferentes puntos de vistas. - Durante el paso por Bizitegi lo que la asociación busca es dar herramientas al usuario para capacitarlo con el fin de que 	<ul style="list-style-type: none"> - La importancia de trabajar la autonomía en beneficio del usuario, hay que tener en cuenta la relación usuario/profesional ya que a veces en vez de ayudarles hacer autónomos creamos dependencia y apego.

<p>Empoderamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de controlar la vida. Empoderamiento comunitario: - Tiene como objetivo ampliar la capacidad de los participantes para crear un cambio positivo de comportamiento mediante el trabajo directo con las visiones y objetivos personales de cada participante (Straub, 2011). - Es aquel proceso por el cual se desarrollan, fomentan y se mantienen las condiciones psicosociales de un entorno, con el objetivo de que los individuos puedan ejercer influencia y cambios sobre su ambiente individual y social, para solucionar problemas que los aquejan y lograr cambios en esos ambientes y en la estructura social." (Montero, 2004, P. 32). - Toda comunidad tiende hacia procesos de perfección. <i>"El desarrollo es un producto de las personas que se produce a través de la toma de conciencia de la situación en la que viven, de la necesidad de modificarla y de la toma de conciencia de sus</i> 		<p>sea autónomo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para obtener resultados es importante empoderar al usuario, de esta manera le ayudas a ser autónomo, esto se consigue a través de itinerarios personalizados desde que llegan hasta su desvinculación. - La persona mejora cuando se les reconoce sus derechos, se les escucha, se les hace visible. - La importancia de la coordinación con otros recursos buscando lo más positivo para el usuario. - La importancia de trabajar de forma personalizada, ya que cada uno es diferente y con sus peculiaridades. Búsqueda de la autonomía y mayor calidad de vida. - Bizitegi como entidad con valores de identidad, de diferencia, el trabajo que realiza es muy próximo al usuario y con el dentro de la comunidad y como uno más. - Es una intervención muy cercana y próxima. 	
------------------------------	---	--	--	--

Empoderamiento	<i>derechos”</i> <ul style="list-style-type: none"> - Autodeterminación de los individuos y comunidades - Un proceso, el mecanismo mediante el cual las personas, organizaciones y comunidades ganan control sobre sus vidas, ya que el empoderamiento es tanto una orientación válida para trabajar con la comunidad así como un modelo teórico para comprender el proceso y las consecuencias de los esfuerzos para ejercer control e influenciar en las decisiones que afectan la vida de una persona, el funcionamiento organizacional, y la calidad de la vida comunitaria. 			
		Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Generación del vínculo educativo entre profesionales y usuarios como punto de inicio del proceso de acompañamiento. - Responsabilizar a los usuarios de su proceso de trabajo y de cambio. - Respetar los procesos y ritmos de cambios de cada uno de los usuarios. - Planes de trabajo individualizados - Toma de decisiones por parte de los usuarios, otorgando al profesional especialmente funciones de acompañamiento y orientación 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar los procesos de vinculación en cuanto al tiempo que los usuarios se mantienen en Bizitegi. Dotarlos de autonomía para que puedan llevar a cabo sus procesos vitales, en la medida de lo posible, con la mínima dependencia posible de los recursos de la asociación. - Aumentar acciones de protesta social

Prevención	Tipos de prevención (Generalitat de Catalunya, 2008): <ul style="list-style-type: none"> - Universal - Selectiva - Indicada - Determinada Modelos de prevención: <ul style="list-style-type: none"> - Biopsicosocial - Transteórico (Prochaska y Diclemente) 	Diseño	Recursos y acciones dirigidos a la educación en valores, campañas de prevención de salud, drogas...	
		Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Intervenciones en los usuarios en relación al tema de la prevención orientadas a como desde los recursos abordan los consumos de tóxicos por parte de los usuarios. - Apuesta por el trabajo con las personas en graves situaciones de exclusión social. - Trabajo de sensibilización social y prevención de consumos con jóvenes 	- Especialización de los recursos según el nivel del proceso terapéutico y de mejora de los usuarios

Metodologías

Metodologías	Marco teórico	Fases	Puntos fuertes desde las aportaciones del trabajo de campo	Mejoras desde las aportaciones del trabajo de campo
Programas	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso sistemático de acciones y objetivos - Flexibilidad - Apertura - Participación - Autogestión y corresponsabilidad (Perez Serrano, 1994) 	Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Se valora necesario estos tipos de programas ya que los recursos de Bizitegi están dirigidos a personas que han agotado el resto de recursos - Las estancias ilimitadas, especialmente en sin techos, permite establecer mayores vínculos y acceder a programas sociales. - Ofrecer una vivienda como inicio del proceso de incorporación se valora como muy necesario. - El profesional acompañador y que vincula con los usuarios es una de las claves del éxito - La participación política de los profesionales y de los propios internos permite generar políticas sociales 	
		Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Los programas que lleva adelante Bizitegi son muy valorados por los usuarios, tanto albergue de baja exigencia por su flexibilidad, su entorno participativo, su modelo de convivencia; como el centro diario 	<ul style="list-style-type: none"> - Un usuario demanda más espacio en el centro diario. - Se detecta una problemática en el barrio con la vecindad, circunstancia esta que se corrobora en los datos cuantitativos, ya que un

			<p>donde se trabaja también la higiene personal, los hábitos del día a día, el seguimiento personal y la alimentación. Se considera también el centro de día como un lugar donde estas activo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se valora muy positivamente por parte de los usuarios el trabajo de calle. Desde la presencia en medio abierto captan nuevos usuarios, acompañan, y son ayudados por usuario para generar corresponsabilidad. Primer paso para comenzar el proceso de vinculación - Se genera un clima cálido, para que pasen un buen rato. Convivencia. - Se regula la seguridad en los centros y albergues. 	<p>89 % de los profesionales ven problema con los vecinos. Esta problemática se cruza con la opinión de los profesionales que cree que el 71 % de la ciudadanía no conoce lo que hace Bizitegi nos hace pensar que es necesario una campaña comunitaria de sensibilización. Esa campaña podría hablar de lo que hace Bizitegi y la importancia de que ellos, los vecinos y la comunidad apoyen ese proceso. Esta última observación se refuerza también con los datos cuantitativos ya que los profesionales piensan que un elemento muy importante para la reinserción de los usuarios es tener una comunidad sensibilizada con los problemas sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los locales no son siempre fijos, sino que se depende de subvenciones de la administración. - No existen suficientes plazas residenciales para dar respuesta a las necesidades. - Deben crearse recursos especializados para perfiles concreto, en especial para aquellos que han agotado todo el circuito social existente.
--	--	--	--	---

Trabajo de calle	- La educación de calle como una acción muy necesaria dentro de la acción social en contextos marginados (Miquel, 1999; Petrus, 1997).	Diseño		
	<ul style="list-style-type: none"> - El educador de calle, toma la calle desde la crítica como un espacio educativo siendo una figura de referencia para los jóvenes (Costa Cabanillas, 1995). - Principales características (Urbano 2008): <ul style="list-style-type: none"> o Contacto directo con la realidad desde lo cotidianos o Trabajo con los jóvenes más desfavorecidos promoviendo procesos educativos que posibiliten el crecimiento personal, y la inserción crítica en la sociedad o Proporciona medios o Moviliza y trabaja con la comunidad. 	Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Valoran muy positivamente el trabajo de calle, esa forma de recuperar personas de la calle. - Uno de los usuarios trabaja y colabora con los profesionales de calle. Se genera corresponsabilidad - Los profesionales generan un proceso de vinculación, de forma natural 	

Gestión Participativa	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación para participar (Morata, 2009) - Formación: para la tarea, la cohesión grupal la comunicación - Organización descentralizada mediante estructuras y canales (Morata, 2009; Equipo Claves, 1991) - Comunicación externa e interna 	Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Bizitegi genera una gestión participativa, hecho que le diferencia de otros recursos, y que motiva y crea asistencia. - Participación de los usuarios, tanto en el programa como en la decisión del modelo de intervención. - Profesionalización de los equipos técnicos. 	
		Proceso		<ul style="list-style-type: none"> - Mejora de la participación de los internos en la organización de actividades y asegurar procesos de participación adecuados a la realidad de cada uno de los programas. Potenciar estructuras participativas
Asamblea	<ul style="list-style-type: none"> - Cogestión y corresponsabilidad - Acceder a la información - Espacio de encuentro - Medio de cohesión social - Aprender y practicar sobre la toma de decisiones (Ministerio Interior, 2005) 	Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora las relaciones con los profesionales a través de la participación. - Favorece el intercambio de información y de diálogo - Permite construir la norma a partir de la participación del grupo - Se establecen nuevos canales de interlocución. 	<ul style="list-style-type: none"> - Deben establecerse procesos escalonados de participación en función de la madurez del grupo. - Debe superarse el trabajo centrado en el individuo excluido y facilitar una mirada a la comunidad.
		Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Las asambleas son bien valoradas. Su asistencia es voluntaria pero se han de respetar las decisiones. También se entiende 	<ul style="list-style-type: none"> - Se refleja una cierta dificultad comunicativa en las asambleas ya que a los usuarios les cuesta mucho hablar de sí mismos. La propuesta

			<p>la asamblea como un elemento de mediación comunitaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las Asambleas se identifican como un punto fuerte por los siguientes motivos: mejora las relaciones con los profesionales a través de la participación; Favorece el intercambio de información y de diálogo; Permite construir la norma a partir de la participación del grupo y se establecen nuevos canales de interlocución. - Las decisiones tomadas en la asamblea han de ser respetadas aunque no se vaya a la asamblea. - Se valoran de forma muy positiva, por parte de los profesionales, como: encuentro para la reflexión, (40,7%) como medio de cohesión del grupo (48,1%) y para informar sobre temas relevantes (51,9%) - La asamblea, por su carácter igualitario y participativo es la mejor valorada por los usuarios, mientras que las comisiones de trabajo son más eficientes de cara a la reinserción. - Todas estas prácticas son igual de cómodas para los profesionales. 	<p>sería generar una acción estructurada que hiciera mejorar las competencias comunicativas de los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un informante explica sus dificultades dentro de las asambleas, para confrontar - Se reconoce la dificultad de llevar las asambleas porque los usuarios no participan mucho porque les cuesta hablar de sí mismos.
--	--	--	---	---

Comisiones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Espacios de trabajo organizado y diseñado para el desarrollo y la práctica de la participación - Incrementa la corresponsabilidad y la iniciativa 	Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Clara voluntad e intención de la Junta Directiva de potenciar y mejorar las estructuras participativas dirigidas a la participación de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora de la participación de los internos en la organización de actividades - Asegurar procesos de participación adecuados a la realidad de cada uno de los programas.
		Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Las comisiones son una clara voluntad e intención de la Junta Directiva de potenciar y mejorar las estructuras participativas para con los usuarios. - Los profesionales valoran esta estructura de participación y de trabajo en cuanto que: dinamiza a los usuarios (48,1), motiva a los usuarios (51,9) y sirve como herramienta de control (34,6) - Las comisiones de trabajo son más eficientes de cara a la reinserción (favorecen competencias de responsabilización, iniciativa), aportan los profesionales 	<ul style="list-style-type: none"> - Dentro de las comisiones de trabajo un profesional reconoce que se podrían usar de una forma más educativa - Se aprecian incomodidades y problemas entre socios y trabajadores a la hora de establecer las comisiones de trabajo.

Dinámicas de grupo	<ul style="list-style-type: none"> - Estimular la participación (Kurt Lewin, 1944) - Intercambio de roles y experimentación - Relaciones interpersonales - Hábitos y aprendizajes de convivencia y ciudadanía - Interacción cooperativa 	Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Las dinámicas de grupo son valoradas, por parte de los profesionales como: favorece las relaciones personales (60,8), como método terapéutico (50) y para el desarrollo de la cohesión social (74,1) 	<ul style="list-style-type: none"> - Se reconocen que se podrían usar de una forma más educativa.
Gestión de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> - El conflicto como oportunidad de autoconocimiento y para la relación y la sensibilización social (comprensión de los problemas) (Sarrando, 2003) - Capacidad para diferenciar el problema, la persona y los intereses - Negociación: llegar a acuerdos - Arbitraje: el tercero para ayudar a resolver el conflicto - Conciliación: búsqueda de acuerdos (Sarrando y Ferrer, 2003) 	Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Dentro de la gestión de conflictos los profesionales creen que muy bueno que aunque se tenga perfiles muy conflictivos no existan casi conflictos. En este sentido es importante toda la labor que realizan de prevención de conflictos graves, para así asegurar espacios de seguridad para las personas sin techo. Elemento que es vital para iniciar procesos de reinserción 	
		Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - La metodología más valorada, por parte de los profesionales, respecto a las situaciones laborales es la conciliación, seguida de la negociación y la mediación comunitaria. - En cuanto a los resultados de la eficacia respecto a las relaciones sociales y afectivas, es parecida a las anteriores: conciliación, seguida de la negociación y la mediación 	

			<p>comunitaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecto a a la gestión de conflictos en cuanto al afrontamiento de recaídas y crisis: en este caso, los parámetros cambian sustancialmente. Las metodologías más valoradas son la negociación y el arbitraje, seguidas por la conciliación. Resulta interesante el repunte de la metodología de confrontación, que sitúa su valor modal en 3 por primera vez. Tanto las recaídas como las crisis son procesos eminente individuales, en los que rara vez intervienen otras personas, es lógico inferir que este es el motivo por el que las metodologías más “comunitarias” pierden importancia. 	
<p>Mediación comunitaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evidenciar y visualizar potencialidades - Clarificar elecciones - Motivación a deliberar de forma correcta - No tomar decisiones prematuras - Tomar en consideración otros puntos de interés <p>(Alvarez y Apoyo, 2006; Torres, 2010)</p>	<p>Diseño</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Usuarios y profesionales reconocen que a veces no se afrontan los conflictos. Se proponen alternativas a la actual gestión del conflicto que implique mayores procesos mediadores. Así como Formar y crear protocolos de mejora de procesos de mediación comunitaria. - Programa de gestión de conflictos y de mediación comunitaria.

Proyectos pedagógicos participativos	<ul style="list-style-type: none"> - La participación en clave de proyecto: diseño de objetivos, métodos, actividades, evaluación - Requiere una sistematización del proceso y la definición de los roles y funciones de los agentes que participan 	Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - La participación del propio interno en el proceso de incorporación social 	
			Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Dentro de los proyectos pedagógicos participativos resalta la actividad de teatro, por trabajar la comunicación, la autoestima, lo manual...

Metodologías	Marco teórico	Fases	Puntos fuertes desde las aportaciones del trabajo de campo	Mejoras desde las aportaciones del trabajo de campo
Acompañamiento psicosocial y educativo	<ul style="list-style-type: none"> - Considera a la persona sujeto responsable y activo de su recuperación (Morata, 2009) - Igualdad, reciprocidad y confianza - Trabajar con los recursos de la comunidad, con métodos y técnicas específicas - Afecta a todos los recursos de la comunidad - Considera a la persona sujeto de derechos - Trabajo educativo con las personas para la construcción de ciudadanía - Principios (Alonso y Funes, 2009): personalización, grupo, equipo, integralidad, trabajo en red, libertad, igualdad, formación continua - Requiere plan de trabajo y evaluación 	Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - El profesional acompañante y que se vincula con los usuarios es una de las claves del éxito - Apoyo del profesional en todo momento, sin juzgar su situación. Reconocimiento del otro como persona y no como un problema concreto a trabajar. - Visión global de la problemática del usuario como referente. - Generador de vínculos sociales - Se trabaja desde una atención personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Planteamiento de los proyectos sectorizados (salud mental, drogas,...) como espacios más globales de intervención no solo especializada.

Tutorías	<ul style="list-style-type: none"> - Atender las Necesidades educativas especiales - Valoración de las diferencias 	Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Entender el retroceso como parte del proceso educativo y de incorporación. - Asegura la autonomía del usuario en el proceso de inclusión. - Es clave facilitar espacios de contraste entre tutores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Flexibilizar los requisitos de entrada a los servicios especializados, potenciando el trabajo multicausal. - Posibilitar intervenciones multitutoriales en casos concretos.
Tutorías		Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha visto clave, necesario y muy valorado todo el acompañamiento que hacen los profesionales de Bizitegi, en tema de documentación de los usuarios en situación irregular y de regularización de las situaciones personales. - Acompañamiento como generación de un espacio donde el usuario se sienta bien y a gusto con el profesional. - La tutoría se entiende por parte de los usuarios como un elemento muy válido y variado, donde se trabajan numerosos aspectos de sus vidas. - Reconocen que muy útil decir la verdad al tutor, ya que lo identifican como un apoyo. - Este tipo de proceso pueden ser largos, donde se percibe el miedo del usuario a salir del recurso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Homogeneizar la forma de acompañar, es decir, si perseguimos que sean autónomos o si por el contrario decidimos por ellos en las decisiones claves de sus vidas. - Participar más del entorno. Se explica que no se hacen actividades comunitarias. - Con la crisis pueda que se resienta la estructura - Problema con la administración que no tiene en cuenta lo educativo y genera problemas a nivel de trabajo - Un informante refuerza la idea de que les cuesta hablar con los tutores. - Se relatan algunos problemas de diferencias de criterio hecho que dificulta el trabajo en red entre las tutores. Otro profesional corrobora esto aunque matiza que las

			<p>Esto refuerza su utilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El tutor intenta explotar los recursos de la comunidad. - Se defiende la tutoría como un acompañamiento estratégico al usuario, en el que es él mismo el que debe decidir. Aunque al profesional no le gusten las decisiones que toma, ha de permitir las. 	<p>discusiones no suelen ser sobre el fondo sino sobre pequeños detalles.</p>
Plan individualizado		Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Se entiende el plan como parte de un proceso, donde primero se establece el vínculo y se conoce al usuario y después se marcan los objetivos. - Se destaca que el éxito es respetar los ritmos de cada usuario. Cabe tener en cuenta los ritmos individuales de cada usuario, no se pueden generalizar. - El itinerario de trabajo debe ser individualizado. - El usuario debe ser sujeto activo en la participación de la redacción del plan individualizado. - El profesional es un facilitador no debe liderar el trabajo en el plan individual. - Potenciación del vínculo personal entre usuario y profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajar el duelo a los profesionales en el proceso de retroceso.

			<ul style="list-style-type: none"> - Es importante adaptar el plan de trabajo a los cambios en su historia de vida. - El itinerario de trabajo debe ser individualizado. 	
		Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Se entiende el plan como parte de un proceso, donde primero se establece el vínculo y se conoce al usuario y después se marcan los objetivos. - Se destaca que el éxito es respetar los ritmos de cada usuario. Cabe tener en cuenta los ritmos individuales de cada usuario, no se pueden generalizar. - El trabajo desde la individualización requiere de una primera fase de detección de elementos problemáticos - Como parte del proceso terapéutico destaca una actividad mediante la fotografía muy bien valorada por todos los agentes. - Se valora mucho por parte de los usuarios que se generan actividades donde se lo pasen bien y puedan reírse a la vez que se relacionan y aprenden. Se valora también que se vayan manteniendo ocupados durante el día. 	

Trabajo terapéutico	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio de comunicación donde trabajar las dificultades, los déficits y las capacidades - Espacio de análisis de los acontecimientos - Motivación y práctica del diálogo transparente y confiado - Acogida, escucha y confrontación-contraste. - Tener en cuenta la integralidad de la persona (bio-psico-social) - La terapia en relación a la comunidad y a las actividades. - Necesidad de formación técnica en métodos, técnicas y necesidades educativas especiales - Relación de ayuda (Karkuff) 	Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Baja directividad en el proceso terapéutico para personas en situación grave de exclusión. - Fomento de la afectividad, escucha activa y el vínculo como mecanismo de acceso. - Atender al ritmo propio de cada usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se tiene demasiada prisa para intervenir en programas terapéuticos y en superar las fases. - Es necesario asegurar el acceso a espacios terapéuticos para personas que han acabado el programa. - Mejorar y ampliar la participación
		Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Se trabaja desde la superación de errores anteriores, revisando lo que no ha funcionado e innovando, a través de la utilización de la red. - Dentro del proceso terapéutico y siempre que las circunstancias personales lo permitan se generan acciones físicas para hacer ejercicio y a la vez circular por los dispositivos comunitarios (centro cívicos). - Se trabaja con la red de las comunidades terapéuticas y otros recursos, desde un área educativa y otra más terapéutica, avanzado siempre hacia la reinserción social. 	

<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formativas – ocupacionales - Educativas i de aprendizaje - Básicas de la vida diaria - Terapéuticas - Socioculturales 		<p>Diseño</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Un gran punto fuerte es la gran cantidad de oferta de actividades que ofrece Bizitegi: formativas ocupacionales, educativas, básicas de la vida diaria, socioculturales y terapéuticas. Gran variedad de cursos. - Participación en las actividades entendida como un proceso personal. - División de los talleres en función de las capacidades cognitivas de los usuarios. Se crea el taller ocupacional (para usuarios que tienen más dificultades) y el taller de hábitos pre-laborales (Para usuarios más capacitados). - Entre distintas actividades. Servicio educativo incluido en el plan comunitario de metadona, orientado a usuarios con cierto perfil (estructura, familia, tipo de consumo...). - Los talleres brindan al usuario la oportunidad de relacionarse con otros usuarios y con los profesionales, que no dudan en ayudarlo si tiene algún problema. - Trabajo integral centrado en trabajar el aspecto cognitivo del usuario. Se trata de un factor que 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar el potencial de la actividad artística para devolver a la comunidad algún producto escénico que hable de lo que hace Bizitegi y del perfil y vida de los usuarios. - Falta de recursos, poco espacio para mucha gente. Frustración de las expectativas del usuario y los profesionales ante el estancamiento de la persona por falta de sitio en otras actividades, lo que pone en riesgo el proceso de reinserción - La gestión de determinadas actividades de ocio genera procesos de conflicto. - Uso del arbitraje como elemento de solución de los conflictos. Necesidad de introducir mediación comunitaria en el grupo. - Bajo impacto de algunos talleres en el proceso de intervención. Percepción puramente lúdica de los mismos en las primeras fases de su implantación. - Falta de profesional especializado en tratamiento psicológico. - Frustración de las expectativas del usuario y los profesionales ante el
---	--	----------------------	--	---

			<p>lo diferencia de otros centros.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación en las actividades entendida como un proceso personal - Seguimiento y apoyo al usuario una vez sale del centro - Apoyo de los profesionales en las actividades de la vida diaria - Los usuarios pueden opinar acerca de ciertos aspectos rutinarios del centro (por ejemplo la hora de comer, el menú, etc - Visión personalizada de las necesidades del usuario 	<p>estancamiento de la persona por falta de sitio en otras actividades, lo que pone en riesgo el proceso de reinserción</p>
		Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Se valora mucho por parte de los usuarios que se generan actividades donde se lo pasen bien y puedan reírse a la vez que se relacionan y aprenden. Se valora también que se vayan manteniendo ocupados durante el día. - En las actividades educativas destaca el hecho que se combine actividades cognitivas por las mañana con grupales y de equipo por la tarde. En algunos de estas se trabaja la psicomotricidad fina en manualidad permitiendo a los 	<ul style="list-style-type: none"> - Se aprecia machismo por parte de los usuarios hacia las educadoras, no entre iguales, si no con la autoridad femenina. - Se habla de la lucha contra el estigma social.

			<p>usuarios superar barreras físicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se valora muy bien la actividad que se hizo a través de la fotografía, sorprendiendo a los educadores por el nivel conseguido. - Este tipo de talleres también sirve de excusa para mejorar en la higiene y los hábitos del día a día. Apoyo de los profesionales en las actividades de la vida diaria - También se destaca el momento del café como un momento para estar bien, para estar tranquilo. - El teatro dentro de las actividades socioculturales es muy valorado tanto por los profesionales como por los usuarios. Actividad que genera expresión de dificultades y deseos, pertenencia a un grupo, orientación dentro de la escena, autoestima a través del aplauso. Y los que no quieren actuar ayudan con la escenografía, vestuario... convirtiendo esta acción en una actividad grupal que genera cohesión. - Taller histórico, como una posibilidad muy buena de conocer nuestra historia y profundizar en el 	
--	--	--	---	--

			<p>proceso de culturización.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usuarios reconocen que prefieren asistir a las actividades terapéuticas de Bizitegi que a las propias de la psiquiatría, ya que se perciben este tipo de actividades como más activas, más útiles y más humanas. Destacando los talleres y el plan de ahorro. Sobre todo se destaca la Integralidad que supone este tipo de actividades en el trabajo con el usuario. - Los usuarios reconocen el gran valor de las actividades terapéuticas, siendo algunas de estas las siguientes: de atención, de organización del pensamiento, de orientación... - Se trabajan desde la acogida desde el crear espacio para estar bien. - Todas las actividades presentan de una elevada participación: las ocupacionales (68%) básicas de la vida diaria (56%), aunque las actividades educativas presentan una mayor divergencia de opiniones (40%) - Respecto a la efectividad de las actividades que se realizan en 	
--	--	--	---	--

			<p>relación al proceso de reinserción: Las mejor valoradas son aquellas relacionadas con las actividades básicas de la vida diaria, seguidas de las educativas y de aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un usuario explica cómo ha ido progresando desde una minusvalía hacia un puesto de trabajo gracias a este tipo de actividades (ocupacionales) - Se generan actividades complementarias, más sociales y públicas, como ir de compras (educativas y de aprendizaje) - Un informante nos relata cómo desde las actividades y del día a día y mejorar su aspecto y su salud conoció a una persona con la que intimó (básicas de la vida diaria) - Un usuario nos cuenta como le gusta la música y lo importante que es este tipo de actividades culturales (socioculturales) - Las comisiones de fiesta les piden colaboraciones para que los niños jueguen en las fiestas, también se explica que los viernes por la tarde hay ocio y van al centro(socioculturales) 	
--	--	--	---	--

Metodologías	Marco teórico	Fases	Puntos fuertes desde las aportaciones del trabajo de campo	Mejoras desde las aportaciones del trabajo de campo
Trabajo Comunitario	<p>- El TC se entiende como la gestión relacional de un grupo. Es decir, se orienta a fortalecer las relaciones personales e institucionales en una comunidad para responder a los principales retos sociales y ofrecer al entorno servicios y fomento de solidaridad que facilite la integración social de las personas y la mejora de la calidad de vida de la comunidad. (Ajuntament de Barcelona, 2005)</p>	Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo desde la calle para ir captando e ir haciendo circular por la red a las personas más vulnerables de la ciudad. - Se relaciona el trabajo comunitario con la capacidad para gestionar conflictos desde la comunicación sin tener que llamar a las autoridades. También como una posibilidad de afianzar la red en el barrio, con comerciantes, tiendas, ciudadanos... - Desde la junta directiva se describe Bizitegi como un proyecto en el que lo comunitario siempre a estado muy presente - Bizitegi suele generar actividades de cara al barrio, generando con ello cohesión social y amplificando la red. - Un usuario nos cuenta que ha entendido que debe aprender a ser vecino en Bizitegi. Este hecho es resaltable y más teniendo en cuenta la problemática vecinal que se ha identificado en los datos cuantitativos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Seguir generando acciones de cara al barrio, sobre todo en clave sensibilizadora. - Necesidad de un mayor apoyo de la comunidad ante la falta de recursos institucionales para dar cobertura a aquellas personas que precisan de tratamiento - Necesidad de trabajo con las familias, que carecen de métodos y conocimientos para hacer frente a las patologías del usuario. Como consecuencia del hartazgo ante esa situación, los familiares acaban desentendiéndose del usuario

			<ul style="list-style-type: none"> - Creación de un ambiente comunitario con el fin de generar una atmósfera de respeto entre todos los agentes. - Intención de promover una mayor implicación de la comunidad organizando jornadas, plataformas, etc. Donde profesionales y usuarios participen activamente. Se ve muy necesario. - Alto grado de implicación y dinamismo por parte de Bizitegi - Intención de establecer más y mejores relaciones con la comunidad fuera de los circuitos institucionales 	
Trabajo en red	<ul style="list-style-type: none"> - Integrar instituciones y actores en plano de igualdad (Morata, 2009) - Compartir análisis y acciones programadas y coordinar la acción - Evitar que la persona tenga que circular por servicios varios. Es el profesional de referencia el que centra la acción global de la persona - Importancia de la interdisciplinariedad (perspectivas diversas) (Morata, 2012) 		<ul style="list-style-type: none"> - El voluntariado y su trabajo en red ha mejorado las condiciones de vida de los usuarios. - El trabajo en red y cooperado es el único que puede dar verdaderos resultados en los campos en los que trabaja Bizitegi - Es importante acompañar también en las derivaciones, con comunicación o con presencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta trabajo y colaboración con los vecinos - Necesidad de recuperar con más fuerza el trabajo más comunitario

<p>Trabajo en red</p>		<p>Proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los usuarios describen que si han llegado a Bizitegi ha sido por derivaciones o desde la calle o desde otros dispositivos, por lo que se ve claramente la función del trabajo en red. Estas derivaciones obligan y permiten complementar el trabajo con otras acciones de la red. - Los profesionales reconocen el trabajo en red como imprescindible para asegurar la acción integral así como individualizada. - La red valora mucho el trabajo que se hace se Bizitegi. - Se coordinan los profesionales para una individualización mayor desde la integralidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha detectando que le trabajo en red que se hace con voluntarios de las Universidad tiene un componente que les hace sentir incómodos a los usuarios, ya que sienten tratados con lástima por parte de los universitarios/as. - Importancia de trabajar con la comunidad. De ir enlazando agentes a las realidades de los usuarios y como ellos también pueden ayudar. Aunque primero hay que informarles. - Una de las primeras cosas que deben aprender los usuarios es a ser vecinos. Relacionar con la problemática vecina - Se ve como un problema depender de la administración pública
<p>Trabajo cooperativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aprendizaje de convivencia, reciprocidad, igualdad 	<p>Diseño</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Un profesional señala que gracias a las personas usuarias se han podido mejorar y reformar estructuras de Bizitegi, lo que evidencia el trabajo cooperativo - Un profesional relaciona el trabajo cooperativo de Bizitegi con luchar contra el estigma social. 	
		<p>Proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Profesionales ven muy bueno abrir espacios de colaboración con los usuarios que mejoran Bizitegi. - También cooperación entre los profesionales para conseguir 	

			<p>mejores resultados. Se entiende que si no es de esta manera difícilmente podrían llegar a buenos resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los profesionales ven básico tener un equipo cooperativo para poder apoyarte y que te pueda confrontar - Un colaborador resalta lo importante que es el trabajo en red cooperativo, sino sería muy difícil el trabajo. - Los usuarios desde la cooperación ayuda a la entidad y a la vez se ayuda a si mismo. 	
<p>Trabajo interdisciplinar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Innovación - Creatividad - Proyectos compartidos. - Avanzar hacia la transdisciplinariedad (superación de la coordinación y de la suma de disciplinas) <p>(Ru García, 1996)</p>	<p>Diseño</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Un profesional relata como van trabajando desde perfiles y disciplinas diferentes intentando generar estímulos comunes o trucos para en clave de equipo poder trabajar conjuntamente - Un profesional nos hace ver que hay que trabajar con diferentes recursos y disciplinas para poder adaptarse a los usuarios. - Un profesional afirma que el trabajo formativo interdisciplinar que han tenido los profesionales de Bizitegi ha sido intenso y de calidad - El trabajo desde la asamblea es muy rico porque tiene perfiles muy diferenciados 	<ul style="list-style-type: none"> - Un profesional recalca la dificultad de trabajar con los “de arriba” como dejando patente que su opinión no vale tanto

		Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo que se realiza desde Bizitegi tiene un gran componente interdisciplinar ya que trabajan con muchos perfiles, entidades e instituciones (iglesia, hospital, administración, sociedad civil... 	<ul style="list-style-type: none"> - Se destaca en el análisis que a veces tanta red no asegura el desamparo de los usuarios, por lo que hay que continuar vigilantes y en clave de detección
Trabajo con familias	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajar causas - Procesos de trabajos con planificación y evaluación - Proveerlas de recursos - Finalidades terapéuticas y socializadoras - Ayudar a tomar conciencia - Fortalecer recursos personales - Fomento de solidaridad <p>(Alfaro, Vara y Millan, 1998)</p>	Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Se reconoce que hay varias formas de trabajar con la familia y diversas actitudes por parte de esta. - Trabajar con las familias y las personas significativas de las personas incapacitadas es básico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se detecta que en ocasiones nos encontramos con familias desvinculadas de sus familiares que son los usuarios. Se propone generar acciones de re vinculación entre los usuarios y las familias. - Homogeneizar criterios a la hora de trabajar con familias, ya que algunos profesionales entiende que lo mejor es dejar al margen a las familias y en otros perfiles se ve muy necesario trabajar con la familia. Necesidad de trabajo con las familias, que carecen de métodos y conocimientos para hacer frente a las patologías del usuario. Como consecuencia del hartazgo ante esa situación, los familiares acaban desentendiéndose del usuario.

Apoyo social	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de soporte - En momentos de crisis: cantidad y calidad de soporte social - Flexibilidad y accesibilidad de los recursos comunitarios - Sensibilización social hacia cambio de mentalidad y ruptura de estereotipos 	Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Un usuario resalta y valora que Bizitegi trabaje con la gente más desamparada. - Se tiene incidencia mediática, pero hay que generar un dialogo serio con la prensa para que no estigmaticen y caigan en el sensacionalismo - Valoración de que Bizitegi trabaje con la gente más desamparada 	<ul style="list-style-type: none"> - Profesionales resaltan que a Bizitegi le falta hacer trabajo de puertas para afuera, es decir, le falta incidencia comunitaria. - También se identifica la necesidad de visibilizarlas situaciones precarias en las se encuentran los usuarios de Bizitegi. - Más y mejor incidencia política
---------------------	---	----------------	--	---

Agentes

Agente	Marco teórico	Fases	Puntos fuertes desde las aportaciones del trabajo de campo	Mejoras desde las aportaciones del trabajo de campo
Voluntariado	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud social que da respuesta a un sentimiento común de sentirse solidario. (López-Cabanas, M. y Chacón, F. 1999) - Es la acción de aportar voluntaria y libremente lo que somos. - Voluntariado organizado, que dirige su atención a dar respuestas eficaces y exigentes a necesidades de los individuos con la intención de mejorar su calidad de vida a través de iniciativas que se fundamentan en la solidaridad y la participación - Mediadores ante los poderes públicos; Impulsan la participación de los ciudadanos y colaboran en la construcción de un buen sistema de servicios sociales y hasta critican el abandono que padecen los más desfavorecidos dentro del organigrama del Estado 	Proceso	Valoración positiva de la participación en el proyecto y un reconocimiento de la implicación y motivación por parte de los profesionales.	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultad en el proceso de asumir los cambios derivados del proceso de profesionalización de la asociación, del cambio y delimitación de los roles profesional socios y voluntarios, y del ajuste de las relaciones y las funciones de cada uno - Dicotomía presente entre proyecto asistencial y de desarrollo - Cambio en el carácter del proyecto que parte de un origen asistencial basado en voluntariado hacia un modelo más de desarrollo comunitario basado en un equipo profesionalizado. Se debate el papel y la forma del voluntariado para tareas de acompañamiento - Nueva forma de entender y organizar la asociación y los trabajadores

<p>Profesionales</p>	<p>Los profesionales de la acción comunitaria han de ser capaces de desarrollar una serie de competencias para la intervención de las que destacamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tener convencimiento y potenciar la capacidad, los recursos y la competencia de los grupos y colectivos para afrontar y, solucionar ellos mismos, las problemáticas de su bienestar. Por tanto, actitudes simétricas y de reciprocidad, simetría relacional. - Ser dispositivos de emancipación, no de control - Repertorio y desarrollo de competencias comunicativas. - Conocimientos rigurosos junto con dimensiones emocionales, estéticas, comunicativas. - Auto observación y autocontrol - Valoración de la creatividad de la población, de los grupos sociales, de las personas. - Capacidad para descubrir el capital social de la 	<p>Proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los profesionales destacan la actitud cercana con los usuarios - Los profesionales también describen positivamente la relación con los usuarios con términos como: muy buena, respetuosa - Los profesionales citan cómo valor la implicación general de los miembros del equipo dentro la Asociación y la forma de trabajo con los usuarios. - Educadores de calle definen sus funciones de trabajo en términos de acogida, apoyo, creación de vínculo para las personas sin hogar con su comunidad y con la red de asistencia. Además, de la acción directa, inciden en la función de sensibilización de la comunidad. - Respecto a las cualidades destacadas por los profesionales se priorizan las actitudes más allá de la titulación. Las actitudes consideradas positivas para este trabajo según el equipo profesional destacan el compromiso personal, la sensibilización respecto con el colectivo, en trato de respeto igualdad y exigencia, paciencia y tolerancia a la frustración. Lejos del trato desde la caridad o la compasión. Ser poco maniático y tener un buen entender 	<ul style="list-style-type: none"> - Los profesionales destacan una cierta desvinculación de la Junta Directiva debida a que algunos de sus miembros no están directamente relacionados con el día a día de la organización. - En sus referencias a su satisfacción con el trabajo, los profesionales se muestran contentos en las declaraciones recogidas, pero en algunos casos apuntan el fuerte desgaste el alto ritmo de trabajo y la intensidad emocional que éste supone y la dificultad de desconectar en las horas fuera de trabajo. - En términos de autocrítica sobre el proceso de reinserción, los profesionales destacan que el equipo tiene dificultades a la hora de “soltar” a los usuarios, de asumir la mejora y consecución de objetivos planteados a los usuarios y darles el alta . Se vincula a una actitud paternalista protectora de miedo y desconfianza. Se vincula al origen y tradición asistencialista del proyecto. - En sus referencias al funcionamiento del equipo se valora la evolución que se ha hecho del trabajo solitario al trabajo en equipo, la buena relación entre sus miembros y el proceso de profesionalización de su equipo. Se enfatiza en la necesidad de seguir este proceso de apertura hacia un modelo que
-----------------------------	---	-----------------------	--	--

	<p>comunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ayudar a la comunidad a cambiar su mirada: empujarla, situarla en disposición de transformar los obstáculos en posibilidades. - Capacidad de reflexión crítica y de cuestionamiento - 		<p>de la baja exigencia son actitudes también valoradas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En términos de apoyo y acompañamiento, los usuarios destacan de los profesionales la ayuda en la reeducación de los hábitos cotidianos, de aumentar su actividad diario, el plan de trabajo la medicación, y actividades y nuevos hábitos de ocio. - Implicación general de los miembros del equipo - Forma de acogida y el contacto directo con los usuarios - Forma de trabajo "fuerte y sistematizada". Buena organización del trabajo. - Los usuarios que mencionan la relación con los profesionales coinciden en cualificarla positivamente con términos de " muy buena" , "fantástica". Destacan su capacidad de escucha, su apertura, proximidad, disponibilidad y accesibilidad - Respecto al trato con los internos, se destaca también el trato de igual y el exigente sistema de normas y su cumplimiento por parte de todos y todas. - En términos de apoyo y acompañamiento, los usuarios 	<p>facilite la salida de los internos de la asociación en su trabajo para la reinserción.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dificultades a la hora de facilitar este proceso de salida y "soltar" a los usuarios
--	---	--	--	--

			<p>destacan de los profesionales la ayuda en la reeducación de los hábitos cotidianos, de aumentar su actividad diario, el plan de trabajo, la medicación, y actividades y nuevos hábitos de ocio Trabajo comunitario. Función de sensibilización de la comunidad con el objetivo de cambiar visiones y estructuras sociales estigmatizadoras.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso personal, la sensibilización con el colectivo, en trato de respeto igualdad y exigencia, paciencia y tolerancia a la frustración. - Atención más integral y multidimensional - Trabajo de sensibilización y contra la estigmatización del colectivo de usuarios. 	
--	--	--	--	--

<p>Usuarios</p>	<p>Personas que viven o han vivido una situación de exclusión social debido a una cadena de acontecimientos reforzados o impulsados por las desigualdades y determinaciones estructurales del sistema económico y social y sobre los cuales se ha ejecutado una medida penal de privación de libertad.</p> <p>La situación de exclusión de la persona no es estable y la participación en espacios terapéuticos y educativos con finalidades de inclusión social, permiten poder revertir temporal o definitivamente esta situación debido a una superposición y/o combinación de factores de desventaja o vulnerabilidad que puedan afectar en mayor o menor medida a su proceso inclusor. (Subirats, 2004)</p> <p>Personas que viven en condiciones de vida materiales y psíquicas que les impiden por si solas sentirse y desarrollarse plenamente</p>	<p>Proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se valora la apuesta que el centro hace en la vertiente cognitiva por conseguir buenos resultados con los usuarios. - Se remarca también el trabajo de sensibilización y contra la estigmatización del colectivo de usuarios. Se ponen en valor del proyecto términos como el cuidado, el reconocimiento de la dignidad de las personas, el acogimiento y el respeto a las personas. Se destaca también la formación de una nueva forma de intervención con más apertura y para la autonomía del usuario 	<ul style="list-style-type: none"> - Se trabaja con un colectivo con procesos y vínculos muy rotos y tocados y a menudo sin límites. Con enfermedad mental y minusvalías. Cada vez gente más joven y deteriorada por consumo de drogas. Se encuentra especial dificultad de tratamiento para este colectivo menos receptivo a aceptar el compromiso con un programa de este tipo - Incrementar espacios de participación y voz de los usuarios en las tomas de decisiones dentro del programa. - Debilidad en el trabajo relacional entre hombres y mujeres. Hay muy pocas mujeres en el programa y no se trabaja en término de convivencia de géneros. - Necesidad de fortalecer la redes informales identificadas como fuente importante para el desarrollo de los usuarios - Limitaciones en términos de accesibilidad del perfil de usuario. Tanta diversidad es difícil de atender y se cuestiona si algún perfil debería atenderse en el marco de otra institución. Necesidad de profundización del equipo profesional en valores técnicos y de desarrollo potenciando la multidisciplinariedad y la tolerancia a la frustración - Los usuarios hacen referencia a la
------------------------	---	-----------------------	---	---

				convivencia entre ellos en sus testimonios con términos de complejidad y problematización
--	--	--	--	---

Administración es públicas	-	Diseño Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Función sociosanitaria importante que el proyecto supone en la zona - Capacidad de organización y respuesta ante el vacío de la administración a la hora de dar respuesta a las necesidades sociosanitarias del colectivo sin hogar en su inicio - Labor que Bizitegui realiza en términos de sensibilización visibilizando y denunciando la situación del colectivo de gente sin hogar ante el resto de la sociedad. - 	<ul style="list-style-type: none"> - Dependencia económica de la administración .Se destaca la influencia de la administración pública sobre el proyecto a la hora de tomar decisiones importantes como presupuesto, programa, definición de la plantilla... Administración como “moldeador” del proyecto. - Debilidad a causa de la falta de coordinación y asunción de responsabilidades en el contexto sociosanitario. - Invisibilización del colectivo y la problemática por parte de la administración acentuada por el contexto de crisis. - Falta de plazas residenciales y comunidad terapéutica para los usuarios que viven en la calle. O consumidores que necesitan una estructura y son dependientes. Dificil acceso y falta de recursos para el acompañamiento en este proceso cuando lo hay. - Vacío que sigue existiendo en este campo actualmente por falta de asunción de competencias y responsabilidades de la administración
---------------------------------------	---	-------------------------------------	--	--

Familia	<ul style="list-style-type: none"> - Valioso recurso tanto para el equipo de profesionales como para el usuario - Evoca las relaciones de parentesco y los lazos de afecto y pertenencia, y son las funciones de protección y socialización las que se trabajan para desplazar sentimientos de impotencia y abandono que obstaculizan la reinserción social. 	Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - El equipo es el que trata de ponerse en contacto con la familia 	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuente ausencia del recurso familiar. O familia inexistente o vínculos rotos... La dificultad de trabajar con ellas y vincularlas condiciona en muchos casos el proceso de mejora del usuario y caracterizado por su aislamiento social y alto grado de soledad - Falta de recursos de los familiares de los usuarios con enfermedades mentales como un problema grave con efectos negativos tanto para los propios familiares como para los internos
Entidades	<ul style="list-style-type: none"> - Las funciones sociales que satisfacen las organizaciones de voluntarios son múltiples y siempre importantes dentro de la sociedad civil ya que dinamizan el tejido social. 	Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Los profesionales destacan como valor de Bizitegui el hecho que ofrece una atención más integral que la que puedan ofrecer otros centros. En este sentido se enfatiza la voluntad de atender a la persona en distintos aspectos, y desde la especialización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dicotomía entre proyecto asistencial y de desarrollo. Se cuestiona el origen caritativo asistencial basado en voluntariado hacia un modelo más de desarrollo comunitario basado en un equipo profesionalizado. Se debate el papel y la forma del voluntariado para tareas de acompañamiento pero no de responsabilidad. - El paso a la profesionalización supone una nueva forma de entender y organizar la asociación y los trabajadores. Se habla de la dificultad de asumir el cambio de socio a trabajador y de ajustar las relaciones y las funciones de cada uno.

Tercer sector	<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto de entidades privadas, sin ánimo de lucro que trabajan para la inclusión y la cohesión social, con especial atención a los colectivos más vulnerables de la sociedad. (Jerez, 1997) - Define el espacio entre la autoridad pública y las empresas privadas, haciendo referencia al desarrollo de formas de organizaciones y actuaciones de actores probados con fines voluntariamente públicos 	Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa social y tercer sector es el factor que más impacto tiene en los procesos de reinserción de los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa privada es el aspecto que se considera que tiene una menor relevancia. - Rechazo generalizado en el vecindario. La comunidad de vecinos en relación con los usuarios no se siente muy cómoda - Las reticencias de los vecinos con el proyecto influyen a la administración a la hora de apoyar el trabajo de Bizitegi.
Junta directiva		Proceso		<ul style="list-style-type: none"> - El equipo profesional destaca en sus testimonios, una cierta desvinculación de la Junta Directiva debida a que algunos de sus miembros no están directamente relacionados con el día a día de la organización. - Debate generado en la asociación sobre el papel y funciones de trabajadores y socios y asociados. - Los miembros de la Junta Directiva defienden el modelo de profesionalización realizado pero reivindica la oportunidad que supone el voluntariado si éste se realiza de forma organizada.

Acciones comunitarias en Bizitegi desde 2012

Metodología/ objetivos	Marco teórico	Fases	Puntos fuertes desde las aportaciones del trabajo de campo	Mejoras desde las aportaciones del trabajo de campo
Metodología. Trabajo comunitario.			<ol style="list-style-type: none"> 1. Bizitegi presenta una gran base ideológica anclada en la construcción de ciudadanía y el trabajo comunitario, así lo explicitan en los orígenes de la asociación. Al asentarse el trabajo educativo en este principio de actuación no ha sido difícil ni costoso iniciar acciones concretas en este sentido. Otro punto fuerte de esta actuación es la clara apuesta por la participación activa, autónoma y decidida de los usuarios como agente principal en estos programas. Los efectos en los usuarios serían muchos y muy positivos pero la capacidad de impacto en la ciudadanía también se vería fuertemente incrementada. Luchando siempre en contra del estigma social que se relaciona a los perfiles de los usuarios. 2. Desde el proyecto Fiestas de Uribarri se genera una acción comunitaria, implicando a los vecinos para que, desde sus casas, puedan colaborar en la mejora estética del barrio durante las fiestas. Se consiguen dos objetivos, el de la participación ciudadana vecinal y el de la rehabilitación de estos barrios, generando una acción estética. 	
Objetivos. Sensibilización social			<ol style="list-style-type: none"> 1. Se busca y se desea que la asamblea de invisibles sea autónoma. De hecho la asamblea de invisibles tiene una entidad propia e independiente de Bizitegi, aunque apoye su desarrollo en un profesional. De esta forma se aumenta la corresponsabilidad y la participación social de los usuarios como agentes activos de la sociedad y de sus organizaciones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Como línea de mejora, nos encontramos con el paradójico poco apoyo dado por la red de Bilbao a los comienzos de esta asamblea. Así lo explica un educador, alertando también a la propia entidad de Bizitegi. Que no “haya tenido cintura, que no haya tenido arrestos” para firmar en algunos

		<ol style="list-style-type: none"> 2. La asamblea Invisibles empezó desde una red de encuentro con otras realidades, con otras personas de otros colectivos (viudas, discapacidad, enfermedad mental...). Desde esa red se fue creando entidad y sentido de pertenencia, en función a los temas de riesgo y exclusión que eran comunes a todos los perfiles. Y desde ese intenso trabajo se lanza la idea de hacer la asamblea de invisibles, queriendo desde el principio desmarcarse de la acción corporativa de Bizitegi. Se potencia así la auto concienciación de las personas, que al interaccionar con otros perfiles en riesgo, empatiza y generan una base ideológica común de intervención (lo que un educador llama discurso propio), Mediante estas acciones se aumenta la autonomía grupal y, por último, se lleva a cabo la denuncia social y la participación ciudadana mediante acciones reivindicativas. 3. Reivindicación que hace sistematizar las necesidades de los colectivos que las engloba, que son necesidades comunes. Para llegar a esto se necesita un primer ejercicio de introspección personal, lo cual, fluye hacia tomar consciencia del momento en el que están y por otra parte se genera una lucha contra la ansiedad y la impotencia de ver como no se cumplen tus derechos, ya que al protestar inicias una acción encaminada a “poner encima de la mesa” de los políticos tus problemas. Lo cual remedia la frustración y la impotencia. Pero en sus inicios este tipo de acciones de participación social disminuyen la ansiedad, el aislamiento y la soledad. 4. Un educador resalta la alta incidencia mediática de las acciones, sobre todo de las iniciales. Este hecho refuerza la continuidad de la asamblea, entendiendo que merece la 	<p>comunicados y acciones. Y se ha dado la circunstancia que Bizitegi no firmaba y la asamblea de invisibles sí. Este elemento convendría poder trabajarlo internamente, primero en Bizitegi, y después con la red de participación de Bilbao.</p>
--	--	---	--

			<p>pena protestar cuando los media de hacen eco de ello. Esto relacionado con acciones concretas (como se verá en el apartado acciones) confluye en un escenario creado por la asamblea de invisibles con una apuesta clara por la incidencia política y la denuncia social. El poder defender tus derechos y ser escuchados es un paso en la escalera, también, de la reinserción y de la participación social</p> <p>5. Un educador relaciona la exclusión y la crisis, haciéndonos ver que ahora está más normalizada los conceptos de exclusión. Ahora es más usual ver gente “normal” en la calle, desahuciado. Esto hace plantear a los usuarios que su situación tampoco es tan extrema y radical, sino que normaliza las situaciones de exclusión y pobreza. Acción que hace disminuir el estigma social de los usuarios de Bizitegi</p> <p>6. Desde la acción de jabones artesanales se incluye el tema del respeto al medio ambiente, así como la sensibilización acerca de la reutilización y del reciclaje. Interesarse también cuidar el medio ambiente como una acción que genera concienciación ciudadana e implicación con la sociedad en la que vivimos.</p> <p>7. También desde Jabones Artesanales se integra el trabajo con la vecindad y con la utilidad social de Bizitegi, de cara a los vecinos del barrio.</p>	
<p>Objetivos. Participación social y construcción de ciudadanía.</p>			<p>1. Desde una acción solidaria entre usuarios en riesgo se consigue nutrir y hacer crecer la red, la participación social de los usuarios de Bizitegi, se consigue a su vez implicar al barrio que, además de informar e interesarse por las personas en situación de dificultad social se genera un acción de ayuda que tiene efectos muy positivos en el ayudado y en el ayudante. Generar proceso de ayuda</p>	

			<p>empática con otras personas tiene unos efectos muy positivos en ti mismo. (Freire, 1970).</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Desde la acción de feria de asociaciones de Rekalde y feria de la vecindad de Uribarri se quiere recuperar la esencia de barrio que tenía Bizitegi. (Un educador así lo explicaba en su charla en EAPN Euskadi). Es decir, abrir Bizitegi y lo que hace Bizitegi a la vecindad. Algo que se ha visto necesario durante el análisis del trabajo de campo que precede a estas acciones. 3. Este proyecto se centra en el trabajo comunitario y en la construcción de ciudadanía de cara a la mejora de infraestructuras, de servicios, de vivienda, del urbanismo para seguir luchando desde ese plano contra las injusticias sociales. Es importante añadir en la lucha contra la desigualdad el tema geopolítico y de urbanismo. 4. Conseguir que usuarios que están en situaciones de extremo riesgo se puedan interesar por defender su propia lengua, tiene un efecto muy positivo ya que consigue reforzar su sentido de pertenencia a su lugar de origen, le enraíza a una cultura, le convierte en ciudadano y le permite circular por dicha cultura. 	
Metodología. Desarrollo cultural comunitario.			<ol style="list-style-type: none"> 1. El teatro genera expresión de dificultades y deseos, pertenencia a un grupo, orientación dentro de la escena, autoestima a través del aplauso. Y los que no quieren actuar ayudan con la escenografía, vestuario... convirtiendo esta acción en una actividad grupal que genera cohesión. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar con más intencionalidad el hecho y el proceso artístico, acudir a más espacios el producto, como la calle, teatros, en sedes de las entidades... así como complementar el trabajo desde el teatro como herramienta educativa con otras metodologías teatrales como el teatro del oprimido, el teatro invisible, teatro de calle y las performances

4.3 Informe parcial de la evaluación de resultados

Presentación de los indicadores de reinserción:

El Consejo de Europa ha definido la reinserción social como el apoyo antes, durante y después de la puesta en libertad, mediante acciones que deben estar previstas de antemano a lo largo del proceso. Este apoyo debe traducirse a través de intervenciones educativas, culturales y recreativas (Casey y Jarman, 2011). Se puede afirmar que la persona está reinsertada cuando desarrolla sus capacidades personales y sociales, asumiendo un papel protagonista en su propio proceso de socialización y participando de forma activa y crítica en su entorno, teniendo previamente cubiertas sus necesidades más básicas, tanto a nivel personal como socioeconómico (Farpón, Menéndez y Triguero, 2007). Entendemos que los centros penitenciarios deben dirigir sus acciones al desarrollo de estas capacidades, asegurando así el mandato del ordenamiento jurídico.

La reinserción, como fase final de un proceso uniforme, basado en la superación de una serie de etapas y el abandono de la conducta antisocial, es una realidad estática, pero las relaciones sociales son parte de un proceso en el que se producen, progresivamente y de forma simultánea, una serie de cambios tanto a nivel personal como social (Enlace, 1999). Frente a esta realidad, entendemos que la reinserción social es parte de un proceso dinámico y en constante cambio, por lo que consideramos más adecuado hablar de concepto de incorporación social, definiéndolo como un estado óptimo de cantidad y calidad de participación de una persona en un entorno determinado, para facilitar aquello imprescindible para ser considerado miembro activo que puede y debe aportar a la comunidad (Funes, 1996). Como vemos, ambas definiciones, reinserción e incorporación social son similares, pero en la segunda se refleja el constante dinamismo en un término que refleja un recorrido que dependerá de un número considerable de variables o ámbitos, de forma que las combinaciones sociales pasan a ser muy numerosas y dan lugar a trayectorias finales distintas entre los individuos que parten de similares condiciones iniciales. Estas realidades más allá de ser estáticas se presentan cambiantes y oscilantes en una sociedad cada vez más dinámica y con cambios vitales significativos y numerosos a lo largo de las diferentes historias de vida (Jimenez, 2008). El papel del interno en el proceso incorporador adquiere una nueva dirección. Frente al papel pasivo otorgado a los internos, el concepto de incorporación social parte del respeto hacia la persona, subrayando su protagonismo a lo largo de todo el proceso, como motor de cambio. No podemos definir a la persona como inadaptada y pensar que su incorporación social sólo es posible en función del abandono de la conducta, olvidando que esta es, en la mayoría de los casos, la punta del iceberg de una situación problemática a nivel personal, familiar y/o social (Enlace, 1999). La incorporación social se presenta por tanto como un proceso de ayuda y acompañamiento en el desarrollo de competencias personales, sociales y laborales que sitúen a la persona en una situación favorable para ejercer sus derechos de ciudadanía en igualdad de oportunidades. (Corera, 2004)

Pero medir la eficacia incorporadora de los centros penitenciarios no resulta fácil. Redondo, Capdevila y Ferrer, (2008) introduce la idea de que la mejor medida para evaluar la eficacia de un tratamiento a personas condenadas es la reincidencia, ya que evidencia el nulo fruto del tratamiento recibido en el centro penitenciario. Pero este

dato no está tampoco exento de dificultad en la medida. Existen delincuentes que, por múltiples causas, no se detectan sus delitos, y así lo demuestran las encuestas autoinformadas y de victimización (García, Díez Ripolles, Pérez, Benítez y Cerezo, 2010), y hay autores que afirman que, si bien se cometen nuevos delitos, estos pueden estar dentro de procesos de desistimiento, disminuyendo tanto la temporalidad como la peligrosidad de los mismos, y, si bien se incorporan en estadísticas de reinserción, podemos hablar de cambios de estilos de vida efectivos (Laub y Sampson, 2001).

En la presente investigación, y respondiendo a la metodología de investigación evaluativa utilizada, hemos señalado aquellos aspectos que las propias personas implicadas han notado como indicadores de éxito en el proceso de incorporación a través de sus propias experiencias. No existen acuerdo en la comunidad científica sobre los elementos que permiten la incorporación de la persona, aunque parece haber acuerdos en la mayoría de ellos, en cuanto a la satisfacción de las necesidades básicas, junto a las relaciones comunitarias entendidas como participación social, adscripción política y ciudadanía y la conexión con las redes sociales (Subirats, 2004). La sistematización realizada por el equipo investigador sobre los indicadores de reinserción y que ha sido extruida desde los agentes que han participado en el trabajo de campo son:

1. *Inserción y formación laboral.* La disponibilidad o la falta de recursos económicos no es un factor por el mismo de exclusión social, pero generalmente acompaña y agrava en gran manera las situaciones marginales (Subirats, 2004; (Enlace, 1999); Raya, 2010; CEET, 2011). Los programas de acceso al mercado laboral deben ser entendidos como programas de competencias laborales y espacios de formación no tan solo del aprendizaje técnico de la materia, sino de trasmisión de capacidades reales para lograr la consecución de determinados objetivos. Dichos programas deben plantearse en progresión. Los programas laborales para personas en situación de exclusión permiten un acceso paulatino al mercado laboral, a la vez que asumen competencias sociales y habilidades básicas para la vida diaria (Sampson y Laub, 1993; Social exclusión unit, 2002; Subirats, 2004; Farpón, Menéndez y Triguero, 2007; Enlace, 1999; de Alos Moner, Martín, Miguélez y Gibert, 2009; Raya, 2010; Alós-Moner, 2010; CEET, 2011)
2. *Educación.* El proceso de educación en el ámbito penitenciario va más allá de la mera transmisión de saber. Es un espacio donde se une educación formal y educación social para transmitir las competencias y habilidades necesarias, que le permitan a la persona participar de forma correcta en y con la comunidad (Social exclusión unit, 2002; Subirats, 2004; Farpón, Menéndez y Triguero, 2007; Enlace, 1999; Raya, 2010; CEET, 2011)
3. *Red Social.* El apoyo social por parte del entorno más cercano, red de amigos, conocidos y, especialmente, la familia se presentan como necesarios para el proceso de incorporación de los internos, especialmente una vez salen del centro penitenciario. Durante el tiempo de privación de libertad, es importante mejorar, aumentar y fomentar las relaciones con redes prosociales que acompañen en el proceso de incorporación social. Existe autores que hablan de la importancia del matrimonio como elemento desistor en el proceso delictivo (Sampson y Laub,

- 1993; Farrington y Donald, 1995; Shover, 1996; Social exclusión unit, 2002; Subirats, 2004; Farpón, Menéndez y Triguero, 2007; Raya, 2010; CEET, 2011).
4. *Fomento de la salud*. Entendida no solo como la ausencia de enfermedades o dolencias físicas, psíquicas y sociales, sino la capacidad de la persona para desarrollar comportamientos de reducción de riesgos y de prevención, mediante la adquisición de hábitos saludables y competencias que permitan detectar situaciones de riesgo para la salud. El consumo de sustancias tóxicas, pero también la falta de prevención en las relaciones sexuales y afectivas son factores de riesgo, comunes entre la población penitenciaria a los que debe hacerse frente, ya que pueden derivar en situaciones de exclusión social que impidan al individuo el acceso al mercado laboral y a los procesos socializadores (Social exclusión unit, 2002; Subirats, 2004; Farpón, Menéndez y Triguero, 2007; Enlace, 1999; Raya, 2010; CEET, 2011)
 5. *Empoderamiento*. El *empowerment* es el proceso por el cual los individuos, grupos y comunidades llegan a tener la capacidad de controlar sus circunstancias y de alcanzar sus propios objetivos, luchando por la maximización de la calidad de sus vidas. La capacidad del propio individuo de influir en su futuro permite resultados más satisfactorios que los que se derivan de la ayuda profesional sin tener en cuenta la participación del propio individuo (Maruna, 2001; Musitu y Buelga, 2004)
 6. *Vivienda*. La posibilidad de tener un espacio personal fijo de referencia se detecta como importante para asegurar los procesos de incorporación. El acceso al mercado laboral, así como el arraigo a la comunidad requiere de espacios estables de vivienda. Pero es importante que el interno tenga las competencias necesarias para aprender a gestionar la vida en un domicilio, ya sea este familiar, tutelado o propio (Subirats, 2004; Farpón, Menéndez y Triguero, 2007; Enlace, 1999; Raya, 2010; CEET, 2011)
 7. *Participación*. A menudo, las personas excluidas no tienen voz en la realidad política, por lo que el desapego hacia su sentido normativo crece, generando la construcción de procesos subculturales que generan roturas sociales y falta de cohesión, conllevando a la exclusión de otros colectivos y a una drástica disminución de la solidaridad social (Subirats, 2004; Farpón, Menéndez y Triguero, 2007; Trilla, 2013)
 8. *Comunidad*. Las personas en situación de exclusión social se convierten en un recurso de capital social importante cuando generan espacios de solidaridad comunitaria y de sensibilización a la ciudadanía.

Recogemos en este apartado los resultados sobre reinserción social que a partir de los ocho indicadores señalados, que la Asociación Bizitegi favorece y desarrolla y que han sido destacados por los diferentes agentes entrevistados en la investigación.

1.- Vivienda

- Usuario

Los usuarios entre los recursos que desde la Asociación Bizitegi les facilitan destacan, entre otros, los referentes a la vivienda en sus diversas opciones (piso, albergues,...) También hacen referencia a los recursos públicos en materia de vivienda.

Fue así como conocí a Bizitegi. Pues he estado aquí un tiempo, he estado una semana, me han hecho una entrevista, miran cual eran mis posibilidades y a las tres semanas me mandaron aquí, me mandaron para un albergue especial. P 6: HV_usuarioSH1.txt - 6:38

No, yo vivo en uuun, en un piso del Gobierno vasco, que hace, hace dos meses me ha tocao por el Gobierno vasco. P19: HV_Usuario1.txt - 19:2

- Profesionales Bizitegi

Los profesionales hablan de la importancia de poder disponer de las necesidades básicas cubiertas para posibilitar los procesos de incorporación social. Disponer de una vivienda significa la posibilidad de tener un espacio de protección y de seguridad. Los usuarios de Bizitegi que viven en los pisos que la entidad gestionan realizan un fuerte proceso de vinculación a los espacios. Los cambios que puedan ser necesarios en este sentido puede provocar crisis en sus procesos personales.

[...]con el tema de los pisos, bueno cuando te tienes que cambiar... como haya un grupito en un piso compartido y tienes que cambiar a alguien por lo que sea, hay gente que lo vive como auténticos dramas, porque es su casa. Es mi casa, es mi casa. P13: EP_P1.txt - 13:84

En el cuadro 1 se presentan los aspectos básicos en relación a la vivienda, según las aportaciones realizadas por los diferentes agentes que han participado en el trabajo de campo

	interno	profesionales
1. Acceso a la vivienda	x	X
2. Vinculación		X

Cuadro 1

Tanto usuarios como profesionales valoran la importancia de poder disponer de espacios que cubran las necesidades básicas como punto de inicio y apoyo a los procesos de reinserción. Estos recursos permiten adquirir cierta autonomía y estabilidad personal (1)

Los profesionales destacan la vinculación que los usuarios establecen con los recursos y con los compañeros de piso con los que establecen también procesos de vinculación (2)

Conclusiones

Profesionales y usuarios destacan la importancia del acceso a la vivienda como elemento esencial para la incorporación. En esta línea se consideran los recursos gestionados por Bizitegi de gran utilidad para favorecer los procesos de incorporación social y también como espacio de estabilidad, relación y vinculación personal.

2.- Formación

Usuarios

Los resultados destacados por los usuarios que han participado en el trabajo de campo en relación a la formación, hacen relación a:

- La importancia de acceder a recursos formativos para mejorar sus capacidades
- El valor que los usuarios dan a los recursos que les facilitan desde la asociación.
- El acceso a recursos formativos ofrece beneficios en aspectos principalmente:
 - o Espacio de relaciones
 - o Ocupación del tiempo
 - o Aprendizajes

Si bueno yo tengo un cursillo de informática, y si lo estoy haciendo ahora, llegue solamente porque me mantiene, mantiene limpio, pasando un rato con los compañeros además te da mucha oportunidad para conocer gente, para hacer muchos amigos también, allí hay muchos, para lavarte la ropa, son gente maravillosa también que te atienden en el momento cuando tienes algún problema, expones tu caso y se ponen mas rápidamente, siempre hacen lo que pueden.
P23: HV_Mohamend.txt - 23:1

Si, si, viví con Bizitegui cinco años, ellos me enseñaron a leer, incluso tengo cinco diplomas. Yo he empezado a vivir en Bizitegui, a mi me ha ayudado mucho. P 2: EP_ICCE1.txt - 2:5

- Exusuarios

Los exusuarios que han participado en el trabajo de campo coinciden con los usuarios en el reconocimiento de la importancia de los recursos formativos a los que pudieron acceder a través de Bizitegi.

Yo gracias a los cursos que hice aquí en Bizitegi. [...] Si en un mes ven que estás avanzando te buscan ellos actividades fuera del centro. Yo en mi caso hice un curso de 2 años. P17: HV_Exusuariodrogo1.txt - 17:46

- Profesionales externos

Los profesionales externos destacan la importancia de que los usuarios puedan acceder a recursos formativos, ya que estos les aportan conocimientos y, también un espacio donde establecer relaciones y contactos personales.

[...] a la EPA para ver si me saco el graduado lo que sea allí conoces a otra gente y de mas. Allí he conocido gente y de mas gente maja. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:29

- Profesionales Bizitegi:

Los profesionales de la Bizitegi coinciden con los otros agentes, en la idea de que la posibilidad de acceder a formaciones y de capacitarse profesionalmente es importante para asegurar su posterior incorporación social, pero los profesionales destacan la importancia de este proceso pueda desarrollarse capacidades relacionadas con las habilidades y las competencias sociales. Los profesionales destacan las actividades formativas de educación formal y social.

En el cuadro 2 se presentan los aspectos básicos en relación a la formación, según las aportaciones realizadas por los diferentes agentes que han participado en el trabajo de campo

	Usuarios	Exusuarios	Profesional Bizitegi	Profesionales externos
1. Importancia de los recursos formativos a los que pueden acceder para el proceso incorporación	X	X	x	X
2. Mejora competencias educación formal			X	
3. Mejora competencias educación social			x	
4. Beneficios: espacio relaciones	X			X
5. Beneficio: ocupación del tiempo	X			
6. Beneficio: Aprendizajes	X			X

Cuadro 2

Tanto usuarios, como exusuarios y profesionales de Bizitegi y los externos destacan la importancia del proceso formativo como elemento de reinserción en la sociedad. (1).

Junto a este aspecto los profesionales de Bizitegi señalan que la formación no únicamente se centra en la educación formal, sino que son presentes aspectos de la educación no formal que permiten completar el desarrollo formativo de los usuarios (2-

Usuarios y profesionales externos coinciden en que las actividades formativas ofrecen beneficios en relación a las relaciones sociales, es decir ofrece a los usuarios un espacio de relación así como conocimientos y aprendizajes (4-6). Los usuarios también destacan que estas acciones también les posibilitan la ocupación del tiempo (5)

Conclusiones:

Usuarios, exusuarios y profesionales coinciden en la importancia de competenciar profesionalmente en aprendizajes laborales y de habilidades sociales a los usuarios.

Los beneficios más destacados son las relaciones sociales, los aprendizajes y la ocupación del tiempo

3.- Insercion laboral

-Usuarios

Los resultados destacados por lo usuarios que han participado en el trabajo de campo en relación a la inserción laboral, hacen relación a:

- La importancia de los talleres sociolaborales, que ofrecen a las personas en graves situaciones de exclusión la posibilidad de acceder a puestos de trabajo protegidos, que les proporcionan recursos económicos propios y un espacio de relación y actividad continuada.

[...] yo empecé en un taller de madera que tenemos aquí en Bizitegi y luego a los dos años casi tres, pues me trasladaron a otro taller, que es laboral y llevo ahí pueees un año y medio así trabajando en el, la materia de cuero, la piel, carteras, collares, cintos, etcétera. En estos talleres nos pagan un, un dinerito al mes. P19: HV_Usuario1.txt - 19:4

- Las dificultades que para el acceso al mundo laboral suponen los consumos, y como el no poder dejar estos consumos suele ser motivo de fracaso de los procesos de inserción laboral.

Pues por esto yo terminé aquí, como la mayoría de la gente. No salen... adelante porque fracasan en el empleo porque aun a la gente le gusta el vicio... P17: HV_Exusuariodrogo1.txt - 17:52

- El valor y la importancia del acompañamiento profesional (insertor/a laboral)

Si, si luego cada semana pues viene una que se dedicaba a asuntos de trabajo, la gente que quiere por ejemplo trabajar les busca un trabajillo. P23: HV_Mohamend.txt - 23:26

- También se recogen testimonios de éxito en relación a la inserción laboral posterior a su paso por los recursos de Bizitegi.

Pues feliz, contento, prefiero ahora que antes porque vivo feliz, me busco la vida trabajando, no trapicheando, que yo nunca había trabajado, algo de disciplina, cogiendo costumbre. Yo era solitario y ahora me junto con la gente. P 2: EP_ICCE1.txt - 2:2

Bueno, en la relación con la familia, en el ámbito laboral y luego pues bueno en tener una responsabilidad, también. P19: HV_Usuario1.txt - 19:15

- Exusuarios:

Por su parte los exusuarios destacan los siguientes aspectos en relación a los resultados de las acciones que se llevan a cabo en la UTE orientadas a la inserción laboral:

- Las dificultades de acceder a un puesto de trabajo a pesar de contar con formación especializada.
- L'autoocupación y emprendeduría como una opción para acceder al mercado laboral así como las empresas públicas como un recurso válido para que las personas en situaciones de exclusión social puedan incorporarse a dicho mercado y puedan llevar a cabo una vida autónoma

Me gustaría tener un hijo y vivir de alquiler o vivir de las ayudas sociales y el día de mañana, en 3 años, monto mi propio negocio y me cojo una hipoteca y puedo. Sí, me lo planteo. Esto lo tengo como un plan, entre comillas. P17: HV_Exusuariodrogo1.txt - 17:62

Ya aprendí ahí el oficio de... de soldador de chapas y pintura y tal, pues ahí con un poco pasta abres un taller. P17: HV_Exusuariodrogo1.txt - 17:59

El proceso que yo he hecho ha conseguido salud, mucha salud, DNI, trabajo, poco sueldo pero trabajo, le debo mucho a bizitegui. Ahora trabajo en una empresa del país Basco que pertenece a la diputación. Si no hubiera entrado en tratamiento no podría mantener a mis dos hijas, es que esta la cosa chungu. Si tu no estudias, como puedes salvar lo que le pasa a espanta. P 2: EP_ICCE1.txt - 2:16

- Profesionales Bizitegi:

Los profesionales de Bizitegi destacan como aspectos más importantes de este ítem, los siguientes:

- Las experiencias positivas de inserción laboral de algunos de los usuarios y exusuarios de la entidad.

Si tenemos muchos ejemplos. Hombre, si consideras una personas que haya conseguido un empleo, pues no hay tantos. La mayoría de gente que tenemos no es así, y más con el panorama actual que estamos viviendo aquí en España, pero si consideras una persona normal, con su habitación, su dinero x, que come y que hace... entonces te puedo contestar que sí. P 5: EP_PSH2.txt - 5:41

- La importancia de trabajar de forma conjunta con entidades sociales del entorno, para poder comercializar los productos que elabora en los talleres laborales.;

Luego, bueno participamos en ferias y a la vez que participamos también implica que llevas tus trípticos, explicas quien eres, porque estas allí, y ese producto quien lo ha hecho, para que se ha hecho, etc. Tenemos algunas. amistades, por decirlo de alguna forma con emaus con reciclata... que nos... nos apoyamos mutuamente. Emaus en sus tiendas nos deja tener productos de los talleres como producto producto solidario. P13: EP_P1.txt - 13:69

En el cuadro 3 se presentan los aspectos básicos en relación a la inserción laboral, según las aportaciones realizadas por los diferentes agentes que han participado en el trabajo de campo

	Usuario	Exusuario	Profesional Bizitegi
1. Talleres sociolaborales	X	X	
2. Experiencias positivas de inserción laboral	X		X
3. Fracaso laboral por consumo	X		
4. Autoocupación		X	
5. Acompañamiento	x		
6. Cooperación entidades tercer sector			X

Cuadro 3

Los usuarios y exusuarios destacan la importancia de los talleres sociolaborales como opción laboral para los usuarios de Bizitegi (1). En relación a estos talleres los profesionales destacan la oportunidad que supone la colaboración con empresas del tercer sector para comercializar los productos fabricados en los mismos (6). Usuarios y profesionales destacan las experiencias positivas de reinserción (2).

Los usuarios consideran que algunos procesos de inserción fracasan por las dificultades para abandonar los consumos (3) También destacan la importancia del acompañamiento profesional para la inserción laboral (5).

Los exinternos consideran como una opción para la reinserción los proyectos de autoocupación (4)

Conclusiones

Destacamos la importancia de los talleres sociolaborales que son recogidos por usuarios, exusuarios y profesionales como un canal para la ocupación

El acompañamiento es un elemento básico para la reinserción así como los procesos de desintoxicación.

La autoocupación es vista como una opción válida y viable para el acceso a la vida laboral y el desarrollo autónomo.

4.-Comunidad

Los resultados destacados por los internos que han participado en el trabajo de campo en relación a la comunidad, hacen relación a:

- Usuarios

Las aportaciones de los usuarios las hemos ordenado en relación a los siguientes aspectos: los procesos sensibilización y compromiso social y la ruptura de estereotipos y estigmas.

- Sobre los procesos de sensibilización y compromiso social que se generan entorno a Bizitegi y sus intervenciones socioeducativas los usuarios destacan que reciben muestras de apoyo y solidaridad por parte de los vecinos y que estos gestos se transmiten de unos a otros. Es decir la sensibilización tiene un efecto sumativo entre los vecinos de la mayoría de los barrios en los que Bizitegi gestiona recursos. Algunos usuarios muestran la necesidad de retornar el apoyo recibido por los profesionales de Bizitegi a través de un voluntariado en la entidad una vez finalicen su proceso socioeducativo.

Sí, me gustaría pero mucho. Mucho, mucho. Por la experiencia que he tenido por ejemplo aquí, me gustaría en el futuro colaborar, por ejemplo. Sí que me gustaría. P 4: HV_usuariodrogo1.txt - 4:34

Hay de todo, hay apoyos y ha rechazo. Hoy uno me hna contado que con estos días de frio, una vecina le dio un tuper con comida caliente, una manta y que le dio dinero. Hay vecinos muy implicados y hay vecinos que desaparecan de vista e cuanto antes. P 5: EP_PSH2.txt - 5:23

Luego yo destacaría otro aspecto de Bizitegi en el barrio, que de alguna manera yo nunca, y hay pues gente que tiene problemas psicológicos, psiquiátricos, problemas de droga, problemas de todo tipo, y nunca he visto en el barrio un movimiento que rechazase la cantidad de pisos que se han estado poniendo en distintos lugares en este barrio obrero, o parado, o como quieras, pero con gente que se saluda en la calle y esas cosas. P 8: EP_ICCE2.txt - 8:15

El futuro a trabajar, a trabajar, si alguien como yo necesita ayuda en la calle lo cojo de la mano y lo llevo a Bizitegui. P 2: EP_ICCE1.txt - 2:10

Claro, así hay que hacer las cosas, a mi me han ayudado por lo tanto también tengo que ayudar. P 2: EP_ICCE1.txt - 2:11

- La ruptura de estereotipos y estigmas es otro de los beneficios destacados por los usuarios, concretamente consideran que conocer la experiencia de Bizitegi y el contacto con los profesionales permite un acercamiento de los vecinos a la realidad de los usuarios de la asociación que pasa de las condutar d rechazo a la normalización e incluso a la colaboración con Bizitegi y sus profesionales.

Entonces, y es acogida esa dinámica que es muy importante, porque antes era la de echarle de mala manera o no se que, o llamar a la policía... y ahora, nos dicen a nosotros, nosotros bajamos, tomamos un café... "que tal...bien..." y cada vez hay mucha más colaboración en cuanto a este tipo de cosas. P 9: EP_PSH1.txt - 9:52

- Profesionales Bizitegi:

Los profesionales de Bizitegi consideran que los resultados de la asociación en relación a la sociedad hacen referencia a los siguientes aspectos: las acciones de sensibilización y compromiso social, la ruptura de estereotipos y estigmas y las actividades culturales com elemento de cohesión y vinculación.

- En relación a los efectos de sensibilización y compromiso social, los profesionales destacan la importancia de la colaboración de los venicos para una convivencia de calidad, los efectos positivos de las acciones de sensibilización especialmente de aquellas personas que ya son proximas o sensibles a las realidades de los usuarios de Bizitegi.

Nosotros aquí añadíamos, el explotar, o sin explotar oportunidades. Tiene que ver con la crisis económica también, la crisis económica y nuestra presencia fuerte en algunos de los barrios y aprovechar para hacer necesidades en los barrios y hacer una especie de trabajos en beneficio de la comunidad desde las personas que estamos en los diferentes barrios y ya veríamos como no, pero, pero desarrollar esta línea mucho mas es una oportunidad, y bueno la crisis trae que con menos dinero pues probablemente se pueda aprovechar eso para ofrecer servicios entre nosotros en los barrios que están con menos acceso en este momento. Socializar recursos y compartirlos. También, no solo recursos si no el recurso de nuestra fuerza en hacer cosas. P15: GD_profesionales 1.txt - 15:10

Uno de los profesionales destaca las actividades culturales que desarrollan con los usuarios como un elemento de aproximación a la comunidad. Ya que a partir de estas activifadse surgen espacios de colabración y nexos de relación positivas para los usuario y las propias entidades.

Hay gente que no quiere actuar y entonces lo que hacemos es: un grupo con Maite se dedican al vestuario, y se dedican ellos a buscar ropa para toda la gente, que todo este en su sitio, y demás, y luego hay un grupo que trabaja conmigo la parte de escenografía y música, nos curramos un escenario, pues todo lo que haga falta. Las actuaciones de teatro normalmente hacemos cuatro o cinco al año, y cada año son diferentes, cada año es una obra diferente. Siempre hacemos una obra para la gente de Bizitegi, una así para todos, y luego nos suelen invitar de alguna otra asociación, algún centro hospitalario, a veces hemos actuado en colegios, a veces hemos actuado en un circuito de teatro que hay en Bilbao, en grupos amateur, que te ceden el local, cosas de esas. Es una cosa muy chula, porque aparte de que se trabaja todo lo que os he contado, la sensación de aplauso es brutal. El teatro lo hacemos también en el centro cívico. Y además, solamente por usar la sala del centro cívico, pertenecemos a una red de teatro que hay en Bilbao y bueno pues ellos nos dejan material si hace falta, nos dan cursos si hace falta, y demás. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:7

- Profesionales externos

Uno de los profesionales externos destaca el trabajo comunitario que Bizitego esta liderando en Vizcaya, en relación a la coordinación y el trabajo conjunto con los servicios del territorio que trabajan especialmente con las enfermedades mentales.

Es la única asociación, estructura comunitaria que en estos momentos tenemos para desarrollar un proyecto con este tipo de pacientes. [...]. Y luego Bizitegui ofrecía y sigue ofreciendo, un modelo de actuación comunitaria muy interesante de coordinación y incluso no sé si de profesionalización pero si por lo menos de metodología profesional por decirlo de alguna forma pues yo creo que viable y que da resultados que al final es de lo que se trata. Pues eso yo me ubico en el ámbito de trastorno mental grave y con pacientes. P 7: EP3.txt - 7:2

Y de hecho por ejemplo la asociación vasca de rehabilitación psicosocial pues en Bizitegui siempre ha tenido un apoyo y hemos sido siempre referentes y de hecho de siempre habéis formado parte de esa junta directiva como otras asociaciones y Bizitegui siempre ha estado ahí organizando y apoyando. P 7: EP3.txt - 7:8

- Junta directiva

Los miembros de la Junta directiva destacan la capacidad de Bizitegi para trabajar conjuntamente con los recursos de territorio no duplicando servicios ni tipología de profesionales, sino que vinculando los recursos de la asociación y la red pública.

El tema de lo comunitario como decía Ricardo también y uniéndolo con lo de Xavier, pues Bizitegui no tiene psiquiatras, pues va a la red pública, Bizitegui tiene a las trabajadoras sociales que están en el distrito, los pisos en los que viven las personas son de viviendas municipales los locales... Bizitegui tiene muy pocas viviendas, propiedades. P18: GD_Junta directiva 1.txt

En el cuadro 4 se presentan los aspectos básicos en relación a la comunidad, según las aportaciones realizadas por los diferentes agentes que han participado en el trabajo de campo.

	Usuario	Profesional Bizitegi	Profesional externo	Junta directiva
Sensibilización social y ruptura estereotipos	X	x		
Apoyo comunidad	X	x	x	X
Trabajo comunitario		x	x	X

Cuadro 4

Respecto a la importancia de las acciones de sensibilización y al apoyo social por parte de los vecinos, todos los agentes coinciden en la importancia de contar con este apoyo para mejorar la calidad de vida de los usuarios. Ambos colectivos destacan el efecto sumatorio que suelen tener las muestras de apoyo y colaboración de los vecinos. Usuarios y profesionales también consideran que son necesarias las acciones de sensibilización para la ruptura de estereotipos y miedos sociales. (1-2).

Los profesionales de Bizitegi, los profesionales externos y la junta directiva remarcan la importancia del trabajo comunitario como una forma de rentabilizar al máximo los recursos existentes. Este trabajo se orienta a la mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos -usuarios y vecinos- (3).

Conclusiones

Todos los agentes destacan la importancia del trabajo comunitario tanto a nivel ciudadano como con las organizaciones y servicios sociales y sanitarios. El trabajo con y para la comunidad orientado a la mejora de la calidad de vida permite activar también procesos de sensibilización y apoyo social. Estos procesos generan sensibilización social y mejora la convivencia en los territorios.

Destacamos también la aportación de los usuarios que al finalizar su proceso socioeducativo en Bizitegi, apuestan por colaborar con la entidad para dar soporte a otras personas que están viviendo procesos similares a los suyos, se desprende pues la necesidad de estas personas de ejercer un nivel de ciudadanía comprometido con las necesidades de su entorno inmediato.

5.- Empoderamiento

- Usuarios:

Las aportaciones realizadas por los internos las presentamos agrupadas en 4 grandes apartados:

El primero hace referencia al fortalecimiento y capacitación de las personas para impulsar cambios positivos en los procesos que viven:

- Los internos valoran la importancia de los aprendizajes que realizan en Bizitegi y que les permitirán desarrollar su vida de forma autónoma y con cierta calidad.
- Otro aspecto destacado es el tratamiento que los usuarios perciben basado en el respeto y reconocimiento de sus habilidades y potencialidades.

Uy, muchísimo, muchísimo, y he descubierto una faceta eehh..., ni yo lo sabía. Por ejemplo, dibujar. Ahora dibujo de una manera, dicen que como si fueras ya años dibujando. En lo que es también el tema de la constancia y el esperar, todo lo quería antes lo quería rápido, sabes cuando antes mejor, pero ahora ya soy positivo, soy más relajado, pienso las cosas antes de decirlas, bueno me ha ayudado mogollón de cosas, hasta cosas que no sabía yo que tenía. P 4: HV_usuario1.txt - 4:21

- En segundo lugar presentaremos las aportaciones relativas a la voluntariedad de los usuarios a trabajar los cambios como inicio del proceso de empoderamiento.

Pues de oída ya lo sabía que había un centro, entonces uuuh..., varios de los trabajadores siempre me pedían que, a ver si puedes ingresar en el centro nuestro, a ver si cambias un poco, sí, sí. Y así fue duranteee... cuatro o cinco años. Y hasta que me di cuenta que tenía que cambiar las cosas y salir de, de, de donde estoy. Entonces ya ahí decidí venir aquí, a Bizitegi. P 4: HV_usuario1.txt - 4:20

El tercero de los apartados hace referencia a la atención integral y al soporte que reciben los usuarios en Bizitegi.

La Asociación Bizitegi pues que es un, muy buena y que ayuda mucho a las personas desamparadas. P19: HV_Usuario1.txt - 19:18

Voy a ser sincero, yo era una persona mala, y si comparo mi pasado con ahora, yo era una persona mala. Y estoy feliz, contento gracias a Bizitegui nunca olvidaré que me abrieron la puerta y me ayudaron si yo me dejaba ayudar. P 2: EP_ICCE1.txt - 2:3

- Exusuarios:

Los exusuarios que han participado en el trabajo de campos destacan los siguientes aspectos en relación al empoderamiento:

- El acompañamiento que reciben desde la entidad y la flexibilidad que lo caracteriza.

[...] luego teníamos los tutores y yo tuve un tutor que era Xavier y era una maravilla y yo le engañaba porque, bueno no engañaba creía que engañaba, bueno en ese momento yo tampoco iba a engañar yo hacia mi vida yo no he sido engañador ni he sido mentiroso ni nada, yo hacia mi vida. P14: EP_ICSH1.txt - 14:19

He tenido fortuna oye pues no me han pillado y nada como iba borracho y venía a las nueve de la mañana y pensaba que he hecho. Sabe lo que he hecho hoy y te comías la cabeza y cogí y pedí la baja en el médico y otra vez deje todo y deje de todo otra vez de fumar, de comer y de cuidarme otra vez, estuve un año así y tuve una algo parecido a lo que tengo ahora. Ahora tengo mas estabilidad y a pasado tiempo y ahora estoy mas estable, mas listo. P14: EP_ICSH1.txt - 14:11

- La necesidad que la persona sienta el cambio como algo necesario.

Y lo que me a ayudado a cambiar, pues cansado y un poquito de todo de sufrir yo creo que he sufrido cuarenta y pico años, las dificultades y los complejos. Seguramente es que tienes ganas de vivir cuando estas ahí. P14: EP_ICSH1.txt - 14:50

- Profesionales externos

Destacan a Bizitegi como referente para los usuarios y como apartir de la vincualciones es posible iniciar el proceso de emproderamiento hacia em cambio

Hay un paciente que obviamente no voy a nombrar el nombre pero es un paciente que estaba desde los 4 años en el hospital de Bermeo que le di de alta con una gran bronca después de 40 o 45 años después y a mí no me suele hablar porque cree que lo eche del hospital y esta encantado porque ha encontrado un lugar cosa que parecía imposible porque es un hombre que además es escaso de recursos intelectuales y ese es un paciente que le tengo especial cariño pero te quiero decir que otros muchos han seguido un proceso similar y han conseguido tener un sitio referente y eso es un gran valor porque veo que Bizitegui se lo curra, es decir se preocupa, es proactivo a la hora de integrar. P13: EP_.txt – 7:11

- Profesionales Bizitegi

Los profesionales de Bizitegi en relación resultado relativos al empodramiento destacan los siguientes aspectos:

El trabajo hacia la autonomía que realizan con los usuarios opara que esto puedan llevar una vida autónoma sfuera de la entidad y de los recursos que esta les facilita.

[...] Dentro de cada uno sus capacidades, explotar aquéllas que se puedan, bueno, que se puedan valer por sí mismos con el fin de que no siempre estén en Bizitegui, sino con el fin de que salgan de la asociación hacia otros recursos o hacia una vida más autónoma, ¿no?. Esto es lo que yo he conocido que se trabaja en esta línea. Otra cosa es que no todos los objetivos se cumplen en la misma medida con todas las personas y hay gente que se va, pues bueno, desenganchando o quedando en una fase y no avanzan más. P 3: EP_PCE2.txt - 3:7

Destacan también que el usuario requiere disponer de un tiempo, que varia en cada caso, para poder iniciar su proceos socioeducativo. Otro aspecto necesario es la motivación de los usuarios en relación a dicho proceso.

También hemos tenido, hemos tenido experiencias preciosas. O sea de personas que han venido aquí a cumplir un tercer grado penitenciario y que tienes que hacerles analíticas, y controlar y todo, y todos los días ah!!! Déjame en paz, porque yo estoy aquí porque si no tendría que estar dentro del talego. Y al final pues con un año de proceso, salir dándonos abrazos, con un trabajo debajo del brazo. P13: EP_P1.txt - 13:87

Además tienen una recuperación, con el entorno, cognitiva, todo, y además tienen ganas de volver a reincorporarse al mercado laboral y volver a intentar a normalizar su vida. P13: EP_P1.txt - 13:25

Finalmente los profesionales destacan las herramientas que la entidad y los profesionalesm facilitan a los usurarios para que estos procesos puedan realizarse. Estas herramientas están vinculadas entre otros aspctos al desarrollo de habilidades sociales.

Es un poco el... el encontrar la reinserción del interno... darle... herramientas para que él pueda trabajar desde dentro para la salida. P 9: EP_PSH1.txt - 9:4

Que se vayan preparando para dificultades. Sí más las habilidades sociales... cierta formación. P 9: EP_PSH1.txt - 9:6

- Junta directiva

Los miembros de la junta directiva destacan la importancia del trabajo orientado al reconocimiento de los derechos y capacidades de las personas así como la necesidad de planificar desde la entidad los planes de trabajo individuales para cada uno de los usuarios.

[...] la idea era hasta también que la administración, primero, que se vea que es posible que la gente mejora cuando se le reconoce sus derechos y se le da respuestas a sus necesidades y se le acompaña y se le da tiempo y se le acepta pues qué.. Eso es una manera de hacer visible y creíble entonces que la administración se haga esto responsable. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:35

Con cualquier persona que está en nuestros centros a mejorar con la planificación que hemos hecho nosotros. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:154

En el cuadro 5 se presentan los aspectos básicos en relación a la formación, según las aportaciones realizadas por los diferentes agentes que han participado en el trabajo de campo

	Usuarios	Exusuarios	Profesionales externos	Profesionales bizitegi	Junta directiva
1. Fortalecimiento y capacitación de las personas	X	x		x	X
2. Voluntariedad de cambio	X	X			
3. Atención integral y soporte por parte de Bizitegi	X	x	X		x
4. Respetar los tiempos individuales				x	

Cuadro 5

De forma mayoritaria los agentes que forman parte de Bizitegi coinciden en destacar la importancia del reconocimiento que desde la entidad se hace de las capacidades individuales y de la capacitación que a partir de las diferentes acciones y programas se les ofrece para mejorar sus posibilidades de reinserción. (1). También es un elemento muy valorado la atención integral y el soporte flexible que se ofrece como elementos clave del proceso de intervención socioeducativa (2-3).

Los profesionales de Bizitegi destacan la importancia de respetar los ritmos individuales de cada usuario como elemento de éxito de los procesos de trabajo que se llevan a cabo.

Conclusiones

Dos elementos se presentan como esenciales del modelo de intervención de Bizitegi en relación al empoderamiento de los usuarios. En primer lugar la importancia de reconocer las capacidades individuales de cada uno de ellos, y de partir de las mismas para a partir de la motivación fortalecer a la persona hacia un proceso de vida independiente. Este proceso se caracteriza por ser individual y requerir tiempos diferentes en función de la persona y las capacidades que va adquiriendo a partir de los recursos y herramientas que va incorporando. Otro elemento de gran importancia es la flexibilidad de la intervención y la atención integral a las diferentes necesidades y/o carencias que pueda tener cada persona (salud, laboral, afectivas,...)

6.-Salud

- Usuarios:

Los resultados destacados por los usuarios relacionadas con el ámbito de la salud hacen referencia:

- Al apoyo recibido para superar las dificultades de los consumos y las situaciones de recaída.
- Derivación desde los servicios de atención sanitaria, especialmente de enfermedades mentales
- Enfermedades derivadas de los consumos y el apoyo que desde la asociación les dan para mantener las medicaciones.

En términos de salud los usuarios destacan, en primer lugar, que su paso por Bizitegi les ha supuesto un cambio de hábitos y rutinas que han mejorado su estado físico y mental. En sus testimonios explicitan mejoras concretas en relación a los consumos. En este aspecto destacan también el apoyo recibido para hacer frente a las recaídas en dichos consumos.

Digamos yo pienso que si no los hubiese conocidos o ya me habría suicidado o estaría en un grado de alcoholismo muy serio muy serio, se ve que no. P 6: HV_usuarioSH1.txt - 6:44

Hay que ser fuerte todos los días, y todos los días es un día nuevo y sigo tomando el alcohol no el colme y es una ayuda para no beber alcohol. EP_ICSH1.txt - 14:70

Y decidí en diciembre por mi cuenta, me dio el dosto. Voy a dejar todo, pero aquí no, por mi cuenta. El 29 de diciembre, lo deje todo. Cocaína, de comer. Adelgacé, todo y nada hasta ahora y nada ahora he empezado a vivir. Sé que es convivir con los demás no me extraña que la gente a veces lo haga para no aguantar a los demás. Pero como se lo que es el alcohol y lo que conlleva no me queda más eso que convivir con los demás. P21: HV_exusuariodrogo3.txt - 21:23

- Una de las usuarias entrevistadas relata como su llegada a Bizitegi vino derivada por su psiquiatra. Esta idea es recogida en aportaciones de otros agentes.

Bueno pues esto ha sido un motivo pues es que yo no tomaba el medicamento bien, y tuve un ingreso en un centro de aquí de Bilbao. La doctora que... que me llevó a mí, la psiquiatra pues habló con Bizitegi, Y me dijo que me era mejor, mucho mejor estar en un centro de Bizitegi que en el psiquiátrico. P19: HV_Usuario1.txt - 19:9

- Los usuarios también destacan el apoyo recibido en relación a los tratamientos farmacológicos que deben seguir para controlar enfermedades derivadas de los consumos, mayoritariamente.

[...] lo que más, ah, me han ayudado los educadores y los psicólogos, los responsables de aquí de Bizitegi, pues es a estar mucho más activo que estaba antes, en el plan de trabajo, de no dejar el medicamento, y lo que es otras labores que hace Bizitegi, excursiones, relación con la gente de aquí, pues eso fue lo que más me ha ayudado. P19: HV_Usuario1.txt - 19:12

- Exusuarios

Los resultados destacados por los exusuarios que han participado en el trabajo de campo en relación al empoderamiento, hacen referencia a la voluntad de cambio de la persona para abandonar el abandono de los consumos y a la calidad de la atención sanitaria orientada a la mejora de la calidad de vida.

En relación al primer aspecto los exusuarios destacan con especial fuerza la idea de que sin la voluntad de la persona de superar y abandonar los consumos no es posible hacerlo con éxito.

Son ya 7 años y puedes. No fumo ni tabaco mira ni tabaco ya. Yo fumaba porros con 12 años... ya con 12 años con mi plaqueta de 25 gramos [...] y a los 18 años... un porro no me hace nada... necesitaba un chino Ya yo cogía 25 gramos de heroína y lo ventilaba en una cenita. [...] hasta que toqué fondo. Ya estoy muy deteriorado de...esto lo empecé pronto, demasiado joven. Me gustaría disfrutar de lo que me queda, de mi vida. P17: HV_Exusuariodrogo1.txt - 17:35

En Bisitegi lo deje todo, me vino la luz y deje las drogas y todo estuve cinco años y tal, a los veinte y siete lo deje todo y hice deporte, me encerré en el deporte a la vida sana y tal y hacia una vida muy buena pero todavía tenía cosas que desconocía y me resultó que conocí una chica en un taller que estaba trabajando y bueno parece que iba haber una amistad o algo mas que una amistad. P14: EP_ICSH1.txt - 14:8

El segundo aspecto destacados por este colectivo hace referencia a la calidad de la asistencia médica que reciben y como esta les hace mantener la relación con la entidad conscientes de que es un elemento imprescindible para sostener su calidad de vida.

Yo, si no llega a ser por la medicación esta que me estoy tomando aquí cojo y me largo. P17: HV_Exusuariodrogo1.txt - 17:60

- Profesionales Bizitegi

Los profesionales destacan las dificultades que las medicaciones generan a algunos usuarios para el desarrollo de ciertas capacidades cognitivas y físicas, y como abordan desde la intervención que realizan dichas dificultades.

El taller de las manualidades, bueno manualidades ya sabéis, lo que pretendemos con las manualidades es trabajar la psicomotricidad fina. A veces por el tipo de enfermedad que tienen algunos usuarios hay muchos agarrotamientos, es decir, hay veces que la medicación provoca

que no tengas la habilidad o flexibilidad que tenías antes de tomar la medicación o que después de una enfermedad se te ha quedado un poco. Entonces trabajamos este tipo de cosas. P12: EP_PDiversi1.txt - 12:9

- Profesionales externos

Destacan especialmente los recursos de vivienda que gestiona Bizitegi como una opción muy válida y de calidad para las persona con enfermedad mental, especialmente cuando estas no tiene familias o algun otras agente con el que ppuedan convivir y que les ofrezca los ítem de protecciónn necesarios para sostener una vida normalizada.

Siempre hemos tenido contacto por diferentes motivos pero lo que ha sido la coordinación incluso de hacer derivaciones por mi parte porque si que desde comunidad terapéutica sí que ha habido más coordinación en el sentido de gente que veíamos porque incluso que hay gente en comunidad que cuando va a bajar a reinserción si no tiene donde estar porque también ha estado en un piso de acogida porque no tiene familia se le plantea el piso de reinserción y ha habido gente que por su personalidad por ejemplo, por sus problemas ya más mentales, se ha contactado con Bisitegi para que los acojan desde ahí aunque también tenemos un piso normalizado pero tenemos dos y otra persona que va a entrar. P11: EP_PCE1.txt - 11:17

En el cuadro 6 se presentan los aspectos básicos en relación a la salud, según las aportaciones realizadas por los diferentes agentes que han participado en el trabajo de campo.

	Usuario	Exusuario	Profesional Bizitegi	Profesional externo
1. Derivaciones	X			X
2. Atención sanitaria	X	X		
3. Intervención profesional desarrollo capacidades cognitivas y físicas			x	
4. Apoyo superación consumo y recaídas	X			
5. Voluntat usuario para abandono consumos		X		

Cuadro 6

En cuanto a la intervención en el ámbito de la salud, observamos cierta dispersión en las repuestas. Usuarios y profesionales externos destacan las derivaciones que los profesionales de la salud mental hacen a los recursos gestionados por Bizitegi, este

hecho muestra que los profesionales sanitarios, concretamente de salud mental, consideran a la asociación un recurso adecuado para trabajar con este colectivo (1).

Usuarios y exusuarios coinciden en destacar y valorar positivamente la atención sanitaria que reciben cuando están en Bizitegi, y en algunas de las aportaciones destacan esta atención como motivo principal de su vinculación a la entidad (2)

Los profesionales destacan en relación a la salud las intervenciones que realizan para mejorar las capacidades cognitivas y físicas que en muchos casos se encuentran afectadas o mermadas por las medicaciones que los usuarios deben seguir para el control de sus enfermedades (3)

Los usuarios destacan en apoyo que reciben en la asociación para hacer frente a las situaciones de consumos y a las recaídas (4). Y los exusuarios destacan la importancia de que estos procesos se den desde la voluntad de la persona, como elemento indispensable para el éxito del fin del consumo. (5)

Conclusiones

Usuarios y profesionales externos los recursos gestionados por Bizitegi como una alternativa a los centros de salud mental para la persona afectada por este tipo de enfermedades.

Usuarios y exusuarios e indirectamente el resto de agentes valoran positivamente la atención a la salud que se presta a los usuarios, principalmente desde los servicios públicos, a través de la gestión y coordinación de los profesionales de Bizitegi. También se realizan intervenciones directas desde los recursos más orientadas a paliar los efectos secundarios de las medicaciones y a garantizar que los usuarios mantengan los tratamientos farmacológicos y los hábitos de salud.

7.- Red social

Recogemos en este apartado los resultados sobre reinserción social que posibilita Bizitegi y que han sido destacados por los diferentes agentes entrevistados en la investigación.

- Usuarios:

Los resultados destacados por los usuarios, que han participado en el trabajo de campo, en relación a la mejora de sus redes de apoyo social hacen referencia a los siguientes aspectos:

- Aprender a funcionar en sociedad
- La mejora en las relaciones personales
- La voluntad de cambio
- Familias como motor para el cambio
- Las NNTT como espacios de relación

Los usuarios valoran para su proceso de reincorporación el trabajo que realizan ya desde Bizitegi para la adquisición de las pautas sociales "normalizadas". Este trabajo personal les posibilita mejorar sus relaciones personales así como las relaciones con

la comunidad.

Yo tenia muchas dificultades para convivir con los demás, tenia muchas dificultades y muchos complejos pues no sabia vivir sin, o sea todo me resultaba muy difícil, la relación con las personas y relacionarme y todo muy complicado, lo pasaba mal y me daba incluso mucha presión en la cabeza y sufría mucho con las chicas. P14: EP_ICSH1.txt – 14:3

Otro de los aspectos destacados es la necesidad de querer realizar el cambio, más allá del soporte social es necesario como primer elemento que la persona quiera cambiar y vivir de otra forma. Unido a este tema uno de los aspectos más destacados por los usuarios es el poder contar con el apoyo y acompañamiento de sus familias, que en algunos casos describen como motor del cambio. Y el apoyo que Bizitegi también les presta a estos niveles.

Yo no lo dejé por mi madre o por mi familia... por amor al arte... no, no, yo pensé en mí. P17: HV_Exusuariodrogo1.txt – 17:40

Yo tengo dos hijas mulatas preciosas, su madre me dijo que el dinero y la propiedad no cuidan de las hijas y que si entro salgo, entro y salgo mis hijas no me van a conocer... y me dolió. Entonces me quedé con esa frase. Le dije que para comenzar me tenia que limpiar para entrar en la sociedad. Puedo hacer cosas buenas para sobrevivir, cosas buenas. P 2: EP_ICCE1.txt – 2:14

Sí, ahora ya he vuelto a estar en contactos, y llamo y pregunto por mis sobrinos, y mis sobrinas. P 4: HV_usuariodrogo1.txt – 4:42

Tu tienes ganas de hablar con tu madre? Pues dame el teléfono que la voy a llamar... P 5: EP_PSH2.txt – 5:21

Los usuarios también destacan que los compañeros de la asociación se convierten en un nuevo grupo de relación con los que comparten actividades culturales y lúdicas, más allá de las de carácter laboral o terapéutico. Y muestran la necesidad de devolver a la sociedad el apoyo que ellos han recibido.

Sí, me gustaría pero mucho. Mucho, mucho. Por la experiencia que he tenido por ejemplo aquí, me gustaría en el futuro... colaborar, por ejemplo. Sí que me gustaría. P 4: HV_usuariodrogo1.txt - 4:34

Finalmente las NNTT se muestran como un nuevo espacio de relación y de generación de redes soporte para los usuarios de Bizitegi

Hay una chica que me manda fotos y con las fotos pues doy mi opinión e igual le doy una opinión muy simple porque de las fotos nunca me ha dicho pero son fotos tan bonitas que le doy mi opinión y pero al menos me contesta pues te han gustado y tal que, bien me parece bien, si yo no busco nada en el facebook ni en otras o quiero conocer gente y ya está. P14: EP_ICSH1.txt - 14:38

- Exusuario

Los resultados destacados por los exusuarios, en relación a la mejora de sus redes de apoyo social hacen referencia a los siguientes aspectos:

- Ruptura de barreras sociales y la importancia de las acciones de sensibilización social los usuarios remarcan la importancia de romper con su pasado y para ello necesitan del apoyo de la comunidad que les permita realizar el cambio y no les etiquete a partir de sus actuaciones pasadas.

Pues en la calle y tal... toda la gente me conocía en el mundillo me conocen mi caso y tal, pensaban que jamás saldría P17: HV_Exusuariodrogo1.txt - 17:31

- Capacidad de Bizitegi de generar redes de protección hacia los usuarios en colaboración con los agentes vecinales

El entronque viene en parte por lo que ya he dicho, porque tienen un soporte social que es Eduardo Chacoa que creo que en ese barrio genera una especie de ecología muy interesante y que en Bizitegui se encarga de desarrollar todo tipo de recursos que puedan necesitar esas personas en la cuales se unan trastorno mental grave y exclusión. P 7: HV_exusuariodrogo2.txt - 7:9

- Bizitegi como espacio de confianza y libertad

Trabajé de tener un poco de paciencia, en ciertas cosas. Yo antes cuando quería algo, lo quería, y con Bizitegi lo he visto te enseñan poco a tener... bueno, a su tiempo. P17: HV_Exusuariodrogo1.txt - 17:28

- Profesionales Bizitegi

Los profesionales destacan los resultados en relación a:

Los recursos a la comunidad para abordar las dificultades de convivencia y garantizar espacios de respeto y socialización.

Cumpliendo las normas sociales, cumpliendo con la comunidad, cumpliendo con todo el mundo. Va a su centro de día, tiene su renta básica, y bueno, va viviendo. P 9: EP_PSH1.txt - 9:37

La colaboración entre vecinos y profesionales para el acompañamiento a los usuarios

Cada vez hay mucha más colaboración en cuanto a este tipo de cosa. Ya no lo viven tan mal y ya a la mínima que pasa ya lo viven con más normalidad... antes era como más violento... "oh..." Y ahora, aunque haya cosas que... aunque haya un bar que no me dejen entrar... pero ya no es con esa violencia. Miramos el entorno. P 9: EP_PSH1.txt - 9:54

La solidaridad generada entre los propios usuarios de los recursos de Bizitegi

[...] es mucha palabrería pero en cuanto los juntas y dices "vamos a hablar y a ver como solucionamos esto, no vamos a pelearnos", pues al final la gente sí que tiene voluntad. Hay un nivel de solidaridad entre ellos que es importante. Respeto, en definitiva. P 9: EP_PSH1.txt - 9:135

La generación de nuevas redes y formas de relación positivas a partir de la participación en actividades y espacios comunitarios

Gente que dice bueno pues voy a ir a la EPA para ver si me saco el graduado lo que sea allí conoces a otra gente y de mas. Allí he conocido gente y de más gente maja. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:29

La importancia de las familias en los procesos de reinserción, de la que se desprende el trabajo con las familias desde la asociación.

Pues la familia el papel que juega pues es que es uno de los grandes dramas, de muchos, o de casi todos, hay pocos que tengan una buena relación con la familia, muy pocos. Muy pocos y los que tienen han tenido alguna situación y ha habido distanciamiento claro. Pero hay gente que tiene opción de volver ¿no? Entonces, bueno muchas veces la familia también pueden ser hijos y parejas, o exparejas, y de más, hay bueno todo tipo de características. Pero normalmente, todo el mundo viene solo, y sola. Luego bueno, pues se recuperan ciertas relaciones y eso supone un apoyo para ciertos procesos, pero en un tanto por ciento pequeños. P16: EP_Pdrogo1.txt - 16:24

Tu tienes ganas de hablar con tu madre? Pues dame el teléfono que la voy al llamar. P 5: EP_PSH2.txt - 5:21

- Junta directiva

Los miembros de la Junta directiva destacan como principales resultados en relación a la red social los espacios de convivencia de carácter lúdico que la entidad genera para posibilitar el contacto y la convivencia de los diferentes agentes que colaboran en Bizitegi y también destacan el contacto que usuarios que han finalizado su trabajo en la asociación mantienen con la entidad.

Todos los años hacemos una comida que casi estamos 250 personas casi 300 y esta súper bien nos vamos todos los de Bilbao alquilamos unos autobuses la gente de la calle, el tren. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:135

Yo creo que es importante e interesante, de hecho vemos que en muchos casos alguna persona deje Bizitegui, pero de vez en cuando viene, nos saluda...eso es importante porque el tema de soledad es altamente crudo como para poder estar... . P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:28

En el cuadro 7 se presentan los aspectos básicos en relación a la red social de los internos, según las aportaciones realizadas por los diferentes agentes que han participado en el trabajo de campo.

	Usuario	Exusuarios	Profesionales Bizitegi	Junta directiva
1. Pautas sociales normalizadas	X		X	
2. Mejorar relaciones personales	X		x	
3. Mejorar la relación familiar	X		x	
4. Las NNTT como espacios de relación	X		X	
5. Ruptura estereotipos		X		
6. Redes de protección desde los agentes de la comunidad		x	X	
7. Vinculación a Bizitegi				x

Cuadro 7

El contacto con otros grupos humanos vecinos, familiares, etc es destacado por los usuarios y profesionales de Bizitegi como muy importante ya que permite la adquisición de pautas sociales generalizadas (1). Otro de los aspectos que se destaca tanto por internos como los profesionales es la mejora de las relaciones sociales a partir del trabajo socioeducativo que llevan a cabo en la entidad así como la vinculación con sus familias y las NNTT como espacio donde se generan nuevas relaciones (2-3-4).

Los exusuarios destacan la necesidad de que la sociedad rompa estereotipos y crea en el cambio de las personas, evitando las etiquetas permanentes en relación a su anterior historia de vida (5).

Exusuarios y profesionales destacan las redes de protección que se establecen entre los profesionales y los miembros de la comunidad como elemento destacado de la creación de redes sociales. Esta colaboración permite que el usuario tenga una extensa red de protección tanto dentro de la entidad como en el entorno comunitario (barrio) (6).

Finalmente la Junta directiva destaca la importancia de generar acciones que favorezcan la creación del vínculo más allá de los recursos y espacios socioeducativos. Y también destacan que estos vínculos pueden tener continuidad finalizada la intervención de la entidad (7)

Conclusiones

Todos los agentes coinciden en la importancia de generar relaciones sociales como elemento de inserción. Destacan especialmente la importancia de las relaciones familiares, a la vez que se recoge de las aportaciones al trabajo de campo las carencias que mayoritariamente presentan los usuarios de Bizitegi en relación a este aspecto.

De las aportaciones de los usuarios y profesionales se desprende que la intervención de Bizitegi posibilita a los usuarios la recuperación y la generación de nuevos espacios de relación, a través de su participación en actividades (formativas, laborales, culturales, sociales) y de la NNTT.

Finalmente destacamos la creación de redes de relación y apoyo social que se genera dentro de la propia entidad entre usuarios y entre usuarios y otros agentes (profesionales, voluntarios, vecinos,...)

8.-Participación social

Recogemos en este apartado los resultados sobre participación social que posibilita la Bizitegi y que han sido destacados por los diferentes agentes entrevistados en la investigación.

- Usuarios

Los resultados que los usuarios han destacado en relación a la participación se hacen referencia a los espacios que existen en la entidad para favorecer su participación y a la voluntad de los usuarios de retornar a la comunidad los beneficios que ellos han recibido por parte de la entidad y sus colaboradores para hacer posible sus procesos de cambio.

El futuro a trabajar, a trabajar, si alguien como yo necesita ayuda en la calle lo cojo de la mano y lo llevo a Bizitegui. P 2: EP_ICCE1.txt - 2:10

Claro, así hay que hacer las cosas, a mi me han ayudado por lo tanto también tengo que ayudar. P 2: EP_ICCE1.txt - 2:11

Sí, solemos tener una... reunión... al mes en cada taller, y luego otra reunión general, solemos tener varias reuniones pa hablar de todos estos temas, para sugerencias, cosas entorno aaaa... a la Asociación Bizitegi, sus programas. P19: HV_Usuario1.txt - 19:14

- Profesionales:

Los profesionales han destacado resultados orientados a la importancia de la implicación en las movilizaciones y a las acciones de protesta social y comunitaria y a los procesos de socialización y construcción de ciudadanía.

Otxarkoaga como barrio tiene una movida importante, asociacionismo y sí, Bizitegui participa. P13: EP_P1.txt-13:65

Y luego otra oportunidad le llamamos en las plataformas, jornadas que participamos no, que vayamos a explotar más desde la participación activa de profesionales y también de usuarios total urgencia del eslabón, al final siempre estamos trabajando por ellos, para ellos y poniéndoles su voz en nosotros, porque no pueden participar en plataformas, en mil jornadas no, entonces hay que explotar esta parte. Esto es lo que debemos ...Si es una de las claves de cara a cambiar la perspectiva de la comunidad es que debemos de ingresar en la comunidad, participando de. ¿Y como hacerlo? que participen como personas y no como obstruidos, este es el problema. P15: GD_profesionales 1.txt - 15:10

- Junta directiva

Los miembros de la junta consideran que los resultados más destacados de este ítem son:

Las actividades de carácter cultural y vivencia comunitaria en las que participan todos los agentes de Bizitegi.

Las actividades de difusión en ferias, actividades culturales y comunitarias

Trabajamos, sí que tenemos en día de nochebuena se hace una chocolatada Bizitegui y reparte Bizitegui el chocolate para la gente del barrio. Cuando hay ferias de asociaciones participamos en las ferias de asociaciones...ese tipo de cosas si hacemos si hacemos ha habido alguna vez exposición de fotos, con el tema sin hogar y eso los usuarios tomaron las fotos de Bilbao y luego se hizo una exposición con las fotos de Bilbao. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:141

Los espacios de participación dentro de la entidad y la potenciación a partir de la participación y de la motivación de los usuarios.

En diciembre tuvimos una fiesta de fin de año de navidad y entre otras cosas llevábamos equipo de sonido, pues entre todos hubo uno que yo no le conocía Alfonso que está en uno de los pisos de esto se lo cogió con un interés el tema de música y todo esto que vamos lo hizo muy bien.. la participación y el encanto y el encanto de haber colaborado en todo esto. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:133

Intentar tener una participación en personas que en muchas de ellas el truco importante es la motivación o la falta de motivación. P18: GD_Junta directiva 1.txt - 18:103

En el cuadro 8 se presentan los aspectos básicos en relación a la participación social, según las aportaciones realizadas por los diferentes agentes que han participado en el trabajo de campo

	Usuario	Profesionales Bizitegi	Junta directiva
1. Espacios de participación en Bizitegi	x		X
2. Participación actividades comunitarias		x	X
3. Acciones protesta social		x	

Cuadro 8

En este aspecto, todos los agentes destacan la importancia del trabajo de Bizitegi como fomento de la construcción de una ciudadanía activa tanto a partir de la generación de espacios de participación institucional como comunitaria (1-3). La Junta y los profesionales coinciden en la importancia de que los usuarios están presentes en las acciones de reivindicación social en la que la entidad pueda participar

Bibliografía

- Adams, D; Goldbard, A. (2002) *Community, Culture and Globalization*. Rockefeller Foundation
- Alarcón,R.(2006) Desarrollo de una escala factorial para medir la felicidad.*Revista Interamericana de Psicología* 40 (1): 99–106.
- Alba, JL (2006) *intervenció educativa eficaç en justícia juvenil. Una segoa aplicació en Medi Obert del Programa de Pensament Prosocial “R&R 2 Short versions” al nostre país*. Barcelona: CEJFE
- Alfaro, ME; Vara, M y Millan, MA (1998) *Trabajo con familias en La acción social*, cuadernos de formación num 42 Madrid: Caritas Española
- Alonso, I y Funes, J (2009) *Acompañamiento psicosocial* en Revista Educación Social num 49
- Alonso, I. y Funes, J. (2009) *El acompañamiento social en los recursos socioeducativos* en Educación Social: Revista de Intervención sócioeducativa num 42 pp.28:46
- Alós.Moner, R (coord.) (2011) *La inserción laboral de los internos de los centros penitenciarios de Cataluña* Barcelona: CEJFE
- Alzamora, M.A. et al. (2003): "Democracia, participación ciudadana y nuevos movimientos sociales". En VV.AA.: El otro estado de la Región. Foro Ciudadano de la Región de Murcia. Informe 2003. Diego Marín. Murcia. 235-257.
- Alvarez, MPS y Apoyo, MA (2006) *Mediación penal comunitaria: desde donde y hacia donde* en Estudios de derecho judicial num111 pp 23-24
- Ander-Egg, E. (1989) *La animación y los animadores*, Madrid, Narcea.
- Ander-Egg, E. (2003). *Acción Municipal, desarrollo local y trabajo comunitario*. Canarias. Ayuntamiento Guía de Isora.
- Armengol, C (2003) *La animación sociocultural: una profesión invisible* en Planella, J y Vilar, J *L'educació social: projectes, perspectives i camins* Barcelona: Ed Pleniluni pp 80
- Ajuntament de Barcelona. (2005) *Marc Municipal per a l'Acció Comunitària*. Bases conceptuals i metodològiques. Benestar Social. Ajuntament de Barcelona, pàg. 12
- Añorga, J. *Glosario de términos de la Educación Avanzada*. Material Impreso, La Habana; Cuba, p. 21.
- Asociación de Autoridades Metropolitanas del Reino Unido (1999)
- Ayuso, A (2000) *La intervención socioeducativa en el tratamiento penitenciario* en Revista de Pedagogía Social num 6-7 pp.73-99

- Barcelona, U. d. (2005). *El Populismo Punitivo. Análisis de las reformas y contra-reformas del Sistema Penal en España (1995-2005)*. Barcelona: Observatorio del Sistema Penal y los Derechos Humanos..
- Barkley, E., Cross, K. P. y Howell Major, C. (2007). *Técnicas de aprendizaje colaborativo*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia/Morata
- Barra, E (1987) *El desarrollo moral: una introducción a la teoría de Kohlberg* en *Revista Latinoamericana de Psicología* num 19(01) pp 7-18
- Bauman, Z. (2006): "Vida líquida". Paidós. Barcelona
- Beck, U. (1998): "La sociedad en riesgo. Hacia una nueva modernidad". Ediciones Paidós. Barcelona.
- Bello, M (2003) *El desplazamiento forzado en Colombia: Acumulación de capital i exclusión social* en *Aportes andinos* num7
- Blanco, R (2006) *La equidad y la inclusión social: uno de los desafíos de la educación y la escuela hoy* en *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia i Cambio en Educación* num 4(03)
- Blanco, Amalio, y Darío Díaz. 2005. El bienestar social: su concepto y medición. *Psicothema* 17 (4): 582-589,
- Blazich, GS (2007) *La educación en contextos de encierro* en *Revista Iberoamericana de educación* num 44 pp 53-60
- Bonasso, M (2002) *¿Qué son las asambleas?* en Bielsa, R et al *Qué son las asambleas populares* Buenos Aires: Continente pp. 14-16
- Bonesana, C. (1993). *Tratado de los delitos y de las penas*. Argentina: Heliasta S.R.L.
- Bruner, J y Weiser, S (1995) *La invención del yo. La autobiografía y sus formas* en Torrance N y Olson D (coord.) *Cultura escrita y oralidad* Barcelona: Gedisa
- Bushway, S (2003) *reentry and Prison Work Programs* New York: Urban Institute reentry roundtable
- Calvo, A. (2002). *La animación sociocultural. Una estrategia educativa para la participación*. Madrid: Alianza Editorial
- Cantard, A. (2009) **"La cohesión social continuidades y rupturas". A II encuentro de rectores Universia. Guadalajara 2010.**
- Caride, J.A. (2005). "Construir culturas, desarrollar comunidades, una tarea pedagógica-social". En *1er. Congreso Internacional i interdisciplinar sobre Participación, animación i intervención socioeducativa*. Barcelona.
- Caride, JA (2005) *La Animación sociocultural y el desarrollo comunitario como educación social* en *Revista de Educación* num 336, pp. 73-88

- Caride, J.A.; Lopez, J.F. (2002) *Ocio y voluntariado social: solidaridad cívica y tiempo libre*, Bilbao, Documentos de Estudios de Ocio.Universidad de Deusto, nº 21
- Carkhuff, R. R. (1969). *Helper communication as a function of helpee affect and content*. Journal of Counseling Psychology, Vol 16(2, Pt.1)
- Carmona (2003) *Construyendo Desarrollo Comunitario desde los servicios públicos*. Barcelona
- Casas, F y Bello, A (2012) *Calidad de vida y bienestar infantil ubjetivo en España ¿Qué afecta al bienestar de niños y niñas españoles de 1º de la ESO?* Madrid: Unicef España
- Castro, R; Campero, L i Hernandez, B (1997) *La inbestigación sobre apoyo social en salud: situación actual y nuevos desafíos* en Revista de Saúde Publica num 31(04) pp 425-435
- CCD (2004) *What's CCD. CCD theory* recuperado el 7 de marzo de 2011 de <http://www.ccd.net/about/theory.html>
- Ceberio, M (2002) *El contrato terapéutico* Escuela sistémica argentinia num 4
- Cebollada, A (2006) *aproximació a los procesos de exclusió social a partir de la relación entre el territorio i la movilidad cotidiana* en documents d'anàlisi geogràfica num 48 pp 105-121
- Cid, J (2008) *El incremento de la población reclusa en España entre 1996-2006: Diagnósticos y remedios* en Revista Electrónica de Investigación Criminológica 2(06)
- Cid, J (2011) *El procés de desistiment de les persones empresonades. Obstacvles i suports* Barcelona: CEJFE
- CEPAL (2007). *Un sistema de indicadores para el seguimiento de la cmohesión social en América Latina*. Santiago. Chile.
- Civís, M.; Longàs, E.; Longàs, J. I Riera, J. (2007) *Educación, territorio i desarrollo comunitario. Prácticas emergentes* en Revista de Educación Social num 36 pp13-24
- Cohen, S (1985) *visions of Social Control: Crime, punishment and classification* New York: Basil Blackwell Inc
- Cohen, G.A. 1998. ¿Igualdad de qué? Sobre el bienestar, los bienes y las capacidades. En *La calidad de vida*, comp. Martha Nussbaum y Amartya Sen, 27–53. México: Fondo de Cultura Económica.
- Coll, C (2007) *Las competencias en la educació escolar: algo más que una moda i mucho menos que un remedio* en Aula de Innovación educativa num 161 pp 34-39

- Colomer, C y Álvarez-Dardet, C (2000) *Promoción de la salud y cambio social* Madrid: Elsevier-Mason
- Corera, C.(2004) *De la exclusión a la incorporación: Trabajo por itinerarios personalizados y acompañados*. Jornadas de difusión. Aviles
- Cortés, L. y Paniagua, JL (1997) *La vivienda como factor de exclusión social* en Políticas contra la exclusión social num 106
- Cortes Generales (2012) *Comisión Mixta para el estudio del problema de las drogas* Madrid: Congreso de los Diputados
- Cuadra, H. y R. Florenzano. 2003. El bienestar subjetivo: hacia una psicología positiva. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile* 12 (1): 83-96.
- Cuaresma, D. M., & Nicolás, L. S. (2008). *Actituds professionals dels funcionaris penitenciaris*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Cruz Roja Española (2000) *Manual de planificación de proyectos sociales* Madrid: Cruz Roja Española
- De Andres, J; Barruti, M; Borrell, C; Calafell, J; Pasarín MI; Puigpinós, R y Jansa, JM (2002) *Salud i marginación social* en Documentación social num 127 pp 97-123
- De Armas, M (2003) *la mediación en la resolución de conflictos* en Educar num 32 pp125-136
- De Miguel, M (2000) *La evaluación de programas sociales: fundamentos y enfoques teóricos* en Revista de Investigación Educativa 18(02) pp 289-317
- Diario de Sesiones de Las Cortes Generales Comisiones Mixtas. Para el estudio del problema de las drogas.*
- Diez Ripollés, JL (2005) *De la sociedad del riesgo a la seguridad ciudadana: un debate desenfocado* en Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología 7(01)
- (2011) *La dimensión inclusión/exclusión social como guía de la política criminal comparada* en Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología 13(12)
- Documentos Penitenciarios 1. Ministerio del Interior. (2006) *Unidad Terapéutica y Educativa Centro Penitenciario Villabona. Un modelo de intervención penitenciaria.*
- Doucet, L.(2002): Les modeles de Rothman: "Bine chips" de l'organisation communautaire. Roneo
- (1996): "Enfoques de intervención comunitaria". Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales del Curso: "Políticas Sociales en el Desarrollo Local". Universidad de Concepción. Escuela de Graduados. Facultad de Ciencias Sociales. Departamento de Servicio Social. Chile. Roneo

- Duxbury, Nancy, Gillette, Eileen, & Pepper, Kaija. (2007). *Exploring the Cultural Dimensions of Sustainability*. Creative City News: Special Edition 4. Vancouver: Creative City Network of Canada
- EAPN (2005) *La participación de las personas como herramienta para la inclusión social* Bilbao: Red Europea de lucha contra la pobreza
- EAPN (2010) *La participació de las personas como herramienta para la inclusión social* Vitoria: Red Europea de Lucha contra la pobreza y exclusió social en Euskadi
- Egan, G. (1990). *El orientador experto: un modelo para la ayuda sistemática y la relación interpersonal*. Loyola University of Chicago. Chicago, Ill, Estados Unidos.
- EHU (2010) *III Jornada de Trabajo Social. Redefiniendo el trabajo comunitario* Vitoria: Universidad País Vasco
- Enjuanes, J., Borgonyà, M., Font, J., Garrido, J., Jara, A., Gómez, Z., et al. *Trabajo en red con familias en la Unidad Terapéutica Educativa (UTE) de Villabona*. Asturias: Facultad de Educación Social y Trabajo Social Pere Tarres.
- Enlace (1999) *El proceso de incorporación social: la incorporación a mínimos* Sevilla: Federación Andaluza de Drogodependencias y Sida
- Equipo Claves (1991) *De quien es la iniciativa en el desarrollo sociocomunitario* Madrid: Ed popular pp 36 y sig.
- Farpon, Al; Menéndez, LM i Triguero, Y. (2007) *Guía de incorporación social* Oviedo: Consejería de Bienestar social del Principado de Asturias.
- Federación Española de Municipios y Provincias 2002
- Felzenswalb, M. (1991). "El perfil psicosocial de la familia multiasistida". *Revista de terapia familiar*, núm .12.
- Fernández March, A., (2004). *Nuevas metodologías docentes*.
- Fernández, A. y. (2011). Información, ¿antídoto frente al "populismo punitico"? *Revista Española de Investigación Criminológica* .
- Foucault, M (1975) *Vigilar y castigar* Buenos Aires: Ed Siglo XXI
- FUNES, J. (1996 j) *La incorporación social de las personas con problemas de drogas. Una revisión conceptual y metodológica pensando en la Atención Primaria. Drogodependencias. Colección Debate. Servicio Central de publicaciones del Gobierno Vasco. Vitoria*
- Funes, J y Raya, E (2001) *El acompañamiento i los procesos de incorporación social. Guía para su práctica* Vitoria: Gobierno Vasco

- Gaitán, L. (2003) *Ciudadanía, participación y Trabajo Social* en Ponencia presentada en Inauguración Curso Académico 2003/2004 de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Murcia
- García, Miguel A. 2002. Desde el concepto de felicidad al abordaje de las variables implicadas en el bienestar subjetivo: un análisis conceptual. *Revista Digital* 8
- García, V. V. (2006). Repercusiones de política criminal en el sistema de ejecución de penas. A V. V. García (Ed.), *Congrés Penitenciari Internacional*. Barcelona.
- Garland, D (2005) *La cultura del control* Barcelona: Gedisa
- Garland, D. (2001). *La cultura del control*. (M. Sozzo, Trad.) Oxford: Gedisa.
- Generalitat de Catalunya (2006) *La funció social de la política penitenciària. Congrés Penitenciari Internacional* Barcelona: Departament de Justícia
- (2011) *El model de rehabilitació de les presons catalanes* Barcelona: Departament de Justícia
- Generalitat de Catalunya (2008) *Llibre blanc de les drogodependències* Barcelona: Subdirecció General de drogodependències
- Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Programa per al desenvolupament de Plan Locals per ala inclusió social. Dossier informatiu 2009
- Jiménez, A. F. (2006). *La funció social de la política penitenciària*. Taula Rodona, Barcelona.
- González, I (2011) "aumento de presos y Código Penal. Una explicación insuficiente" en Revista electrónica de ciencia penal y criminología num 13(04)
- Guasch, M. (1996): La actuación educativa en el ámbito de la desadaptación social. Un modelo de intervención en libertad. Barcelona: Editorial Estel.
- Gurrutxaga, A. (1993) *El sentido moderno de la comunidad* en Revista Española de Investigaciones Sociológicas num 64 pp 201-219
- Hanem, S y Petrunik, M (2007) "Circles of suport an accountability: A community Justica Initiative for the reintegration of high risk sex offenders" en Contemporary Justice Review: issues in criminal, social and restorative justice. Num 10(02)
- Harvey, D. (2007): "Espacios del capital: hacia una geografía crítica". Akal. Madrid.
- Hernandez, S.; Pozo, C.; Alonso, E. y Martos, MJ (2005) *Estructura i funcions del apoyo social en un colectivo de inmigrantes marroquíes* en anales de psicologia 21(02)
- Hills, J; Le Grand, J. y Piachaud, D (2002) *Understanding social exclusion* New York: Oxford University Press
- Hirschi, T (1969) *Causes of delinquency* Berkeley: University of Caifornia Press

- Hirschi, T. (2003). Capítulo criminológico. A T. Hirschi, *Una Teoría del Control de la Delincuencia* (Vol. 31, p. 5-31).
- Hummel, B.G. (2001 b): "Participación ciudadana, calidad de vida e indicadores de progreso de la sociedad civil en Estados Unidos". En F. Rodríguez (ed.): *Manual de Desarrollo Local*. Universidad de Oviedo. CeCodet. Trea. Gijón, 264-292
- Hurting, M-C. (1976). "Evolución de los comportamientos sociales en el niño y el adolescente" en DEBESSE, M.G. y MIALARET, G.: *Aspectos sociales de la educación*, Oikos-Tau, Barcelona, V.I.
- Interior, M. d. (2010). Seguridad y Ciudadanía. *Ministerio del Interior* .
- Invermó Curós, J (2012) *Animación de grupos. Recursos para el diseño de programas y la animación de grupos en ASC en Animació sociocultural i escola*. Barcelona: UOC
- Jakobs, G y Cancio Melià, M (2003) *Derecho penal del enemigo* Madrid: Thomson Civitas
- Jakobs, G (2009) *Coacción y personalidad. Reflexiones sobre una teoría de las medidas de seguridad complementarias a la pena* en *InDret* 1/2009
- Jaureguizar, I. (2011). El perfil psicológico de los menores denunciados por violencia filio-parental. *Revista Española de Investigación Criminológica*.
- Jimenez-Ramírez, M (2012) *Actuaciones socio.comunitarias y educativas inclusivas con alumnado en riesgo de exclusión social* en *Revista de Investigación en Educación* num 10(02) pp 62-78
- Jimenez, M; Luengo, J i Taberner, J (2009) *Exclusión social i exclusió educativa como fracasos. Conceptos i línies para su comprensión e investigación* en *Profesorado*. *Revista de Curriculum i Formació del Profesorado* nm 13(03) pp 11-49
- Jones, E. E. y Gerard, H. (1967). *Foundations of social psychology*. New York: Wiley
- Johnson,D; Johnson,R.; Holubec, J. (1999). *El aprendizaje cooperativo en el aula*. Barcelona: Paidós.
- Judt, T. (2010): "Algo va mal". Taurus- Pensamiento. Madrid
- Justicia, D. d. (2010). *Consejo de Europa. Reglas Penitenciarias Europeas*. Barcelona: Generalita de Catalunya.
- Justícia, D. d. (Juliol / 2011). *EL model de rehabilitació de les presons catalanes*. Consultat el 24 / novembre / 2011, a <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/legalcode.ca>.
- Labonte, R. (1994). Health promotion and empowerment reflections on professional practice. *Health Education Quarterly*, 21(2), 253-268.

- Lamparra, M y Aguilar, M (1997) *Intervención social y exclusión. Políticas sociales contra la exclusión social*. Madrid: Cáritas Española
- Landau, J (2004) *El modelo LINC; una estrategia colaborativa para la resiliencia comunitaria* en *Sistemas Familiares* num 20(03)
- Larrauril, E (2009) "La economía política del castigo" en *Revista Electrónica de ciencia penal y criminología* num 11(06)
- Laub, J y Sampson, R (2001) *understanding desistance for crime* Chicago: University of Chicago
- Lenis, JF (2013) *dialéctica del castigo. Institución, moralidad y control en las sociedades modernas* en *Estudis Polítics* num 42 pp196-217
- Linde, A (2009) *La educación moral según Lawrence Kohlberg: una utopía realizable* en *Praxis Filosófica* num 28 pp 7-22
- Loeber, R y Leblanc M (1990) *Toward a developmental criminology* Chicago: University of Chicago
- López-Cabanas, M. y Chacón, F. (1999). *Intervención psicosocial y servicios sociales*, Madrid, Síntesis.
- López-Romero, R. &.I. (2011). Delimitando la agresión adolescente: estudio diferencial de los patrones de agresión. *Revista Española de Investigación Criminológica* .
- Luengo, F. y Moreno, JM (2006) *modelo de convivencia democrática y comunitaria* en *Convivencia en la Escuela* num1 octubre 2006
- Manzanos Bilbao, C. (2005). *Políticas Sociales y criminales en materia de drogas*. Álava: Salhakeeta.
- Manzanos Bilbao, C. (2011). *políticas sociales para abolir la prisión*. país vasco: IKUSBIDE.
- Manzanoss, C., Arnosó, A., Ballesteros, C., Cruells, M., & Elias, A. (2005). *Servicios Sociales y Carcel*. Vitoria: Salhaaketa.
- Marchioni, M (1987). *Planificación social y organización de la comunidad*, Madrid, Popular.
- (2001) *Comunidad y cambio social: teoría y praxis de la acción comunitaria* Madrid: Edición Popular
- (2004) "Desarrollo local y comunitario: tendencias y nuevos modelos de intervención. El papel de la intervención sociocomunitaria" En *II Jornadas de Educación Social*
- Marcuello-Servós, Ch y García-Martínez,J (2009) *La cárcel como espacio de desocialización ciudadana: ¿Fracaso del sistema penitenciario español?* en *Portularia* num 1 pp 49-60

- Marcuello Servós, C., & García- Martínez, J. (2011). La Cárcel como espacio de desocialización ciudadana: ¿Fracaso del sistema penitenciario español? *Universidad de Zaragoza* , 49-60.
- Maruna, S (2000) *Making good: How exconvicts reform and rebuild their lives* Washington: American psychological association books
- Maslow, A.H. (1967). *El hombre autorrealizado* (spanish versión, 1973). Kairós. Barcelona.
- Matijasevic, MT; Ramírez, M y Villada, C *Bienestar subjetivo: una revisión crítica de sus resultados alcances y limitaciones* en *RegionES* num 5(01) pp 5-39
- Martinson, R. (1974). "What Works? Questions and Answers About Prison Reform". *Public Interest*, Vol. 35, 22-54.
- Max-Neef, M. (1994): "Desarrollo a escala humana: conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones". Icaria. Barcelona.
- Mena, J (1999) "El educador social en medio abierto: el educador social comunitario y el educador de calle". En Ortega, J. (coord.) *Educación social especializada*. Barcelona. Ariel Educación. pp. 141-17
- Merino, JV (1997) *Reflexiones sobre un curso de tercer ciclo universitario sobre la animación sociocultural* en Jornadas de evaluación de la Animación Sociocultural. Madrid: UNED pp 27-103
- Michalos, Alex. C. 1995. Introducción a la teoría de las discrepancias múltiples [TDM]. *Intervención Psicosocial* 4 (12): 99-115.
- Mir Puig, S (1982) *Función de la pena y teoría del delito en el estado social y democrático de derecho* Barcelona:Bosch
- Mind the Gap (2010) *Guís metodológica para el desarrollo de Habilidades Sociales* del Programa de Aprendizaje permanente Grundvitg
- Ministerio del Interior (2005) *Unidad Terapéutica y Educativa. Centro Penitenciario Villabona. Un modelo de intervención penitenciaria* en Documentos Penitenciarios vol 1. Madrid: Dirección General de Instituciones Penitenciarias
- Minuchin S. ; Fishman C. (2006) *Técnicas de Terapia Familiar*. Editorial. PAIDOS.
- Moliné, C. (2008). El Incremento de la población reclusa en España entre 1996-2006: Diagnóstico y remedios. *Revista Española de Investigación Criminológica* , 2 (6).
- Moline, J. C. (2001). *El Sistema penitenciario en España*.
- Montero, M. (2003). *Teoría y práctica de la psicología comunitaria*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Montero, M. (2004). *Introducción a la Psicología Comunitaria: Desarrollo, conceptos y procesos*. Paidós.

- Morata, M., López, F., & Enjuanes, J. *Programa de prevención del consumo de alcohol y otras drogas con alumnos de secundaria en la Unidad Terapéutica y Educativa (UTE) del Centro Penitenciario de Villabona (Asturias)*. Barcelona: Universitat Ramon Llull.
- Morata, M., Pulido, M., & Muro, P. *Participación; Corresponsabilidad y cogestión como modelo de educación comunitaria en el ámbito penitenciario*. Barcelona: Universidad Ramon Llull. Pere Tarrés.
- Morata, T. (Barcelona 21-23 Junio 2012). Trabajo interdisciplinar en la Unidad Terapéutica Educativa del Centro Penitenciario de Villabona. *IV Conferencia Internacional de Psicología Comunitaria*. Barcelona.
- Morata, T., Enjuanes, J., & Santpere, E. (21-23 junio 2012). El trabajo comunitario en la prisión como mecanismo de reconstrucción identitaria. El caso de la UTE de Villabona. *IV Conferencia Internacional de Psicología Comunitaria*. Barcelona.
- Morata, T., López, F., & Enjuanes, J. (2011). *Programa de prevención del consumo de alcohol y otras drogas con alumnos de secundaria en la Unidad Terapéutica y Educativa (UTE) del centro penitenciario de Villabona (Asturias)*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Morata, MJ (1997) "ASC y desarrollo comunitario". En Trilla, *Animación Sociocultural. Teorías, programas y ámbitos*, Barcelona, Ariel.
- (2009) *De a Animación sociocultural al Desarrollo Comunitario: su incidència en el ocio* (Tesi doctoral inédita) Departament de Teoria i Història de l'Educació. Universitat de Barcelona
- (2010) Animació sociocultural i escola". A *L'animació sociocultural en alguns àmbits*. Barcelona: UOC
- (2012) *Animación sociocultural y escuela en Animación sociocultural i escola*. Barcelona: UOC
- Nation, M; Crusto, C.; Wandersman, A.; Kumpfer, K; Seybolt, D. (2003) *What Works in Prevention. Principles of Effective Prevention Programs* en *American Psychologist* 58 (6/7) (pp.449-456)
- Nogueiras, L.M.(1996). *La práctica y la teoría del Desarrollo Comunitario. Descripción de un modelo*. Ed.Narcea.
- OIT (1997) *Formación basada en competencia laboral: situación actual i perspectivas* Montevideo: Organización Internacional del Trabajo
- Olza, M. (1998). Trabajar en la comunidad. En *Psicología social y trabajo social*. J. F. Morales & M. Olza (coords.). Madrid: McGraw-Hill.
- Ortega, J. (coord.) (1999) *Pedagogía social especializada* Barcelona: Ariel

- Pastor, E (2004) La participación ciudadana en el ámbito local, eje transversal del trabajo social comunitario”. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*. N. 12 (dic. 2004). ISSN 1133-0473, pp. 103-137
- Perez, G (2003) *Pedagogía social – Educación social. Construcción científica e intervención práctica* Madrid: Narcea
- Pérez Serrano, G (1994) *Elaboración de Proyectos Sociales. Casos prácticos* Madrid: Narcea
- Pérez Serrano, G.; Pérez de Guzmán, M.V. (2006). *Qué es la animación sociocultural. Epistemología y valores*. Madrid. Narcea.
- Petrus, A (1992) *Hacia una pedagogía comunitaria de la pedagogía penitenciaria* en Revista de Pedagogía Social num 7 pp.63-83
- Petrus, A (coord.) (1997) *Pedagogía social* Barcelona: Ariel.
- Prochaska, J. O., & Prochaska, J. M. (1993). Modelo transteórico de cambio para conductas adictivas. *Recaída y prevención de recaídas. Tratamientos psicológicos en drogodependencias*, 85-136.
- Prochaska, J y Diclemente, C (1992) In search of th estructure of change en Klar, Y; Fisher, J; Chinsky, J y Nadler, A (eds) *Self Change. Social Psychological and clinical perspectives* New York: Springer pp87-114
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2002) *Informe sobre Desarrollo Humano 2002.EEUU*
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2003) *Informe sobre Desarrollo Humano 2003.EEUU*
- Putnam, R. D. (1995). Bowling alone: America's declining social capital. *Journal of democracy*, 6(1), 65-78.
- QCEA . Quaker Council of European Affairs (2011) *The social reintegrations of ex-prisoners* Bruselas: QCEA
- Quintana, J.M *Pedagogía comunitaria. Perspectivas mundiales de educación de adulto*, Madrid, Narcea
- (1993). *Los ámbitos profesionales de la ASC*. Madrid. Ed. Narcea.
- Raven, B. H. y Kruglanski, A. (1970). Conflict and power. En Swingle, P. (Ed.), *The structure of conflict* (pp.90-95). New York: Academic Press.
- Rawls, J y otros (1988): “Libertad, igualdad y derecho”. Ariel Derecho. Barcelona.
- Redondo, S (2006) *Intervención intensiva con internos autores de delitos violentos y contra la libertad sexual* en congreso penitenciari internacional. La funció social de la política penitenciària. Barcelona: Generalitat de Catalunya

- Redondo, S y Pueyo, A (2007) *La psicología de la delincuencia* en Papeles del psicólogo num 28(03) pp 147-156
- Requejo, A. (1991). "Desarrollo comunitario y educación". En García, V. *Iniciativas sociales en educación informal*. Ediciones Rialp. Madrid.
- Rezsohazy, R. (1988). *El desarrollo comunitario*. Madrid. Ed. Narcea.
- Ryan, Richard M. y Edward L. Deci. 2001. On Happiness and human potentials:
- Rincon, S; Vera, E; García, J y Planelles, MV (2008) *Consumo de drogas al ingreso en prisión: comparación entre población española y extranjera* en Revista Española de Sanidad Penitenciaria num 10(02)
- Ripollés, J. L. (2005). De la Sociedad del Riesgo a la Seguridad Ciudadana: Un debate desenfocado. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*.
- Rodriguez, A; Jouron, F i Fernandez, MV (2001) *Rehabilitation and social Insertion of the Homeless Chronically Mentally I11* en The international Journal of Psychosocial Rehabilitation num 5 pp 79-100
- Rodriguez, J. R. (22 / 11 / 2010). UTE modulo 5. (HV, Entrevistador)
- Rodriguez, G; Camacho, J; Rodrigo, MJ; Martín, JC y Máiquez ML (2006) *Evaluación del riesgo psicosocial en familias usuarias de servicios sociales municipales* en Psicothema 18(02) pp 200-208
- Rosner, L. (1977): "Erziehungs und Sozialarbeitwissenschaft", Reinhardt, München, pág 131 (citado por QUINTANA, J.M. (1984) *Pedagogía Social*, Dykinson, Madrid.
- Ros Fiorenza, A (2011) *El reto de envejecer. Una mirada desde la animación sociocultural* en Animación sociocultural i escola. Barcelona: UOC
- Rossi, D. M. (2009). *Curaar y reinsertar. Líneas de fuga de la maquina penal contemporánea*. Barcelona: Departamento de Antropología Cultural y de Historia de América y África.
- Rowlands, J. (1997). *Questioning Empowerment*. Oxford: Oxfam.
- Rugarcía, A (1996) *La interdisciplinariedad: el reino de la confusión* en Revista de Educación Superior de México num 25(98) pp 69-83
- Sánchez Alonso, M. (1991). *La participación. Metodología y práctica*. Madrid. Ed. Popular.
- Sanz, N (2012) *De las libertades del Marqués de Beccaria, al todo vale del Günter Jakobs. El fantasma del enemigo en la legislación penal española* en Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología 14(10)
- Sarrado, JJ (2003) *La mediación: un reto para el futuro. Actualización y prospectiva* Bilbao: Desclée de Browber

- Sarre R (1999) *Beyond “what works?” a 25 year jubilee retrospective of Robert Martinson* a History of crime, policing and punishment conference Canberra: Australian Institute of Criminology
- Serrano, I. & López, G. (1994). Una perspectiva diferente del poder y el cambio social para la psicología social-comunitaria. En M., Montero, *Psicología social comunitaria. Teoría, método y experiencia*. México: Universidad de Guadalajara.
- Secretaria General Instituciones Penitenciarias (2010) *Fin y principios de la administración penitenciaria* consultado el 8 de agosto de 2013 en <http://www.institucionpenitenciaria.es/web/portal/administracionPenitenciaria/finPrincipios.html>
- (2010) *Centros penitenciarios de régimen ordinario* consultado el 8 de agosto de 2013 en <http://www.institucionpenitenciaria.es/web/portal/centrosPenitenciarios/centrosRegimenOrdinario.html>
- Sherman, L.; Gottfredson, D.; Mackenzie, D.; Eck, J.; Reuter, P. y Bushway, S. (1998) *Preventing Crime: What Works, What doesn't, What's Promising* en National institute of Justice – Research in brief
- Shor, I. (1992). *Empowering education: critical teaching for social change*. Londres: The University of Chicago Press.
- Subirats, J (Dir.) (2004) *Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea* en Colección de Estudios Sociales num 16 Barcelona: La Caixa
- Susinos, T y Parrilla, A (2008) *Dar la voz en la investigación inclusiva. Debates sobre inclusión y exclusión desde un enfoque biográfico-narrativo* en REICE Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación num 6(02)
- Taula del tercer sector (sf) *Presentació del tercer sector social* consultat el 8 d'agost de 2013 a <http://www.tercersector.cat/default.asp?idmenu=172>
- Telleria, I. (2007): “El desarrollo comunitario y el proceso de construcción de comunidades democráticas” en AHEDO, Igor. e IBARRA, Pedro.: Democracia participativa y desarrollo humano; Instituto Internacional de Sociología jurídica de Oñati. Dykinson. Madrid.
- Tironi, E. (2006), “Cohesión social en Chile: El retorno de un viejo tema”, edición núm. 18, *Revista Quórum*, agosto. Santiago Chile.
- Tizón García, J. L. (2007). A propósito del modelo biopsicosocial, 28 años después: epistemología, política, emociones y contratransferencia. *Atención primaria*, 39(2), 93-97.
- Tokman, V (2006) *Inserción laboral, mercados de trabajo i protecció social* Santiago de Chile: Naciones Unidas

- Torralba, F (2006) *Bases per a una pedagogia de la corresponsabilitat. Síntesi breu* en Tribunal d'EDU21, consultado el 1 de agosto de 2013 en <http://wwwa.jordipujol.cat/ca/activ/conferencies/18>
- Torres, JM (2010) *Ciutat i conflictes. Explorant les tendències de mediació comunitària a l'àrea metropolitana de Barcelona* Barcelona: UAB
- Trevithick, P. (2002): *Habilidades de comunicación en intervención social. Manual práctico.* Madrid. Narcea.
- Trilla, J. (1997) *Animación sociocultural. Teorías, programas y ámbitos* Barcelona: Ed. Ariel
- Trilla, J. (1997) *Animación sociocultural. Nuevos enfoques* Salamanca: Ariel Educación pp 13-24
- Trilla J.; Novella, A. (2001). Educación y participación social de la infancia. *Revista Iberoamericana de Educación*, (26), 137-166.
- Trilla, J (2010) *Propuestas conceptuales para clarificar el debate sobre la educación para la ciudadanía en la escuela* en Puig, JM (coord.) *Entre todos. Compartir la educación para la ciudadanía* Barcelona: ICE-Horsori
- Pastor, E (2009) *Participación ciudadana y gestión de las políticas sociales municipales* Murcia: Universidad de Murcia
- Pitkijn, H. (1985): *El concepto de representación.* Centro de Estudios Constitucionales. Madrid.
- Solomon, B.B. (1985): "Community Social Work Practice in Oppressed Minority Communities" . En Taylor, S. H. Y Roberts, R. W. (ed.) *Theory and Practice of Community Social Work.* Nueva York. Columbia University Press. 217-257
- Suares, M. (1996) *Mediacion: conduccion de disputas, comunicacion y tecnica,* Paidos Iberica.
- Ucar, X. (1992), *La Animación Sociocultural.* Ed. Barcelona. Barcelona.
- Úcar, X. (2005) *Los programas de Animación Sociocultural* en Claves de Educación Social num 1 pp 32-38
- Úcar, X. (2006) "Miradas y diálogos en torno a la acción comunitaria". Graó. Barcelona
- UNAD (2005) *incorporación sociolaboral de las personas con problemas de drogas* Madrid: Unión de Asociaciones y Entidades de Atención al Drogodependiente
- United Nations (2006) *Custodial and non-custodial measures for social reintegration* Viena: United Nations office on drugs and crime

- (2006) *Handbook on restorative justice programmes* en Criminal Justice Handbook Series. New York: United Nations pp 67
- Ubieto, JR. (2007) "Modelos de trabajo en red". *Educación Social*, núm. 36
- Valdez Silva, FA (2009) *¿Cómo legitimamos la pena? A propósito de una revisión de sus fines y funciones a la luz de la misión del derecho penal de hoy* en Revista de Derecho y Ciencia Política num 66 (01) pp 348-369
- Valenciano, G (2009) *Construyendo un concepto de educación inclusiva: una experiencia compartida* en Sarto, MP y Venegas ME (2009) Aspectos clave de la Educación inclusiva Salamanca: Instituto Universitario de Integración en la Comunidad
- (2002) *El diálogo terapéutico en exclusión social. Aspectos educativos y clínicos* Madrid: Narcea ediciones
- Valverde, J. (1991). *La cárcel y sus consecuencias. La intervención sobre la conducta desadaptada*. Madrid: Popular.
- Valverde, J. *Los efectos de la cárcel sobre el preso: consecuencias de internamiento penitenciario*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Vaughan, B. (2011), 'Subjectivity, Narration and Desistance', in M. Mohammed (ed.), *Sortir de la délinquance: Théories, enquêtes, perspectives internationales*, Paris: LaDecouverte. Translated as 'Subjectivité, récit et abandon de la délinquance'
- (2007) *The internal narrative of desistance* en British Journal of Criminology num 47(03) pp 390-404
- Vargas, J. (2001): La auditoría ciudadana de la calidad de la democracia en Cosía Rica: una respuesta a los desafíos de la gobernabilidad democrática, <http://www.iigov.org/documentos>
- Vega, M; Blasco, H; Garcia, E y Diaz, C (2002) *El suicidio* en salud global num4
- Vinyamata, E (2008) *Conflictos i conflictologia* Barcelona: UOC *internamiento penitenciario*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Villabona, U. T. (2008). *Actividades de Educación para la Salud en prisión*. (U. T. Villabona, Ed.) *Espacio Libre* .
- Villa Bruned, Q. (1998). *La animación de grupos*. Madrid. Escuela Española-Praxis.
- Ware,C.(1979) *Estudio de la comunidad*. Buenos Aires. Ed. Humanitas.
- Wilson, RJ; Cotoni, F y McWhinnie, AJ (2009) *Circles of support and accountability: A Canadian National Replication of Outcome Findings* en Sexual Abuse num 21 pp 412-430

- Wilson, JQ y Kelling, GL (1982) *Broken Windows* en *The Atlantic monthly* 249 (03) pp. 29-38
- Yasuko Beatriz, Socorro Romano, Noraya García y María del R. Félix M. 2005. Indicadores objetivos y subjetivos de la calidad de vida. *Enseñanza e investigación en psicología* 10 (001)
- Zapico, F. G. (2006). *Congrés penitenciarí Internacional: La funció social de la política penitenciiària*. Taula rodona, Barcelona.
- Zubero, I. (1996) *El papel del voluntariado en la sociedad actual*. Documentación social, Nº 104, Madrid.
- Zubero, I. (2010) "Confianza ciudadana y capital social en sociedades multiculturales". Ikuspegi. Bilbao

