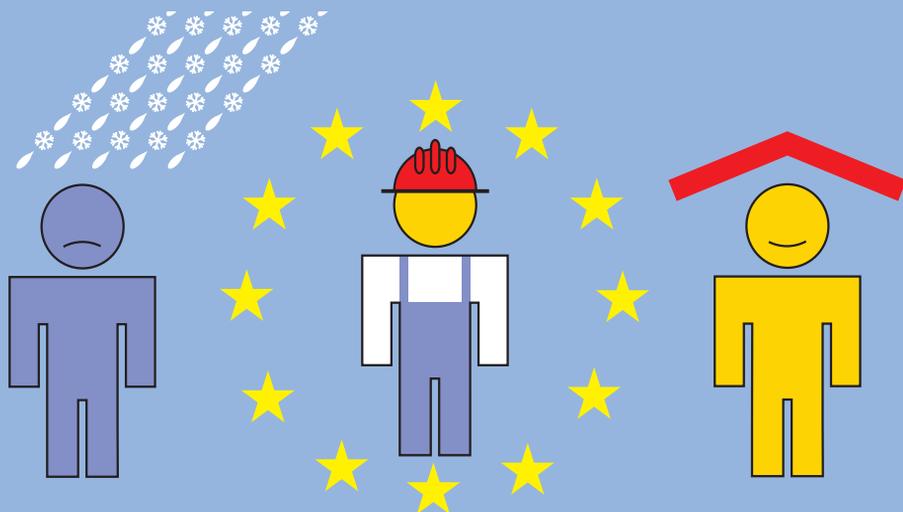




UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

La inclusión en el mundo laboral:

UN DESAFÍO PARA LAS PERSONAS SIN HOGAR



Guía de las buenas prácticas

Proyecto Europeo HOPE

INICIATIVA EMPLEO-INTEGRA 1998/1999





Depósito Legal:

La inclusión en el mundo laboral:

UN DESAFÍO PARA LAS PERSONAS SIN HOGAR



Guía de las buenas prácticas

Proyecto Europeo HOPE

INICIATIVA EMPLEO-INTEGRA 1998/1999

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	7
2. INTRODUCCIÓN	9
2.1. EL PROYECTO HOPE.....	10
2.2. ESTA GUÍA	11
2.3. NUESTROS MENSAJES PRINCIPALES	12
2.4. AGRADECIMIENTOS	13
3. CONTEXTO DE LA POLÍTICA SOCIAL Y PROYECTOS LOCALES	15
3.1. LA PERSPECTIVA EUROPEA	15
3.2. CONTEXTO DE LA POLÍTICA SOCIAL	17
3.2.1. <i>Dinamarca</i>	17
3.2.2. <i>Francia</i>	19
3.2.3. <i>Grecia</i>	20
3.2.4. <i>España</i>	23
3.2.5. <i>Reino Unido</i>	25
3.3. PROYECTOS LOCALES	27
3.3.1. <i>El proyecto Life Style (Aarhus)</i>	27
3.3.2. <i>Proyecto de Atenas para Personas sin Hogar</i>	30
3.3.3. <i>Proyecto para Personas sin Hogar de Edimburgo</i>	34
3.3.4. <i>El proyecto LABORA (Madrid)</i>	39
3.3.5. <i>Jeunes en Errance (Marsella)</i>	40
4. PLANTEAMIENTOS INNOVADORES Y ÚTILES PARA TRABAJAR CON PERSONAS SIN HOGAR Y BUSCAR SU INCLUSIÓN LABORAL Y EMPLEO	43
4.1. ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN Y MÉTODOS DE FORMACIÓN.	43
4.1.1. <i>El acceso a los servicios, la estabilización y la motivación.</i>	43
4.1.2. <i>Evaluación integrada</i>	48
4.1.3. <i>¿Cómo aumentar la capacidad de aprender?</i>	56
4.1.4. <i>Indicadores flexibles. Cómo medir el avance del beneficiario hacia su inclusión laboral.</i>	76

4.2. ORGANIZACIÓN, COORDINACIÓN E INTEGRACIÓN	81
4.2.1. <i>La importancia de conectar la información sobre el mercado laboral con el trabajo para la inclusión laboral.</i>	81
4.2.2. <i>La información adecuada sobre el mercado laboral</i>	84
4.2.3. <i>Métodos de integración en el mercado laboral</i>	97
4.3. LA FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES, EL PERSONAL Y LOS VOLUNTARIOS.....	106
5. ANEXOS.....	111
5.1. ANEXO 1: EJEMPLO ILUSTRATIVO DEL PROYECTO BRIDGE	112
5.1.1. <i>El ejemplo de A</i>	112
5.1.2. <i>El ejemplo de B</i>	113
5.1.3. <i>El ejemplo de W</i>	115
5.2. ANEXO 2: ESTADÍSTICAS DE PROYECTO PARA PERSONAS SIN HOGAR EN ATENAS.....	118
5.2.1. <i>Características sociodemográficas de la muestra de personas sin hogar</i> ...	118
5.2.2. <i>Historial laboral, estado laboral actual y fuentes de ingresos de la muestra de personas sin hogar</i>	119
5.2.3. <i>Cuadro 3: Hospitalización previa, estado de salud actual y seguro sanitario de la muestra de personas sin hogar</i>	121
5.2.4. <i>Cuadro 4: Lugares donde durmieron durante las tres noches previas al albergue (Orpheas y Capri) tiempo sin hogar de la muestra.</i> ...	122
5.3. ANEXO 3: PROYECTO DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL PARA PERSONAS SIN HOGAR "LABORA"	122
5.3.1. <i>Itinerario Personalizado de Inserción - Primera Entrevista</i>	122
5.3.2. <i>Itinerario Personalizado de Inserción - (IPI)</i>	129
5.3.3. <i>Itinerario Personalizado de Inserción - Contrato</i>	132
5.3.4. <i>Itinerario Personalizado de Inserción - Derechos</i>	133
5.3.5. <i>Herramientas de seguimiento - Ficha Registro</i>	133
5.3.6. <i>Herramientas de seguimiento - Ficha</i>	135
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	139
7. OPINIONES DE LOS PARTICIPANTES EN EL SIMPOSIO DE EDIMBURGO.....	147

1. PRESENTACIÓN

El Ayuntamiento de Madrid, a través del Area de Servicios Sociales, presentó el **Proyecto LABORA** para personas sin hogar al Fondo social Europeo, dentro de la iniciativa comunitaria EMPLEO-INTEGRA.

Dicho proyecto ha tenido una duración de dos años, desde enero de 1998 hasta diciembre de 1999, y un presupuesto total de 120.002.312 ptas.

El Proyecto LABORA establecía una red transnacional con la participación de cinco socios europeos: Ayuntamiento de Atenas (Grecia), Condado de Aarhus (Dinamarca), Concejo de la Ciudad de Edimburgo (Reino Unido), Misión Local de Marsella (Francia) y Ayuntamiento de Madrid (España).

Como fruto de esta Asociación Transnacional denominada HOPE Homeless People Towards Employment.- Trabajando hacia el empleo con las personas sin Hogar, se realizaron una serie de actividades, de las que se han obtenido los siguientes resultados:



- Un vídeo, donde se recogen los distintos proyectos nacionales de la Asociación HOPE
- Una página WEB, donde se dispone de toda la información de cada proyecto nacional
- La realización de un simposio europeo sobre personas sin hogar e Inclusión social, en Edimburgo, el 26 de Noviembre de 1999
- El intercambio de profesionales y usuarios de los distintos proyectos de cara a conocer de forma directa las experiencias que se realizan en otros países.
- La elaboración de una Guía de Buenas Prácticas, realizada entre todos los socios.

Uno de los compromisos adquiridos por cada socio del proyecto HOPE fue traducir a su idioma la GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS y hacer una amplia difusión de la misma.

En este momento nos encontramos con la satisfacción de presentar un trabajo realizado con el esfuerzo de distintos profesionales pertenecientes a cada uno de los proyectos que han conformado la Asociación HOPE. Nuestra mayor ilusión es que este documento sirva para profundizar en los temas relacionados con la Inserción sociolaboral de las Personas sin Hogar, y motive a la realización de nuevos y mejores proyectos.

MADRID, OCTUBRE 2000



2. INTRODUCCIÓN

Esta guía ha sido escrita por los participantes del proyecto HOPE para documentar su trabajo y que sea de utilidad a quienes trabajan ayudando a las personas sin hogar de cualquier edad en su educación, formación y empleo. También puede tener interés para quienes trabajan con otros colectivos vulnerables.

Nuestra guía práctica expone nuestros métodos, las actividades que hemos dirigido y las lecciones que hemos aprendido durante la implantación de nuestros cinco proyectos locales. En ella no afirmamos conocer todas las respuestas ni haber encontrado una solución óptima e instantánea para la marginación social, pero esbozamos nuestro trabajo y exponemos sinceramente cuál ha sido nuestra experiencia durante los últimos dos años. Esperamos que al presentar nuestros planteamientos innovadores y nuestras herramientas de trabajo, que varían mucho entre los cinco países europeos que han participado, estimularemos el debate y animaremos a quienes realizan el trabajo y a quienes dictan las directrices para que representen un papel más activo al abordar esta cuestión.



2.1. EL PROYECTO HOPE

HOPE son las siglas de Homeless People Towards Employment (personas sin hogar hacia el empleo) y en él se incluyen cuatro proyectos INTEGRÁ y un proyecto YOUTHSTART¹.

CUADRO 1

VISIÓN GENERAL DE LOS PROYECTOS NACIONALES HOPE

PARTICIPANTE:	Aarhus
TÍTULO:	Life Style
RAMA DE LA INICIATIVA:	Integra
ASUNTO Y METAS:	Inclusión y medidas especiales para personas extremadamente vulnerables que no encajan en un entramado social desarrollado.
PARTICIPANTE:	Atenas
TÍTULO:	Proyecto Atenas
RAMA DE LA INICIATIVA:	Integra
ASUNTO Y METAS:	Investigación de la falta de hogar y formación directa para personas sin hogar en los campos del servicio de comidas y el periodismo.
PARTICIPANTE:	Edimburgo
TÍTULO:	Proyecto para Personas sin Hogar
RAMA DE LA INICIATIVA:	Integra
ASUNTO Y METAS:	Integración de procesos y sistemas para ayudar a las personas sin hogar a superar los obstáculos hacia el empleo.
PARTICIPANTE:	Madrid
TÍTULO:	Labora
RAMA DE LA INICIATIVA:	Integra
ASUNTO Y METAS:	Elaboración de un modelo de ayuda flexible y proporcionar formación profesional que lleve al empleo subvencionado de personas sin hogar en el campo de la ecología urbana.
PARTICIPANTE:	Marsella
TÍTULO:	Jeunes en Errance
RAMA DE LA INICIATIVA:	Youthstart
ASUNTO Y METAS:	Puesta en marcha de nuevos métodos de asesoramiento que se adapten a jóvenes sin hogar, lo que incluye herramientas nuevas como un equipo móvil de especialistas, formación para asesores y mayor cooperación dentro de la red local de participantes.

¹ INTEGRÁ y YOUTHSTART son dos ramas de las iniciativas de EMPLEO del Fondo Social Europeo. YOUTHSTART trabaja con jóvenes de menos de 20 años, e INTEGRÁ se centra en colectivos vulnerables con grandes desventajas en el mercado laboral por la falta de educación, formación o experiencia laboral y que, por todo ello, exigen un apoyo considerable. [Fuente: Europs Website- <http://www.europs.be.eu>]



En el apartado 3.3 se proporcionan más detalles de HOPE y de los cinco proyectos locales, también se puede encontrar en la página web de HOPE ([http://www.aeda.gr-busque INTEGRA](http://www.aeda.gr-busque-INTEGRA)).

2.2. ESTA GUÍA

Esta guía fue motivo de debate en el Simposio Europeo del Proyecto HOPE "Sin hogar, sin trabajo, ¿sin posibilidades?" que se celebró en Edimburgo el 26 de noviembre de 1999. Los trabajadores sobre el terreno y especialistas del proyecto HOPE presentaron en el simposio su trabajo de los últimos dos años y comentaron los asuntos que se incluyen en esta guía. Ésta es la versión definitiva de la guía. Tiene en cuenta los resultados presentados por los participantes en el simposio, algunos de los cuales se adjuntan a este documento.

La guía también recoge los comentarios y el trabajo de nuestro programa de intercambio internacional y las visitas de estudio bilaterales.

La guía empieza con dos apartados que ofrecen una visión general del contexto de la política social (capítulo 2) y las realidades y naturaleza del colectivo de personas sin hogar con el que trabajamos (capítulo 3). Analizamos los motivos de la falta de hogar en los cinco países que participan en el proyecto HOPE y nos damos cuenta de que se reflejan unos en otros (3.1). Los cinco proyectos señalan la necesidad de una participación de toda la ciudad para abordar la compleja tarea de trabajar con personas sin hogar para conseguir su inclusión en el mundo laboral (3.2). Esbozamos brevemente los rasgos esenciales del empleo y la formación subvencionados en países elegidos (3.3) y pasamos a intentar justificar las ventajas de los proyectos que buscan abordar la inclusión social (3.4).

El capítulo principal de la guía, el capítulo 4, está estructurado para mostrar el proceso que seguiría un beneficiario que utilice los proyectos locales. El proceso empieza con el acceso, la estabilización y la motivación (4.1.1) para concluir en la evaluación. Aquí hemos introducido



una forma de trabajar innovadora: el Modelo de Evaluación Integrado (4.1.2). El siguiente paso y apartado es la formación y la subvención en sus muchas formas y métodos. Nos centramos en "Cómo aumentar la capacidad de aprender" (4.1.3). Una vez que el beneficiario ha entrado en el proceso de formación hay que medir los avances. Aquí hemos vuelto a introducir una forma innovadora de trabajar: el Modelo de Indicadores Flexibles (4.1.4).

El apartado 4.2 plantea la cuestión desde el punto de vista del mercado laboral. Destaca la necesidad de conectar la información del mercado laboral con el trabajo para la inclusión en el mundo laboral que realizan quienes trabajan con colectivos de personas marginadas como las personas sin hogar (4.2.1). El apartado saca a la luz la cuestión de una información sobre el mercado laboral apropiada y cómo comunicarla a quienes tienen que usarla (4.2.2). El apartado termina con la presentación de los métodos de integrar a las personas marginadas en el mercado laboral (4.2.3).

En la última parte del proyecto hemos decidido añadir una referencia a la formación de profesionales y voluntarios, que resultó ser un aspecto crucial en la introducción de nuevas formas de trabajar. Pueden encontrar nuestras experiencias en el apartado 4.3.

Encontrará los datos de cada autor nacional a lo largo de esta guía, y estaremos encantados de atenderle si necesita alguna otra información sobre cualquiera de estas cuestiones.

2.3. NUESTROS MENSAJES PRINCIPALES

Resultaba extremadamente difícil seleccionar las cuestiones que consideramos como "mensajes principales" cuando la lista es tan extensa. Por lo tanto, hemos decidido elaborar un resumen, que contenga nuestros mensajes principales, después del simposio y sobre la base del mismo.



2.4. AGRADECIMIENTOS

Nos gustaría dar las gracias a:

- Todos los participantes en el proyecto HOPE, desde los coordinadores principales hasta todos los colaboradores locales, y, especialmente, a nuestros beneficiarios que nos proporcionaron sus impresiones de los servicios y los modelos.
- Focus Group del Edinbugh Homeless Project, que contribuyó a llevar por su cauce la guía.
- Hanne Jensen del condado de Aarhus, que ideó la estructura de la guía y ofreció un apoyo inestimable a lo largo de su elaboración.
- Gus Campbell, quien no sólo ideó la presentación de la guía, sino que motivó a los autores para que mantuvieran viva su atención hasta la redacción final.
- Los traductores de toda Europa que participan en la confección de esta guía.
- Los participantes en el simposio, a quienes se les pide que nos ofrezcan sus comentarios.



3. CONTEXTO DE LA POLÍTICA SOCIAL Y PROYECTOS LOCALES

3.1. LA PERSPECTIVA EUROPEA

El primer Programa de Acción Social de la Unión Europea se publicó en 1974, y le siguieron tres programas para luchar contra la pobreza (Pobreza I 1975-1980, Pobreza II 1985-1989 Pobreza III 1989-1994). En 1994, el Libro Blanco sobre Política Social de la Unión Europea recalca que la política social debía satisfacer las necesidades de todos los ciudadanos de la UE, tuvieran empleo o no. A esto le siguió, en 1996, la creación del Foro Europeo de Política Social, que publicó "Por una Europa de derechos cívicos y sociales". En abril de 1998 la UE publicó su Programa de Acción Social 1998-2000.

El Tratado de Amsterdam, ratificado en la primavera de 1999, otorga poder legal a la UE para actuar en una variedad más amplia de cuestiones sociales (aunque todavía limitada) tales como:



- Una estrategia europea coordinada para la creación de empleo.
- La promoción de una mano de obra preparada y versátil.
- La inclusión del Reino Unido en el Protocolo Social.
- Combatir la discriminación, la marginación y la pobreza.
- Una acción reforzada en los terrenos de la protección medioambiental y del consumidor y en la sanidad pública.

La oportunidad de una nueva era para la política social en la Unión Europea viene señalada por la firma general del Capítulo Social y la puesta en vigor del Tratado de Amsterdam acompañado del trabajo preparatorio sobre los países solicitantes de Europa del Este. Quienes trabajan con personas sin hogar, una de las manifestaciones más extrema de la marginación social, no pueden permitirse dejar pasar esta oportunidad.

Es cierto que la vivienda no es todavía una competencia reconocida de la UE, pero está aceptado que la falta de hogar es un problema importante de marginación social al que contribuye una relación entre causa y efecto. Uno de los principales motivos de marginación es que hasta la fecha la UE se ha guiado por factores económicos y monetarios. Esto no puede, ni debe, seguir siendo así. La formación y la creación de empleo tienen un papel importante a la hora de tratar la marginación - si la duración es adecuada y los trabajos estables -, pero como han demostrado los proyectos financiados INTEGRA y YOUTHSTART, para conseguir la integración, muchos de los parados de larga duración y personas sin hogar con los que trabajan nuestros proyectos necesitan una estrategia más amplia y con un plazo mucho más largo.

Durante los últimos dos años los proyectos han demostrado que esta estrategia funciona. A corto plazo los costes por beneficiario son altos; las ventajas y los ahorros son incalculables, para la sociedad en su conjunto en términos económicos y para los individuos que, quizá por primera vez en su vida, se encuentran integrados. Ahora lo que hay que hacer es convencer a los políticos y a quienes elaboran las directrices de que todo ello merece la pena.



Hay que erradicar las dos plagas que hemos sufrido durante las dos últimas décadas: el pensar con el bolsillo - el que NO participa - y el corto plazo económico. Con voluntad política se puede conseguir una Europa solidaria e igualitaria que incluya a las personas sin hogar, los parados, los jóvenes, los ancianos, las mujeres, los disminuidos físicos y psíquicos, los inmigrantes, los refugiados y a cualquier persona marginada.

3.2. CONTEXTO DE LA POLÍTICA SOCIAL

3.2.1. DINAMARCA

La iniciativa que se tomó en Dinamarca para ayudar a las personas con problemas sociales especiales consiste fundamentalmente en dos conjuntos de leyes parlamentarias. Una es la Ley Danesa de Asistencia Social y la otra es la Ley Danesa de Activación y Rehabilitación.

Ambas leyes se centran especialmente en las iniciativas que hay que tomar en beneficio de las personas con problemas especiales. La función la lleva a cabo la autoridad nacional, del condado o municipal, y, a menudo, los fondos los proporcionan y los comparten dos autoridades.

Los objetivos fundamentales del apoyo económico son:

- Evitar el empeoramiento de los problemas de las personas.
- Mejorar los niveles funcionales sociales y personales de los individuos y sus recursos potenciales.
- Mejorar las posibilidades de satisfacción consigo mismo de la personas mediante el contacto y la oferta de relaciones, actividades y atenciones interpersonales.
- Hacer una aportación que incluya actividades de servicio que se ajusten a las necesidades de los individuos.



En lo que se refiere a las personas sin hogar que pertenecen al grupo con problemas sociales especiales, el condado se ocupa de facilitar el alojamiento necesario en barracones temporales. Esas personas sin hogar pertenecen al grupo de personas con problemas sociales especiales que, o bien no pueden estar en su propia casa o no la tienen y necesitan alojamiento y manutención, atención y la ayuda posterior.

La opinión pública sobre el apoyo legislativo a la integración

En Dinamarca están cambiando las ideas y las actitudes en lo que se refiere al planteamiento para abordar los problemas sociales. La legislación social de 1976 pretendía crear un sistema que diera entrada a toda la asistencia oficial referente a las ayudas económicas, la educación y la activación. Al mismo tiempo un motivo que servía de fundamento para ampliar la ayuda oficial a todas las personas de más de 18 años que no tenían otro medio de vida.

Ahora, se da importancia a que todos los colectivos tengan trabajo o, por lo menos, estén en una situación que les permita conseguir una ayuda económica. Esto indica un cambio de actitud en Dinamarca durante los últimos 20 años. La nueva legislación hace hincapié en que "para recibir tienes que dar", es decir, que para obtener una ayuda económica es obligatorio participar, salvo que la persona en cuestión esté enferma o sometida a una presión social y, por lo tanto, tenga derecho a recibir una pensión.

Una tendencia nueva de la legislación es individualizar la ayuda para que se ajuste a cada persona. Lo que significa que ya no basta con ofrecer alojamiento a una persona sin hogar en un centro de acogida y darle una serie de ayudas económicas. Se ha abolido el concepto institucional y las prestaciones sociales deben ajustarse a los individuos. Los residentes que viven en alojamientos de emergencia (lo que antes eran centros de acogida) y necesitan una ayuda especial pueden solicitar una ayuda personal a la autoridad municipal. Sin embargo, se acepta que hay un sector de personas con graves problemas psicológicos o con problemas de abuso de sustancias tóxicas que no se pueden beneficiar del sistema de ayudas individualizado.



La legislación para personas con problemas especiales ha abierto la perspectiva a muchas medidas que promueven la admisión en el mercado laboral, sobre todo en el mercado laboral creado por el sector público. En Dinamarca las posibilidades van desde recibir la oferta de un trabajo, una formación laboral o el acceso a centros sociales que varían entre la ayuda para volver al mercado laboral, las funciones en centros de acogida o la educación. La legislación abre el camino a pagar subsidios a empleadores conforme a la capacidad de la persona para llevar a cabo una función laboral. Esta posibilidad ha existido durante los últimos 25 años. Sin embargo, ha resultado muy difícil acceder al sector privado, y los empleos generados por el sector público tienden a ser de naturaleza temporal. Es más, se necesitan planteamientos de ayuda permanente para las personas que se enfrentan a barreras psicológicas considerables que les impiden entrar en el mundo laboral.

3.2.2. FRANCIA

En 1988, con la creación del Ingreso Mínimo de Integración, se dio un gran paso en la lucha contra la marginación social en Francia. Se concebía como una "red de protección" social y se consideraba como un derecho objetivo. La legislación complementa a otras leyes contra la pobreza y la marginación, incluyendo el innovador objetivo de la integración.

De los 3,4 millones de personas que se han beneficiado del Ingreso Mínimo de Integración durante los últimos diez años, 2,3 millones consiguieron pasar de su umbral (el 60% consiguieron trabajo y el 33% lo solicitaron durante menos de seis meses), sin embargo, 85.000 personas han dependido del Ingreso Mínimo de Integración durante los diez años.

Además del Ingreso Mínimo de Integración hay otras medidas sociales que se dirigen a las personas sin hogar. Por ejemplo, "SAMU SOCIAL" (emergencia social) se creó en 1993; son equipos móviles que viajan en autobuses entre distintas ciudades para ofrecer atención y ayuda a las personas sin hogar.



Antes de 1994 las personas sin hogar no podían solicitar un carné de identidad, porque no tenían un domicilio. Sin embargo, a partir de entonces se han utilizado asociaciones colaboradoras para facilitar un domicilio administrativo a las personas sin hogar.

Otro servicio que está a disposición de las personas sin hogar es el teléfono de emergencia (112), que se utiliza sobre todo en circunstancias meteorológicas extremas.

Desde 1998 la estrategia de intervención nacional la ha coordinado la Ley Contra la Marginación, que se ocupa de todos los aspectos de la intervención social: alfabetización, empleo, vivienda y protección contra deudas.

Esta ley, según el Ministerio de Asuntos Sociales, es una prioridad nacional y garantiza la cohesión social.

Después de diez años del Ingreso Mínimo de Integración, hay dos puntos que se mantienen vigentes:

- No se debería considerar al Ingreso Mínimo de Integración como un pago que mantiene el nivel de pobreza, sino como el mínimo que se exige para cubrir las necesidades elementales.
- Hay que mantener la diferencia entre el Ingreso Mínimo de Integración y el ingreso por trabajo, de forma que se estimule a las personas a buscar un empleo, pero sin el riesgo de caer en las trampas de la pobreza.

Todavía no se discute el acceso al Ingreso Mínimo de Integración de los jóvenes menores de 25 años: la formación a largo plazo - con el programa TRACE (Trajet d'accés á l'emploi) - es una de las soluciones que ofrece la ley. El programa TRACE se describe en el punto 4.1.3.

3.2.3. GRECIA

Políticas nacionales

La Constitución de 1975 hace referencia al derecho social a una vivienda, a las políticas relacionadas con la aplicación de los derechos



elementales de las personas sin hogar, y reconoce que la falta de vivienda impide otros derechos fundamentales. Aunque la Constitución no define la falta de vivienda, incluye disposiciones según las cuales el Estado es responsable de dar vivienda a aquellos que están privados del acceso a ella.

El marco legislativo que trata de la protección de las personas sin hogar se centra en dos tipos de políticas. Según el área de concentración y el objetivo, estas políticas se pueden definir como "autosuficientes" y "complejas".

Las *políticas complejas* están ideadas para cubrir una amplia variedad de necesidades mediante una serie de servicios interdependientes que tienen como objetivo:

- Mantener un nivel de vida digno.
- Reintegrar a las personas sin hogar al mercado laboral.
- Vivienda.
- Ofrecer apoyo psicológico.
- Facilitar información y ayuda legal en lo referente al ejercicio de otros derechos.

Las *políticas autosuficientes* pretenden cubrir las necesidades de vivienda de los grupos social y económicamente vulnerables. Por lo tanto, los objetivos de los programas de viviendas sociales son:

- Individuos y familias que viven por debajo de las condiciones de vivienda estándar.
- Individuos y familias afectados por desastres naturales.
- Grupos sociales vulnerables, como disminuidos físicos y ancianos sin seguros.
- Inmigrantes acogidos a la supervisión del Alto Comisionado para los Refugiados de Naciones Unidas.



Evidentemente, estos programas distinguen entre personas sin casa y aquellos que viven por debajo de las condiciones de vivienda estándar. Esta distinción también la hace el Artículo 138, Párrafo 2b del Decreto Presidencial 138/ 1994, que define las responsabilidades del Departamento de Viviendas Sociales del Ministerio de Sanidad y Asistencia Social. En Grecia, elaborar y adoptar las políticas para la protección social de las personas sin hogar es responsabilidad del Ministerio de Sanidad y Asistencia Social.

Iniciativas de los gobiernos locales y los condados

Los condados están inaugurando Departamentos de Asistencia Social, Departamentos de Educación, Centros de Atención Sanitaria, Servicios de Asesoramiento, etc. dada la autoridad que tienen para crear y mantener departamentos especiales para las personas sin hogar; departamentos que funcionarán dentro de la estructura de los Comités del Condado o como organizaciones autónomas.

Los municipios participan en la protección social de las personas sin hogar a través de numerosas Organizaciones de Gobiernos Locales. Las políticas se llevan a la práctica sobre todo a través de:

- Despeje de terrenos.
- Proporcionar vivienda a las personas sin hogar y a las personas económicamente vulnerables.
- La distribución de atención primaria y artículos que satisfagan las necesidades básicas.
- La formación de un departamento especial para personas sin hogar dentro del ámbito del Servicio de Protección Social de las actividades de las Organizaciones de Gobiernos Locales.
- Fundar una organización autónoma para la asistencia social y la protección de las personas sin hogar con la forma de Fundación de la Unión Europea o Municipal.

El actual marco institucional anima al voluntariado. En consecuencia, las organizaciones de voluntarios han creado una serie de servicios



especiales para las personas sin hogar que, además de la vivienda, se extiende a la educación, la formación y la atención sanitaria.

Empleo para grupos vulnerables

La integración profesional o en el mercado de trabajo de las personas sin hogar se basa en una compleja estructura de iniciativas dentro de un entorno social en constante cambio, lo que exige un alto grado de adaptabilidad.

Actualmente se pone en práctica mediante proyectos elaborados por la Organización Nacional de Mano de Obra. Estos proyectos se centran en la subvención de personas sin hogar que, una vez terminados los proyectos de formación, deciden poner en marcha sus microempresas, que normalmente implican a pequeñas cantidades de personas sin hogar que viven en lugares protegidos (albergues, etc.).

Otra iniciativa que se ha llevado a cabo frecuentemente sigue el modelo del Taller Protegido, el cual está pensado para facilitar las necesidades propias de los grupos sociales vulnerables, incluidas las personas sin hogar. Al ser incapaces de competir con las exigencias del mercado laboral libre, se ofrece trabajo a las personas sin hogar en sectores como la jardinería, la cerámica o la cestería, y se les anima a formar grupos de teatro y bandas musicales. Su producción se canaliza hacia el mercado mediante dos cadenas de tiendas y en mercados especiales.

3.2.4. ESPAÑA

Se deberían tener en cuenta dos aspectos fundamentales cuando nos referimos a las políticas sociales en España:

- La Constitución democrática es de 1978 (más reciente que en otros países europeos).
- La división en regiones autonómicas (una respuesta al estado centralista del régimen de Franco).



La proclamación de la Constitución de 1978 es un gran paso adelante en la consolidación del estado asistencial, que ya se había iniciado durante el gobierno de Franco. Desde entonces se ha conseguido:

- Educación primaria y secundaria gratuita.
- Cobertura sanitaria universal. Los empleados sólo pagan el 40% del precio de las medicinas. La atención médica en los hospitales es gratuita.
- Pensiones garantizadas; todos los jubilados y discapacitados que no han contribuido a su pensión y que no tienen recursos económicos suficientes tienen derecho a una pensión no contributiva.
- Existe una ayuda económica para los parados que han contribuido a la Seguridad Social durante un periodo mínimo de doce meses y hasta los cuatro años previos, aunque la ayuda se limita a un máximo de dos años.
- Aunque durante estos últimos 20 años se han intensificado los servicios sociales, todavía están por debajo de la media europea.

En parte, la culpa de la situación la tiene el índice de desempleo, considerado por muchos expertos como el problema económico más grave de España. Con un 18%², el índice de desempleo es el doble de la media europea, y si bien durante los últimos tres años ha tenido un comportamiento esperanzador, sigue siendo una de las mayores preocupaciones de las administraciones españolas.

Los grandes pasos que se han dado para descentralizar el estado español han fortalecido a las regiones autonómicas. Las cuales, junto con las administraciones locales y centrales, tienen una influencia creciente en el gobierno. Es un factor importante a tener en cuenta. Si bien es el gobierno central quien se ocupa del desempleo, son los gobiernos de las regiones autonómicas quienes se ocupan de los servicios sociales. Los programas para integrar a los marginados sociales los diri-

2 Redacción correspondiente a 1998/99



gen los servicios sociales, que aunque están gestionados por las administraciones municipales locales, están regulados por las administraciones de las regiones autonómicas.

3.2.5. REINO UNIDO

Desde que llegó al poder en 1997, el actual gobierno del Reino Unido ha tenido como rasgos clave de su política la inclusión social y su puesta en práctica. Se sabe que la marginación social es el resultado de una combinación de problemas relacionados entre sí, tanto personales como de la comunidad. Por ello, cualquier acción para promover la inclusión social debe ser integral y coordinada. Los objetivos fundamentales de la Estrategia de Inclusión Social son: estimular la participación, facilitar el acceso al empleo, y garantizar que los niños tengan un inicio positivo de su vida. También se reconoce concretamente que se necesita una acción para abordar obstáculos específicos que impiden la inclusión social, como lo es carecer de vivienda. Para alcanzar estos objetivos se han introducido una serie de medidas. Entre ellas hay programas que buscan aumentar la calidad y disponibilidad de vivienda y diversos proyectos que se proponen mejorar el acceso a mercado laboral.

Es evidente que se necesitaban urgentemente medidas de este tipo si tenemos en cuenta la dimensión de la población marginada socialmente. Sin embargo, lo que quizá no ha recibido una consideración apropiada es el alcance y la naturaleza de la marginación social que sufren muchos de quienes forman esa población. Sus problemas son graves, duraderos y complejos, y las actuaciones a corto plazo probablemente no los afronte con suficiente minuciosidad. La prioridad que da la estrategia a las medidas relativas al empleo tampoco tiene en cuenta muchos otros problemas que sufre este colectivo durante su vida cotidiana, y por lo tanto, la dificultad para entrar y mantener la implicación en un programa de ayuda.

Se están produciendo cambios estructurales en los ámbitos organizativos y de suministro de servicios para asignar los recursos más efi-



cientemente y para elaborar planteamientos más integrales al proporcionar la ayuda. A ello ayudará la reorganización de los convenios departamentales nacionales y locales, dentro del ámbito del nuevo Parlamento Escocés. También se están creando estructuras de planificación en centros sociales con una perspectiva incluyente y colaboradora. Estas estructuras ayudarán a facilitar el avance hacia una verdadera inclusión social, pero sólo serán efectivas si se conoce el grado de necesidad y se afronta con eficacia.

La teoría que intenta transmitir el planteamiento sobre inclusión social del gobierno británico se puede resumir en una serie de frases claves:

- Derechos y responsabilidades.
- Trabajo para los que pueden trabajar, seguridad para los que no pueden.
- Igualdad de oportunidades significa que existe la obligación de aprovechar dichas oportunidades.

Los ministros reconocen que se necesita una disposición más activa hacia los factores que contribuyen a la marginación, pero lo consideran un camino de doble dirección que implica a la Administración y a los ciudadanos. Se hace mucho hincapié en el empleo como vía para la inclusión; la tesis principal del argumento es que el trabajo disminuye la pobreza y ofrece el acceso a otras oportunidades para participar más plenamente en la sociedad. Medidas como el Sueldo Mínimo Nacional, el Crédito Fiscal para Familias Trabajadoras, el Nuevo Pacto, la Directiva de Tiempo Laboral y las propuestas de Justicia en el Trabajo son las contribuciones del gobierno para mejorar la inclusión en el mundo laboral y las oportunidades de trabajo. En correspondencia, se espera que la persona se comprometa a realizar el empleo o la formación, un compromiso que se exigirá de casi todas las personas que piden los distintos seguros sociales o prestaciones y que se reforzará mediante la creación de una sola vía de acceso al proceso de prestaciones.

La Administración del Reino Unido está sustituyendo progresivamente el sistema pasivo y compensatorio de siempre por un planteamiento



preventivo para la inclusión social más activo; el cual exige que acepten las oportunidades disponibles.

3.3. PROYECTOS LOCALES

3.3.1. EL PROYECTO LIFE STYLE (AARHUS)

Life Style es un proyecto local de dos años y medio para once hombres entre 21 y 42 años y en el que colaboran la autoridad municipal y el condado. La mayoría de esos hombres ha pasado por el mercado laboral pero no han podido conservar sus trabajos. Se enfrentan a muchos problemas, y el abuso de sustancias tóxicas y el aislamiento suelen formar parte de sus vidas cotidianas. La mayoría de ellos empezaron a consumir alcohol y marihuana en su adolescencia. A muchos de ellos los abandonaron de niños y tuvieron una falta de atención.

El contexto social del grupo tiene las siguientes características:

- Edad entre 24 y 42 años.
- Todos están solteros pero han tenido una o más relaciones.
- Algunos tienen hijos que no viven con ellos.
- 7 tienen su propia casa.
- 2 viven en alojamientos provisionales.
- 2 no tienen techo.

Formación:

- 4 dejaron el colegio después de 10 años.
- 1 dejó el colegio después de 8 años.
- 2 dejaron el colegio después de 7 años.
- 3 apenas han ido al colegio.
- 1 no recuerda el colegio.



- Algunos han recibido clases y formación para niños atrasados
- 2 han estado en el sistema de salud mental para niños.
- Ninguno ha tenido más formación o educación.

Contexto familiar

La mayoría procede de relaciones rotas.

Algunos han tenido padres con problemas de salud mental.

Bastantes han tenido padres con dependencias.

5 estuvieron con otra familia.

Muchos empezaron a abusar de sustancias tóxicas muy pronto.

Tipos de dependencias

6 se exceden con el alcohol.

1 tiene dependencia del alcohol y la marihuana.

1 es drogodependiente.

2 son consumidores de marihuana.

1 es ludópata.

Condiciones laborales, rehabilitación y activación durante los últimos 20 años

10 han pasado por entre 1 y 15 trabajos.

6 de esos 10 han tenido trabajos que han durado entre 2 y 48 meses.

4 de esos 10 han tenido trabajos que han durado más de 48 meses.

Delitos

3 de los 11 han sido condenados por un delito.

Estado de salud

6 de los 11 tienen enfermedades físicas.



2 de los 11 tienen enfermedades mentales diagnosticadas.

1 necesitó un tratamiento por abuso de drogas.

5 han recibido 12 tratamientos por abuso de drogas, de los cuales 1 ha recibido 6 intentos de tratamiento.

1 ha recibido tratamiento psiquiátrico una vez.

Propósito

El propósito del proyecto es elaborar nuevos métodos que ayuden a las personas sin hogar a conseguir una forma de vida mejor y a que la vida cotidiana les resulte menos difícil. Es más, se anima a cambiar los métodos de trabajo y la organización entre las autoridades municipales y del condado.

Se ha creado un grupo de interés especial y un comité de seguimiento con representantes municipales y del condado para conseguir la realización del método y garantizar el compromiso.

Se está considerando una división organizativa de las funciones entre las autoridades municipales y del condado más oportuna, y se pondrán en práctica nuevos métodos para la colaboración cotidiana con las personas sin hogar.

Inicio, evaluación y análisis

Durante el proceso inicial del proyecto se entrevistó y evaluó a los participantes. El objeto de la entrevista era analizar y evaluar sus necesidades y sus deseos de formar parte del proyecto.

Como consecuencia del análisis y de la evaluación de cada persona, se establecieron dos líneas de actuación:

Un *plan de actuación general* que expone el propósito general y las fases del proyecto y un plan de actuación personal que se centra en las metas personales y los motivos por los que la persona participa en el proyecto.

El *plan de actuación personal* se analiza y revisa una vez al mes con los miembros de gabinete municipal, el director del proyecto y el participante.



En el proyecto se mezcla la formación laboral, centrándose en los problemas de cada uno, el conseguir que comprenda sus problemas y la formación social. Los principios operativos del proyecto han sido el acceso, la estabilización y el potencial.

Puesto que los participantes tienen abundantes cuestiones personales, la parte personalizada del proyecto ha ocupado gran parte del mismo. Como consecuencia, la evolución de los participantes se a producido ha ritmos distintos. Después de año y medio, algunos de ellos están en un curso de formación dentro del mercado laboral, mientras otros siguen recibiendo formación dentro del proyecto. Como señalan ambas partes, el proyecto existe como base y plataforma en la que los problemas y el éxito se convierten en aprendizaje mediante el diálogo. Para ampliar la experiencia de los participantes se incluyó en el proyecto una visita a nuestro colaborador internacional en Escocia, y los que pudieron ir salieron muy beneficiados de la visita.

Contacto:

Zoë Winding (EU Project Co-ordinator),
Aarhus Amt/ County of Aarhus, Department of Social Services,
Lyseng Alle 1, 8270 Hojbjerg, DINAMARCA.
Tfno.: +45 89 44 6455. Fax: +45 89 44 6993.
E-mail: ag.vok.zoe@aaa.dk

3.3.2. PROYECTO DE ATENAS PARA PERSONAS SIN HOGAR

Colaboradores

Ayuntamiento de Atenas
22 Liossion St.
104 38 Atenas
Tfno.: +30 1 52 42 140
Fax: +30 1 52 42 050



Vassi Leontari (Coordinador del proyecto)
Oficina para el Desarrollo S.A. Ayunt. Atenas
5 Favierou & Mayer St.
104 38 Atenas
Tfno.: +30 1 52 22 742
 +30 1 52 21 047
Fax: +30 1 52 22 743
E-mail: aeda@ath.forthnet.gr

Prisma (consultoría)
17 Empedocleous St.
116 35 Atenas
Tfno.: +30 1 75 25 080
 +30 1 75 11 038
Fax: +30 1 75 23 669
e-mail: prima@ath.forthnet.gr

La Secretaría General para educación de adultos
417 Aharnon St.
111 43 Atenas
Tfno.: +30 1 25 25 999
 +30 1 25 84 808
e-mail: tmeidpro@gsal.gr

A quién va dirigido

Según el "Estudio de viabilidad sobre la estrategia de la ciudad de Atenas para las personas sin hogar", que se realizó por iniciativa del Ayuntamiento de Atenas, hay entre 300 y 500 personas sin hogar en la ciudad. No se incluyen los inmigrantes ni los extranjeros; existen otros proyectos dirigidos a ellos y la Organización para la Prevención de las Drogas (OKANA) facilita vivienda a los drogodependientes. El Proyecto de Atenas para Personas sin Hogar afronta la necesidad de vivienda de 190 de ellos, y 15 personas participan en un programa de formación profesional y práctico.

En el Apéndice 2 se pueden encontrar la estadísticas sobre las personas sin hogar.



Funcionamiento del proyecto

Actualmente, el Proyecto de Atenas para Personas sin Hogar tiene en marcha:

Un plan de alojamiento para 190 personas que se divide entre dos hoteles de la ciudad.

El funcionamiento de un restaurante pensado especialmente para personas sin hogar en el Centro de Natación Serafeion que da de comer a 350 personas sin hogar todos los días.

Un programa de ayuda sanitaria y médica gratis en hospitales municipales.

Trabajo social por especialistas.

La integración social y profesional de 15 personas sin hogar, mediante la formación en el servicio de comidas (10 personas) y el periodismo (5 personas).

El lanzamiento de la primera Unidad Móvil de Emergencia (MEU). Durante la noche la MEU facilita comida en zonas seleccionadas a personas sin hogar y a consumidores de drogas.

El proyecto y sus objetivos

El Proyecto de Atenas para Personas sin Hogar (enero 1998-diciembre 1999), financiado mediante la Iniciativa de Empleo de la Comunidad INTEGRA, se propone reintegrar a personas sin hogar en el mercado laboral mediante:

La realización de un estudio de las personas sin hogar en Atenas, centrándose en su situación económica, las circunstancias que les ha llevado a la marginación social, una valoración de su posible reintegración social y profesional así como al contexto sociopolítico del que proceden.

La creación de una base de datos especialmente ideada para generar información y facilitar el acceso a las iniciativas y las actuaciones del proyecto.



La creación de un Club de Trabajo que funcione como un departamento de servicios y de orientación profesional.

La elaboración de un método que utilice el Club de Trabajo para conocer las aptitudes de las personas sin hogar y facilitar su integración en campos profesionales específicos (evaluación integrada).

Un estudio del mercado laboral en los sectores públicos y privados que defina las necesidades y los intereses concretos.

Un programa de formación en la preparación y servicio de comidas que permita a las personas sin hogar trabajar profesionalmente en el departamento de alimentación del Ayuntamiento de Atenas.

La publicación de un periódico hecho por y para las personas sin hogar.

Las metas definitivas

En definitiva, el proyecto está pensado para:

Lograr una solución para las personas sin hogar basada en la intervención que sea coherente y completa.

Conseguir mejores servicios e instalaciones, necesarias para satisfacer las necesidades de las personas sin hogar, y facilitar el acceso a las mismas.

Estudiar las posibilidades de realizar otras actuaciones tendentes a terminar con el problema.

Crear ciertos requisitos para personas sin hogar que faciliten su reintegración gradual en la sociedad.

Preparar a las personas sin hogar para comprometerse a realizar trabajos diarios y trabajar de acuerdo con las condiciones del mercado abierto.

Aumentar el trabajo social y la formación con personas sin hogar para sacar el máximo rendimiento de sus aptitudes y favorecer la confianza en sí mismos.



Contacto:

Vassi Leontari (Project Manager); Municipality of Athens
Developmente Agency S.A., 5 Favierou & Mayer St.,
104 38 Atenas, GRECIA
Tfnos.: +30 1 52 22 742; + 30 1 52 21 047. Fax: +30 1 52 22 743
e-mail: aeda@ath.forthnet.gr

3.3.3. PROYECTO PARA PERSONAS SIN HOGAR DE EDIMBURGO

La colaboración de toda la ciudad

El Proyecto para Personas sin Hogar de Edimburgo es una iniciativa innovadora y ambiciosa de toda la ciudad para ayudar a que las personas sin hogar superen las barreras de acceso al empleo. Para la ejecución del proyecto es fundamental la colaboración de dos organizaciones de voluntarios (el Bridges Project³ y ECSH: Lucha y Servicios de Edimburgo a Favor de las Personas sin Hogar⁴) y de cinco departamentos del ayuntamiento de Edimburgo (Desarrollo Ciudadano, Servicios Corporativos, Educación, Vivienda y Trabajo Social).

- 3 *El Bridges Project es un antiguo servicio de ayuda y consejo para jóvenes (16-22 años) vulnerables y personas sin hogar de Edimburgo que se combina con un programa especializado en la formación y educación de preacceso. Bridges gestiona y da un servicio a la "Iniciativa Una Puerta": una colaboración entre organizaciones que promueve activamente un planteamiento de "una puerta" que coordine los servicios legales, voluntarios y del sector privado para personas sin hogar y jóvenes "con riesgo" de Edimburgo.*
- 4 *La Lucha y Servicios de Edimburgo a Favor de las Personas sin Hogar (antes el Comité de Edimburgo para Personas sin Hogar Solteras) es una asociación de caridad que trabaja con personas sin hogar de Edimburgo y Lothians. La ECSH tiene más de 20 años de experiencia proporcionando servicios elementales a aquellos que no tienen dónde ir. También realiza estudios de las causas y consecuencias de la falta de un hogar y trabaja con otras organizaciones para conocer las prioridades que lleven a un cambio y a mejorar. Los principales beneficiarios de ECSH son los mayores de 22 años.*



Metas y objetivos generales

- Elaborar un programa experimental innovador, que incluya métodos para ayudar a las personas sin hogar a que superen las barreras de acceso al empleo.
- Conseguir una colaboración de toda la ciudad que aúne la información y la experiencia sobre empleo en lo relativo a las personas sin hogar.
- Crear una red local e internacional para compartir y analizar las prácticas innovadoras.

El éxito del programa se medirá fundamentalmente mediante su innovador trabajo para elaborar métodos y soluciones, llevando a cabo y comparando diferentes modelos de suministro de servicios y sacando conclusiones de las lecciones aprendidas. Con todo esto el Proyecto para Personas sin Hogar de Edimburgo ya ha ayudado a 338 personas sin hogar.

Actividades y áreas de trabajo innovadoras

Información sobre empleo: El proyecto utiliza la base de datos de oportunidades de trabajo de Desarrollo Ciudadano para tener informada a una red de "asesores de empleo", de formadores y de otros voluntarios que trabajan con personas vulnerables en el logro de mejoras para la ciudad de Edimburgo. La página web del proyecto permite un acceso fácil a la información sobre el mercado de trabajo (<http://www.edinburghjobmarket.co.uk>). Se han redactado y distribuido ampliamente cinco números del boletín trimestral "Job Market". Los miembros de la red antes mencionada han asistido en gran número a los seminarios trimestrales sobre el mercado de trabajo, cada uno centrado en un sector.

Despertar la conciencia sobre las circunstancias que rodean a las personas sin hogar: Por primera vez un conjunto de asesores de empleo, trabajadores de orientación profesional, formadores, empleadores y otras organizaciones relacionadas con la cuestión han recibido una visión de las circunstancias de las personas sin hogar. El propósito del



ejercicio de despertar las conciencias es promover ejemplos de consecuencias positivas de iniciativas de empleo que animen a estas organizaciones a ofrecer oportunidades de empleo a personas que han vivido la experiencia de no tener un hogar. El proyecto sólo puede llevar a cabo la fase inicial de lo que se prevé como un proceso largo.

Vías de acceso y evaluación integrada: Los beneficiarios pueden entrar en el programa a través de cuatro vías de acceso (el Housing's Homelessness Assessment Team [HAT], el Bridges Project, el ECSH's Grassmarket Advice Centre y la Housing's East Edinburgh Local Office). La actividad fundamental es el análisis de las necesidades sobre la base de un modelo de evaluación integrado, que se está ampliando para incluir un componente de necesidades de empleo y formación por encima de los aspectos analizados previamente por Vivienda y Trabajo Social. Partiendo de las lecciones aprendidas del modelo que se ha llevado a cabo, un grupo compuesto por diversas organizaciones ha elaborado un modelo de largo alcance que incorpora los análisis ampliados del Servicio de Empleo y Profesiones así como indicadores de la vulnerabilidad potencial como mecanismo para reconocer a los jóvenes que necesitan más atención en su camino hacia el empleo.

Conjunto de ayudas personalizadas para personas sin hogar: Los beneficiarios del proyecto tienen acceso a un conjunto de ayudas personalizadas. Entre ellas están una amplia gama de servicios: asesoría de Bridges; servicios de ayuda, educación y formación; dos asesores de empleo en ESCH; un trabajador social en HAT; un asesor laboral y consejeros voluntarios del Proyecto para Personas sin Hogar de Edimburgo. Durante la vigencia del programa se han investigado las posibilidades de ampliar el conjunto. Esto pone de manifiesto la intención del programa de integrar los servicios existentes antes que duplicarlos.

El programa ampliado de consejeros: El programa de consejeros es el primero que combina ayuda y formación general con la ayuda concreta a beneficiarios que trabajan por alcanzar las metas en formación, educación y empleo y además pretenden conservarlas. Se han formado 25 consejeros y 22 están disponibles para trabajar con los beneficiarios. Se han asignado 6 consejeros a un cliente y trabajan de



la forma tradicional de consejero cara a cara. Otros consejeros se están implicando en el trabajo en grupo y en la captación de beneficiarios, la cual se ha comprendido que es una fase esencial. Dos consejeros actúan como ayuda en Rock Trust. Los grupos de consejeros de ayuda mensuales seguirán mientras dure el programa. La documentación detallada sobre el programa de consejeros, incluido el lote de formación, se ha publicado por separado.

Formación para la inclusión laboral y el empleo: Bridges está ampliando el desarrollo del modelo específico de preacceso y de educación para la precapacitación y formación para personas sin hogar entre 16 y 22 años. La información sobre el mercado laboral local influye en el contenido de la formación. La ECSH y el Community Education facilitan formación de acceso en el Cowgate Centre y la formación en técnicas de busca de trabajo en el City Training Initiative. Estos dos cursos de formación son fruto directo del trabajo internacional con Aarhus (Dinamarca).

Indicadores flexibles: La elaboración de un modelo de indicadores flexibles que mide el recorrido que ha hecho un beneficiario desde la marginación hacia una mayor inclusión laboral, y que ofrece una alternativa a una medición fundamentalmente cuantitativa, ha generado un interés considerable entre los colaboradores del proyecto. Como consecuencia de dos seminarios de difusión que se celebraron en marzo y mayo de 1999 se ha ampliado el proceso de puesta en práctica del modelo de indicadores flexibles hasta incluir a otros siete colaboradores externos. Se está llevando a cabo el trabajo conjunto con la Mission Locale de Marseilles (Francia).

Bridges ha seguido desarrollando la base de datos de información fundamental sobre el grupo de beneficiarios. Además de ser una herramienta de control, los datos ofrecen información para tomar decisiones y elaborar políticas. Se ha introducido en comités de consulta nacionales y en solicitudes de financiación. Sobre esta base, la Comisión Lord Provost sobre Marginación Social en Edimburgo ha consultado a Bridges para realizar un ejercicio de seguimiento de la utilización del servicio.



Características del grupo de beneficiarios

El Proyecto para Personas sin Hogar de Edimburgo se puso en marcha para proporcionar ayuda personalizada e individual a 360 personas sin hogar de todas las edades durante dos años. Muy pocos de los beneficiarios carecen de techo.

Los beneficiarios de Bridges son más a menudo hombres que mujeres; los hombres suelen estar cerca de los 22 años y las mujeres cerca de los 16. Una cantidad considerable de ellos tienen experiencia en la asistencia pública fuera del hogar familiar, normalmente en residencias institucionales o en familias adoptivas. Muchos también presentan diversos problemas de salud, lo que incluye problemas de salud mental y una salud general deficiente. La norma entre la mayoría de los jóvenes son unos ingresos bajos y la pobreza que esto conlleva, sobreviviendo con ingresos semanales de 40 libras (62,50 euros) o menos. Se mezcla la falta de ayuda familiar, la pobreza, la salud deficiente y una gran movilidad de vivienda, lo que hace que la formación y el empleo sean extremadamente difíciles. Estos factores, tomados en su conjunto, suponen, potencialmente, un grado considerable de marginación social entre los jóvenes, lo cual tiene repercusiones en su capacidad para entender los derechos y las obligaciones y es un freno a su participación en la sociedad.

La mayoría de los beneficiarios de ECSH son varones. Suelen estar entre los 30 y los 45 años. Sus obstáculos para encontrar empleo suelen ser los problemas de salud mental, la dependencia del alcohol o de las drogas, y los antecedentes penales. La salud deficiente es habitual. El abuso de las drogas durante mucho tiempo les debilita y afecta considerablemente a su situación económica, contribuye a que su salud física y mental sea deficiente y les margina de la sociedad.

Viven en viviendas protegidas de alquiler, propiedad del Ayuntamiento de Edimburgo. Estas personas tienen un índice de desempleo cinco veces superior al general de la ciudad, que es el 4%.

Los más jóvenes no suelen tener experiencia en trabajos remunerados, su experiencia laboral desde que dejaron los estudios se limita, casi



exclusivamente, a programas oficiales en los que para recibir ayuda hay que asistir. A menudo los beneficiarios han pasado por diversos programas sin conseguir un empleo al final del curso (véase el Informe Rowntree de junio de 1999). Por todo ello, suelen tener poca seguridad en sí mismos y suelen ser bastante escépticos sobre su futuro trabajo o las perspectivas de educación. Son obstáculos que deben conocer los trabajadores cuando traten con los beneficiarios.

También debería mencionarse que el proyecto tiene un gran número de "beneficiarios profesionales" que asisten a sesiones informativas, seminarios, reuniones individuales, etc.

Contacto:

Viola Lier (Directora del Proyecto), Edinburgh Homeless Project,
The City of Edinburgh Council, 23-25 Waterloo Place,
Edinburgh EH1 3BH, UK/Scotland
Tfno.: +44 131 5297154. Fax: +44 131 5297553
e-mail: viola.edinburghhomelessprojectl@cityedin.demon.co.uk

3.3.4. EL PROYECTO LABORA (MADRID)

Colaboradores locales

El organismo municipal encargado de la formación es el Instituto Municipal de Empleo y Formación Empresarial (IMEFE).

El IMEFE imparte cursos de formación sobre medio ambiente, servicios, construcción, estudios de medios de comunicación y hostelería.

El proyecto LABORA fue posible gracias a la estrecha colaboración del IMEFE, que se ocupó gestionar el proyecto y, del AREA DE SERVICIOS SOCIALES, que se encargó de dirigirlo y supervisarlos.

Objetivos principales y áreas de trabajo innovadoras

El proyecto pretende conseguir los siguientes objetivos:

- Facilitar que 40 personas sin hogar se integren en empleos subvencionados y llevar un control social de su alojamiento.



- Elaborar un modelo de formación profesional en trabajos de ecología urbana para 30 personas.
- Elaborar un modelo con diferentes vías o procesos para la formación, la inclusión social y la integración en el mercado laboral de diferentes grupos de marginados.

Área de trabajo innovadora

- Despertar la conciencia del gobierno local para que en los futuros contratos con empresas de mantenimiento o jardinería se reserve un porcentaje de los empleos a personas marginadas socialmente.
- Despertar la conciencia de los empleadores y crear una red de empresas solidarias y colaboradoras que contratan personas marginadas socialmente.
- Elaborar un modelo en el que se mantienen las diferentes vías o procesos para la formación, la inclusión social y la integración en el mercado de trabajo.

A quién va dirigido

El proyecto se dirige a personas sin hogar que se encuentran en dos fases distintas. Unos están en una fase inicial de marginación y desarraigo, y otros están en una fase de marginación avanzada. En total son 70 beneficiarios.

Contacto:

Ernesto Cabello Cabello Ayuntamiento de Madrid,
Carrera de San Francisco, 10, 28005 Madrid, ESPAÑA
Tfno.: +34 91 588 32 54. Fax: +3491 588 32 49
e-mail: mayores@munimadrid.es

3.3.5. JEUNES EN ERRANCE (MARSELLA)

Colaboradores

El proyecto tiene una gran variedad de colaboradores, entre los que hay albergues de día y nocturnos, equipos de educadores, hoteles



sociales, el ayuntamiento, el consejo regional y los servicios de asuntos sociales del Estado, asociaciones caritativas, etc.

Objetivos principales y áreas de trabajo innovadoras

Cada año la Mission Locale de Marseilles acoge a 10.000 jóvenes entre 16 y 26 años en un proyecto que pretende proporcionar una integración social y profesional. Los actuales métodos de asesorar a los jóvenes sin hogar (entre el 15% y el 25% de las admisiones en la Mission Locale) suelen ser insatisfactorios, en parte porque, a menudo, los jóvenes sin hogar no son capaces de ver un panorama futuro positivo. El propósito del proyecto de la Mission Locale es poner en marcha nuevos métodos que se adapten a este grupo concreto, lo que incluye herramientas nuevas, formación para los consejeros y una mejor colaboración dentro de la red local de colaboradores.

Errance

No es fácil de definir la palabra francesa *errance*, y más difícil todavía es traducirla. En el contexto de las personas sin hogar, *errance* no significa sólo que una persona no tiene casa; en un sentido más amplio implica **errante y sin meta**, no sólo en el espacio físico, sino también en el espacio mental. Más que una característica fija es una mezcla de situaciones por la que atraviesan los jóvenes. *Errance*, según los jóvenes que lo han vivido, puede ser el tiempo que se pasa viviendo en la calle, los periodos en los que se dan situaciones erráticas, o la forma de vida en su conjunto, que está marcada por una sucesión de situaciones caóticas y precarias.

Es un grupo que aumenta en Francia. Por ejemplo, en Marsella, desde principios de 1999 el 37% de las personas que se inscriben en el albergue nocturno son jóvenes (frente al 25% del año pasado). Estos jóvenes siempre se encuentran en un estado muy vulnerable y a menudo presentan signos de abuso de sustancias tóxicas. Vienen a la Mission Locale a expresar su sufrimiento. La falta de vivienda sólo es un aspecto de la *errance*. Podría incluir a estudiantes en una situación de *errance* diurna pero que todavía viven con sus familias. Los motivos por los que las personas acaban en una situación de *errance* son muchos y variados.



Los jóvenes pueden dejar su hogar familiar en busca de una mayor autonomía y vivir con amigos, formar relaciones o mudarse a un piso ocupado. Algunos se sienten atraídos por ciertos grupos, por ejemplo los punks que se reúnen en los centros de las ciudades. Todos ellos corren el riesgo de exponerse al alcohol, al consumo de drogas, a una higiene deficiente y al desinterés por su salud.

Contacto:

Jean-Jacques Merlin (Director y coordinador del proyecto);
Mission Locale de Marseilles,
462 chemin de la Madraque-Ville, 13015 Marseilles, FRANCIA
Tfno.: +33 4 91 09 40 82. Fax: +33 4 91 09 40 89
e-mail: calade.mlm@wanadoo.fr



4. PLANTEAMIENTOS INNOVADORES Y ÚTILES PARA TRABAJAR CON PERSONAS SIN HOGAR Y BUSCAR SU INCLUSIÓN LABORAL Y EMPLEO

4.1. ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN Y MÉTODOS DE FORMACIÓN

4.1.1. EL ACCESO A LOS SERVICIOS, LA ESTABILIZACIÓN Y LA MOTIVACIÓN

Atenas

Selección de los participantes

El Proyecto de Atenas para Personas sin Hogar ofrece formación en periodismo y servicio de comidas a 14 personas seleccionadas según:

- Su interés en los campos de formación específicos.
- Su voluntad de comprometerse con los objetivos del proyecto.
- Su potencial para desarrollar las destrezas necesarias que le permitirán completar el proyecto de formación y reintegrarse en el mercado laboral.



La selección se realizó mediante una fase de preselección y una selección final. El proceso de preselección lo realizaron los servicios sociales de la comunidad (tres trabajadores sociales) que ya habían trabajado con los beneficiarios, habían asistido a la reunión internacional que se celebró en Atenas y conocían perfectamente los objetivos fijados para el proyecto de formación. La selección final se hizo mediante entrevistas cara a cara.

Se consideró que este proceso de selección de dos fases era necesario debido a las consecuencias negativas de un método que supusiera mucho tiempo, como sería entrevistar a todos. Un periodo de tiempo largo habría resultado ser un obstáculo para los esfuerzos que hacen las personas sin hogar para escapar de su condición.

El objeto principal de la fase previa a la formación, y naturalmente de las fases siguientes, es ofrecer a los participantes un motivo sólido para:

- Terminar el programa de formación.
- Reintegrarse en el mercado laboral.
- Rehabilitarse, en el sentido amplio, mediante la adquisición y el estímulo de una actitud positiva ante la vida.

Estabilización

Todos los participantes en el proyecto están alojados en los albergues sociales de la comunidad Orpheas y Capri. Las clases se imparten por la tarde, a partir de las 15h, de forma que los participantes puedan comer en Serafeion. Las dos primeras fases del proyecto se celebraron en el Centro de Formación Profesional "DIALOGOS". Los gastos de transporte se cubrieron mediante bonos mensuales de autobús gratis.

Motivación

La pérdida de motivación y la pasividad son el origen de los procesos de marginación social, que según la experiencia, caracterizan claramente a las personas sin hogar. Naturalmente, la falta de hogar está relacionada con ambas circunstancias, sea como situación o como proceso. Hay aspectos importantes de las carencias de oportunidades que



disminuyen la confianza en uno mismo, la identidad social y cultural, los vínculos de apoyo y la identidad profesional (si se ha tenido alguna vez). Además, las personas sin hogar rara vez muestran habilidades profesionales o de otro tipo debido a su larga ausencia del mercado laboral o a su experiencia sólo en trabajos precarios, tampoco conocen los servicios ni las formas de buscar trabajo que no sean las tradicionales.

Por lo tanto, lo que se buscaba mediante temas y métodos seleccionados a lo largo de las tres fases del proyecto era la motivación para:

- a) Terminar el proyecto;
- b) Aprender;
- c) Reintegrarse en el mercado laboral;
- d) Rehabilitarse en términos más allá del empleo mediante la adquisición de una actitud positiva hacia la vida. Las tres fases son.
 - a. Formación previa.
 - b. Formación.
 - c. Formación práctica en un entorno laboral real dentro de un ámbito profesional subvencionado.

Después de la fase de formación previa se dividió a los participantes en grupos según su terreno de formación. Durante la formación previa se persiguió la motivación mediante:

- 1) La mejora de la imagen de uno mismo (conocerse, concepto de uno mismo, confianza en uno mismo, satisfacción consigo mismo).
- 2) La mejora de las aptitudes sociales (comunicación verbal y no verbal, análisis transaccional).
- 3) Trabajo en equipo (soportar los conflictos, soportar el estrés, toma de decisiones, tratar con una autoridad).
- 4) Consejo profesional (análisis de aptitudes, preparar un currículum, técnicas de entrevistas laborales, técnicas para buscar empleo, utilización de las nuevas tecnologías para buscar empleo).



En las aulas se estimulaba la motivación mediante:

- Información constante y minuciosa sobre diversos campos ocupacionales; las destrezas laborales adquiridas también se pueden aplicar a la forma de negociar puestos de trabajo.
- Visitas a algunos entornos laborales escogidos, relacionados con los campos de formación concretos, y donde también se practicaron las aptitudes para la negociación.
- Visitas a una serie de instalaciones del sector público y privado útiles para la búsqueda de empleo, como cafés de Internet o centros de orientación profesional.

Se pretendía que las situaciones reales de empleo actuaran como una fuente de motivación por sí mismas. Para los puntos expuestos se utilizó un método que hace hincapié en la participación activa en el proceso mediante la expresión verbal o no verbal en grupo o individualmente. Se emplearon todas las formas alternativas de formación de equipos para el aprendizaje, la formación y la penetración psicológica; se hicieron grupos grandes, grupos pequeños y parejas. Uno de los objetivos del trabajo en grupo ha sido hacer del equipo una fuente de motivación, una experiencia positiva de aprendizaje, y desarrollar las aptitudes personales, sociales y profesionales.

Las técnicas que se usaron fueron la representación de papeles y técnicas adoptadas de terapias artísticas y de teatro. Estas dos últimas se utilizaron durante la fase de formación previa.

Contacto:

Vassi Leontari (Director del proyecto),
Municipality of Athens Development Agency S.A.,
5 Favierou & Mates St., 104 38 Atenas, GRECIA.
Tfnos.: +30 1 52 22 742; +30 1 52 21 047. Fax: +30 1 52 22 743
e-mail: aeda@ath.forthnet.gr



Marsella

Las respuestas sociales a la falta de hogar son diversas y variadas, y parecen satisfacer a los trabajadores sociales. El principal problema que hay que afrontar es la falta de coordinación entre distintos sistemas y los límites impuestos por la situación económica.

En lo que se refiere a los métodos de recibir y escuchar a las personas sin hogar, estas actividades tan importantes se hacen normalmente en misiones o albergues y suelen implicar presentaciones específicas. La situación puede llevar a los siguientes problemas:

- Las personas sin hogar, como todas las personas con problemas sociales, tienen que repetir su historia cada vez que cambian de albergue, y esta repetición puede afianzar el sentimiento de desánimo.
- Una vez que las personas sin hogar han fijado sus necesidades básicas, se acostumbran a rutinas diarias predeterminadas, entre las que hay mucho tiempo libre y falta de actividades sociales.

Podría ser útil crear espacios y momentos de convivencia en los que los trabajadores sociales y los beneficiarios se puedan reunir para reforzar sus vínculos sociales.

Muchos sociólogos han indicado que se están cambiando los métodos de acogida en muchas instituciones para intentar fomentar más las relaciones humanas y que no sean un mero trámite administrativo. A los clientes se les busca, no llegan inesperadamente, y se les considera individuos, no recursos.

Progresos en perspectiva:

- Crear un ambiente de bienvenida. Todos los estudios muestran que la expresión es especialmente necesaria para las personas sin hogar. ¿Son todas las partes implicadas capaces de facilitar la expresión de esas personas?, ¿o los problemas se deben a la falta de personal, tiempo o formación?
- Las personas sin hogar muestran pocas necesidades, excepto lo básico. La solución para satisfacer las necesidades básicas no debe



reducir en modo alguno las necesidades reales. Es necesario reconocer la necesidad de tratar una situación antes que facilitar un servicio sin más.

Contacto:

Jean-Jacques Merlin (Director y coordinador del proyecto),
Mission Locale de Marseilles, 462 Chemin de la Madraque-Ville,
13015 Marsella, FRANCIA
Tfno.: +33 4 91 09 40 82. Fax: +33 4 91 09 40 89
e-mail: calade.mim@wanadoo.fr

Edimburgo

La experiencia de Edimburgo refleja la importancia vital de la motivación y estabilización de los beneficiarios como requisito fundamental para trabajar en la consecución de metas en la formación, educación o empleo. En el punto 4.1.3 se describen tres herramientas para aumentar la motivación y ayudar a la estabilización: el programa de tutoría, la formación de acceso y la formación en técnicas para buscar trabajo en la Iniciativa de Formación de la Ciudad.

4.1.2. EVALUACIÓN INTEGRADA

Edimburgo

Uno de los aspectos innovadores más importantes que contempla el Proyecto para Personas sin Hogar de Edimburgo es el modelo de evaluación integrada para jóvenes, que implica vivienda, trabajo social, desarrollo profesional y servicio de empleo.

Es muy deseable que se establezca un proceso de evaluación amplio para afrontar algunos de los problemas con los que se encuentran los jóvenes sin hogar y la fragmentación de los servicios que intentan ayudarlos a llevar vidas más estables. El objeto de dicho proceso de evaluación es crear procedimientos capaces de responder a las necesidades de los jóvenes sin hogar de forma consistente, coordinada y accesible, siempre y cuando estén presentes en los servicios oportunos.



El proceso es una forma de trabajar, no un conjunto de acontecimientos únicos ni una simple herramienta de adquisición.

Es importante que el joven se implique en el proceso desde el principio, participe plenamente y tenga la sensación de controlar el proceso.

Componentes del modelo

El modelo tiene cuatro componentes:

1. Evaluación ampliada de vivienda

La evaluación ampliada de vivienda identifica a los jóvenes a los que se considera que pueden ser susceptibles de tener problemas para manejar un alquiler. Una vez que se ha realizado la evaluación inicial, y con el acuerdo pleno del joven identificado como vulnerable, el encargado del seguimiento de la vivienda pasa la información al evaluador de trabajo social. La información incluye los resultados sobre vivienda, como la estancia en alojamientos temporales o de emergencia. Sin una evaluación ampliada de vivienda, los departamentos de vivienda no podrían cumplir con las obligaciones que les impone la Children's Act (Ley de la Infancia).

2. Evaluación del trabajo social

Hay que hacer modificaciones a la rutina de las prácticas del trabajo social para adaptarse a la forma en que los jóvenes sin hogar responden al servicio. Es posible que las estructuras no lo permitan, pero la experiencia indica claramente que si se combinan la evaluación de la vivienda y del trabajo social, una vez que se ha identificado la vulnerabilidad, es más fácil que el grupo marginal mantenga el contacto. Es importante dedicar el tiempo necesario a comprometer a los jóvenes con relaciones de trabajo positivas para estabilizar su situación y garantizar que no abandonarán en una fase inicial. Por lo tanto, para ser efectivo, el evaluador debe adoptar el papel de gestor del caso y proporcionar una ayuda continuada y la capacidad de ser sensible a las necesidades de la persona.



Hay dos fases en el proceso de evaluación. La fase inicial trata preocupaciones elementales como cuestiones económicas y de salud, seguridad, crisis sin resolver, expectativas y la identificación de las consecuencias de los posibles caminos que hay por recorrer. La segunda fase de "evaluación completa" implica la consolidación de la primera fase y el contacto y relación con los trabajadores de otras organizaciones con el objeto de encontrar una solución satisfactoria según las necesidades.

3. *Evaluación ampliada en relación con el empleo*

Cuando los jóvenes marginados no han pasado por una evaluación que les facilite un camino para los servicios y los recursos, entonces, y de una forma parecida a la vivienda, una evaluación ampliada que utiliza indicadores de vulnerabilidad consigue que se identifique y encauce a estos jóvenes marginados dentro del proceso de plena evaluación. (Véase el esquema 1). Es fundamental identificar la vulnerabilidad para prestar los servicios de forma que supongan una red de seguridad para jóvenes que en otras circunstancias podrían encontrar problemas para conservar una oportunidad de educación, formación o empleo. Es algo especialmente importante cuando los impedimentos estructurales potenciales, como la participación en el programa "Entrada"⁵, pueden malograr el avance de un joven en lugar de apoyarlo.

5 El "nuevo Pacto" -una parte clave de la estrategia "Asistencia Social para el Trabajo" del Reino Unido- empieza con cuatro meses de ayuda individual, lo que se conoce como "Entrada". Durante este periodo los jóvenes tienen acceso a una gama de servicios y oportunidades que les ayude a prepararse para el empleo y para buscarlo. Un evaluador personal del Nuevo Pacto y el Servicio de Empleo les ayudará a analizar su situación y a hacer planes que se ajusten a sus circunstancias. (Fuente: página web Scottish Executive - <http://www.scotland.gov.uk>).



ESQUEMA 1.
MODELO DE EVALUACIÓN INTEGRADA

1. Joven 16-22 años
2. Profesiones. Amplía la evaluación estándar
3. Servicio de Empleo. Amplía la evaluación estándar
4. Departamento de Vivienda. Amplía la evaluación estándar
5. Departamento de Trabajo Social. Evaluación inicial
6. Considerado vulnerable
7. Considerado vulnerable
8. NO
9. SÍ
10. Camino "normal"
11. Posibilidad de que sea vulnerable
12. Gestión del caso
13. Plan conjunto
14. Plan de atención y Plan de actuación
15. Intermediación para servicios de recursos
16. Corrección del proceso de revisión
17. Equipo central de evaluación
18. Evaluación combinada de alojamiento y trabajo social
19. Especialista en profesiones o servicio de empleo DST
20. Servicio de Empleo o evaluación del psicólogo educacional (opcional)
21. Acude por sí mismo o inducido por otros
22. By appt
23. Confianza en sí mismo. Aptitud para el empleo



4. *Proceso de análisis*

Fundamentalmente es un proceso de seguimiento y apoyo. Al producirse la admisión se hace una reunión para planificar el caso en el que participan todos los protagonistas con el objeto de garantizar que se satisfacen todas las necesidades. Transcurridas cinco semanas, se celebra una entrevista y, si han surgido problemas, se organiza un trabajo en común; seis semanas después habrá otra entrevista con los evaluadores que se han reunido con los jóvenes dos o tres veces entre una entrevista y otra. Hay que considerar el coste de un proceso de evaluación largo frente al coste de la pérdida de la admisión.

Principios prácticos sobre los que se basa la evaluación de un joven sin hogar:

Cualquier evaluación aceptable de un colectivo de beneficiarios, lo que incluye a los jóvenes sin hogar, debería tener en cuenta:

- Las características propias del colectivo.
- Un conocimiento de los recursos.
- Un conocimiento de los métodos, de los procesos y de las redes, lo cual incluye las oportunidades y los impedimentos.

Por lo tanto, deberían poder valerse de todas las vías legales de acceso a los recursos básicos, sean de vivienda, de trabajo social, de sanidad, de voluntarios, del Servicio de Empleo y Profesionales, como apoyo para identificar las necesidades, y, con el mismo objeto, también deberían servirse de la información general obtenida de una amplia variedad de fuentes.

Son fundamentales un planteamiento de gestión de casos, unos acuerdos explícitos de trabajo en común y unos protocolos para el intercambio de información, de forma que los códigos confidenciales que no sirvan tampoco tengan como consecuencia la posterior marginación de los jóvenes.



El acceso también es una cuestión crucial para este colectivo marginado, que tiende a utilizar poco los servicios que se ofrecen. Muchos jóvenes no reconocen que son vulnerables. **Debería conseguirse que el acceso al proceso de evaluación fuese fácil para los jóvenes:**

- Este colectivo tiene que ser identificado por personal que esté a pie de calle, de forma que se sepa si reúnen las condiciones para recibir recursos.
- Los evaluadores deben tener aptitudes y experiencia en el trato con este colectivo.
- Se deben evitar las evaluaciones múltiples.

El colectivo de jóvenes tiende a "reciclarse" mediante servicios. Por lo tanto, es imperativo que se haga un proceso de evaluación tan claro y aceptable como sea posible:

- Los evaluadores tienen que empezar comprendiendo el punto de vista del joven, si no el proceso no funciona.
- Los jóvenes tienen que entender claramente el proceso para poder tomar decisiones, saber dónde se meten y entender los asuntos confidenciales. Por ejemplo, las directrices sobre protección de la infancia como la Social Security Administration (Fraud) Act 1997 (Ley de Administración de la Seguridad Social (Fraude) 1997).
- Los jóvenes deben conocer claramente la función de los evaluadores, de forma que no se decepcionen por expectativas irreales cuando la relación es meramente profesional.
- El proceso debe llevarse al ritmo del joven.
- Debe adaptarse a las necesidades, a pesar de las limitaciones de recursos y de las barreras estructurales.
- El proceso debe ser "incluyente", de forma que el joven se sienta responsable del mismo junto con los evaluadores.
- Debe haber sinceridad y no connivencia, para estimular al joven a que afronte la realidad.



- El joven deberá recibir normas sobre cómo plantear una queja. Ese procedimiento deberá proporcionar el acceso a la asesoría legal independiente que facilitará la autoridad local.
- Se deberá dar prioridad, a corto y a largo plazo, al estudio de las vías que garantizan que los jóvenes inadaptados reciben los recursos que solicitan en cuanto a necesidades. En otro caso, la evaluación no sirve para nada.

El caos que acarrearán los jóvenes hace que la evaluación sea difícil. No se puede conseguir nada efectivo hasta que se satisfagan las necesidades derivadas de la crisis. Como prioridad está la estabilización de las circunstancias de los jóvenes. Hay que reconocer que las "salidas en falso" son típicas de este colectivo, y son una prueba de su vulnerabilidad.

El evaluador debe tomarse su tiempo para decidir qué se oculta tras las circunstancias presentadas. Los problemas pueden estar muy ocultos, dado lo delicadas que son dichas circunstancias, como puede ser revelar el abuso de sustancias tóxicas. Muchos jóvenes tienen poca percepción del mundo real y tienen unas expectativas ilusorias. El evaluador debe superar la confusión y asegurarse de que los jóvenes toman decisiones basadas en la realidad y con datos.

Dadas las circunstancias caóticas de los jóvenes, que **pueden ser susceptibles de un cambio repentino** a lo largo de la evaluación, es esencial que haya coherencia y un intercambio de información sobre la gestión del caso con otros participantes. Para que la evaluación y la asignación de los recursos sea efectiva es fundamental un intercambio periódico de información y un proceso de análisis en el que se permita al joven dar su opinión.

Lecciones que se han aprendido gracias a la utilización del modelo

Además de esas características, que son indiscutiblemente el punto de partida para una buena práctica profesional (la comprensión del colectivo y un conocimiento minucioso de los recursos y de los métodos), los evaluadores deben tener unos conocimientos y unas aptitudes especí-



ficas para evitar las evaluaciones múltiples y que los jóvenes se reciclen a través del sistema, lo que incluye un conocimiento de los aspectos pertinentes del sistema legal y de la forma en que interactúan.

- Si bien el trabajo social es el servicio básico de la Asistencia Comunitaria (Community Care) y el evaluador actúa como agente para conseguir recursos, hay algunos que no se adquieren mediante los presupuestos del trabajo social.
- Se exige que los departamentos y los organismos adquieran un entendimiento común de las disposiciones legales y utilicen la misma terminología y lenguaje.
- El sistema exige la capacidad de poder responder inmediatamente y en el primer lugar de contacto, si no, el joven quedará fuera del sistema.
- El ritmo de la aportación de trabajo social debe ser el adecuado. Es decir, a menudo los beneficiarios no están preparados para comprometerse hasta que han estabilizado su situación.
- Es preferible que el trabajo social trascienda a otras partes del proyecto y a otros servicios antes de asociar los servicios del trabajo social con un alojamiento de emergencia.
- Los jóvenes deben participar desde el principio y se deben escuchar sus voces en el proceso constructivo de resolución.
- Si bien el acceso fácil a una "vía rápida" mediante el proceso de evaluación ha tenido cierto éxito, no ha creado una "vía rápida" de acceso a los recursos. Es fundamental integrar el acceso a las prestaciones, de forma que, para acceder a los servicios, los beneficiarios no tengan que ir de sitio en sitio a distintas horas.

Contacto:

Fiona Philipson (Directora),
Bridges Project, 55 Albany Street, Edinburgh EH1 3QY,
REINO UNIDO/ ESCOCIA



4.1.3. ¿CÓMO AUMENTAR LA CAPACIDAD DE APRENDER?

Aarhus

A continuación se exponen una serie de medidas que animan a las personas sin hogar a participar en un proceso de aprendizaje que conseguirá que mejoren su capacidad para hacerse responsables de su vida, tanto en un plano personal como interpersonal.

Para empezar es importante destacar el hecho de que van dirigidas a personas sin hogar con las siguientes características:

- Gran falta de atención en la infancia.
- Familias rotas.
- Contacto esporádico o nulo con sus familias durante la época adulta.
- Incapacidad para intimar con otras personas durante largos periodos de tiempo.
- Incapacidad para establecer contactos que se caractericen por la reciprocidad.
- Falta de la experiencia y el aprendizaje que se consideran normales en nuestra cultura.
- Incapacidad para formar parte de las relaciones sociales cuando se hacen exigentes.
- Incapacidad para resolver conflictos.
- Una vida caótica y sin esperanzas con un planteamiento de "aquí y ahora".
- Consumo de alcohol y drogas.

Queremos empezar refiriéndonos a una serie de objetivos y principios de actuación que creemos que son cruciales al trabajar con personas sin hogar y marginados. A continuación entraremos en consideraciones que se refieren a la necesidad de un contacto personal con el método de tratamiento para posibles intervenciones dirigidas a grupos. Luego nos gustaría mencionar la utilización de objetivos orientados al logro, lo que incluye la necesidad de hacer una evaluación anual del material investigado.



Esta parte no contempla procesos de formación como ciertas habilidades manuales, la formación para una existencia normal cotidiana o aptitudes sociales y estrategias para la resolución de conflictos. Este próximo paso es fácil una vez que las consideraciones generales sobre la intervención han encontrado su sitio.

Para llevar a cabo este trabajo es necesario que el personal tenga conocimientos sobre formación para el desarrollo de aptitudes y tenga idea del desarrollo psicológico y de los tratamientos del consumo de sustancias tóxicas.

El objeto de trabajar con personas sin hogar y grupos marginados

El objetivo social de trabajar con personas sin hogar y grupos de marginados es integrar a todos en la sociedad, ofrecerles un trabajo y formación o educación. Estos objetivos hay que adaptarlos a los más marginados, las personas sin hogar, por ejemplo, y se han definido de la siguiente manera:

Trabajar para la inclusión laboral y conseguir que las personas sin hogar sean el sujeto de su propia vida

En este contexto, ser el sujeto de su propia vida significa lo contrario de ser el objeto en una situación donde los demás actúan sobre la vida de uno y uno representa el papel de víctima/ espectador en un escenario caótico. Resaltar el proceso significa, en parte, que se abandona y modifica el criterio original por el que el empleo era el baremo del éxito. A la vez, debe subrayarse el de orientación hacia el desarrollo. Este mantiene la obligación general de no aceptar que ningún ciudadano viva en los límites de la sociedad y también ofrece la posibilidad de definir objetivos más realistas para la intervención.

También se plantea el compromiso con los pequeños éxitos palpables dentro de ámbitos bien definidos en lugar de un triunfo general al entrar en el mercado de trabajo. De esa forma, las personas sin hogar evitan otro fracaso que sólo contribuiría a empeorar la falta de confianza en sí mismos.



Centros de rotación

Podría ser útil considerar los lemas en los que habría que centrarse para alcanzar o ayudar a mantener el objetivo, y, así, garantizar que el propósito de "trabajar para la inclusión laboral" se enraíza profundamente en el trabajo realizado.

Se eligieron los siguientes elementos:

- Acentuar la sensación de integración y de estar orgulloso de ello.
- Ayudar a que la persona sin hogar tenga la sensación de que es una persona única.
- Ayudar a que la persona sin hogar encuentre opciones y adquiera influencia sobre su propia vida.
- Formar a la persona sin hogar para que tenga en cuenta la posibilidad de hacerse responsable de sus actos y de las consecuencias que tienen, y que acepten esta responsabilidad (y terminar con el razonamiento automático).
- Formar a la persona sin hogar para que consiga reciprocidad de sus relaciones con otras personas.
- Ayudar a la persona sin hogar para que gane la experiencia que le fortalezca en el convencimiento de que el cambio es posible.
- Hacer que la persona sin hogar cambie su planteamiento de que "todo es inútil porque yo soy así..". y piense que "quiero hacer esto y lo otro para conseguir."

Lo que pretende el método de tratamiento que se deriva de un razonamiento concreto (¿qué se necesita para que sea mecánico?) y llega a un razonamiento abstracto (¿qué se necesita para trabajar por la inclusión laboral?) es garantizar un esfuerzo amplio en el que se tengan en cuenta las aptitudes que se necesitan para vivir una vida social normal. Esto también llevará a un punto de vista diverso con respecto a los objetivos realistas para cada uno. El próximo paso puede ser considerar cuáles son los principios de actuación que se quieren para formar el marco en el que se prepare la iniciativa.



Principios de actuación generales

La oferta debería resultar atractiva y

- cubrir las necesidades de atención básicas;
- preparar el marco y la estructura;
- dar acceso al realismo y la credibilidad.

La oferta debería dar:

- afiliación y ser sugerente;
- la posibilidad de pertenecer a algo en un sentido positivo;
- un puesto en la sociedad en un sentido positivo y generalmente reconocido;
- tradición e historia;
- un campo de formación social;
- influencia y responsabilidad conjunta.

La oferta debería ser estimulante y

- ayudar a proporcionar motivación y voluntad de cambio;
- trabajar con objetivos que garanticen un éxito gradual y una formación;
- el personal debería garantizar la permanencia mediante una preparación adecuada.

El aprendizaje considerado en relación con el individuo frente al método de trabajo orientado al grupo

La experiencia demuestra que en un estudio de serie de casos de personas que tienen problemas complejos y que sufren un déficit de psicología del desarrollo es necesario desarrollar un trabajo individual como requisito para desarrollar actividades orientadas al grupo.

La utilidad del contacto personal entre el terapeuta y la persona sin hogar

El contacto individual ofrece a la persona sin hogar la posibilidad de recibir la autoayuda necesaria en relación con el trabajo de aprendizaje, superación y cambio. El trabajo individual debería eliminar el caos



y la incapacidad que tiene la persona sin hogar para establecer una relación con otros. Por lo tanto, el contacto individual debería comprender:

1. La continuidad del contacto.
2. La explicación pedagógica.
3. La rehabilitación.
4. La función de contención.
5. La identificación con el terapeuta.
6. Intervenciones que se adapten a la realidad.

1. La continuidad del contacto

Los beneficiarios que están consiguiendo cambiar su forma de vida agradecen mucho la continuidad del contacto. Es una parte esencial del proceso de aprendizaje debido a diversos parámetros. La continuidad del contacto es necesaria porque el terapeuta sabe que la persona en tratamiento se sentirá aislada física, psicológica y socialmente y también conoce los síntomas de abstinencia producidos por una interrupción o disminución del consumo de sustancias tóxicas. La función del terapeuta es predecir y explicar las reacciones al beneficiario y, junto con él, abordar las reacciones inadecuadas. La continuidad también es importante en el tratamiento de las cuestiones psicológicas que se relacionan con motivos de personalidad y que acaban significando que la persona sin hogar quede marginada y, quizá, abuse de sustancias tóxicas. Es más, es necesario discutir los problemas sociales que pueden surgir en relación con la soledad y el aislamiento en una vida que ha cambiado.

El contacto se puede reducir gradualmente si el beneficiario es capaz de adquirir la función de autoayuda o la de ser dueño de sí mismo que van implícitas en el contacto.

Muchas personas de los colectivos más marginados apenas han experimentado la continuidad en sus vidas. Por lo tanto, se considera que es muy importante en el tratamiento. La continuidad da seguridad, estimula el aprendizaje, y puede ser decisiva para conseguir romper el círculo de marginación y abuso de sustancias tóxicas.



2. La explicación pedagógica

La explicación pedagógica es un elemento importante en la función de autoayuda del terapeuta. La explicación pedagógica va más allá de la parte psicológica, y, a menudo, en el tratamiento habrá que explicar situaciones sociales y psicológicas. Un ejemplo típico es que la persona en tratamiento piense que se está volviendo loca. Un análisis minucioso desvela que lo que sufre es un ataque de ansiedad. En ese caso, es importante explicar que no tiene nada que ver con la locura. Al contrario, es una parte del desarrollo humano muy natural, aunque emocionalmente muy desagradable. A continuación hay que analizar con la persona lo que refleja esta ansiedad y por qué esta experiencia ha ocurrido precisamente en este momento de su vida.

En la explicación pedagógica también se incluyen las discusiones y la introducción a nuevas formas de pensamiento, así como un análisis de las ventajas e inconvenientes relacionados con el intento de cambiar la forma de vivir, tanto en su aspecto social como en el del abuso de sustancias tóxicas.

3. Rehabilitación

Es posible que lo que espera la persona en tratamiento sea tener la oportunidad de hablar sobre sus problemas emocionales o su experiencia traumática. En el diálogo del tratamiento, el terapeuta debe dejar espacio para la experiencia del beneficiario. Un ejemplo puede ser que la persona experimente miedo o ansiedad en relación con el pasado inmediato o lejano. Lo más normal es que sea la primera vez que la persona tiene la ocasión de expresar con palabras lo que ocurrió durante una experiencia traumática o una antigua pauta emocional, lo cual será un alivio y una liberación de energía para algunos.

Depende de la persona sin hogar relacionar la antigua pauta con lo que sucede hoy en día y analizar junto con el terapeuta si las nuevas formas de comportamiento pueden facilitar el acceso a algunas de las cosas que desea.



4. La función de contención

La función de contención significa que el terapeuta actúa como un afianzamiento para la persona en tratamiento; cuando un niño llega del colegio y llora en el hombro de su padre o de su madre, depende de ellos dejarle llorar sin interrumpirle. Si el padre permanece tranquilo, se podría decir que contiene el llanto del niño.

El contacto del terapeuta funciona de forma parecida. La persona en tratamiento puede trasladar al terapeuta su caos interno, sus temores, su ira y su sentimiento de desesperanza. El reto profesional y personal que acepta el terapeuta consiste en no dejarse atrapar por el caos, el temor ni la parálisis sino mantener el objetivo principal.

5. La identificación con el terapeuta

Cuando la persona en tratamiento y el terapeuta se reúnen periódicamente, puede darse fácilmente la situación que se conoce como identificación con el terapeuta. El terapeuta no es una figura mejor que otra con la que identificarse, pero durante el tratamiento de diálogo habrá que concentrar mucho trabajo en esta importante situación.

Está fuera de toda duda que la identificación con el terapeuta puede significar un factor importante en el resultado del tratamiento. Frecuentemente, el terapeuta es un modelo para las personas en tratamiento, lo quiera el terapeuta o no.

El terapeuta deberá utilizar activamente esta identificación e intentar que la persona en tratamiento pueda servirse de ella copiando los nuevos métodos que utiliza el terapeuta para solucionar los conflictos, tanto en el trabajo como en la familia. Con esta inspiración, la persona en tratamiento puede plantearse estas vías y emplear las mismas estrategias. En resumen, el razonamiento es que, si el terapeuta puede retractarse y marcar un límite, el beneficiario también puede.

6. Intervenciones que se adapten a la realidad

Un ejemplo muy concreto de que la identificación con el terapeuta es una factor real en el contacto está en el hecho de que bastantes



personas, cuando se les pregunta por sus planes futuros de formación y aprendizaje, quieren prepararse como trabajadores sociales. A bastantes personas sin hogar les gustaría trabajar con personas marginadas y sentarse en la silla del terapeuta. Depende del terapeuta adaptar suavemente los deseos a la realidad.

Esta parte se convertirá en esencial si el tratamiento se puede terminar enviando a la persona a un empleo o a recibir formación. Para el terapeuta, la cuestión de conseguir una adaptación a la realidad tiene que ver tanto con adaptar los deseos que rebasaron los límites y en gran medida también los deseos que se reprimen por inseguridad o falta de confianza en sí mismo.

Los contactos individuales entre el terapeuta y la persona dan a ésta la posibilidad de estructurar sus experiencias y su "caos" y adaptarlos a la realidad. ¿Quizá ha desarrollado la capacidad de afrontar los motivos de sus experiencias para reflexionar y defenderse de su propio análisis de estos acontecimientos? Ello le permitiría manejar mejor su vida cotidiana.

Como se ha mencionado anteriormente, muchas de estas personas son incapaces de establecer relaciones adecuadas con otras personas. Al mismo tiempo, tienen el sentimiento fundamental de que no merece la pena que se les quiera. El llamado contacto estructural de contención con el terapeuta puede ser una forma de introducir otros métodos para analizar los acontecimientos y, así, contribuir a romper el círculo vicioso en el que la causa y el nuevo comportamiento interactúan negativamente.

Otra medida importante puede ser el trabajo en grupo. Hay que tener cuidado y distinguir entre grupos formados para la integración social y la terapia de grupo que se concentra en un tema, como el abuso de sustancias tóxicas. El objeto de estos grupos puede ser comentar conocimientos relacionados con el trabajo. En cualquier caso es necesario el contacto individual.



Planes de actuación y objetivos orientados al logro

Se pretende que el plan de actuación sea la base y la herramienta que promueva el diálogo entre el terapeuta y la persona marginada. La cuestión fundamental es hacer que los planes de actuación sean herramientas efectivas en una rutina diaria. Los planes de actuación incluyen un deseo firme de controlar el futuro. Por lo tanto, deberían incluir una orientación tanto en el proceso como en el objetivo. El objetivo fundamental es encontrar un equilibrio entre la meta y el proceso, de forma que el plan de actuación pueda constituir el ámbito para desarrollar una autonomía más amplia y facilitar el avance hacia la inclusión laboral.

A menudo, el plan de actuación empieza con un análisis de la situación. Un ejemplo es el trabajo Bridges sobre evaluación basada en las necesidades.

Se necesita una guía de investigación para identificar tanto las necesidades complejas como los recursos aplicables.

Tomándolo como punto de partida, los planes de actuación del Proyecto Lifestyle se elaboraban mensualmente. De esa forma, se integraban los plazos para los objetivos y se garantizaba que seguían siendo realistas y que no se convertían en demasiado generales y ambiciosos.

El propósito de los objetivos puede variar. Pueden ser áreas personales de desarrollo y una participación más activa en discusiones conjuntas. Por ejemplo, expresar su opinión por lo menos dos veces por semana. Si la persona no puede salir de su ensimismamiento, el plan de actuación debe incluir cómo obtener ayuda del personal.

Otro objetivo puede ser aumentar la capacidad para mantener un acuerdo. Se podría acordar que la persona debería cumplir al menos cuatro de cada cinco días durante el plazo que lleva a la siguiente discusión del plan de actuación. Otro objetivo podría apuntar a su participación en un tratamiento de alcoholismo una vez por semana y a concertar cita en la consulta del terapeuta una vez al mes.



Los objetivos deben estar orientados al logro, lo que significa que todos los participantes deben ser capaces de darse cuenta de cuándo se ha alcanzado el objetivo. Esto es importante al hacer la evaluación y el análisis de la situación antes de decidir cuáles serán los nuevos objetivos. La persona sin hogar debe tener capacidad para reconocer el éxito o entrar en un diálogo sobre los motivos por los que no ha alcanzado una meta. Esto podría llevar también al aprendizaje y a hacer frente a las distintas situaciones.

Además de fijar el plazo, es importante que el plan de actuación refleje lo que hace cada uno, dónde y cuándo. Para terminar, los planes de actuación deben ser realistas en relación con los recursos del sistema y las áreas adyacentes. No sirve de nada tener muchas ambiciones en nombre de las personas sin hogar si no hay recursos disponibles.

Contacto:

Zoë Winding (Coordinadora del proyecto UE) c/o Hanne Jensen,
Aarhus Amt/ County of Aarhus, Department of Social Services,
Lysseng Alle 1, 8270 Hajbjerg, DINAMARCA
Tfno.: +45 89 44 64 55. Fax: +45 89 44 69 93
e-mail: ag.vok.zoe@aaa.dk

Marsella

Muchos jóvenes recelan de las instituciones sociales. Las utilizan para satisfacer sus necesidades más inmediatas, pero rechazan relaciones a largo plazo. Para los consejeros, sobre todo los de la Mission Locale, el reto consiste en iniciar una relación duradera y confiada durante el corto plazo en el que estos beneficiarios buscan algo (o a alguien). Muchos de ellos ya han utilizado todo tipo de proyectos y los consejeros se tienen que enfrentar con pautas de comportamiento de rechazo.

Ahora el proyecto intenta poner en marcha un experimento innovador que ofrezca alternativas a jóvenes sin hogar que no tienen metas en su vida.



El propósito, en colaboración con un albergue nocturno, es ofrecer a los jóvenes sin hogar (algunos de los cuales han dormido en el albergue, y otros proceden de la Mission Locale) la oportunidad de pasar un par de horas ayudando como voluntarios, y no como "personas que reciben asistencia", a seleccionar, recoger y preparar material para causas humanitarias.

Esta nueva iniciativa, creada y coordinada por la Mission Locale y el albergue nocturno⁵, la gestionarán voluntarios y dos consejeros con plena dedicación. Los beneficiarios llegarán voluntariamente. Si tienen intención de asistir periódicamente se les podrá proporcionar billetes de autobús, comida y seguros. Durante las horas de trabajo de los voluntarios, los consejeros intentarán aprovechar todas las oportunidades para establecer relaciones. Esto será más fácil porque los voluntarios tendrán acceso a los consejeros sin necesidad de formalidades, y en una situación en la que las personas sin hogar tienen una utilidad social y pueden demostrar sus aptitudes.

Cuando los consejeros consideren que el beneficiario puede estar capacitado para pasar al proceso de integración, pueden proponerles programas como el TRACE⁶, que es uno de los proyectos de formación a largo plazo incluidos en la ley contra la marginación, y que gestionan localmente las Mission Locales.

¿Qué es el programa TRACE?

El programa TRACE proporciona asistencia a largo plazo y ayuda durante 18 meses mediante la construcción de una vía integrada con varias fases, con el objetivo final de emplear al 50% de los participantes. Sin embargo, no hay instalaciones especiales para la formación ni ofertas de empleo para el programa. Los consejeros tienen que utilizar las herramientas existentes.

5 GHU - *groupe d'hébergement d'urgence*

6 TRACE - *Traject d'accès à l'emploi*



TRACE no recibe ninguna ayuda financiera legal, pero, en caso de necesidad, se pueden solicitar fondos de ayuda a la juventud, como en los periodos muertos entre dos fases del programa, que pueden echar por tierra todo el trabajo de integración previo.

Está en marcha la discusión sobre elegibilidad y uso del programa.

Contacto:

Jean-Jacques Merlin (Coordinador y Director del proyecto),
Mission Locale de Marseilles, 462 Chemin de la Madraque-Ville,
13015 Marsella, FRANCIA

Tfno.: +33 4 91 09 40 82. Fax: +33 4 91 09 40 89

e-mail: calade.mim@wanadoo.fr

Edimburgo

El Proyecto para Personas sin Hogar de Edimburgo ha elaborado una serie de iniciativas pensadas para ampliar la capacidad de aprendizaje de las personas.

Programa de tutoría

La tutoría es un proceso que puede ayudar a las personas a madurar y a desarrollar su potencial mediante la participación en relaciones directas que se centran en las aspiraciones de las personas vulnerables. Se ha establecido un programa de tutoría para ayudar a trabajar en la consecución de metas en las áreas de empleo, aprendizaje, y formación a los beneficiarios del proyecto que se hayan estabilizado. Los tutores proceden de diversos ámbitos y edades. Todos son voluntarios con entusiasmo, compromiso y aptitudes para las relaciones interpersonales. Después de pasar por una amplia formación que les prepare para su papel como tutores, se les empareja con los beneficiarios y se reúnen cara a cara semanalmente con ellos. Los trabajadores del proyecto proporcionan a los tutores la formación y la ayuda en curso y hacen un seguimiento la relación de tutoría.

Aunque el número de emparejamientos ha sido bajo, la respuesta de los beneficiarios ha sido muy positiva. Parece que la tutoría puede



cambiar la vida de las personas que no han tenido un hogar dándoles ánimo, motivación y ayuda para conseguir sus metas. Sin embargo, hay que reseñar que sólo un pequeño porcentaje de los destinatarios es capaz, o tiene el deseo, de participar en una relación de tutoría. Por lo tanto, no se debe considerar la tutoría como una panacea universal para que las personas sin hogar aprendan, sino como una de las múltiples herramientas que pueden ser útiles.

Contacto:

Morag McDonald (Trabajador de Educación de la Comunidad),
City of Edinburgh Council, Education Department,
Community Education, Wellington Court, 10 Waterloo Place,
Edinburgh EH1 3EG, REINO UNIDO/ ESCOCIA
Tfno.: +44 131 469 3201. Fax: +44 131 469 3085
e-mail: Morag.McDonald@educ.edin.gov.uk

Formación de acceso

Los trabajadores del proyecto elaboraron e impartieron un curso para personas que habían asistido al Cowgate Day Centre, un centro construido en el corazón de Edimburgo para personas sin hogar. Las personas que utilizan el centro llevan vidas caóticas y a menudo no tienen un alojamiento asegurado. Muchos de los acogidos en el centro tienen problemas con las drogas o el alcohol o tienen problemas de salud mental. Las personas que suelen acudir al centro se benefician del servicio de una cafetería barata y de las instalaciones sociales.

Nuestro propósito al impartir el curso fue ofrecer una vía en la que las personas pudiesen empezar a cimentar la confianza en sí mismos, a mejorar sus aptitudes de comunicación y a pensar sobre futuras direcciones. El curso de formación de acceso se dio durante seis miércoles consecutivos entre las 11h y las 15.30h con una fórmula de dos horas de trabajo de grupo estructurado seguidas de la comida y una actividad de ocio por la tarde.

Los elementos principales del curso eran: cimentar la confianza, identificar las aptitudes personales, identificar las metas personales, asesorar



sobre una profesión y las entrevistas. Se prestó una atención especial a que el curso fuese lo menos rígido posible y se ofreció el incentivo de la comida gratis. Las actividades de ocio, que eligieron los propios participantes y que incluían viajes fuera del edificio, fueron útiles para cimentar la confianza en situaciones sociales y para dar pequeños pasos hacia la integración social.

Al impartir el curso se aprendieron algunas lecciones:

- Es importante aceptar la asistencia errática y acoger a las personas cuando acudan.
- Hay personas que, para acudir, necesitan una ayuda especial; una persona necesitaba que se la llamase todas las semanas a casa para recordarle el curso.
- Para ofrecer a las personas una atención y ayuda individual considerable es necesaria una proporción alta de tutores y voluntarios en relación con los participantes.
- Por diversas razones, sólo dos de las seis personas que empezaron el curso consiguieron mantener la asistencia, pero haber participado en tan sólo una de las sesiones tuvo consecuencias positivas en la confianza y satisfacción de las personas consigo mismas.

Contacto:

Cathy Hawkshaw (Asesora de empleo), ECSH-
Edinburgh Campaign and Service for Homeless People,
28 North Bridge, Edinburgh EH1 1QG, REINO UNIDO/ ESCOCIA
Tfno.: +44 131 225 4143. Fax: +44 131 226 3972
e-mail: employment.advice@virgin.net

Morag McDonald (Trabajador de Educación de la Comunidad), City of
Edinburgh Council, Education Department, Community Education,
Wellington Court, 10 Waterloo Place, Edinburgh EH1 3EG, REINO
UNIDO/ ESCOCIA
Tfno.: +44 131 469 3201. Fax: +44 131 469 3085
e-mail: Morag.McDonald@educ.edin.gov.uk



Formación CTI

La iniciativa de formación CTI es un taller dirigido por el ECSH que ofrece a las personas sin hogar y sin empleo una formación y una rutina de trabajo estructurada en la formación para la construcción, la pintura y la decoración, así como para la fabricación de instrumentos musicales.

El Proyecto de Edimburgo para Personas sin Hogar ideó e impartió cursos de formación de dos días, con el propósito de ayudar a las personas a pasar de la CTI al mercado laboral. Este curso era más exigente e intensivo que la Formación de Acceso y se impartió a personas acostumbradas a funcionar en una jornada estructurada. Las materias que se trataron incluían la identificación de las aptitudes personales, la solicitud de empleo, la identificación de las habilidades que buscan los contratistas y la práctica en las técnicas para las entrevistas. Los participantes prepararon entrevistas simuladas y asistieron a ellas, que se llevaron a cabo con el mayor realismo posible. Todas las personas recibieron información sobre su comportamiento, y las entrevistas simuladas se grabaron en vídeo para poder repasarlas y aprender de la experiencia. El análisis posterior reveló que los participantes consideraron que la práctica en las técnicas para las entrevistas era el aspecto más valioso del curso.

Contacto:

Cathy Hawkshaw (Asesora de empleo),
ECSH- Edinburgh Campaign and Services for Homeless People, 28
North Bridge, Edinburgh EH1 1QG. REINO UNIDO/ ESCOCIA
Tfno.: +44 131 225 4143. Fax: +44 131 226 3972
e-mail: employment.advice@virgin.net

Morag McDonald (Trabajador de Educación de la Comunidad),
City of Edinburgh Council, Education Department,
Community Education, Wellington Court, 10 Waterloo Place,
Edinburgh EH1 3EG, REINO UNIDO/ ESCOCIA
Tfno.: +44 131 469 3201. Fax: +44 131 469 3085
e-mail: Morag.McDonald@educ.edin.gov.uk



La ayuda centrada en la persona y la utilización de MAPS (elaboración de planes actuación)

El objeto principal del trabajo en ECSH⁷ es proporcionar una "ayuda centrada en la persona" en vez de una "ayuda centrada en métodos". El motivo es que muchas personas sin hogar tienen necesidades complejas. Los métodos de ayuda que tienen planteamiento, metas, objetivos, valores, sistemas y métodos se llaman "centrados en métodos".

Esto subordina las necesidades del beneficiario o usuario de servicios, al que se le puede considerar un objeto que hay que procesar mediante unidades de servicio eficaces. Como tales objetos, los intereses de las personas se desdeñan fácilmente y, a veces, son explotados por los servicios, que imponen ayudas difíciles de cumplir a personas que ya sufren. Más que servirles de ayuda, los servicios centrados en métodos pueden obstaculizarles.

Entre las características de los servicios centrados en métodos podemos citar el hecho de conceder el control sobre las decisiones a profesionales que pueden estar muy apartados de la compleja realidad en la que viven los usuarios de los servicios. A menudo, la función de los servicios es cambiar o "arreglar" al usuario del servicio. Muchas veces, los profesionales forman parte de un complejo sistema burocrático y normativo, que sustenta sus propios intereses y crea más barreras entre ellos y los usuarios.

El planteamiento centrado en la persona apoya a la misma y también a su toma de decisiones. Cede el control a los afectados. La calidad de un servicio de ayuda centrado en la persona depende de una buena información que ayude a las personas a tomar decisiones acertadas. Exige una iniciativa creativa que ayude a las personas a actuar con eficiencia. Los profesionales no son superiores a los usuarios, sino que trabajan en colaboración para cambiar su situación.

⁷ ECSH - *Edinburgh Campaign and Services for Homeless People (Servicios y lucha de Edimburgo a favor de las personas sin hogar).*



Las personas y sus entornos son el fundamento sobre el que se proyectan los servicios y la ayuda. Los servicios centrados en las personas tienen como base la iniciativa local y la diversidad de valores en los tipos de servicios. Para las personas sin hogar, esto supone que no se les encasille o se les guíe hacia servicios como guetos, sino que se les dé acceso a las oportunidades y servicios principales dentro de su comunidad local. Los servicios centrados en la persona estimulan la creación de redes espontáneas. Estas redes espontáneas se construyen alrededor de las personas, no de los programas. Se basan en que la ayuda la proporcionen grupos sociales como la familia (si es posible), el vecindario, los amigos, y grupos de voluntarios (como los tutores). El objetivo es ayudar a las personas a que sean más eficientes para satisfacer sus necesidades por sí mismas. El planteamiento centrado en la persona no niega la necesidad de burocracia, sino que pide que se comprometa para satisfacer las necesidades reales de los usuarios de los servicios y les respete.

MAPS: una forma de evaluación basada en la persona

Muchas personas sin hogar han estado mal atendidos por los sistemas que les han ofrecido servicios, por ejemplo, colegios, sistema de justicia, asistencia sanitaria, etc. a menudo han fallado al utilizar criterios y métodos de evaluación tradicionales.

El ECSH ha proporcionado un planteamiento nuevo a la prestación de servicios a personas que están en una fase en la que los resultados "rígidos" no son una realidad y, a cambio, los resultados "flexibles" pueden ser válidos. Es una forma de evaluación innovadora. Se elaboran planes de actuación centrados en la persona que, si todo es propicio, motivan tanto a los usuarios de los servicios como a los trabajadores.

MAPS es una herramienta creada por Marsha Forrest, Jack Pearpoint y John O'Brien para que las personas con incapacidades puedan pasar de la "esperanza" de un futuro mejor a concretar los compromisos personales que aumenten las posibilidades de dirigirse hacia ese futuro. ¿Es fácil?, no. ¿Funciona siempre?, no. No hay garantías. Pero el plan despierta la posibilidad de que pueda ocurrir algo real y que tenga sentido. Un buen plan sin acción no lleva a ninguna parte.



Hay un método para utilizar esta herramienta con las personas sin hogar. Tanto las personas sin hogar como las incapacitadas se encuentran con impedimentos para cumplir sus sueños y esperanzas, y existen puntos en común en la forma de considerarlos. Tradicionalmente se ha considerado a las personas incapacitadas desde un modelo "curativo", que cree que ellos son el problema y que la solución la proporcionan los profesionales mediante escuelas, alojamientos, centros de día o transportes especiales que los marginan de la sociedad. El punto de vista alternativo es que la incapacidad es un "producto de la sociedad". Como sociedad elegimos marginar a las personas incapacitadas no proporcionándolas la ayuda que las permitiría acceder a una educación, un alojamiento, un transporte y todas las demás necesidades, que sean "incluyentes". Tradicionalmente se ha considerado que las personas sin hogar están dentro de un modelo de "déficit personal" que supone su "incapacidad" para autoimponerse. Esto es lo opuesto de pensar que el sistema es el que se tienen que desenvolver, no les ofrece las oportunidades para progresar.

MAPS resalta lo positivo de las personas y no va diciendo "no puedes hacer esto porque te drogas... vives en un albergue o en la calle... tienes antecedentes penales... no tienes preparación". En cambio, se centra en los obstáculos que hay que superar; en los pasos que hay que dar hacia la meta, en quiénes ayudarán a la persona en su camino y, además, otorga la responsabilidad de las tareas a ayudantes motivados. A continuación, presentamos un ejemplo de cómo funcionó con un beneficiario del ECSH llamado Sam.

Ejemplo práctico de Sam

Sam organiza una reunión. Invita a todas las personas que son importantes en su vida. Son su novia, su contratista anterior y un trabajador del Centro de Asesoramiento. Su asesor de empleo facilita el encuentro. Asiste otro asesor de empleo para hacer los gráficos y escritos necesarios.

La reunión se celebra en un ambiente distendido y se sirven refrescos. La pared del cuarto está cubierta con un gran trozo de papel. Se debatirán cuatro puntos:



1. La historia de Sam.
2. El sueño de Sam.
3. Quién es Sam.
4. Qué necesita Sam.

Sam cuenta su vida, que se dibuja en el papel de la pared. Puede empezar por donde quiera. Sam elige empezar refiriéndose a sí mismo como hijo de Betty, y cuenta la historia de su vida hasta el día de hoy. Es una vida que se ha desarrollado en la asistencia social y sin estructura o planificación porque él creía que a los 30 años estaría muerto por las drogas o el alcohol. El aspecto positivo de su vida se centra en haber sido protagonista de una obra de teatro que ganó un premio.

Esta parte del MAP lleva bastante tiempo. Los acontecimientos favorables se dibujan en un color que es positivo para Sam (por ejemplo, su experiencia en el escenario se escribe en negro, su color de la suerte). Los acontecimientos desfavorables se dibujan en un color negativo para Sam (por ejemplo, su paso por la cárcel se escribe en azul.)

La parte siguiente es el sueño de Sam. Los puntos principales que expuso fueron:

1. Abandonar la metadona.
2. Volver a actuar.
3. Una ocupación.

No sólo se escriben los acontecimientos, sino que se dibujan, con lo que se consigue una sensación de expresión, creatividad e imaginación.

A continuación, Sam describió sus pesadillas.

1. Muerte en la familia.
2. Romper con su novia.
3. Vivir siempre en el paro y con drogas.
4. Volver a la cárcel.
5. Perder su casa y su perro.

El siguiente punto fue "Quién es Sam". Se invita a todas las personas presentes a que participen en este punto. Se les anima a que hagan



comentarios positivos sobre los puntos fuertes de Sam. Todos los comentarios deben ser sinceros y útiles. Para poner un ejemplo, algunos de los puntos fuertes que se dijeron fueron:

1. Brillante en el escenario.
2. Un seductor.
3. Sentido de la justicia.
4. Pone empeño.

A continuación, entre todos, se intentó definir "¿Qué necesita Sam?"

1. Volver a actuar.
2. Conseguir una ocupación.
3. Recibir asistencia sobre drogas.

El siguiente paso es hacer una lista con la ayuda de todas las personas en la reunión mientras se dibuja un plan de actuación que asigne funciones a todos los presentes.

1. Taller de teatro - Sam, el asesor de empleo, el contratista anterior.
2. Asistencia sobre drogas- Sam y el trabajador del Centro de Asesoramiento.
3. Encontrar un curso de formación u ocupación - Sam y su asesor de empleo.

La reunión terminó muy positivamente y todo el mundo sabía muy bien cuáles eran sus funciones, sus metas y sus responsabilidades. Sam siente que le han escuchado de verdad y que ha sido capaz de expresar lo que quiere en la vida. Todos están realmente comprometidos para cumplir su parte en el plan de actuación. Se acuerda revisar el plan dentro de tres meses.

Los **MAPS** se han convertido en una parte integral de trabajo en ECSH. Proporcionan una dirección y un propósito a los trabajadores y a los beneficiarios para ayudar a avanzar a los usuarios.



Contacto:

Cathy Hawkshaw (Asesora de empleo);
ECSH - Edinburgh Campaign and Services for Homeless People,
28 North Bridge, Edinburgh EH1 1QG, REINO UNIDO/ ESCOCIA
Tfno.: +44 131 225 4143. Fax: +44 131 226 3972
e-mail: employment.advice@virgin.net

4.1.4. INDICADORES FLEXIBLES. CÓMO MEDIR EL AVANCE DEL BENEFICIARIO HACIA SU INCLUSIÓN LABORAL.

Edimburgo

Hay una preocupación creciente entre las organizaciones que sirven a la población con la que se suele considerar que es "difícil de trabajar" sobre la necesidad de cumplir externamente ciertos "objetivos rígidos", como un empleo o una formación profesional, antes de que los beneficiarios sean capaces de adaptarse. Para quienes corren un mayor riesgo de marginación, la meta más importante y lejana es adquirir las aptitudes necesarias para poder ser dueños de sus propias vidas de una forma competente. Es crucial que se reconozca la adquisición de aptitudes fundamentales, que son la base para conseguir resultados de fondo, tanto por el beneficiario como por la organización, para poder registrar los avances hacia la inclusión laboral. Se ha elaborado, y se está llevando a cabo, un método para demostrar la "distancia que se ha recorrido".

Hay que implantar un sistema creíble de indicadores flexibles si se quiere que, para afrontar la vulnerabilidad, el trabajo se dirija al grupo más marginado de la población, y para ayudar a éstos a adquirir las aptitudes y competencias fundamentales necesarias para que tengan confianza en sí mismos, lo que implica la inclusión laboral. Esto deriva en la posibilidad de realizar un seguimiento de todas las necesidades.

Para poder decidir si este método es adecuado para una organización, hay que hacer algunas preguntas. ¿Cuál es la función de tu organización?, ¿qué quieres conseguir con tu trabajo con las personas?, por lo



tanto, ¿qué tipo de indicador de comportamiento necesitas?, ¿qué factores pueden ser útiles y cuáles limitadores?, ¿eres capaz de identificar suficientes datos para que funcione el método?

La utilización de este método exige que se ayude al proceso con el compromiso de toda la organización. Se tienen que compartir las actitudes y la base de valor, el planteamiento, la formación y la información. Es necesario comprobar las estructuras y las políticas: por ejemplo, las implicaciones de políticas de confidencialidad, tanto dentro de la organización como fuera, así como sistemas de comunicación y protocolos externos e internos. También se debe tener cuidado para evitar la presión de crear esperanzas, que sólo son adecuadas para un sistema de resultados "rígidos".

Para que funcione un sistema "flexible" efectivo y para señalar el avance individual, es importante la claridad de lo evidente. ¿Se pueden ofrecer suficientes oportunidades para proporcionar una gama de datos adecuada? Los datos deben obtenerse de acontecimientos, tareas, actividades y situaciones significativas, preferiblemente procedentes tanto de dentro como de fuera de la organización, y que sean relevantes para las metas personales del individuo. Deberían derivarse de situaciones reales antes que de simulaciones y representar contactos individuales y de grupo.

Para que el método de medida del avance que se ha explicado tenga éxito es fundamental una explicación que se pueda entender fácilmente; lo cual también da ánimo y favorece que los individuos se comprometan con el proceso. Es esencial que se reconozcan conjuntamente los pasos más pequeños que llevan a las aptitudes clave, si queremos que el beneficiario esté motivado para dar el paso siguiente. También es imperativo que la evidencia de un déficit en un criterio se trate en un contexto positivo, es decir, el potencial de crecimiento personal. El proceso de evaluación debe reconocer que el beneficiario ya tiene aptitudes, y sólo trabajaremos en aquellas que tiene que mejorar para alcanzar sus metas, y serán las que seguiremos evaluando como parte del método.



Hay que reseñar que tanto el proceso de evaluación como el método de indicadores flexibles no sólo proporcionan un mecanismo de seguimiento, sino que constituyen una forma de trabajar con personas. El proceso es una parte integral de la práctica. El método pretende ser una de las numerosas herramientas para formar un juicio profesional, no pretende suplirlo ni anularlo. Para promover una forma positiva de trabajar con las personas que se centre en el progreso y no en las carencias hay que alcanzar acuerdos y proporcionar formación y supervisión. Para que sea efectivo, un método de indicadores flexibles tiene que funcionar en coordinación con otros métodos y procesos que ofrezcan información sobre la población, el grupo y el beneficiario que utiliza la organización. Estos métodos o procesos se dividen en dos categorías: fundamentales y deseables.

FUNDAMENTALES

- Una evaluación correcta, que fija un punto de referencia para los indicadores flexibles y proporciona información al plan de actuación.
- Un mecanismo que describa las características clave paralelas en las circunstancias personales cambiantes del individuo, que afectan o pueden afectar a la capacidad de progreso.
- Un método de autoevaluación particular, que ofrezca motivaciones a los beneficiarios para usarlo. Debería ayudar a proteger los derechos del individuo. La percepción que tenga el individuo del avance, o del retroceso, debería ayudar a proporcionar una comprobación adecuada de la precisión del método.

DESEABLES

- Una base de datos de referencia que describa las características de la población que utiliza el servicio a lo largo del tiempo.
- Un sistema para identificar y actualizar los obstáculos estructurales que pueden tener repercusiones sobre la capacidad de los marginados para hacer elecciones realistas.



La credibilidad de cualquier método de indicadores flexibles depende de tener un tratamiento eficiente y unas estructuras de comunicación. Debe haber un proceso para validar la calidad de los datos sin recurrir a planteamientos que socaven con expectativas "rígidas" los indicadores "flexibles". La forma de llevar el método tiene que crear comprobaciones y equilibrios.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA

- Un verificador interno podría ayudar a:
 - Un planteamiento de equipo completo, que se centre en la confianza en sí mismo y en la inclusión laboral, y en el que se considere clave la permanencia.
 - El control que garantice la firmeza de la calidad mediante la supervisión, la formación y la observación.
- La contradicción en la puntuación dentro de un servicio o entre los servicios podría indicar: necesidad de formación; excesos o defectos, deliberados, en las puntuaciones; o juntar datos que dan una idea más completa del avance de los beneficiarios pero que son cualitativamente diferentes. El proceso de comprensión e interpretación exige un sistema de tratamiento creíble.
- La superposición entre categorías dentro del modelo podría proporcionar un sistema de comprobación útil.
- Mientras avanza el trabajo con el beneficiario, debería haber una posibilidad creciente de predecir aspectos del progreso, sobre todo cuando los resultados "flexibles" se van haciendo más "rígidos".
- Los protocolos de comunicación nunca podrán sustituir a la buena voluntad ni acabar con la competencia, pero pueden animar a que el personal comparta la información y colabore de otras maneras para ayudar al beneficiario. La formación podría ayudar a la elaboración de una visión compartida de lo que hay que alcanzar, del profesionalismo, de la colaboración entre organizaciones y del trabajo conjunto con los beneficiarios.



- Si el método gana aceptación como un método más de entre otros, entonces habría que considerar la posibilidad de la existencia de un método de reconocimiento externo.

Contacto:

Fiona Philipson (Directora), Bridges Project,
55 Albany Street, Edinburgh EH1 3QY, REINO UNIDO/ ESCOCIA
Tfno.: +44 131 556 6978. Fax: +44 131 556 968
e-mail: bridgesproject@compuserve.com

Marsella

La presentación del método de indicadores flexibles fue muy interesante durante la primera visita del equipo de Marsella a Edimburgo, y se convirtió en un aspecto de colaboración íntima. La idea era estudiar cómo se podía adaptar esta herramienta a la situación en Francia y que la utilizaran los equipos que participan en programas dirigidos a personas desfavorecidas y sin hogar. Durante 1998 y 1999, se celebraron muchos contactos entre los equipos franceses y escoceses para comprender mejor el modelo y comentar las dificultades para adaptar el modelo.

Hoy en día se pueden reconocer los indicadores flexibles en el programa TRACE15. En otoño de 1999 se iniciará un experimento. A éste le seguirá la utilización de indicadores flexibles en el programa ASI (Accompagnement social individualisé). El propósito no es el empleo inmediato, sino la fase anterior, resolver los problemas sociales que obstaculizan la integración. El experimento durará seis semanas y necesitará un consejero, recibirá financiación del Ministerio de Asuntos Sociales y hará un seguimiento de 25 jóvenes. En diciembre de 1999 la Mission Locale publicará un número especial de Cahiers Européens sobre este experimento de los indicadores flexibles.

Contacto:

Jean Jacques Merlin (Director y coordinador del proyecto),
Mission Locale de Marseilles, 462 chemin de la Madraque-Ville,
13015 Marsella, FRANCIA
Tfno.: +33 4 91 09 40 82. Fax: +33 4 91 09 40 89
e-mail: calade.mim@wanadoo.fr



4.2. ORGANIZACIÓN, COORDINACIÓN E INTEGRACIÓN

4.2.1. LA IMPORTANCIA DE CONECTAR LA INFORMACIÓN SOBRE EL MERCADO LABORAL CON EL TRABAJO PARA LA INCLUSIÓN LABORAL.

Atenas

Las funciones se distribuyen entre distintas organizaciones del sector público y privado que forman una red de colaboración para combatir la marginación social y del mercado laboral de las personas sin hogar. La tarea implica abordar diversas dificultades, empeoradas por la incompatibilidad de las necesidades: por un lado, los intereses y las llamadas reglas del mercado, por el otro, la vulnerabilidad de las personas sin hogar.

Esto último es el mayor reto que el Proyecto de Atenas para Personas sin Hogar afronta gracias a la colaboración de organizaciones del sector público y privado. Estas entidades independientes forman una red constructiva que funciona sobre la base del intercambio y la colaboración mutua. Satisfacen las necesidades de diferentes fases del proyecto siguiendo un planteamiento de "paso a paso" para abordar el problema de las personas sin hogar. El fundamento es un proceso progresivo, que se origina con la satisfacción de las necesidades básicas y avanza hacia fases más complicadas.

En la fase inicial de satisfacer las necesidades básicas de las personas sin hogar:

- El Departamento de Comidas Municipal ofrece comida a 350 personas sin hogar en el restaurante del Centro de Natación Serafeion.
- Los hospitales municipales ofrecen protección sanitaria e higiénica gratis.
- El Departamento de Asistencia Social Municipal se centra en ayudar a las personas sin hogar para que superen los impedimentos para su futura integración social y profesional. Los trabajadores



sociales y los psicólogos del departamento están en colaboración íntima con el Centro de Formación y Educación DIALOGOS para personalizar la formación en la segunda fase del proyecto.

- DIALOGOS ha elaborado un programa de formación profesional, que ha tenido en cuenta las tendencias y actitudes del mercado destacadas en el análisis realizado por PRISMA, una empresa especializada en planificación empresarial y servicios de consultoría. Aunque las personas sin hogar trabajarán bajo el amparo del ayuntamiento después de terminar sus cursos de servicio de comidas y autoedición, se harán esfuerzos para que se incorporen en empresas. Esto último exige la creación de oficinas de orientación profesional.
- La Organización de Desarrollo del Ayuntamiento de Atenas organiza y gestiona la Oficina de Servicios Profesionales y su base de datos de toda la ciudad sobre empresas y empleos vacantes. La Oficina de Servicios Profesionales, pensada para ofrecer un servicio directo y personalizado, es una herramienta muy importante para que la ciudad de Atenas afronte la integración profesional y social de las personas sin hogar.

Contacto:

Vassi Leontari (Director del proyecto),
Municipality of Athens Development Agency S.A.,
5 Favierou & Mayer St., 104 38 Atenas, GRECIA
Tfnos.: +30 1 52 22 742; +30 1 52 21 047. Fax: +30 1 52 22 743
e-mail: aeda@ath.forthnet.gr

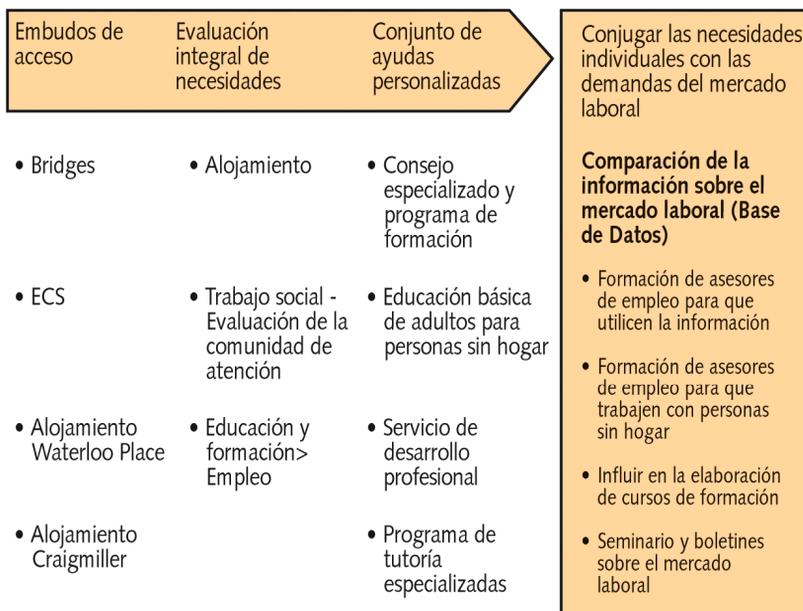
Edimburgo

El gobierno de Reino Unido da cada vez más importancia al empleo como vía para la inclusión. Esto exige que las organizaciones e instituciones que proporcionan servicios a los marginados deben tener acceso a la información pertinente sobre el mercado laboral de forma que puedan ajustar sus servicios adecuadamente.



El Proyecto para Personas sin Hogar de Edimburgo ha creado una colaboración en toda la ciudad que aúna la información relacionada con el empleo, por un lado, y la experiencia en abordar los problemas de las personas sin hogar, por otro. En el esquema 2 se ilustra la exposición razonada del proyecto para construir vías individuales que lleven de la marginación al empleo. El proceso es muy complejo y ambicioso y no hay esperanzas de que se pueda conseguir a corto plazo para todos los beneficiarios. El apartado 4.2.2 se centra en el trabajo realizado por la encargada del proyecto para Información sobre el Mercado Laboral en términos de comprobación, análisis y distribución de información sobre el mercado laboral.

ESQUEMA 2.
EL PROCESO DESDE LA MARGINACIÓN AL EMPLEO



Contacto:

Pam Turnbull (trabajadora de Información sobre el Mercado Laboral), Edinburgh Homeless Project, The City of Edinburgh Council, City Development, 1 Cockburn Street, Edinburgh EH1 1BJ, REINO UNIDO/ ESCOCIA
Tfno.: +44 131 529 4849. Fax: +44 131 529 3215
e-mail: p.turnbull@edin-city.dev.demon.co.uk

4.2.2. LA INFORMACIÓN ADECUADA SOBRE EL MERCADO LABORAL

Madrid

INTRODUCCIÓN

Los planteamientos con mayor aceptación universal, en el actual proceso de globalización y en un contexto de preponderancia de los postulados neoliberales, consideran que la única vía del crecimiento del empleo es la basada en el crecimiento económico. Está constatado que, si bien es verdad que el crecimiento económico induce un incremento del empleo, este lo hace en porcentajes considerablemente menores.

Para que el crecimiento económico se traslade con mayor intensidad al incremento del empleo se suelen propugnar dos condiciones básicas:

- a) Flexibilizar el mercado de trabajo, facilitando la adaptación de esta variable a la marcha general de la economía.
- b) Presionar para el mantenimiento, e incluso la reducción, de los costes laborales

Es cierto que estas políticas han dado resultado en algunos contextos económicos, pero a costa de una desregulación del mercado de trabajo sin precedentes en el ámbito de la Unión Europea.

Otro aspecto destacable es la permanencia del stock de empleados en algunos países de la Unión Europea, donde la creación de empleo neto en los últimos años ha sido prácticamente nula.



DIFICULTADES PARA LA CREACIÓN DE EMPLEO.

Tomando como ejemplo el caso de España, en este país las dificultades para la creación de empleo se pueden estudiar examinando la evolución de las magnitudes macroeconómicas de los años 70 hasta la actualidad. Los empleados en España han pasado de 13.000.000 en 1970 a 13.100.000 en 1996. En estos años, la población potencialmente activa ha pasado e 21.100.000 a 26.400.000, con un incremento neto de 5.300.000 personas. Es cierto que con posterioridad a 1996 se ha incidido positivamente en el mercado de trabajo con la creación de 1.300.000 empleos netos, mientras que por efecto del descenso de las tasas de natalidad en los últimos 18 años, el crecimiento de la población potencialmente activa está muy estabilizado.

Centrándonos en los últimos 15 años, el P.I.B ha crecido en un 40% aproximadamente, mientras que las personas ocupadas solo han crecido en un 8%. Si a esto se añade un descenso del número de horas trabajadas en un 8%, se deduce que lo que se ha producido ha sido un crecimiento muy elevado de la productividad.

Como conclusión podemos afirmar que, si bien no de forma tan acusada como en España, la dificultad para crear empleo es una constante en el conjunto de los países de la Unión Europea en los últimos años. Es comprensible que el problema del desempleo esté en el centro de las preocupaciones de las distintas instituciones de la Unión Europea.

ALTERNATIVAS DE CREACION DE EMPLEO.

Si partimos de un somero estudio histórico de la evolución del mercado de trabajo en los últimos años, no parece razonable esperar que el empleo se genere como una consecuencia directa y única del crecimiento económico, sin incidir en políticas de empleo local o comunitario.

Así lo viene entendiendo la Unión Europea, de tal forma que en las discusiones sobre el Libro Blanco sobre Crecimiento, Competitividad y Empleo, se avanzaban nuevos enfoques sobre la cuestión del mercado de trabajo. Resumimos dos conclusiones:



Por una parte, se constata la contradicción existente entre la realidad de las cargas de tipo contributivo que gravan al factor trabajo, cuando hay un consenso unánime en la necesidad de potenciar un bien, cada vez más escaso, como es el trabajo estable lo que justifica la necesidad de introducir modificaciones. En todo caso, se debe ser comprensivo con la dificultad de modificación de lo que se ha venido haciendo en los últimos 50 años sobre el mercado laboral en Europa y que constituye uno de los pilares de la financiación del estado del bienestar en la mayoría de los países de la Unión Europea.

Por otra parte, se opta por la adopción de políticas activas de empleo, que no se limiten a confiar en el crecimiento económico como única vía de incidencia en el mercado laboral a nivel local.

NECESIDAD DE ESTUDIAR EL MERCADO DE TRABAJO

Cualquier medida cuyo objetivo sea crear empleo tiene que partir de un conocimiento del mercado laboral, al que, sin ánimo de ser exhaustivos, intentaremos definir las grandes tendencias observadas en los últimos 25 años.

En cuanto a la evolución del nivel de ocupación en los grandes sectores de la economía podemos concluir lo siguiente:

- Reducción continuada de los empleos en el sector agrario.
- Reducción, acentuada en los últimos años, de la mano de obra ocupada en el sector industrial.
- Mayor incidencia del desempleo en la población joven.
- Mayor incidencia del desempleo en la población femenina.

En todo caso, la mayor incidencia del desempleo en la población femenina coexiste con un incremento paulatino de la tasa de actividad de las mujeres, que se va acercando paulatinamente a la tasa de actividad masculina.

Por otra parte, y este aspecto tiene gran incidencia en los colectivos en situación de exclusión social, se constata una mayor oferta de trabajo



para la mano de obra cualificada. Un ejemplo relevante, ateniéndonos a la situación española, se pudo observar con motivo de las grandes infraestructuras que hubo que poner en marcha con motivo de la Exposición Universal de Sevilla y las Olimpiadas de Barcelona, ambos acontecimientos en 1992. Se generaron grandes expectativas para el empleo en el sector de mano de obra no cualificada, que no se cumplieron porque se necesitaron especialistas para montar equipamientos que llevaban incorporados componentes de alta tecnología. Pues bien, esta tendencia que se constató con motivo de unas construcciones muy cualificadas, se está empezando a generalizar actualmente en cualquier tipo de construcción de edificios de viviendas u otro tipo de equipamientos de calidad media.

LOS NUEVOS YACIMIENTOS DE EMPLEO EN EUROPA

Una fórmula de aproximación a un mayor conocimiento del mercado de trabajo es intentar definir las tendencias de futuro de los distintos sectores de producción, definiendo profesiones concretas en cada uno de esos sectores.

Se pueden utilizar distintos sistemas de estimación de esas profesiones de futuro. El más usual es el estudio descriptivo de las profesiones en las que más empleo se ha creado en un país, ciudad o región durante un período de tiempo determinado (generalmente un año). Se le denomina "Ranking de creación de empleo según ramas de actividad". En todo caso, este tipo de estudio presenta algunos interrogantes:

- 1) ¿Qué base científica permite afirmar que la tendencia del último período se mantendrá en el futuro?
- 2) ¿No se pueden dar profesiones emergentes que ni siquiera estén catalogadas y queden fuera del ranking?
- 3) ¿Se deberían tener en cuenta los condicionantes socioeconómicos de la evolución del último período para dar una mayor fiabilidad a las conclusiones del estudio?



Un método que cuenta con mayores aportaciones de fuentes de la sociología general y de la economía al estudio de la evolución del mercado de trabajo es la estimación de "los nuevos yacimientos de empleo".

Las instituciones europeas consideran una serie de actividades como las más características de los nuevos yacimientos de empleo. En función de las profesiones con más posibilidades para los colectivos en riesgo de exclusión social, extraemos de la relación general, los que consideramos más interesantes para esta guía:

1.- Servicios de vida cotidiana.

1.1. Producción y reparto de comidas a domicilio:

- Reparto de comidas a domicilio.
- Acompañamiento a las personas mayores.
- Servicio de limpieza a domicilio.
- Atención a personas de edad.

1.2. Atención a la infancia:

- Atención fuera del horario escolar.
- Atención durante las enfermedades.

2.- Servicios de mejora a la calidad de vida.

2.1. Mejora de alojamientos:

- Rehabilitación y reparación de interiores de inmuebles.
- Rehabilitación del exterior de inmuebles.
- Mantenimiento y vigilancia de inmuebles.

2.2. Revalorización de espacios urbanos:

- Remodelación y rehabilitación.
- Mantenimiento de espacios públicos.

3.- Servicios de ocio.

3.1. Turismo

- Turismo rural.
- Turismo de personas mayores.



4.- Servicios medioambientales.

4.1. Gestión de residuos:

- Recogida y tratamiento selectivo de residuos.
- Recuperación y comercialización de materiales selectivos.

4.2. Gestión del agua:

- Limpieza y mantenimiento de recursos fluviales.
- Saneamiento de las cuencas

4.3. Protección y mantenimiento de zonas naturales:

- Programas de espacios naturales, reservas, programas de reforestación o de reconstrucción de terrenos.
- Protección de espacios de acogida.

Lo primero que surge, tras la lectura de este listado parcial, es si se trata de una estimación con visos de realidad en el futuro y, especialmente, de qué forma se puede emplear mano de obra poco cualificada en estos subsectores de producción. En algunos de ellos, la mano de obra poco cualificada será minoritaria.

Podemos definir una serie de características de los nuevos yacimientos de empleo definidos en esta lista:

- Destinados a satisfacer nuevas necesidades sociales.
- Algunas tienen un ámbito de producción territorialmente definido.
- La mayoría son intensivas en empleo.

Precisamente esta intensividad en mano de obra es, junto a su mayor virtud, uno de los mayores obstáculos para su consolidación en el futuro.

La intensidad en mano de obra les confiere un valor a potenciar con los objetivos de creación de empleo hoy imprescindibles en la Unión Europea.

La otra cara de la moneda es que hoy el trabajo es caro y, sobre todo si estamos hablando de servicios personales, la posibilidad de financiarlos depende de que haya unidades familiares con un elevado nivel



de ingresos económicos y que las personas empleadas en el sector, mantengan un nivel salarial sustancialmente inferior, de tal forma que no impida su financiación por los receptores de los servicios. Imaginemos los cuidados a la infancia o a las personas mayores, sólo se recurrirá a contratar cuidadores si el receptor de los servicios (familiar) no tiene que pagar una cantidad que le haga optar por otros servicios alternativos o renunciar a su propio empleo.

PRINCIPALES OBSTACULOS PARA LA CONSOLIDACIÓN DE LOS NUEVOS YACIMIENTOS DE EMPLEO

Al tratarse de una predicción de la evolución futura del mercado de trabajo hay que tener en cuenta que la detección de necesidades no significa que se traduzca en creación de puestos de trabajo. Señalamos las dificultades más importantes.

En relación con la demanda:

- Se trata de una demanda implícita e inespecífica. Cuando nos referimos a servicios con carácter de novedad, no se puede especificar el tipo de servicios demandado, al contrario de lo que sucede con la demanda de artículos que son perfectamente tipificables.
- En algunos aspectos se comporta como la demanda de bienes de lujo. Solo a partir de un cierto nivel de ingresos económicos se dedican parte de los mismos a contratar estos servicios.

En relación con la oferta:

- Tal vez unido a lo inespecífico de la tipología de servicios demandados, existe también una indeterminación del precio del servicio, con difícil identificación de los costes directos e indirectos, sobre todo cuando se trata del disfrute de espacios públicos.
- Al tratarse de servicios, en gran parte, intensivos en mano de obra, es muy difícil introducir ganancias en niveles de productividad.

Unido a las características de este tipo de mercado, se destaca:

- a) Alta interdependencia entre oferta y demanda, sobre todo si la oferta está condicionada por la financiación pública. Ejemplo: Servicio de Ayuda a Domicilio para cuidados a mayores y enfermos.



- b) Alta fragmentación del mercado y existencia de mercados paralelos.
- c) Existencia de sustitutos fuera del mercado. Nos referimos a la posibilidad de utilizar a familiares, vecinos u organizaciones voluntarias para la provisión de cuidados a domicilio.

CONCLUSIONES

- Actualmente el desempleo está considerado uno de los mayores, si no el mayor problema de la Unión Europea.
- Las respuestas desde la ideología neoliberal son la de flexibilizar el mercado de trabajo y reducir los costes laborales.
- No parece razonable confiar la creación de empleo exclusivamente al crecimiento económico.
- Un paso previo a las políticas activas de empleo es disponer de un mayor conocimiento del mercado laboral.
- La estimación de los nuevos yacimientos de empleo es un método de investigación del mercado de trabajo puesto en marcha en los últimos años en la Unión Europea.

Contacto:

Ernesto Cabello Cabello Ayuntamiento de Madrid.
Carrera de San Francisco, 10.
28005 Madrid, ESPAÑA
Tfno.: +34 91 588 32 54. Fax: +3491 588 32 49.
e-mail: mayores@munimadrid.es

Atenas

La integración en el mundo laboral de las personas sin hogar es parte de un planteamiento amplio, un resultado de su integración e inclusión social. El Proyecto de Atenas para Personas sin Hogar considera que la inclusión en el mercado laboral es la piedra angular de una pirámide, que empieza con la cobertura de las necesidades básicas y va ascendiendo gradualmente para cumplir ese objetivo muy concreto.



Si bien la integración en el mercado laboral es la meta para todos los beneficiarios del Proyecto de Atenas para Personas sin Hogar, las probabilidades son que sólo cerca del 30% responderán positivamente y acabarán superando los retos mediante el trabajo social y la formación práctica y profesional.

El Proyecto de Atenas para Personas sin Hogar cree en la colaboración constructiva entre las autoridades locales de los ayuntamientos y el sector privado para intentar combatir la exclusión social y profesional. Gracias a la movilización de los mecanismos de ambos sectores y a que se les dio el mejor uso, el proyecto evaluó las tendencias actuales del mercado laboral para utilizarlo constructivamente en la elaboración de una base de datos de servicios profesionales por parte del Departamento de Desarrollo del Ayuntamiento de Atenas.

La empresa de consultoría y planificación Prisma está en contacto con ejecutivos de empresas para definir las necesidades específicas, los intereses y las actitudes del sector privado. La Asociación Griega de Servidores de Comidas y empresas de servicio de comidas han proporcionado información pertinente, y se ha propuesto una forma de colaboración esperanzadora con una editorial. Sus publicaciones se centran en el mercado de la alimentación, y, por lo tanto, constituyen una buena oportunidad para que los grupos de formación sobre cocina y servicios de comidas y de autoedición editorial y de periodismo colaboren y se beneficien de la introducción en los dos sectores.

Contacto:

Vassi Leontari (Director del proyecto),
Municipality of Athens Development Agency S.A.,
5 Favierou & Mayer St. 104 38 Atenas, GRECIA
Tfnos.: +30 1 52 22 742; +30 1 52 21 047. Fax: +30 1 52 22 743
e-mail: aeda@ath.forthnet.gr

Edimburgo

El Proyecto para Personas sin Hogar de Edimburgo considera que facilitar información actualizada, pertinente y accesible sobre el mercado de trabajo es una parte fundamental del proceso para ayudar a las



personas sin hogar a buscar empleo. Los formadores, orientadores y asesores de profesiones que trabajan con el grupo de beneficiarios deben saber los trabajos que hay disponibles en la ciudad y las aptitudes que los contratistas consideran necesarias para estos trabajos.

Qué es la información sobre el mercado laboral (IML)

IML es información sobre:

- La naturaleza del trabajo.
- Enseñanza, formación y preparaciones.
- Economías, industrias, sectores y trabajos.
- Demografía (cambios en la población, estructura por edades, etc.)

Fuentes clave de información

- **Información sobre un amplio contexto del mercado laboral disponible a partir de informes y análisis económicos**

En ellos se indica que Edimburgo, al contrario que muchas otras ciudades, tiene un mercado laboral creciente y en el que se espera que el mayor crecimiento se produzca en los sectores clave. El mercado laboral de Edimburgo está dominado por el sector servicios, que acumula más del 85% de los trabajos. Estos se distribuyen entre una gama de servicios, los más destacados son los servicios financieros, la asistencia sanitaria, los servicios empresariales y profesionales, el comercio, la administración pública, la educación y el turismo. Las previsiones indican que durante los próximos 10 años seguirá el crecimiento en el sector servicios, sobre todo en ocio y turismo, servicios empresariales y financieros, asistencia sanitaria y educación. Se prevé que la mayoría de los nuevos empleos se centre en áreas que exijan aptitudes para la comunicación y las relaciones interpersonales, pero seguirá habiendo oportunidades entre los contratistas estables -comercio, transporte, construcción y administración pública- debido a la rotación relativamente alta de los trabajadores de estos sectores.



- **Información sobre oportunidades en promociones**

Se consigue al estar pendientes de las nuevas solicitudes de proyectos cuando se presentan, siguiéndolas a lo largo del sistema e intentando adelantarse a las oportunidades de trabajo que llevan asociadas. Esta información se comparte con los orientadores y formadores de la comunidad y con el Servicio de Empleo, lo que permite un planteamiento en dos sentidos: el Servicio de Empleo selecciona las grandes promociones e intenta garantizar los derechos de contratación exclusivos tan pronto como sea posible, y las organizaciones locales hacen un seguimiento de las promociones locales en las que se pueden adaptar a beneficiarios locales con trabajos concretos.

Aunque la información sobre proyectos es de dominio público, el Proyecto para Personas sin Hogar de Edimburgo consigue que la información pertinente sea más accesible para los trabajadores de campo y lo haga antes de lo que sería posible en otras circunstancias.

- **Cobertura de los medios de comunicación e informaciones de los periódicos**

Esta información no es exacta siempre, pero también se está pendiente de ella. Funciona una base de datos de oportunidades de trabajo recopiladas por este sistema y las informaciones pueden proceder del sector industrial o del área de la ciudad. Esta información también es de dominio público pero el proyecto la organiza de tal manera que la hace más accesible para los trabajadores de campo. Se esperaba que la base de datos estuviese disponible en la página web, pero por el momento no ha sido posible por problemas técnicos, aunque se puede acceder a la información a través del encargado de Información sobre el Mercado Laboral.

- **Estudios sobre contratistas**

Diversas organizaciones realizan estos estudios por toda la ciudad en distintos momentos y con propósitos diferentes, pero esta información se comparte rara vez. El Proyecto para Personas sin Hogar



de Edimburgo ha establecido colaboraciones de trabajo con estas organizaciones para poder compartir esta información de forma mucho más amplia y para destacar los hallazgos clave.

Hasta la fecha, los estudios sobre contratistas locales indican que las destrezas clave que se exigen son la comunicación, las relaciones interpersonales, "don de gentes", y presencia; en otras palabras "aptitudes para el empleo". Además en la lista de los contratistas también se da importancia a la experiencia previa; esto reafirma la necesidad de colocaciones de trabajo como parte de todos los programas de formación, o de trabajo voluntario sin sueldo, como una forma útil de conseguir experiencia laboral. Las cualidades personales indicadas por los contratistas como requisitos son, sobre todo, la flexibilidad, la voluntad de aprender y una actitud positiva; parte del sentido amplio de "aptitudes para el empleo".

Difusión

La información recogida por el Proyecto para Personas sin Hogar de Edimburgo se ha difundido trimestralmente en seminarios sobre el mercado laboral apoyados por la publicación de boletines sobre el mercado laboral. Se han celebrado seminarios trimestrales, cada uno se ha centrado en un importante sector de empleo de Edimburgo. Los especialistas dieron una visión general del sector en el ámbito local y el nacional, y los contratistas locales dieron su punto de vista. También se destacaron las iniciativas de acceso específicas, además cualquier otra cosa, que se están dando en la ciudad. El boletín resume las ponencias del seminario e incluye otra información más detallada, así como la cobertura de promociones en zonas específicas de la ciudad. El contenido de los seminarios y de los boletines se acuerda mediante la colaboración de formadores, asesores y orientadores de una serie de organizaciones de la ciudad, lo que amplía la importancia de la colaboración para unas prestaciones efectivas.

Influencia

El objetivo del programa al generar esta información es influir en la elaboración de cursos de formación del sector público y privado. Hay



pruebas evidentes de que dicha información sobre el mercado laboral se ha tenido en cuenta en la elaboración de los programas de formación que ofrecen los colaboradores del Proyecto para Personas sin Hogar de Edimburgo: el Proyecto Bridges. Las aptitudes clave que exigen los contratistas se incluyen en el programa desde el primer día de la formación previa a la profesional. Se pide a los jóvenes que se comprometan en una visión general, amplia y realista, de sus propias destrezas, y de sus capacidades relacionadas con ellas. La primera fase del programa incluye trabajar en la motivación, la confianza en uno mismo y el desarrollo personal, es decir, en las aptitudes para la inclusión laboral que exigen los contratistas. La segunda fase trata las necesidades destacadas en la primera fase y la tercera fase se concentra en las técnicas y actividades para buscar empleo y, lo que es muy importante, ofrece a los jóvenes "ejemplos de trabajos". El personal registra el avance de los jóvenes mediante un sistema de "indicadores flexibles" que ayudan a demostrarles, a ellos mismos y a los demás, su avance hacia la confianza en sí mismos (véase 4.1.4). Los indicadores que están relacionados con las aptitudes básicas para conseguir la confianza en uno mismo también se pueden aplicar a los requisitos de los contratistas. Por ejemplo, las cualidades personales que se mencionaron antes - flexibilidad, voluntad de aprender y actitud positiva- se pueden demostrar mediante este método. El hecho de poder medir el avance es muy útil para el colectivo de las personas sin hogar puesto que asientan y desarrollan la confianza en sí mismos y la aceptación de sí mismos, y, también, para presentarse ante contratistas cuando no se tienen títulos académicos ni un currículum laboral satisfactorio.

Resultado

Hasta el momento, lo que se deduce del proyecto es que, incluso con una formación y ayuda amplias, todavía existe una gran distancia entre lo que buscan los contratistas y lo que puede ofrecer el Proyecto para Personas sin Hogar de Edimburgo. Ahí se puede apreciar que los contratistas que estén preparados tienen que dar un paso hacia nuestro grupo de beneficiarios y reducir la distancia. ¿Cómo pueden hacerlo? Probablemente no basta con que su proceso de selección o



criterios sean menos rígidos. Para ayudar a que los beneficiarios recorran la distancia se podrían aplicar iniciativas de acceso específicas que reconozcan la vulnerabilidad de las personas sin hogar y que les proporcionen una experiencia laboral.

En Edimburgo sólo existe un contratista así: es Standard Life Assurance Company. Como parte de su compromiso con la comunidad tiene un proyecto llamado el "proyecto pionero" (Pathfinder Project) dirigido a emplear a personas sin hogar. Ahora cumple tres años, y la Fundación Joseph Rowntree lo presenta como ejemplo a seguir en un estudio sobre la participación de los contratistas en la regeneración económica. Este es un planteamiento para avanzar hacia la erradicación de la marginación social, pero la comunidad empresarial, como colectivo, no ha suscrito la idea.

Contacto:

Pam Turnbull (Encargada de información sobre el mercado laboral),
Edinburgh Homelss Project, The City of Edinburgh Council,
City Development, 1 Cockburn Street, Edinburgh EH1 1BJ,
REINO UNIDO/ ESCOCIA
Tfno.: +44 131 529 4849. Fax: +44 131 529 3215.
e-mail: pturnbull@edin-city-deev.demon.co.uk

4.2.3. MÉTODOS DE INTEGRACIÓN EN EL MERCADO LABORAL

Madrid

INTRODUCCIÓN

Las personas con altos niveles de marginación, no solo tienen un problema de desempleo, sino que esta situación suele venir unida a procesos más o menos consolidados de carencia de vivienda, ruptura con el entorno familiar y social y desarrollo de patologías asociadas a la marginación, como drogadicción, alcoholismo, trastorno mental, ludopatías, etc.

Todas estas características asociadas a la marginación exigen una mayor complejidad de los procesos de inserción, en los que la



consecución de un puesto de trabajo, y sobre todo el mantenimiento del mismo, no se puede afrontar con la simple capacitación profesional que puede dar buenos resultados con otros colectivos de desempleados.

ASPECTOS GENERALES DE LA INTEGRACION SOCIOLABORAL DE COLECTIVOS EN SITUACION DE MARGINACION SOCIAL

A la hora de desarrollar el proceso de inserción sociolaboral con colectivos en situación de marginación social, se deben cuidar toda una serie de estrategias que garanticen tres momentos o estadios claves en el proceso. A veces, estos momentos se viven como obstáculos, de ahí la necesidad de supervisar/acompañar el proceso de inserción con el propio usuario. Estos momentos son: **EL ACCESO, LA INTEGRACIÓN Y EL MANTENIMIENTO**.

Por otra parte, las experiencias en intervención social con colectivos excluidos, donde la inserción socio-laboral es un objetivo fundamental, vienen a coincidir en una serie de características esenciales que poco a poco han ido conformando un modelo metodológico capaz de ofrecer una respuesta integradora de los diferentes recursos y servicios. El método del Itinerario Personalizado de Inserción (IPI) se caracteriza por:

- Un proceso personalizado: desarrolla una respuesta individual, elaborada a la medida del usuario, en donde él debe ser el sujeto activo que tiene que gestionar su propio itinerario de inserción.
- Parte de una evaluación integrada: se pretende tener un reconocimiento global e integral de la situación del cliente para así poder identificar y priorizar sus problemáticas y dificultades.
- La persona debe ser en todo momento responsable de sus decisiones. Se quiere establecer una relación donde el cliente tiene que asumir sus decisiones. Esto se concreta en un acuerdo de compromiso para la realización de su itinerario de inserción.
- La motivación es un elemento fundamental que se ha de mantener en todo el proceso. Desde la primera entrevista de evaluación diagnóstica hasta en sus propias recaídas o incumplimientos de los acuerdos, se debe estimular la motivación como elemento clave para proporcionar seguridad al cliente.



En el IPI se pueden distinguir varias fases, entendiendo que todas están interrelacionadas y constituyen una red de oportunidades y circuitos intercomunicados para la inserción. Es importante advertir que no constituyen una realidad secuencial ni mecánica. Es un proceso vivo y dinámico que se va remodelando continuamente y que permite que el cliente pueda reformar y reorientar un itinerario ajustando los objetivos a las nuevas situaciones y etapas en que se encuentra

De aquí podemos entender el papel tan importante que tienen los profesionales, la coordinación de los distintos servicios de la ciudad (Públicos, privados, voluntarios, etc.) que deben de funcionar como puentes hacia el proceso de inserción, así como la aceptación de un proceso en donde no hay nada determinado a priori, debiendo incluir las recaídas de los propios clientes como parte integrante de su proceso de inserción. Esto nos lleva a entender que el IPI no es vivido de igual forma para cada cliente. Así, mientras que para uno puede suponer un gran progreso y estabilización en su vida, eso mismo, puede suponer para otro un objetivo intermedio en un proceso no finalizado. Sin embargo, en ambos supuestos son igual de válidos e importantes.

La gran mayoría de experiencias en proyectos de inserción con colectivos excluidos vienen a coincidir en una serie de momentos o fases que determinarán el Itinerario Personalizado de Inserción

A continuación se exponen brevemente las cinco fases en las que se estructura el IPI. Insistimos en que estas fases no son fijas y que para algunos proyectos podrán suponer más o menos fases, dependiendo de donde se ponga el énfasis, de la composición de los equipos de trabajo y de los recursos y/o actividades con las que se cuenten.

1.- Fase de acogida/información/valoración

Esta fase está especialmente diseñada para dar a conocer al cliente los objetivos y características del proyecto, así como para recabar información sobre distintas áreas de su persona (salud, vivienda, historia laboral, historia social, etc.) para que nos permita realizar una valoración diagnóstica y diseñar una propuesta de Itinerario de Inserción.



Se subdivide en cuatro momentos claves:

- **Primera entrevista:** Donde se expondrá el marco y las características del proyecto, así como la recogida de información sobre distintos aspectos o áreas de la persona.

No es necesario resaltar la importancia tan vital que tiene este primer contacto, la primera imagen que el cliente va a tener a través del profesional que va a desarrollar esta entrevista. En el Anexo 3 (5.3.1.) se presenta un modelo de primera entrevista

- **Valoración diagnóstica:** Se trata de analizar con el equipo de profesionales el perfil del usuario, sus potencialidades, sus dificultades, la motivación que tiene para iniciar el I.P.I, etc. En definitiva, se pretende conseguir una evaluación global del cliente, donde se puedan establecer unas prioridades de actuación que sirvan de base para diseñar un itinerario lo más ajustado a la realidad que vive la persona.
- **Discusión y formulación del IPI con el cliente:** En este momento se devuelve al cliente la propuesta de IPI formulada por el equipo. Estamos hablando de uno de los momentos de mayor importancia por cuanto que el sujeto debe de ser consciente de las actuaciones que va a desarrollar y en consecuencia podrá discutir y proponer otras que a su juicio le parezcan más adecuadas. En este momento puede necesitarse de varias entrevistas, hasta que se logre un consenso o situación donde la reflexión y la motivación prevalezcan sobre la imposición o el rechazo. (Ver Anexo 3, 5.3.2.)
- **Firma de un "contrato"/acuerdo de compromisos:** Una vez diseñado y consensuado el IPI, se ha valorado muy positivamente que se recogiera por escrito, no solo la declaración de intenciones por ambas partes, sino incluso las actuaciones a las que se compromete. Se trata, en definitiva, de revestir de formalidad y seriedad los acuerdos a los que se han llegado y que serán objeto de seguimiento y revisión. (Ver Anexo 3, 5.3.3.)



2.- Fase de habituación laboral y orientación

En ella se persigue situar, o mejor dicho, resituarse o reorientar al cliente a su realidad productiva.

Para ello es imprescindible contar con una estructura de talleres pre-laborales que nos permitan conocer en la práctica las posibilidades de empleo que cada cliente tiene a partir de sus propias capacidades.

Estamos hablando por lo tanto de una fase donde existen talleres que pretenden, desde recuperar aprendizajes escolares (a través de módulos de lectura, escritura, cálculo, etc.) para lograr una formación básica y el crecimiento de la autoestima, hasta talleres de búsqueda de la propia identidad profesional (para qué profesión u ocupación está más capacitado) ó incluso talleres prelaborales donde se trabajen hábitos laborales, habilidades sociales, etc., en definitiva aumentar la empleabilidad del cliente.

Esta diversidad de talleres, de estructuras, nos lleva a la necesidad de una coordinación entre los diversos servicios que trabajan en la ciudad. Se trata por lo tanto de derivar a la persona a aquel centro o servicio que mejor vaya a responder a la situación de cada cliente, adecuando las estructuras al mismo y no viceversa.

No se puede prefijar un tiempo de duración previa para esta fase ya que lo que se persigue es conocer las posibilidades de empleo reales de cada cliente partiendo de sus capacidades. Esto nos puede llevar a tomar decisiones:

- Con clientes con dificultades profundas para su inserción en el mercado de trabajo, sus opciones laborales se dirigirán hacia ocupaciones de interés social y mejora de su empleabilidad
- Con clientes con capacidad para su inserción en el mercado de trabajo se precisará de un tiempo para mejorar su empleabilidad y cualificación profesional.



3.- Fase de formación y cualificación profesional

Aquí nos estamos refiriendo a una fase donde los talleres implican una mayor especialización, aunque aún no se abandona el aspecto educativo, que en esta fase se suele establecer en dos años de media.

Fundamentalmente se persigue el perfeccionamiento de la cualificación profesional y la formación para emprender la búsqueda de empleo.

4.- Fase de incorporación al mercado de trabajo

Se pretende, por una parte, facilitar el acceso libre del cliente al mercado de trabajo, y por otra, establecer una relación directa entre empleador y empleado (cliente).

Esto no es nada fácil y surgen distintas alternativas que pasan por la búsqueda y la concertación con empresas que partiendo de unas prácticas, puedan finalizarse en unos contratos futuros. También, a través de contratos temporales con empresas, módulos de formación para el autoempleo, e incluso, por las experiencias positivas desarrolladas a partir de las Empresas de Inserción, tomando las experiencias de Francia e Italia. En esta fase también juegan un papel importante las iniciativas enmarcadas en el desarrollo local a través de empresas colaboradoras donde tanto la Administración como el tercer sector, juegan un papel importante en la búsqueda de nuevos yacimientos de empleo (servicios de la vida diaria, servicios de mejora del marco de vida, servicios culturales y de ocio, servicios medioambientales, etc.).

5.- Fase de mantenimiento del puesto de trabajo

En esta fase se pretende reforzar lo ya conseguido con el cliente. Nos encontramos en una fase donde pueden surgir momentos de crisis, ya que el sujeto se enfrenta por sí sólo ante un trabajo que ha de mantener, y de ello depende su futuro. Esta situación precisa de un apoyo a distancia, es decir, de un acompañamiento que podrá ser de ASESORAMIENTO Y FORMACION (en aquellos casos de autoempleo) y de ASESORAMIENTO Y REFUERZO (es aquellos otros casos de empleo por cuenta ajena).



En la fase de mantenimiento el seguimiento de los clientes es fundamental, pero ha de ir perdiendo poco a poco su intensidad hasta ir consiguiendo una mayor autonomía e independencia de la persona con respecto al profesional. Será, por lo tanto, el proceso de cada uno quién determinará la intensidad y periodicidad del seguimiento.

Consideraciones finales y la importancia del seguimiento del itinerario de inserción

Queremos volver a insistir en que el IPI está compuesto por una serie de fases que no deben ser concebidas de manera secuencial, sino que dependerá de las características de cada persona y su propia evolución, la que determinará cual será la más apropiada para su itinerario de inserción. Como consecuencia de esto la duración no dependerá, ni debe estar sujeta a unos periodos fijos marcados por criterios administrativos o de otro tipo. El único criterio válido es el de la evolución del propio cliente y ésta ha de ir unida a dos temas: la motivación y responsabilidad del sujeto.

Por otra parte, el tema de la duración o tiempo, nos remite a aspectos económicos y a la eficacia y eficiencia de los proyectos que pretenden la inserción sociolaboral de colectivos excluidos. Aquí tan sólo queremos mencionar que hablar del tiempo mínimo necesario que precisa una persona que tiene unas carencias básicas para valerse por sí misma, para situarse en la sociedad, para poder proyectar un futuro y dirigir sus acciones hacia la consecución de unas metas, no es tarea fácil. Ese tiempo mínimo también depende de cada uno. Desde nuestra experiencia de trabajo, podemos decir que a partir de cuatro años se puede empezar a hablar de un Itinerario Personalizado de Inserción. Pretender en menos tiempo desarrollar un proceso como el que aquí se ha descrito, pensamos que es una pura fantasía y lo que es más peligroso, puede desarrollar aún más los sentimientos de frustración, fracaso o impotencia en nuestros clientes. Sentimientos que se habrán generado desde un proyecto que no escuchaba el ritmo de evolución de cada persona, sino que respondía a otras exigencias externas.

Otro aspecto fundamental para un buen desarrollo del IPI es su SEGUIMIENTO. En este tema nos preguntamos: ¿qué tipo de



seguimiento, quién ha de realizarlo, tan sólo es un seguimiento de aspectos laborales,....? Para ello, no debemos olvidar que el cliente está desarrollando su propio itinerario de inserción SOCIO-LABORAL. Esta última palabra nos remite a toda una serie de áreas a las que el sujeto ha de ir respondiendo (salud, relaciones sociales, vivienda, formación, trabajo, etc..) y que va a vivir momentos en los que se enfrentará a situaciones nuevas que superará e incluso las incorporará en su nuevo estilo de vida. Pero también, habrá situaciones de estrés, de conflicto personal, de inseguridad vital, que le llevará a comportamientos y estilos de vida anteriores, ya que estos desafíos le suponen un cambio en su propia persona que no había pensado que le iban a ocurrir. En definitiva, son los momentos de crisis, de pasos hacia delante y hacia atrás. Son circunstancias que los profesionales debemos conocer por que a veces no entendemos como un cliente parecía que llevaba una evolución positiva en los talleres laborales, sus contactos con empresas y de pronto desaparece o falta al trabajo y es que se han dado otras circunstancias (conflictos en sus relaciones sociales, en su incapacidad por mantener un alojamiento estable, en su abstinencia del alcohol, etc.) que le han llevado a una huida de la realidad.

Por lo tanto cuando hablamos del seguimiento de la Inserción Socio Laboral, el profesional ha de articular los mecanismos necesarios para que se garantice una información actualizada entre los diversos profesionales, mediadores, voluntarios, etc., que están en el entorno del cliente, con el fin de actuar rápidamente ante una situación de crisis. Pero por otra parte, el seguimiento social también implica el desarrollo de diversas estrategias individuales y grupales que no responderán a momentos puntuales de crisis, sino a procesos formativos y de apoyo a veces demandados por el cliente y otras veces sugeridos por el profesional responsable del seguimiento.

En consecuencia, el seguimiento responderá a los objetivos marcados en cada fase del IPI y podrá revestir distintos métodos y técnicas de actuación. En el anexo 3, y a modo de ejemplo, se exponen algunos instrumentos de registro utilizados (5.3.5.)



Atenas

Durante las fases iniciales de la integración de las personas sin hogar en el mercado laboral, el Proyecto de Atenas para Personas sin Hogar se centra firmemente en el concepto de entorno laboral protegido, lo hace basándose en la experiencia reciente y estimulante de un proyecto para mujeres sin trabajo. Esta fase servirá de cimientos para que las personas sin hogar pongan en marcha microempresas dentro del sector servicios. Los sectores de especialización de las microempresas se corresponderán con la formación previa que hayan recibido las personas sin hogar. Se espera que la integración gradual en el mundo laboral se haga mediante:

- En el entorno del trabajo protegido del Ayuntamiento y sus departamentos dependientes, o
- mediante el aprendizaje en empresas privadas especializadas en el campo de los servicios.

Una vez terminada la formación profesional, quienes hayan recibido formación en cocina o servicio de comidas entrarán como aprendices en dos empresas de servicios de comidas donde recibirán una formación práctica en las distintas fases de la preparación, presentación y servicio de la comida.

De la misma forma, quienes hayan recibido formación en periodismo y autoedición editorial visitarán los principales periódicos diarios donde adquirirán experiencia de primera mano en la elaboración y difusión de noticias. Más aún, se ha concertado una formación práctica de dos meses que se realizará en un periódico, así como en una publicación que trata asuntos relacionados con los grupos sociales vulnerables. En realidad, es una oportunidad magnífica para confrontar esos asuntos con la forma en que se tratan. Además, su experiencia servirá como modelo para crear una publicación nueva sobre las personas sin hogar elaborada por las personas sin hogar.



4.3. LA FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES, EL PERSONAL Y LOS VOLUNTARIOS

Para trabajar con métodos y prácticas innovadores y utilizando un planteamiento integral se necesitan profesionales multidisciplinares. Esto suscita la cuestión de la formación de los profesionales, los voluntarios y el personal que trabaja en organizaciones voluntarias o estatutarias. No obstante, la formación sólo es el primer paso. Para implantar un modelo integral auténtico se deben tener en cuenta una serie de cuestiones como la cultura en que se trabaja, las ataduras profesionales, la actitud, la cantidad de trabajo y la disponibilidad de formación adecuada.

Atenas

Los programas de formación para personas sin hogar, y para grupos vulnerables en general que pretendan maximizar sus objetivos, tienen que estar pensados específicamente para cubrir, no sólo la materia de la formación en sí, sino para proporcionar el apoyo psicológico y la motivación necesarios para sus tentativas futuras.

Especialistas como psicólogos, trabajadores sociales y sociólogos se centran en el desarrollo personal, en aumentar la motivación y en la estimulación de aptitudes y capacidades. La formación profesional la llevan a cabo profesionales con experiencia previa en el trabajo con grupos sociales vulnerables, fundamentalmente a través de proyectos financiados por la organización Mano de Obra.

En el pasado, la mayoría de estos especialistas ha asistido a cursos de formación especiales sobre el trabajo con grupos vulnerables, con el fin de tratar sus necesidades especiales más eficazmente. En Grecia, suelen ser las consultorías las que elaboran y organizan cursos de formación de este tipo, y así responder a una necesidad creciente.

Los seminarios de formación siguen ciertas técnicas con el objeto de ampliar la proximidad, la comprensión, el interés y el rendimiento de los beneficiarios, y, sobre todo, para ofrecer incentivos. Es importante



que siga la formación profesional después de concluir las reuniones individuales y de grupo con especialistas, a la vez que se facilita ayuda psicológica.

La formación profesional se imparte en grupos de trabajo que son talleres basados en dos componentes importantes, a saber: la definición de objetivos de aprendizaje y metas profesionales, y la evolución del flujo de trabajo.

Los talleres que definen objetivos de aprendizaje y metas profesionales tratan asuntos como:

- Los criterios utilizados para su puesta en práctica.
- Sus fundamentos y plazos.
- Expresiones "políticamente correctas" que deben utilizarse.
- La secuencia, agrupación y punto álgido de los objetivos de aprendizaje.
- Codificación y verificación de resultados.
- Comparación de las metas y objetivos inicialmente fijados.

El flujo de trabajo se ocupa de:

- Un análisis de la estrategia de enseñanza.
- La definición de los asuntos a comentar.
- La codificación y elaboración de los métodos de trabajo.
- Técnicas de comunicación.
- Cuestionarios de evaluación sobre estrategias de enseñanza.
- Reuniones creativas.
- Simulacros.

Marsella

Una profesión nueva que necesita estatuto legal

Mission Locale se creó en 1982, y su personal está formado por una serie de profesionales entre los que hay educadores, psicólogos, profesores, trabajadores de desarrollo locales, asistentes sociales y enfermeras, así como personal procedente de ámbitos industriales y comer-



ciales. La formación profesional de equipos tan variados se organizó mediante una formación que se adaptaba más a las necesidades y contextos locales que mediante un programa general. La profesión de "consejero de integración" no se registró oficialmente hasta 1996, y el primer curso de formación completo respaldado por un diploma empezó el año pasado.

Sin embargo, esta formación sólo está al alcance de un reducido número de consejeros recién inscritos. Todavía se capta a la mayoría sobre la base de su experiencia previa, y se detectan carencias de formación. Los equipos a menudo se encuentran con la falta de soluciones inmediatas, en cuyo caso se organizan sesiones de formación sobre asuntos concretos. Es lo que ocurrió al trabajar con el colectivo de personas sin hogar.

La organización de las sesiones de formación interna del personal de Mission Locale

- Se dieron cuestionarios a los consejeros para conocer la percepción que tienen del problema de las personas sin hogar.
- Conferencias con especialistas para ampliar el conocimiento del proceso que lleva a no tener hogar.
- Seminarios sobre "fracaso y comportamiento de riesgo", presentado por psiquiatras y psicoanalistas.
- Intercambio de personal entre diferentes asociaciones dentro del campo de las personas sin hogar.
- Intercambios internacionales con colaboradores de HOPE (sobre todo Edimburgo y Aarhus).
- Presentación de herramientas nuevas (véase 4.1.3) y un esbozo del programa TRACE.

Por parte del colaborador

Si se atiende al personal colaborador, es evidente que la preparación y la experiencia varían considerablemente, es decir, empleados o voluntarios, preparados o no. Los voluntarios suelen ser conscientes de que



necesitan una formación profesional y solicitan intercambio de información sobre las herramientas de trabajo y la formación. Los empleados y voluntarios deben tener una visión práctica y profesional. Esta actitud les lleva a elaborar métodos prácticos basados en situaciones prácticas. La mejor forma de aumentar los niveles de aptitudes del personal nuevo es mediante un sistema de tutoría dirigido por profesionales experimentados a los que se puede reclamar como testigos en sesiones de formación de educadores.

La cuestión fundamental que se debe comentar en una sesión de formación

Puesto que la vida cotidiana con las personas sin hogar es difícil para los equipos, también son conscientes de los límites de su intervención. A menudo se expresan, y hay que comentar, los sentimientos de culpa y la inadaptación. ¿Nuestra función es devolver a las personas sin hogar a la "senda social correcta" o dejarles vivir, a veces paralelos a nosotros, a veces con nosotros y otras veces contra nosotros? Es una posición ambivalente. Es el sueño del éxito social para todos, del precepto de la integración social y profesional como opuestos al contexto económico con el que es costoso tratar todos los días. Uno de los factores clave al trabajar con personas sin hogar es tomarse su tiempo; tiempo para establecer relaciones, tiempo para permitir que se estabilicen las personas. Depende de las personas sin hogar que dediquen su tiempo a seguir el curso, no depende de los consejeros el hecho de administrarlo. Al trabajar con personas vulnerables, los consejeros tienen que dar más de sí mismos y no limitarse a proporcionar unos servicios.



5. ANEXOS

Anexo 1: Ejemplo ilustrativo del proyecto Bridges.

Anexo 2: Estadísticas del Proyecto de Atenas para personas sin hogar.

Anexo 3: Itinerario personalizado de inserción - Entrevista inicial.

Itinerario personalizado de inserción - Plan de intervención.

Itinerario personalizado de inserción - Acuerdo con el beneficiario.

Itinerario personalizado de inserción - Herramientas de seguimiento.



5.1. ANEXO 1: EJEMPLO ILUSTRATIVO DEL PROYECTO BRIDGE

5.1.1. EL EJEMPLO DE A

Situación actual

Mujer joven de 20 años, vive en un alojamiento subvencionado y solicita un subsidio.

Origen

Cuando se acercó por primera vez al Servicio de Asesoría del Proyecto Bridges, en 1997, vivía en un alojamiento de la administración local y trabajaba a tiempo parcial en un local de comida rápida. Tenías muchas deudas y tenía dificultades para conservar el trabajo debido a su mala salud y a cuestiones personales.

El Servicio de Asesoría trabajó mucho con A para conseguir que dejara el empleo sin penalizaciones y, al mismo tiempo, A se aprovechó de las ofertas del Servicio de Educación y Formación para empezar el curso previo al profesional, el cual terminó.

Durante esta época, A abandonó su arrendamiento en el alojamiento oficial, después de estropearlo considerablemente, y quedó clara la medida de su dependencia del alcohol. Se mudó a una comunidad de ayuda en el campo y siguió teniendo un contacto próximo con los servicios de Asesoramiento, Educación y Formación del Proyecto Bridges; también empezó a trabajar con un trabajador de apoyo del proyecto. Abandonó la comunidad de ayuda y empezó una serie de traslados por albergues temporales y alojamientos subvencionados, todos los cuales resultaron problemáticos debido a su dependencia del alcohol. No obstante, conservó el contacto con los servicios de Educación y Formación y siguió utilizando el programa colectivo de Opciones y trabajando con el trabajador de ayuda.

Ha vuelto a participar en un nuevo curso previo al profesional y se mantiene en él. También está a punto de mudarse a un piso individual de otra organización y busca sus posibilidades en cuanto a la formación y



el empleo. Está pensando aprovechar el programa de tutoría del Proyecto para Personas sin Hogar de Edimburgo.

Conclusión

Los problemas con los que se ha encontrado A ponen de manifiesto la necesidad de un programa de Educación y Formación que sea flexible y que tenga el apoyo de otros servicios, de forma que los jóvenes sin hogar y con diversos problemas puedan acceder a un conjunto de ayudas. A no habría mantenido el contacto con el proyecto de no haber sido por el consejo suplementario y por los servicios de ayuda existentes. Aunque no podía conservar su trabajo a tiempo parcial, el hecho de haber terminado su curso previo al profesional y que ahora le vaya bien en el siguiente indica que puede triunfar si tiene un entorno que le apoye lo suficiente. También demuestra que para todos los jóvenes no es suficiente un planteamiento lineal de la educación, la formación y el empleo. Puede ser necesario tener acceso a una serie de oportunidades alternativas antes de que el joven pueda pasar al empleo "normal" y tienen que ser capaces de dar pasos en falso sin que se les penalice por ello.

5.1.2. EL EJEMPLO DE B

Situación actual

Hombre joven de 20 años, vive en un alojamiento compartido y busca empleo de jornada completa.

Origen

B vivía en un alojamiento de la administración local y solicitaba asistencia social cuando llegó al Proyecto Bridges. Hasta poco antes de llegar, se ocupaba de su madre que sufría una enfermedad terminal. Su primer contacto fue con el servicio de Educación y Formación para obtener información sobre cursos de formación. También empezó a asistir a los grupos de Opciones. Se le encontró un sitio en un curso de jornada completa para conseguir aptitudes, pero su asistencia era escasa y perdió la plaza.



Ha mantenido una asistencia periódica a los grupos de Opciones, abandonándolos temporalmente cuando tiene un trabajo de jornada completa, y ha terminado un curso previo al profesional. Gracias a la orientación del personal de Educación y Formación sobre lo irreal de sus expectativas, cambió sus objetivos de querer conseguir otro trabajo de jornada completa a un deseo más práctico de mejorar su escritura y su lectura. Se le ofreció la posibilidad de asistir a clases de lectura y matemáticas, pero no asistió.

Durante el tiempo que **B** estuvo en el Proyecto se repitió constantemente la situación de empezar una formación o un empleo y no mantenerlo, aunque utilizó muy bien los grupos de Opciones. También se descubrió que tenía un talento especial para el dibujo e hizo una exposición local con sus obras, pero, una vez más, no pudo asistir a una clase intensiva para desarrollar ese talento, aunque un trabajador de ayuda fue con él.

B ha tenido tres trabajos a jornada completa en los últimos meses, todos los cuales han durado poco tiempo, tampoco ha sido capaz de aprovechar la disponibilidad de un tutor mientras trabajaba. Lo único constante ha sido su asistencia a los grupos de Opciones. Sigue teniendo un trabajador de ayuda, y el servicio de Asesoramiento ha trabajado mucho con él para gestionar su arrendamiento y su presupuesto. Todavía está sin trabajo y buscando opciones para el futuro.

Conclusiones

El caso de **B** es un buen ejemplo para mostrar la cantidad de tiempo y de trabajo que algunos jóvenes necesitan para recorrer una distancia corta. Ha sido incapaz de conservar distintos trabajos, fundamentalmente porque todavía no está preparado para entrar en un trabajo a jornada completa "normal". Aguantó el curso previo al profesional menos exigente y las actividades de grupo que ofrecía el programa de Opciones. Sólo ahora reconoce lo ilusorio de las metas que se había impuesto y los obstáculos que suponen para triunfar. El programa disponible como parte del Proyecto para Personas sin Hogar de Edimburgo ha permitido que **B** mantenga contacto con el Proyecto



Bridges durante un periodo considerable y, en términos de indicadores flexibles, que haya progresado. De haber participado en un proyecto de educación o formación "normal" habría continuado la situación de empezar y abandonar oportunidades y se habría quedado encerrado en un círculo negativo. Al seguir asistiendo a los grupos de Opciones y al ser asignado a un trabajador de ayuda, el progreso observado hasta entonces se puede utilizar como base sobre la que elaborar un plan de acción más realista y que lleve a logros positivos en el futuro.

5.1.3. EL EJEMPLO DE W

Situación actual

Hombre joven de 20 años, vive en un arrendamiento municipal desde febrero de 1998. Recibe una beca de estudiante.

Origen

En este momento está amenazado de desahucio por atrasos acumulados mientras estaba en el Nuevo Pacto y mientras intentaba encontrar empleo. Se ha inscrito en otro curso de formación pero todavía no ha encontrado un trabajo a tiempo parcial que le permita completar su beca. **W** estuvo en una residencia de la asistencia social desde los 14 años hasta los 16. Dejó la escuela de la asistencia social cuando tenía 16 años con 6 Scotvec Modules, para irse a un piso oficial, pero no pudo con el arrendamiento. Entre los 16 y los 18 años estuvo en diversos albergues y proyectos de alojamiento subvencionado, pero perdía siempre la vivienda por su actitud rebelde ante la autoridad. Durante este periodo utilizó 9 veces el Servicio de Asesoramiento para acceder a alojamiento de emergencia. Después de un periodo de libertad bajo fianza y de libertad condicional más tarde, ha fijado su alojamiento con la ayuda de su trabajador social.

Entre junio y agosto de 1998 hizo el curso previo al profesional de Bridges, con una asistencia del 90%.

En noviembre de 1998 debió elegir su opción del Nuevo Pacto. Gracias a intervenciones del personal de Educación y Formación, su



encargado de colocación aceptó mandarlo a la opción de empleo subvencionado. El personal de Asesoramiento tramitó su derecho a alojamiento asistencial y se aseguró de que rellenaba todos los impresos.

Desgraciadamente, el asesor del Nuevo Pacto no completó los datos de la formación con el empresario antes de que empezara el trabajo, por lo que el empresario no recibió la subvención y **W** no recibió la formación. Esto llevó a una fricción acompañada de una escasa asistencia que culminó con el abandono por parte de **W** en febrero de 1999. La consecuencia fueron cuatro semanas sin ingresos y ocho de dificultades graves, además no se tuvo en cuenta que hubiese estado en el Nuevo Pacto durante su empleo.

Durante el empleo no pagó su renta y, en abril de 1999, fue a Educación y Formación para pedir ayuda con sus deudas. En mayo se le amenazó con el desahucio y al final consiguió que el pago de las deudas acumuladas se dedujeran al pagador. A estas alturas era evidente la dimensión de sus deudas y su incapacidad para hacerlas frente.

W desapareció durante tres meses y al final volvió pidiendo ayuda accediendo a un curso. Rechazó hacer caso al personal de asesoramiento sobre los límites del curso y las ventajas económicas de estudiar en el Nuevo Pacto debido a su experiencia previa.

W también ha tenido diversos encuentros con la policía durante el verano, que han tenido como consecuencia más multas y asuntos judiciales pendientes.

Se ofreció a **W** una plaza en el curso que aceptó sin comprender del todo el grado de responsabilidad que ello implicaba. Estaba más interesado en la esperanza de que se le pudiera permitir volver a su hogar familiar. El personal de ayuda y de Educación y Formación le aconsejaron que no lo hiciera. Después de una actitud inicial positiva sus padres terminaron rechazándole.



El personal de Educación y Formación ayudó a **W** a buscar trabajo a tiempo parcial que la permitiera pagar su renta mientras disfrutaba de la beca. **W** "olvidó" su esperanza de conseguir un contrato a través de una agencia. Cuando no funcionó tuvo que volver al mismo planteamiento. Todo ello supuso volver a los atrasos en los pagos de la renta, lo que ha concluido en su desahucio pendiente.

Conclusión

Los problemas con que se ha encontrado **W** ponen de manifiesto el tiempo que necesita un joven que tiene muchos problemas personales sin resolver y una preparación insuficiente para desarrollar las aptitudes necesarias para conservar un empleo. **W** consiguió mantener su compromiso con el curso previo al profesional, que era voluntario y de apoyo, pero que necesitaba más tiempo para consolidar un sentido de responsabilidad y entusiasmo que le permitiera dar el paso a un empleo de jornada completa; incluso con un empleador muy comprensivo.

A **W** también le costó casi un año de trabajo con el personal de Educación y Formación cimentar una confianza suficiente como para ser suficientemente sincero acerca de sus problemas económicos y personales, y al personal conseguir la suficiente información del contexto como para poder hacer frente a algunas de sus sensaciones de fracaso personal y pautas de comportamiento.

La deficiente gestión de sus opciones en el Nuevo Pacto supuso problemas con el empleo y, en consecuencia, con su asistencia social, lo que concluyó con su rechazo a financiar sus estudios por ese sistema.

El ejemplo de **W** pone de manifiesto el hecho de que nuestro colectivo de beneficiarios necesita un periodo de transición de varios años entre el desempleo y el trabajo de jornada completa, de forma que las costumbres que se hayan podido adquirir durante la primera adolescencia se puedan asentar y que se puedan afrontar las pautas psicológicas o emocionales alteradoras.



5.2. ANEXO 2: ESTADÍSTICAS DE PROYECTO PARA PERSONAS SIN HOGAR EN ATENAS*

5.2.1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA MUESTRA DE PERSONAS SIN HOGAR

Características	Personas sin Hogar	
	Nº	%
Sexo		
Hombre	137	77,8
Mujer	39	22,2
Albergue		
Orpheas	94	53,4
Capri	82	46,6
Edad		
<20	2	1,1
21-30	15	8,5
31-40	35	19,9
41-50	46	26,1
51-60	36	20,5
61-70	27	15,3
+71	15	8,5
Origen		
Griego	164	93,2
No griego	6	3,4
N	170	96,6
Educación		
Ninguna educación escolar	8	4,5
Educación primaria sin terminar	23	13,1
Educación primaria terminada	57	32,4
Educación secundaria terminada (primera fase)	25	14,2
Educación secundaria terminada (segunda fase)	19	10,8
Formación profesional	21	11,9
Educación superior completa	7	4
N	160	90,9

* Todos los cuadros se refieren a una muestra de 176 personas sin hogar



Estado civil		
Casado	11	6,3
Divorciado/ separado	71	40,3
Viudo	8	4,5
No se ha casado	86	48,9
Tienen hijos	76	43,2
Número de hijos		
1	28	15,9
2	29	15,9
3	10	5,7
+4	9	5,1
Tiene por lo menos uno de los padres vivo	52	29,5
N	141	80,1
Tiene hermano(s)	71	40,3
N	141	80,1
Tiene familiares bajo su protección	33	18,8
N	173	98,3
Mantiene relación con algún familiar *1	54	30,7
No mantiene relación con familiares	117	66,5
N	171	97,2
Historial de abandono de niño	7	4
Ha pasado por prisión	7	4

5.2.2. HISTORIAL LABORAL, ESTADO LABORAL ACTUAL Y FUENTES DE INGRESOS DE LA MUESTRA DE PERSONAS SIN HOGAR

Características	Personas sin Hogar	
	Nº	%
Han tenido alguna experiencia laboral	163	92,6
No han tenido experiencia laboral	7	4
N	170	96,6
Ocupación previa más larga		
Propietarios de un negocio	9	5,1
Científicos/ artistas	4	2,3



Técnicos/ ayudantes de técnicos	4	2,3
Recepcionistas	6	3,4
Trabajos en servicios		
Sector/Dependientes/ vendedores callejeros	38	21,6
Granjeros/ guardas forestales/ ganaderos/ pescadores	1	0,6
Técnicos/ artesanos	1	0,6
Operadores de planta o mecánicos/ equipos técnicos/ instalac.	9	5,1
Trabajadores no especializados	67	38,1
Fuerzas armadas	1	0,6
N	161	91,5

Sector

Agricultura/ ganadería/ pesca	7	4
Industria/ pequeña industria	25	14,2
Electricidad/ gas	1	0,6
Comercio/ restaurantes/ hoteles	52	29,5
Transporte/ comunicación	27	15,3
Otros	50	28,4
N	162	92

Puesto

Patrón	1	0,6
Autoempleado	18	10,2
Asalariado/ empleo con sueldo	58	33
Trabajo temporal/ sin contrato	78	44,3
N	155	88,1

Situación laboral actual

Desempleado (1 año)	42	23,9
Desempleado de larga duración (+1 año)	75	42,6
Incapacitado por motivos de salud	29	16,5
Jubilado	10	5,7
Trabajo temporal/ sin contrato	18	10,2
Trabajo de jornada completa	1	0,6
N	175	99,4

Otras fuentes de ingresos *1

Familiares	18	10,2
Amigos	5	2,8



Pensión	1	0,6
Asistencia social		
OGA	9	5,1
Incapacidad	16	9,1
Dificultades económicas	6	3,4
Ayudas a familias pobres con hijos bajo su tutela/		
Ayudas a familias con más de tres hijos	5	2,8

Nota: Sólo se indica el número cuando faltan datos

** 1: excepto trabajo temporal o sin contrato*

5.2.3. CUADRO 3: HOSPITALIZACIÓN PREVIA, ESTADO DE SALUD ACTUAL Y SEGURO SANITARIO DE LA MUESTRA DE PERSONAS SIN HOGAR

Características	Personas sin Hogar	
	Nº	%
Hospitalización previa (a lo largo de su vida)		
Por problemas de salud mental (psiquiátrico)	14	8
Por abuso de drogas (centro de desintoxicación)	2	1,1
Por otros problemas (físicos)	42	23,9
Estado de salud actual		
Ningún problema	98	55,7
Problemas de salud mental	18	10,2
Otros (físicos)	57	32,4
Problemas físicos y mentales	3	1,7
Seguro sanitario		
Otros fondos	28	15,9
Dificultades económicas	67	38,1
No tienen	81	46



5.2.4. CUADRO 4: LUGARES DONDE DURMIERON DURANTE LAS TRES NOCHES PREVIAS AL ALBERGUE (ORPEAS Y CAPRI) TIEMPO SIN HOGAR DE LA MUESTRA.

Características	Personas sin Hogar	
	Nº	%
Lugares donde durmieron previamente		
Calle	49	27,8
Hotel/ motel	21	11,9
Edificios especiales	6	3,
Otros albergues sociales	10	5,7
Familia o amigos	42	23,9
Apartamento alquilado / casa	13	7,4
N	141	80,1
Tiempo total sin hogar o con vivienda precaria (meses)	64	36,4
7-12	19	10,8
13-24	11	6,3
+25	10	5,7
N	104	59,1

Nota: Únicamente se indica el número cuando faltan datos

5.3. ANEXO 3: PROYECTO DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL PARA PERSONAS SIN HOGAR "LABORA"

5.3.1. ITINERARIO PERSONALIZADO DE INSERCIÓN

PRIMERA ENTREVISTA

Nº. de expediente: _____

Fecha de realización: _____

Centro de derivación: _____

Profesional de referencia: _____

Teléfono de contacto: _____



1. DATOS PERSONALES

Nombre y apellidos: _____

Fecha de nacimiento: _____ Lugar de nacimiento: _____

D.N.I.: _____ Sexo: _____ Estado civil: _____

Domicilio actual: _____

Lugar de empadronamiento: _____

Teléfono de contacto: _____

2. ÁREA DE FORMACIÓN

- ¿Qué estudios tiene terminados?

Sin estudios Graduado Escolar F.P.1

F.P.2 Estudios Universitarios

- Otros cursos desarrollados: _____

- Observaciones (otros cursos no acabados, sabe leer y escribir, analfabeto...):

3. ÁREA ECONÓMICO-LABORAL

- ¿Ha trabajado antes? No Si

Trabajos realizados: _____

¿Cuál fue su último trabajo? (fecha) _____

Causas por las que perdió/dejó el trabajo: _____



- *Profesión principal:* _____
- *¿Tiene tarjeta del INEM?* Sí No
Antigüedad desempleo: _____
- *¿Cuáles son tus fuentes de ingresos?*
 IMI Pensión minusvalía Trabajo
 Otras ¿Cuál? _____
- *Observaciones:* _____

4. ÁREA DE ALOJAMIENTO

- *En la actualidad, ¿dónde vive?*
 Pensión
 Albergue
 Vivienda alquilada Solo Compartida
 Vivienda propia Solo Compartida
 Otros
- *¿Cómo valora las condiciones de la vivienda? ¿Por qué?*

- *Antecedentes:*
Tiempo calle años meses
- *Observaciones:* _____

5. ÁREA DE SALUD

- Cartilla sanitaria: No Sí N°.: _____
- *¿Está siguiendo en la actualidad algún tratamiento (psíquico/físico)?*
 Sí No



¿De qué tipo? Farmacológico Psicológico

¿Para qué? (Diagnóstico): _____

¿En dónde? (Lugar y profesional): _____

- ¿Considera que dispone de las capacidades físicas para desempeñar el puesto de trabajo? Sí No

¿Por qué? (Problemas que plantea): _____

- *Problemática toxicomanías:* _____

- *Observaciones:*

6. ÁREA FAMILIAR

- *Familia de procedencia:*

Nuclear Monoparental

Huérfano (desde |__| años)

- *Relaciones familiares:*

	Existencia	Relación	Madrid	Fuera de Madrid
Padre				
Madre				
Pareja				
Hijos				
Otros				



- Observaciones: _____

7. ÁREA SOCIAL

- *En estos momentos, ¿está realizando alguna otra actividad? (cuál, en dónde...)*

- *¿Cómo ocupa su tiempo libre?*

- *¿Con quién comparte su tiempo libre?*

- *Observaciones:*

8. MOTIVACIONES/INTERESES PROFESIONALES (expectativas del sujeto, motivación principal, dificultades, potencialidades...)

- *¿Cuál es su objetivo profesional a largo plazo?*

- *¿Qué espera, para qué cree que le puede servir este trabajo?*

- *Dificultades y potencialidades.*



9. ASPECTOS RELATIVOS AL PUESTO DE TRABAJO

- *¿Tiene algún motivo, que piense, le pueda impedir o dificultar la asistencia o desarrollo del trabajo?*

- *¿Qué opina de las ausencias sin justificar?*

- *¿Y de la puntualidad?*

- *Si en su trabajo le sobra tiempo para realizar la tarea encomendada, ¿qué haría?*

- *¿Y si le falta tiempo?*

- *En el desempeño de su trabajo, ¿qué normas mínimas considera fundamentales?*

- *¿Cree importante trabajar en equipo con los otros compañeros? ¿Por qué?*



- ¿Qué tareas considera que debe cumplir un encargado de trabajo?

10. ASPECTOS RELATIVOS AL ÁREA DE ALOJAMIENTO.

Alojamiento, manutención, convivencia.

- *¿Cómo se organiza en sus gastos? (Piso de alquiler, comida, luz... y gastos personales)*

- *¿Cómo se organiza en sus tareas domésticas? (Limpieza, comida, lavado, planchado, compras...)*

- *¿Qué tipo de convivencia tiene con las personas que viven en su alojamiento, comunidad de propietarios...?*

- *¿Cree que necesita algún tipo de apoyo para mejorar en estos aspectos (autoadministración, responsabilidades domésticas, convivencia...)?
¿De qué tipo y por qué?*

11. DEMANDAS Y ACLARACIÓN FINAL DEL PROYECTO.

(Ajuste y cierre de la entrevista)

- *¿Qué espera de nosotros? ¿En qué podemos ayudarle?*



12. OBSERVACIONES

13. CONCLUSIONES

5.3.2. ITINERARIO PERSONALIZADO DE INSERCIÓN

ITINERARIO PERSONALIZADO DE INSERCIÓN (IPI)

Nº. Expediente: _____

Fecha: _____

1. DATOS PERSONALES

Nombre y apellidos: _____

Fecha de nacimiento: _____ Lugar de nacimiento: _____

D.N.I.: _____ Sexo: _____ Estado civil: _____

Domicilio actual: _____

Lugar de empadronamiento: _____

Teléfono de contacto: _____

2. DATOS DEL CENTRO DE TRABAJO

Empresa: _____

Centro de trabajo: _____

Responsable o encargado del centro de trabajo: _____

Domicilio: _____

3. DATOS DE LA ACTIVIDAD LABORAL

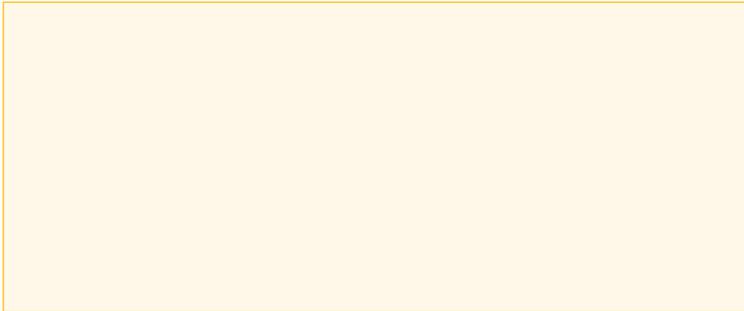
Puesto de trabajo: _____ Horario: _____

Fecha de inicio: _____ Fecha prevista de finalización: _____

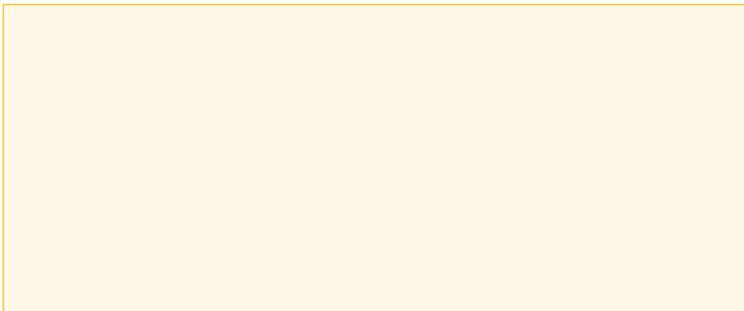
Descripción de la actividad: _____



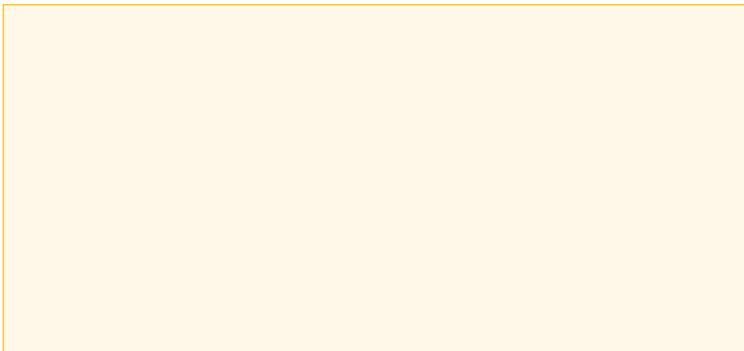
4. DEFINICIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO ÁREA LABORAL



ÁREA DE ALOJAMIENTO / MANUTENCIÓN / CONVIVENCIA



OTRAS ÁREAS (Salud, social y de tiempo libre...)



5. PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

Área	Objetivos	Fecha definición	Estrategias - Actividades	Profesional responsable	Fecha logro	Observaciones



5.3.3. ITINERARIO PERSONALIZADO DE INSERCIÓN

CONTRATO. ACUERDO DE COMPROMISOS

D. D^a. _____
de _____ años de edad, domiciliado/a habitualmente en _____

va a incorporarse en el "Proyecto Labora" del Ayuntamiento de Madrid, dentro de la iniciativa europea "Empleo - Integra".

Por el presente documento:

1. Conoce y asume el carácter de este Proyecto.
2. Conoce y asume sus derechos y obligaciones (se adjuntan).
3. Acepta las normas, así como las indicaciones que se le proporcionen durante la duración del proyecto.
4. En caso de incumplimiento, acata la decisión de los profesionales en cuanto a baja del proyecto y las consecuencias que de esta baja se deriven.

Fecha:

Fdo.:
El interesado

Fdo.:
Equipo Labora



5.3.4. ITINERARIO PERSONALIZADO DE INSERCCIÓN

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

DERECHOS

- Recibir la ayuda necesaria para satisfacer sus necesidades de vivienda y mantenimiento, hasta que reciba su primer sueldo.
- Recibir toda la información que necesite sobre el proyecto.
- Recibir la atención que necesite para adquirir nuevos hábitos de vida.

OBLIGACIONES

- Asistir y participar, activa y responsablemente, en las actividades que se organizan en el proyecto.
- Abstenerse del consumo de alcohol y de otras drogas.
- Aceptar todas las obligaciones y derechos que se deriven de la contratación para un trabajo.
- Comprometerse a vivir, progresivamente, en un alojamiento normal.
- Comprometerse a pagar los servicios que utilice.

5.3.5. HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO

FICHA DE REGISTRO: EVALUACIÓN EMPRESA

Nº. expediente: _____

Empresa: _____

Nombre encargado: _____

Mes: _____

Nombre y apellidos del trabajador: _____

Puesto de trabajo: _____



ASPECTOS A OBSERVAR (Marcar con una X donde proceda)

Puntualidad

- Llega adecuadamente.....
- Llega muy tarde (con más de 15 min. de retraso), 2 ó 3 días mes.....
- Llega muy tarde (con más de 15 min. de retraso), más de 3 días mes

Absentismo

- No presenta absentismo.....
- Falta esporádicamente al trabajo sin justificar (una vez al mes).....
- Tiene absentismo alto y sin justificar (dos o más veces al mes)

Respeto normas

- Habitualmente cumple todas las normas.....
- No sigue algunas normas.....
- ¿Cuáles?_____
- No sigue ninguna norma

Productividad

- Realiza las tareas encomendadas y con un acabado adecuado.....
- Realiza las tareas encomendadas, pero a veces con un acabado inadecuado.....
- No realiza las tareas encomendadas o siempre las realiza con un acabado inadecuado.....

Aceptación supervisión

- Acepta, generalmente, las indicaciones del encargado.....
- Acepta, a veces, las indicaciones del encargado.....
- No acepta y pone resistencias a las indicaciones del encargado

Autonomía laboral

- Realiza las tareas de forma autónoma y sin necesidad de supervisión.....
- Realiza las tareas, pero a veces con necesidad de supervisión.....
- Realiza las tareas, pero siempre con necesidad de supervisión

Relación compañeros

- Buena relación con los compañeros
- No plantea problemas, pero tampoco se relaciona mucho.....
- Crea situaciones de conflicto (ya sea con uno o varios compañeros)...

OBSERVACIONES



PROGRAMACIÓN DE LA SESIÓN

Objetivos	Contenidos /Temas a tratar	Pasos metodológicos /Actividades
		<p data-bbox="669 1050 767 1082">Recursos:</p>



EVALUACIÓN DE LA SESIÓN

Temas y pasos metodológicos desarrollados:

Evolución y participación grupal:

Intervención profesional. Devolución:

Grado de cumplimiento de los objetivos:

Propuestas continuidad:

Recursos utilizados:



OBSERVACIONES



6. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Embudo de acceso	Término que se usa para designar los cuatro puntos de entrada o canales por los que los beneficiarios pueden acceder al Proyecto para Personas sin Hogar de Edimburgo.
Proyecto de Atenas para Personas sin Hogar	Uno de los cinco proyectos locales de HOPE puesto en marcha por el Ayuntamiento de Atenas. El Proyecto de Atenas para Personas sin Hogar realizó una investigación sobre la falta de hogar y facilitó formación directa a personas sin hogar en los campos del servicio de comidas y periodismo.



Proyecto Bridges	El Proyecto Bridges es un servicio de asesoramiento y ayuda combinado con un programa especializado de preacceso a la educación y formación para jóvenes (16-22 años) vulnerables y personas sin hogar de Edimburgo. Bridges es una institución de caridad. Bridges gestiona y da servicio a la "Iniciativa una Puerta", una organización colaboradora que promueve activamente un planteamiento de "una puerta" para coordinar los servicios legales, voluntarios y del sector privado a personas sin hogar y jóvenes con "riesgo" de Edimburgo.
CAVA	Centre d'adaptation par le travail.
CEC	Contrat emploi consolidé.
CES	Contrat emploi solidarité.
Beneficiario	Los beneficiarios son las personas que utilizan los servicios de los proyectos locales. Otros términos, alternativos podrían ser usuarios de servicios, participantes, etc.
ECSH	Es una institución de caridad que trabaja con personas sin hogar de Edimburgo y Lothians. ECSH tiene más de 20 años de experiencia ofreciendo servicios de primera línea vitales a quienes no tienen dónde ir. También investiga las causas y consecuencias de la falta de hogar y trabaja con otras organizaciones para identificar las prioridades entre los cambios y las mejoras. El grupo principal de beneficiarios del ECSH tiene más de 22 años.



Proyecto para Personas sin Hogar de Edimburgo

Uno de los cinco proyectos locales de HOPE. El Proyecto para Personas sin Hogar de Edimburgo es una iniciativa innovadora en toda la ciudad que elaboró métodos y procesos para ayudar a que las personas sin hogar superaran las barreras hacia el empleo.

Inclusión laboral/ aptitudes para el empleo

Da la medida en que la preparación de una persona encaja con la demanda del mercado laboral. Incluye las aptitudes prácticas, la experiencia y titulación y "aptitudes personales clave" o "competencias esenciales" como la comunicación y las relaciones interpersonales, la administración de las vidas propias, el trabajo en equipo, etc.

Potenciación

- Es un planteamiento o proceso, que puede llevar a una persona de la marginación a la inclusión. Es un término complejo para definir sucintamente. Podría ser "el desarrollo de capacidad y oportunidad para desempeñar una función". Esto exige tener en cuenta cuestiones sociales, económicas, políticas y psicológicas.

- También es el proceso de crear un ambiente en el que se permita a las personas evaluar sus necesidades e influir en el cambio institucional.

- Es dar a las personas las herramientas que les permitan entrar en acción.



Entrada	<p>El "Nuevo Pacto" empieza con cuatro meses de ayuda personal que se conocen como la "Entrada". Durante este periodo los jóvenes tendrán acceso a una serie de servicios y oportunidades que les ayudará a prepararse y encontrar un trabajo. Un asesor del Nuevo Pacto y el Servicio de Empleo les ayudará a evaluar su situación y a hacer planes que se ajusten a sus circunstancias. [Fuente: página web del Gobierno escocés – http://www.scotland.gov.uk]</p>
GHU	<p>Groupment d'hebergement d'urgence</p>
Falta de hogar	<p>El proyecto HOPE adopta una definición amplia de la falta de hogar. No se debe confundir una falta de hogar con "sin techo", "vivir en la calle" o "dormir a la intemperie". Las personas sin hogar son vulnerables, tienen necesidades complejas, no tienen claro el futuro y no tienen un alojamiento asegurado. La Mission Locale de Marsella define la falta de hogar como en errance: sin metas. En Aarhus, a las personas sin hogar también se las conoce como "personas solas".</p>
Integra	<p>Es una de las cuatro ramas de las iniciativas de EMPLEO del Fondo Social Europeo. INTEGRÁ se centra en grupos vulnerables que tienen desventajas profundas en el mercado laboral debido a la falta de educación, formación o suficiente experiencia laboral y que, por lo tanto, necesitan una ayuda considerable. [Fuente: Página web Europs - http://www.europs.be.eu]</p>



Jeunes en errance	Uno de los cinco proyectos locales de HOPE puesto en marcha por Mission Locale de Marsella (Francia). Jeunes en Errance inició nuevos métodos de asesoramiento adaptados a jóvenes sin hogar que incluyen herramientas nuevas como un equipo móvil especializado, formación para consejeros y una mejor colaboración dentro de la red local de colaboradores.
Labora	Uno de los cinco proyectos locales de HOPE puesto en marcha por el Ayuntamiento de Madrid (España). Labora elaboró un modelo de ayuda flexible y proporcionó formación profesional dirigida al empleo subvencionado de personas sin hogar en el terreno de la ecología urbana.
Life Style	Uno de los cinco proyectos locales de HOPE puesto en marcha por el condado de Aarhus (Dinamarca). Lifestyle fomentó la inclusión y ofreció medidas especiales para personas extremadamente vulnerables que estaban cayendo a través del entramado social desarrollado.
Normalización	Pasar de modelos de formación que surgen de proyectos pilotos a políticas y prácticas.
Tutor	Alguien comprometido en una relación de persona a persona para animarla y motivarla y desarrollar su potencial.
Beneficiario	Persona a la que se orienta.
Tutoría	El proceso en el que dos personas trabajan juntas en una relación en la que el tutor anima y motiva al beneficiario para que desarrolle su potencial.



Mission Locale de Marsella Es una red nacional francesa que acoge a jóvenes entre 16 y 26 años y les ayuda a construir vías hacia la integración social y profesional. La red de la Mission Locale es una organización sin ánimo de lucro financiada fundamentalmente por el gobierno francés y el local.

Nuevo Pacto El Nuevo Pacto es una parte clave de la estrategia "asistencia social para trabajar" de los gobiernos del Reino Unido. Permite desarrollar su potencial, adquirir aptitudes y experiencia a quienes buscan trabajo entre los 18 y los 24 años, o con más de 25, a quienes tienen alguna incapacidad y a los padres que están solos.

Marginación social La marginación social es un proceso dinámico y multidimensional que, a menudo, es consecuencia de una falta de recursos que lleva a situaciones de privaciones múltiples en distintos niveles de gravedad (diversos factores entre los que aparecen los ingresos bajos, vivienda deficiente, mala salud, educación insuficiente, falta de compromiso con el mundo laboral, un acceso insuficiente a los servicios, etc. que se combinan para dar lugar a unas condiciones y a una calidad de vida ínfimas). Implica defectos relacionados con la participación en la sociedad "normal" y en el acceso a los sistemas sociales esenciales y una negación o carencia de acceso a los derechos políticos y sociales. [Fuente: Programa Europeo contra la Pobreza].



Inclusión social	La inclusión social es el complejo proceso para superar la marginación. Las condiciones para la inclusión social incluyen la integración en la sociedad, la motivación elevada, la igualdad de oportunidades, la participación y la independencia.
Simposio	El 26 de noviembre de 1999, el Proyecto HOPE organizó en Edimburgo un Simposio/ Seminario/ (una) Conferencia europeo/a en el que los colaboradores de HOPE elaboraron esta Guía Práctica.
TRACE	Trajet d'accès à l'emploi.
Internacional	A efectos de esta publicación internacional equivale a "europeo".
TUC	Travail d'utilité collective.
Youthstart	YOUTHSTART es una de las cuatro ramas de las iniciativas de empleo del Fondo Social Europeo. YOUTHSTART trabaja con jóvenes menores de 20 años. [Fuente: Página web Europs - http://www.europs.be.eu].



7. OPINIONES DE LOS PARTICIPANTES EN EL SIMPOSIO DE EDIMBURGO

"La Guía Práctica HOPE es fácil de usar y tiene una presentación clara. Será muy útil como documento de referencia para el Servicio de Orientación de Adultos al proporcionar una extensa guía de la información sobre políticas, el proceso de trabajar con los clientes y el mercado laboral".

Marica Goddard, Asesora de Orientación a Adultos

"La Guía Práctica tiene valor, sobre todo, por las comparaciones y conexiones que tiene para utilizarlas en otros sitios. Es una buena herramienta para evaluar nuestro propio método y su evolución posterior".

Stewart McCrae, Director Ejecutivo, YMCA-YWCA de Cumbernauld



"Creo que la Guía Práctica es interesante e informativa, y que será muy útil a medida que avanza el Pathfinder (Pionero)".

Sharon Turnbull, Coordinadora de Pathfinder, Fife Council

"Me parece que la guía informa muy bien de los proyectos que se llevan a cabo en otros países. Los grupos de beneficiarios con los que trabajan los distintos proyectos parecen muy diferentes, aunque tienen una serie de asuntos y dificultades en común y reflejan las distintas políticas en los demás países europeos. Los grupos de beneficiarios y sus problemas están muy alejados de aquellos con los que trabaja LEC. Sin embargo, para nosotros es importante conocer estos asuntos y entender la diversidad de apoyos y medidas que hay que plantear, antes de esperar que una persona, que intenta afrontarlos, entre en el empleo "normal", así como que intente afrontar los compromisos y expectativas que los acompañan.

(Hay partes de esta guía que son difíciles de leer; parecen traducciones literales del idioma en que fueron escritas, y a veces resulta bastante engorroso. Pero es una crítica menor).

Me ha parecido una experiencia estimulante leer todo el valioso trabajo que se está llevando a cabo en las ciudades de Europa, y las lecciones que se pueden aprender".

Cora MacFarlane, TMD, Lothian and Edinburgh Enterprise Ltd.

"Se puede utilizar como documento de referencia, pero me preocupa lo extensa que es, que, me temo, puede disuadir a algunos para utilizarla".

*Nick Fairweather, Director de Área,
Career Development Edinburgh and Lothians*

"El documento es extenso e informativo, y la información que proporciona es una herramienta útil para planificar la futura prestación de servicios".

Sean Sadler, Midlothian Council



"Contenido: amplio e informativo

Presentación, estilo: quizá demasiado texto, pero accesible. Podía haber aprovechado para utilizar más gráficos, diagramas, etc.

Utilidad para el trabajo: Mucha. Vincular el alojamiento subvencionado al empleo, la formación y la educación es un área en crecimiento y cada vez más especializada del trabajo de Stonham, en el centro de Yorkshire. La guía servirá, sin duda, como un punto de referencia útil para mí y para los demás en el proyecto".

Derrick Armstrong, Director del Proyecto, Stonham Housing Association Ltd.

"La presentación, el contenido y el estilo de la guía son excelentes. Aunque no la puedo aplicar directamente en mi ocupación actual, tiene la posibilidad de ser una herramienta valiosa. Especialmente para quienes imparten formación previa a la profesional, como Glasgow Gate. Los ejemplos de las actividades reales que han realizado con su propio grupo de beneficiarios tienen un valor especial. Ya han creado interés en nuestros trabajadores de Apoyo y Formación".

John Byrne, coordinador de Orientación Profesional, The Wise Group

El proyecto HOPE es un proyecto de amparo europeo de entre cinco proyectos locales, como son, *Aarthus, Lifestyle Project, el Proyecto Atenas para personas sin Hogar, el proyecto Madrid Labora, Marsella, Jeunes en errance y el Proyecto de Edimburgo para personas sin Hogar.*

El fondo social europeo apoya estos proyectos de acuerdo con las iniciativas laborales de INTEGRA Y YOUTHSTART.







UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

