



**Universitat de les
Illes Balears**

Títol: Incidència de factors de cronificació de l'exclusió social a partir de les actuacions de les organitzacions del TSAS de la Xarxa d'Inclusió Social de Mallorca

NOM AUTOR: Francesc X. Marcé Perelló

DNI AUTOR: 43204707 N

NOM TUTORA: Fernanda Caro Blanco

Memòria del Treball de Final de Grau

Estudis de Grau de Treball Social

Paraules clau: Tercer Sector, Cronificació, Exclusió Social, Factors, Xarxa d'Inclusió

de la
UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Curs Acadèmic 2014

En cas de no autoritzar l'accés públic al TFG, marcau aquesta casella:

Resum: Realitzant un anàlisi general amb una visió centrada en els serveis especialitzats que treballen en el camp de l'exclusió social, podem veure com molts dels usuaris d'aquests serveis són antics coneguts pels distints serveis de la xarxa, degut a la seva llarga estada dins el circuit d'exclusió social per mor del context de crisi econòmica, per la manca de recursos, per la seva saturació, etc. Tots aquests factors pareixen determinants davant un cas de vulnerabilitat o exclusió social, que pugui derivar en el temps i acabi sent un cas cronificat dins l'exclusió social. Per poder oferir un anàlisi més profund i específic, es dur a terme aquest treball, per conèixer quins són aquells factors que es troben dins les organitzacions del Tercer Sector i dins el context on treballen dites organitzacions, que poden determinar un cas a dur-lo cap a la seva pròpia cronificació o cap a la situació normalitzada. Per poder oferir una visió mínimament acurada, es planteja dur a terme una revisió bibliogràfica complementada amb una sèrie d'entrevistes a usuaris de distints serveis de la Xarxa d'Inclusió de l'IMAS, per conèixer de primera mà aquells possibles factors determinants.

Paraules Clau: Tercer Sector, Cronificació, Exclusió Social, Factors, Xarxa d'Inclusió

Índex

- Introducció	Pàg.4
- Metodologia	Pàg.4
- Estat de la qüestió.....	Pàg.5
- Factors de cronificació de l'exclusió social	Pàg.6
. <i>Factors de cronificació del model econòmic actual</i>	Pàg.7
. <i>El Tercer Sector com a resposta a les fractures socials creades pel model econòmic</i>	Pàg.8
. <i>Les 4 morts</i>	Pàg.9
. <i>La corresponsabilitat del Tercer Sector, la societat i l'Administració</i>	Pàg.10
. <i>Factors contextuais que afavoreixen a la cronificació dins la Xarxa d'Inclusió de l'IMAS</i>	Pàg.11
- Resultats de les entrevistes	Pàg.13
- Discussió i conclusions finals	Pàg.15
- Bibliografia	Pàg.18
-Annexes	Pàg.19

Introducció

Durant les pràctiques dins un dels serveis de la xarxa d'inclusió social de l'IMAS, es dona la possibilitat de veure i comprendre com moltes de les persones que estan al servei, duen a terme un projecte d'intervenció que molts de cops no és adequat, s'allarga, s'interromp per sortides del servei o expulsions, o simplement són projectes d'intervenció que a la llarga per unes causes desconegudes es difuminen i acaben sent projectes purament assistencials sense un projecte futur per a dur un procés real d'inclusió social, com a resultat els casos acaben per allargar-se, les persones tant professionals com usuaris desmotivats i desesperançats en segons quins casos, i el cas s'acabava per cronificar dins l'exclusió social, provocant que la persona vagi rotant per els diferents serveis de la xarxa d'inclusió social de l'IMAS sense una meta concreta ni uns objectius marcats. Per tant la inquietud, neix a partir de poder experimentar aquest sentiment de frustració com a professional (alumne en pràctiques) i de veure com casos duien més d'una dècada dins l'exclusió social, el que comença a remoure el perquè d'aquestes situacions i quines són les causes, si internes i personals a la persona, externes contextuais del servei i dels professionals, de la pròpia estructura de la xarxa, o per factors macrosocials i macrocontextuals de la societat.

Metodologia

Per a dur a terme la investigació, primer s'ha realitzat una revisió bibliogràfica d'aquells possibles factors més importants que poden desembocar en una cronificació dins l'exclusió social i sobre les lleis que regulen i asseguren un mínim, com són la llei d'atribució de competències als consells insulars en matèria de serveis socials i seguretat social i la llei de Serveis Socials de les Illes Balears. En segon lloc s'han dut a terme una sèrie d'entrevistes semi-estructurades a cinc usuaris de cinc serveis diferents de la xarxa d'inclusió (Casa de Família, Sa Placeta, UMES, Can Gazà i Ca l'Ardiaca) per a conèixer el testimoni de les persones que sofreixen de primera mà aquestes dificultats. Finalment s'ha posat en comú l'exposat en les distintes entrevistes i s'han extret unes conclusions conjuntament amb els coneixements obtinguts gràcies a la revisió bibliogràfica i a les entrevistes realitzades.

Estat de la qüestió

A partir de la Llei 14/2001 de 29 d'octubre d'atribució de competències als consells insulars en matèria de serveis socials i seguretat social es culmina pràcticament el procés formal de transferències als Consells Insulars en les matèries que es regulen. El principi de màxima proximitat als ciutadans com a criteri rector de l'exercici de les competències públiques en l'àmbit de les Illes, així com la potenciació d'un model descentralitzat de gestió de serveis socials, han de quedar necessàriament reflectits en una atribució de competències en les institucions pròpies de cada illa, . Aquesta presumpció de noves competències permet una gestió autònoma dels interessos propis de cada illa i facilita la correcta satisfacció de les demandes primordials de cada territori.

En conseqüència, i d'acord amb l'article 39.7 de l'Estatut d'Autonomia que preveu la possibilitat que els consells insulars assumeixin la funció executiva i la gestió de l'assistència social i dels serveis socials, es transfereixen a aquests competències en matèria de control administratiu d'entitats, serveis i centres de serveis socials, a més, a través de aquesta llei, els consells insulars assumeixen competències en matèria de gestió de prestacions i serveis socials del sistema de seguretat social, que anessin traspassades a les Illes Balears per el Reial decret 2153/1996, de 27 de setembre. Aquesta transferència es completa, així mateix, amb la primera atribució als consells de potestat normativa complementària en matèria de serveis socials, en els termes i les limitacions que s'estableixen. Finalment, i com a manifestació dels principis de col·laboració i de coordinació que han de regir l'actuació de les administracions, es crea la Conferència sectorial en matèria de serveis socials, com a estructura permanent per a la deliberació en comú de les institucions implicades en les matèries descrites.

—
Llavors amb la Llei 4/2009, de 11 de Juny, de Serveis Socials de les Illes Balears es pretén definir el sistema de serveis socials de les Illes Balears i els seus principis. Els seus principals objectius són regular i ordenar el sistema de serveis socials de les Illes Balears amb la finalitat de promoure i garantir el seu accés universal i contribuir al benestar i la cohesió social. Com a segon objecte de la llei és, configurar un sistema de serveis socials que doni resposta a les necessitats de les persones, potenciant la seva autonomia i la seva qualitat de vida. A l'article 2 de la llei es defineix el sistema i a l'article 4 es defineixen els principis rectors, entre els quals trobem, atenció personalitzada, qualitat, participació ciutadana, intervenció comunitària, participació cívica i de la ciutadania, avaluació de resultats, coordinació, prevenció , globalitat, universalitat, igualtat , equitat territorial,

descentralització, etc.

Factors de cronificació de l'exclusió social

L'experiència de trobar-se en una situació d'exclusió social pot ser esdevinguda per causes que les podem dividir en tres principals grups , tot i que les tres es combinen creant la situació d'extrema vulnerabilitat , per una banda combina factors de caràcter estructural o sistèmic , altres factors de tipus relacional o contextual i per últim factors que estarien relacionats amb el propi subjecte de forma directe.

Durant al llarg de tota la història de la humanitat hem trobat formes distintes d'exclusió social i situacions d'extrema vulnerabilitat, aquestes formes de representació han tingut distints noms , com per exemple marginats, vagabunds, pobres, etc. Per tant a la nostra societat des de els seus inicis hem trobat persones en situacions d'exclusió, les causes de la seva situació han girat entorn a les mateixes causes, com per exemple problemes de salut mental, problemes físics, problemes amb alguna addició, la pèrdua dels lligams familiars, etc. Aquests problemes els podríem classificar dins la divisió dels tres grups principals fets anteriorment. Per tant podem suposar que l'exclusió social s'ha presentat des de sempre per unes causes concretes, ara bé, si reflexionem podem veure que els problemes que estan relacionats amb els factors de tipus intern i els factors de tipus relacional són inamovibles, és a dir, la possible existència d'aquests problemes sempre estarà vigent, mai es podrà eliminar la probabilitat de que aparegui algun d'aquests problemes. Així doncs, si tenim en conta aquesta premissa, el que realment condiona la cronificació dins l'exclusió social són aquells factors de tipus estructural o sistèmic extern a la persona. Si els problemes d'exclusió social sempre s'han presentat i es seguiran presentant, com es pot fer per minimitzar-la o almenys evitar la cronificació dins l'exclusió, doncs la resposta estaria dins el primer nivell que correspon al global al nivell estructural de la societat, així es podria explicar com en les societats es dona l'exclusió social, i en casos més greus s'acaba cronificant. Al cap i a la fi té més poder d'influència el context general i estructural que no les causes internes o relacionals de la persona que sofreix algun tipus de problemàtica, ja que els dos altres nivells poden afavorir la sortida de l'exclusió social en més o menys facilitat, però el nivell encarregat de fer mantenir la persona inclosa socialment és el nivell estructural, realment és el nivell que té el veredicta per dir si ets una persona inclosa o una persona exclosa.

Factors de cronificació del model econòmic actual

El problema de la cronificació dins l'exclusió social pareix que té la seva raó de ser en major grau, a causa de la societat global i no tant per causes internes o innates a l'individu, tot i que aquestes poden empitjorar el problema de l'exclusió. Per una banda amb la creació de l'estat de Benestar sustentat pel model econòmic capitalista, suposava que la inclusió vendria donada pel creixement econòmic, el que provocaria un major benestar i permetria incorporar cada vegada més sectors socials dins el model econòmic. Les prediccions han estat totalment antagòniques als resultats reals que avui dia es presenten empitjorades per la situació de crisi, L'exclusió social amb els anys no ha minvat, segueix sent un problema real que demostra l'existència d'uns conflictes socials provocats per les grans fractures socials de caràcter estructural provocades pel model capitalista. El model econòmic actual del capitalisme ha fet augmentar conflictes inherents i també ha provocat nous conflictes que han passat a convertir-se en problemes socials. Per exemple el conflicte que ha provocat unir els conceptes capital i treball, però no de forma complementària o col·laboracionista sinó de forma que el major augment d'un provoca la disminució de l'altre, això significa que la major productivitat del capital ve donada per la disminució de la mà d'obra ja que s'obtenen més beneficis a través de la reducció de personal laboral (teletreball), en canvi a major mà d'obra contractada menys benefici empresarial. D'aquesta concepció del model purament capitalista neix un dels majors problemes dins l'àmbit de l'exclusió social, els aturats de llarga durada o els joves que no poden trobar el seu primer treball, i ja no parlem d'un treball amb "condicions".

Un dels altres nous conflictes creats pel model capitalista que pot afavorir de forma indirecte a l'exclusió social cronificada ha estat l'afany per invertir el capital financer en aquells llocs, sectors de població o territoris on es preveu que el nivell de producció sigui major, això provoca diferències a nivell econòmic i de territori, que a la vegada provocarà diferències a nivell social desembocant tard o d'hora en una desigualtat cada cop major entre els sectors de població finançats i aquells sectors tipificats com a improductius, això provoca que zones urbanes siguin més pobres que altres, per exemple a Mallorca la principal font econòmica és el turisme, per tant el capital financer es destina a n'aquelles zones costaneres on el turisme de masses s'instal·la durant l'estada a l'illa, per tant altres zones que no siguin tant turístiques, el seu poder econòmic i el seu volum de feina serà molt menor el que dona com a resultat majors factors de risc que afavoreixin l'exclusió social.

Altres factors que condicionen l'exclusió provenen dels propis principis del capitalisme i la societat

“globalitzadora”, el terme exclusió social suposa que la xarxa social es veu deteriorada degut a que les vinculacions socials s’esqueixen, es distancien o es veuen fragilitzades a causa de que predomina la vida laboral per damunt de la seguretat individual i col·lectiva que les xarxes proporcionen. Els nexes d’unió entre uns i altres es deteriora a causa de la concepció individual que es pretén donar des de el capitalisme, a causa de la recerca de treball, per l’alt nivell de mobilitat territorial que existeix, per l’ambició d’augmentar el poder adquisitiu a costa de rompre amb nexes i xarxes socials primàries , per exemple canviar de domicili i territori per ascendir dins la piràmide laboral. Tot això fa més fràgil la xarxa social perquè els contextos cada cop son més fragmentats, distants, disgregats, etc. Això provoca que la solidaritat es minimitzi ja que la xarxa natural s’ha debilitat a causa de voler augmentar el poder adquisitiu o millorar les condicions de vida.

El Tercer Sector com a resposta a les fractures socials creades pel model econòmic

El problema de l’exclusió per tant no resideix en causes internes solament, el problema és un conjunt entramat de causes i fractures socials que magnifiquen les diferències socials, per donar resposta des de el sistema de Benestar, neix el Tercer Sector com a solució, suposa que és l’òrgan que interactua amb les polítiques socials i els exclosos socialment de forma directe, per tant és el connector i és l’encarregat principal de conèixer les necessitats dels més vulnerables i representar els seus interessos. El problema és l’excessiva responsabilitat que es delega al tercer sector com a oracle des dels òrgans polítics, però la situació real és que el Tercer Sector no ha sabut donar una resposta adequada a les necessitats , a més, la població exclosa no s’ha vist representada del tot, el que suposa que la cronificació es mantingui i els exclosos es vegin immersos dins un miratge de pertinença a l’estat de Benestar i voluntat política a través del Tercer Sector com el camí a seguir per a millorar la seva situació, quan en realitat és el Tercer Sector que lluita pels seus interessos amb unes condicions d’adversitat extremes a causa de la falta de voluntat política per ajudar al col·lectiu exclòs.

La concepció que es té del treball també pot consolidar un factor cronificador de l’exclusió social, és a dir, l’exclusió social en molts casos comença per un problema laboral, en la mesura que el treball és la porta d’entrada a la vida social , es converteix en un problema d’identitat social desembocant en una crisi d’identitat personal provocada per la pèrdua de la feina. Per tant si el treball s’identifica solament amb la seva forma salarial, la porta d’entrada a la integració és més difícil per aquelles persones aturades quan s’assimila integració amb ser assalariat. Així doncs, dins la concepció global de estar socialment integrat ve donada la condició de tenir un sou. Per

donar resposta a n'aquest problema el Tercer Sector ha creat diverses formes de treball i modalitats d'ocupació que deixen a un costat el treball assalariat, com per exemple, el treball col·lectiu, l'activitat ocupacional, els serveis d'autoajuda, etc. El problema no resideix en les noves modalitats de feina, sinó en la concepció que té la resta de població cap a n'aquests nous models, ja que els considera improductius, són treballs de desprestigi i pura necessitat o no es considera una feina. Doncs a n'aquest aspecte és necessari fer una actualització de la societat global per fer concebre i fer possible l'existència d'altres models de feina allunyats d'aquells purament capitalistes i basats en la contraprestació a canvi del salari. El problema és que el Tercer Sector no te la capacitat de construir un mercat alternatiu que es basi en la solidaritat i la lògica cooperativa negant la lògica capitalista, per tant només pot allunyar-se de la competitivitat i del benefici individual a través de promoure nous projectes, mesures i acompanyar a les persones que ho permetin i ho necessitin, per tant el poder d'actuació del Tercer Sector es veu minvat a causa de les diferències entre els seus propis principis i els principis del model econòmic actual i de la voluntat política que vetla pel manteniment del model econòmic actual. Per últim també dificulta la seva labor com bé diuen Marbán & Rodríguez (2006, 133) l'excessiva dependència financera cap a les Administraicons públiques, la limitada coordinació entre organitzacions que es dur a terme o la desigulatat entre el pes d'unes poques entitats de gran grandària i el poc pes de moltes organitzacions petites.

Les 4 morts

Fent una valoració del que suposa ser un exclòs socialment podem anomenar el que diu; García (1994,52) quatre esdeveniments traumàtics que poden ser causats tant per factors interns de la persona, com per factors socials i relacions com per factors sistèmics que sino es tracten en la suficient cura poden donar lloc a situacions d'exclusió social permanent. El primer és la mort psíquica, correspon a tota aquella població que sofreix alguna patologia psíquica, aquesta si no es tractada o no es diagnosticada com cal pot provocar situacions d'extrema vulnerabilitat, inseguretad, crisi d'identitat personal, etc. La segona és la mort física que correspon a n'aquells casos on es perd un familiar o una persona molt propera, el que provoca una situació traumatitzant a causa de que es depenia d'aquella persona ja sigui a nivell econòmic, emocional, etc. O la mort ha estat tant sobrevinguda que ha provocat un shock a la persona que estava tan unida a ella, el que pot desembocar en una situació de crisi que si no es detecta o es controla a temps pot produir situacions d'exclusió que poden anar agreujant-se amb el temps. La tercera és la mort legal, aquesta correspon a la situació en que es troba aquella població que encara no ha conquerit el seu reconeixement legal dins la societat com poden ser els immigrants, les persones o joves que tenen

problemes amb la justícia, etc. Aquesta situació significa que la condició com a ciutadà en drets i deures queda subordinada a la situació administrativa que tingui aquella persona, per tant, la seva única ajuda que pot obtenir és la dels seus iguals, la que prové de les seves xarxes primàries que ja de per sí sol ser bastant pobre. Per últim trobem la mort social que equival a la insignificança, a no contar socialment, a ser considerat com a no útil per a la societat, per tant es descarta la seva participació social. Si en una persona trobem les “4 morts” és bastant ajustat dir que la seva situació d'exclusió social és d'extrema vulnerabilitat, a més que degut a les causes tant internes com externes és bastant possible que sinó es comença un pla de feina adequat a les seves necessitats la seva situació es cronifiqui si ja no ho està.

La corresponsabilitat del Tercer Sector, la societat i l'administració

A causa de la responsabilitat social que l'administració delega al Tercer sector en quan a matèries d'inclusió social com a sistema de referència, aquest és l'encarregat de garantir que el nivell estructural i de context afavoreixi la inclusió i per tant aconsegueixi evitar la cronificació, així doncs, és necessari concebre la responsabilitat del tercer sector com (Pardini & Sánchez 2007,142) la “manera de fer” de l'organització sigui coherent amb la seva “raó de ser”. Aquesta coherència permet a les organitzacions tenir legitimitat social i exercir el seu rol per el desenvolupament humà. El Tercer Sector treballa amb una sèrie de col·lectius intentant cobrir les seves necessitats com a primordial objectiu, per tant la tasca central consisteix en crear distintes línies d'actuació directe per intentar solucionar les problemàtiques de les persones, això implica un treball de planificació, que serveixi per orientar la seva tasca, el que suposa un nivell d'anàlisi anterior i sobretot de participació dels propis usuaris, el problema ve donat quan la línia d'actuació es distància de la problemàtica real dels col·lectius, o quan el tercer sector no s'adapta al col·lectiu amb el qual treballa i no coneix les seves necessitats reals.

Per últim i no menys important és necessari que les organitzacions del Tercer Sector s'involucrin socialment amb l'entorn, això suposa ser el connector social entre la societat i els col·lectius més vulnerables, és a dir, afavorir i reforçar el nivell estructural i contextual de les persones per incloure's socialment i de forma permanent, per tant, el Tercer Sector ha d'estar en constant contacte tant amb els col·lectius amb els quals fa feina com amb la resta de la societat, si no és dur a terme la funció d'enllaç tota la tasca duta a terme serà inútil perquè el col·lectiu tot i està en seguiment amb una organització seguirà desconnectada de la resta de la societat. En consonància

amb això és necessari que les entitats s'involucrin amb la situació existent en l'entorn en el que s'estableix i s'actua. Per altre banda és necessari la participació en xarxes que treballin per a millorar la situació de les persones de l'entorn en el qual s'actua.

Factors contextuals que afavoreixen a la cronificació dins la Xarxa d'Inclusió de l'IMAS

Si tenim en conta aquells col·lectius més pobres actualment trobem una polarització entre la població infantil i la població major, alhora aquests dos col·lectius són els més vulnerables per les seves característiques, a més la població espanyola està envellint per tant la taxa de reposició del mercat de treball no segueix una tendència substitutiva igualitària per tant, és previsible que les diferències econòmiques i les desigualtats socials vagin cada cop amb augment ja que la població jove no té possibilitats d'entrar en el marcat de treball i si ho fa ho fa tard i la població envellida està anant en augment per tant el futur no pareix molt esperançador. El gruix del problema no es troba en aquesta situació insostenible solament, sinó que el treball cada cop és més precari amb uns guanys salarials cada cop més reduïdes el que provoca que el volum d'ingressos per renda familiar vagi disminuint, creant així major situacions de risc d'exclusió, a més que com hem dit anteriorment, el salari és la principal font de garanties d'inclusió social, per tant els dos col·lectius més vulnerables queden exclòs de percebre algun tipus de salari, per tant les seves opcions d'inclusió queden reduïdes al mínim o a la voluntat del Tercer Sector.

Un dels altres problemes que poden afavorir a la cronificació és les deficiències en els sistemes de salut mental a l'hora de tractar amb les persones sense llar que s'han convertit en un problema de salut amb implicacions socials, ja que un dels col·lectius més afectats per la cronificació dins l'exclusió socials són aquells relacionats amb problemàtiques de salut mental degut, al dèbil sistema de protecció instaurat a la nostre illa. Amb això podríem relacionar també la manca de cobertura territorial dels recursos de la Xarxa d'Inclusió que faci extensiva la seva atenció als municipis més grans de l'illa i no es centri exclusivament en la capital, ja que així queden desprotegits molts usuaris en potència.

Un altre punt que cronifica els casos d'exclusió social són els models purament assistencials que només atenen aquelles necessitats bàsiques de les persones sense arribar a abordar veritables processos d'inclusió, més ara quan la voluntat política és reduir al mínim les subvencions degut a la situació econòmic actual, així és provoca una corrupció de la raó de ser i d'actuar de les

organitzacions que treballen dins el Tercer Sector, a part de la saturació que sofreixen molts dels serveis. A més moltes de les infraestructures emprades que conformen la xarxa són antiquades, es troben en un estat de conservació deficient, no s'ajusten als usos actuals o s'ubiquen en zones urbanes perifèriques.

Un altre punt molt important que de forma indirecta condiciona la cronificació dins l'exclusió és la manca d'existència d'itineraris de formació o habilitat prelaborals i inserció laboral per a persones en situació d'exclusió social que estiguin coordinades amb la Conselleria de Treball i Formació, així no s'aconsegueix garantir que el treball formatiu sigui compensat per la contractació o homologació de títols en determinades situacions, per tant sols es correspon útil aquell temps formatiu dut a terme, ja que les opcions d'oferta de feina llavors són mínimes.

Altres problemes que condicionen la cronificació són la manca d'un sistema més de caràcter preventiu enlloc d'un de caràcter interventiu que no deixi de treballar les necessitats i problemàtiques més immediates, a part, el rebuig social cap al col·lectiu de persones excloses amb l'estigmatització consegüent. Ara bé el nombre de població usuària dels serveis a causa de la crisi augmenta de forma molt considerable, creant un desànim general i una desorientació dins els professionals de la xarxa, davant l'increment de necessitats que no anirà acompanyat d'una dotació addicional de personal ni de recursos ni subvencions al menys a curt termini, per últim hem de tenir en compte la preparació dels professionals que fan feina dins els serveis, que tenen més una predisposició per ser gestors de recursos que ser agents de canvi, a part de la falta de preparació que trobem en determinats casos alhora de fer feina en situacions concretes, com en casos de patologia dual on el treball és molt més complexa.

Per acabar és necessari tenir present la necessitat de crear espais de coordinació i treball entre les distintes organitzacions del Tercer Sector per adaptar-se a les necessitats reals dels col·lectius amb els quals treballen i no a la inversa, els usuaris són la seva font de motivació principal per tant, s'ha de crear un sistema de treball i d'intercanvi d'informació realment eficient amb un espai òptim i real a l'abast de totes les institucions, actualment els espais de coordinació de la Xarxa són pràcticament inexistents ja que es duen a terme la majoria dels intercanvis d'informació i de propostes en comú a través de la via telemàtica, els contactes reals són trimestrals i tracten temes relacionats amb el sistema informàtic i no sobre opcions o possibilitats de millora de la seva coordinació i actuació conjunta, a més la cobertura s'hauria de garantir de forma universal per tota l'illa i no prioritzar les intervencions, actuacions, i subvencions solament a la capital, ja que els

focus de la problemàtica resideixen en qualsevol lloc i sobretot a n'aquelles on no hi ha un nivell d'actuació rutinari. El primordial es fer feina amb la confiança de l'usuari amb l' institució per a què la percebi com una font d'ajuda real i eficient i no com a un recurs més al qual optar en casos d'extrema necessitat, perdent així el seguiment d'aquella persona i perdent així processos d'inclusió ja iniciats.

Resultats de les entrevistes d'investigació

Les entrevistes dutes a terme han estat acordades i acceptades per cada servei, i el testimoni ha estat el de les persones que realment poden comprendre la situació d'exclusió i que per tant, són testimoni ferm del que passa i com es treballa en situacions de cronificació.

En general les entrevistes van aportar idees des de perspectives diferents i vivències distintes, ara bé, molts pensaments profunditzats acaben per trobar-se i ajuntar-se amb els pensaments d'altres. De totes les entrevistes, la majoria absoluta es sent partícip de les tasques que es duen a terme a les institucions o serveis. Asseguren que és essencial per a què la relació i el seu projecte d'intervenció vagi en bona direcció, tenir una relació de pura confiança amb el professional que l'atengui , a part, el suport dels familiars és pràcticament imprescindible per a deixar les drogues o algun tipus d'addició, tot i això , pareix que és igual o més d'important tenir l'ajuda d'una institució o servei especialitzat en desintoxicacions, perquè tot i que la força de voluntat és el principal actiu per assolir l'èxit, la persona necessita una barrera protectora que no l'impedeixi recaure i cronificar la seva situació.

El problema és la manca de serveis especialitzats en (addiccions, dependència, salut mental) asseguren que els recursos estan saturats i que molts de cops atenen altres problemàtiques no relacionades directament amb les drogues, al tractar perfils distints com per exemple problemàtiques de salut mental, la convivència i els ritmes del servei es veuen afectats, i en segona instància es veuen afectats els projectes individuals de cada persona, a més el professional tal volta tampoc té la formació necessària per tractar problemàtiques de distint caràcter. Aquesta saturació del servei fa que s'hagin hagut de fer modificacions en els processos de desintoxicació i deshabitació de les drogues, augmentant el ritmes i disminuint el temps per a desintoxicar-se o deshabituar-se, perdent així un mínim d'estàndard de qualitat i posant més dificultat al procés individual de la persona , assegurant menys possibilitats d'èxit.

La saturació dels serveis o l'atenció de casos que per la seva naturalesa no haurien de ser atesos en dits serveis ,no sols afecta a les persones que per la seva problemàtica estan en el servei, sinó també a les persones que estan "col·locades "a n'aquell encara que no sigui el més adequat, a cops persones que per exemple per la seva condició física haurien d'estar a altres institucions per problemàtiques distintes a les físiques ; degut a l'existència de barreres arquitectòniques, han de ser derivats a altres serveis que no són els més adequats pel seu procés individual, el que afecta directament al seu estat d'ànim, motivació o expectatives d'èxit, perquè es veu distint als demés tot i que té una major llibertat al no trobar-se limitat, amb la consegüent adaptació personal que han de fer els professionals per dur endavant el cas i el propi usuari.

Per altre banda , com molts d'ells han dit, "sofrim problemes d'alcohol o la majoria som alcohòlics" , el problema de sofrir aquesta patologia més el fet de que a Espanya l'alcoholisme entre la societat de carrer no la consideri una malaltia, dificulta el seu procés d'integració, no sols això, sinó que estigmatitza encara més aquella persona i dificulta molt més sortir de l'estat crònic d'exclusió social, per tant la persona sofreix per una banda el que suposa ser una persona alcohòlica, més les conseqüències negatives provocades per l'estigmatització de la resta de la societat a diferència d'altres països, on la gent percep l'alcoholisme com una malaltia a tractar.

Per últim, les persones tot i que creuen que la relació és més propera si tracten solament amb un professional, creuen que els equips multidisciplinaris afavoreixen molt més, perquè poden ajudar a nivells distints a realitzar el projecte d'intervenció i a millorar la seva situació, tot i que tal volta el tracte personal i proper es menor, tot i això no significa que afecti directament a la confiança amb el servei o amb l'equip de professionals. El que sí afecta a la feina del servei i en conseqüència a la seva sortida de l'exclusió social és que dins l'equip de professionals o sobretot de monitors hi hagi personal que no tingui titulacions adients a les tasques que s'encomanen al lloc de feina, al qual ocupa, per exemple , un lloc de monitor, no pot ser ocupat per una persona que no tingui cap titulació ni estudis relacionats amb dit treball, ja que tot i que la labor la pot dur a terme perfectament i pot tenir una bona relació amb l'usuari, amb temes més tècnics o especialitzats aquesta persona no podrà respondre d'igual forma que un monitor preparat i amb coneixements especialitzats, com és el cas d'alguns cops on l'usuari per segons quins temes ja no conta amb dites persones tot i tenir-hi una bona relació, perquè saben que en segons quines ocasions no sabran com ajudar-los.

Discussió i conclusions finals

Com podem veure la connexió que existeix entre usuari i organització del Tercer Sector, sol ser propera, permet la participació de l'usuari i es basa en una relació de confiança bidireccional, a més es procura adequar la intervenció a les necessitats de les persones. El problema de la seva cronificació radica en la societat en general i la connexió que dur a terme amb l'usuari com a macroxarxa social, si analitzem la societat actual del món desenvolupat (capitalisme), els diners i el treball són el principal medi o estri d'inclusió social més directe i de suma importància, aquests actius venen donats de la condició de viure en un món on s'intercanvia mà d'obra a canvi d'augmentar les possibilitats de consum a través del diners com a font de benestar. Les persones normalitzades dins el món capitalista, empren una sèrie de filtres que el sistema proporciona que els serveix per avaluar i considerar o no aquella persona com a inclosa, si tractar-la diferent, si evitar el contacte amb ella o simplement fer-la "invisible", solament a través de la seva capacitat i disposició com a mà d'obra o el volum d'ingressos i capital propis. Així doncs el macro-context social permet fer una distinció entre les persones que disposen de suficients actius com per proporcionar-se el seu benestar de forma autònoma amb el seu capital o les persones que no disposen de suficient actiu per auto-proporcionar-se el seu benestar i per tant, han d'optar per recórrer al sistema de protecció.

El Tercer Sector apareix doncs com a última barrera de protecció abans que el desemparament, el problema es que el mètode que té el Tercer sector per a dur a terme una inclusió social, molt de cops es dispar amb els "filtres" que empra el sistema global capitalista, això fa que tot i que l'integració es dugui a terme a través de la creació de vincles, a augmentar l'autoestima, a deixar les addicions, a derivar a serveis especialitzats, etc. La vertadera inclusió social dins el món capitalista no és consolidada a causa de que la resta de la societat, empra i considera uns canalitzadors de l'inclusió social distints als que empra el Tercer Sector. Com a resultat, les persones que es troben en situació d'exclusió social en edat i capacitat per treballar i acumular actius capitals, tindran major facilitat per incloure's socialment, ara bé, els col·lectius que ja per la seva naturalesa són més vulnerables, encara tindran més dificultats per a assolir la seva inclusió, aquests col·lectius són el de la gent gran, el dels infants i el de salut mental (que a dia d'avui satura molts de serveis especialitzats en inclusió social). La resta de col·lectius per contra tampoc tindran una extrema facilitat, perquè dins el Tercer Sector no hi ha cap ajuda a formació laboral o prelaboral, només existeixen ajudes puntuals econòmiques per a cobrir necessitats molt específiques (Laborteràpia), per tant la

Conselleria de Treball i Formació hauria d'establir un pla de formació conjuntament amb l'IMAS per a poder facilitar el procés d'inclusió del gruix de persones en edat de treballar, així es produiria alhora una dessaturació de certs serveis.

Aquesta dessaturació dels serveis s'hauria de dur a terme a través d'especialitzar els serveis no sols de forma teòrica, sinó també de forma pràctica, perquè com hem dit anteriorment, molts serveis especialitzats tracten amb usuaris que per la seva naturalesa no haurien d'estar dins aquest servei, però a causa de la saturació en el seu servei que per naturalesa hauria d'anar, o per la inexistència d'un servei especialitzat que s'adapti a les seves necessitats es veu forcat a acudir a altres. Per exemple el servei de residència de Casa de Família, entre els usuaris, està valorat com un servei únic a tot Espanya, imprescindible i consideren que hi hauria d'haver més serveis especialitzats com aquests dins la xarxa. Per contra hi ha altres serveis que tot i ser molt coneguts, els usuaris a cops són reacis a acudir a ells per la seva mala fama, o per la seva ubicació geogràfica com són Ca l'Ardiaca degut als problemes de convivència que a vegades tenen lloc a dins el centre.

Un altre aspecte a tractar hauria de ser canviar la naturalesa dels serveis, en el sentit de ser models que estan purament enfocats a l'assistencialisme, enlloc de tenir models instaurats dins els serveis que siguin de naturalesa preventiva que treballin amb la societat en general a part dels models assistencials, és a dir, que fos el servei el que s'atraqués a l'usuari en potència i no a la inversa, no que l'usuari acudeixi al servei quan ja es troba en una situació d'extrema vulnerabilitat o d'exclusió social, per això el servei de l'UMES el valoren molt positivament, perquè és un servei que tot i fer una labor assistencial, és un servei que s'acosta a l'usuari i no a la inversa, el que afavoreix a crear una relació de confiança més propera. En relació a n'això, alguns testimonis de les entrevistes asseguren que confien més en les persones que treballen en les institucions, que no en les mateixes institucions, per tant, podem deduir que tot i que les institucions poden oferir ajudes materials com, llit, menjar, roba, etc. La vertadera tasca és la que es dur a terme de forma conjunta professional i usuari, per tant, és necessari dur a terme una labor d'obertura, transparència i confiança cap a les pròpies institucions, perquè el reflex del treball dels professionals alhora també és el propi reflex de la institució.

Altres aspectes que poden afectar a la cronificació, són la mala distribució dels pressuposts del govern i a la incorrecte distribució del servei que a vegades dona lloc al mal funcionament i supervisió del centre. Aquests dos punts tal volta són de naturalesa distinta, però responen a un mateix error, la falta de capacitat de planificació i manca de complir uns ítems mínims d'eficiència.

Per una banda , els polítics són els principals encarregats de la distribució dels pressupost, han de conèixer de primera mà la situació del col·lectiu, per a poder prendre les millors decisions per afavorir la seva situació, no han d'estar tant distants de la realitat social actual, en segon lloc han d'emprar criteris austers i eficients, per exemple que les infraestructures siguin de qualitat i que si s'inicia un projecte nou dugui millores significatives respecte a l'anterior projecte, no sols que sigui un rentat d'imatge. En segon lloc els professionals, han d'aconseguir els millors nivells de qualitat i eficiència a partir dels recursos que els cedeixen els polítics, per tant, com aquests recursos no solen ser excessius, es tasca dels professionals dur a terme una labor de planificació i de distribució el més eficient possible dins la mateixa falta de recursos.

Per últim és necessari dur a terme una labor d'informació sobre els recursos existents, perquè tant la societat en general com els possibles usuaris en potència, tenen una manca de coneixement dels recursos existents, que alhora afecta al desconeixement de la societat de la situació actual que pateix un gran nombre de persones.

“tenemos unas experiencias i una psicología de la vida que los profesionales no tienen.” - Usuari de Casa de Família.

Bibliografia

- García Roca, J. (1994). *Solidaridad y Voluntariado*. Santander: Presencia Social.

- Consell Insular de Mallorca (2011). Pla Sectorial Per a la Inclusió Social de Mallorca 2011-2014.
<http://www.imasmallorca.net/sites/default/files/Pla%20Sectorial%20Inclusio.pdf>
Recuperat el : 12 – 06- 14

- Marbán, V. & Rodríguez, G.(2006). “Estado de Bienestar y tercer sector social en España. El estado de la investigación social”. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, nº 56, 117-139.

- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2013). Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España 2013-2016.
https://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/docs/PlanNacionalAccionInclusionSocial_2013_2016.pdf
Recuperat el : 15-07- 14

- Fresno, M. & Tsolakis, A.(2010) Propuestas del Tercer Sector de Acción Social para una Estrategia de Inclusión Social 2020 en España. EAPN-España.

- Bel, C. & Gómez, J. (2001). “El Tercer Sector a Debate”. *Papeles de Geografía*, nº 33, 35-47.

- Pardini, J. & Sánchez, E. (2007). “La responsabilidad social en el Tercer Sector”. *Salud y drogas*, nº1, 137-151.

- Vite, M. Àngel. (2006). “Estado,globalización y exclusión social”. *Política y Cultura*, nº 25, 9 -26.

- Elizalde, A. (2002). “Sociedad Civil, Tercer Sector, Inclusión y Exclusión. Fragmentos y retazos de un modelo para armar”. *Interaco.es*. Nº 4.

Annexes

Guió Entrevista

1. descripció de la situació personal

- .Temps d'estada dins el circuit o la xarxa d'inclusió social (quins serveis coneixia abans)
- .Com va ser el seu procés de derivació (qui va fer d'enllaç o connector)
- .A qui o que responsabilitza de la seva situació
- .Quin creus que és o són els factors més importants d'haver acabat en situació d'exclusió social (la pèrdua de feina, problemes físics o psíquics, addicions, pèrdua de llaços...)

1. què identifica com a causes del seu problema...

- .Has pogut veure que els perfils han anat canviant degut a la crisi

2. què ha fet per sortir se'n....

3. quines ajudes han estat més efectives,

- .Les possibles accions formatives dutes a terme dins les entitats són realment útils dins el món laboral
- .Quines valora més positivament i perquè , a la inversa

4. quines menys efectives

5. com valora el que li ofereix el servei en el qual està ara?

- .Hi ha diferència dins la seva situació de dificultat entre tenir el suport del TS o estar desconnectat de qualsevol institució
- . Com valora el sistema i la xarxa
- .Creu que el treball que es fa es adequat per a millorar la seva situació
- .Per què confia en dites institucions
- .En quines situacions s'ha vist més vulnerable davant aquestes institucions
- .Creu que els valors de les institucions és coherent amb la seva labor que duen a terme.
- .Es sent partícip de les institucions a les quals acudeix, si és així creuen que el seu grau de participació és l'adequat

6. Què canviaria?

.Que es el que hauria de matenir-se

7.Creu que la societat en general té coneixement de la vostra situació i de les institucions que hi ha existents

Título investigación:

Trabajo fin de grado. El Tercer Sector , posibles factores de cronificación en la Exclusión Social

CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Hoja informativa

Título de la investigación: *El Tercer Sector, posibles factores de cronificación en la Exclusión Social.*

- **Investigador principal:** Francesc X. Marcé Perelló. Telf: 687 627 363; Dirección electrónica: frankibuba@gmail.com

Descripción de la investigación:

- Conocer aquellas causas y consecuencias que puedan condicionar y facilitar procesos de inclusión social dentro del tercer sector.
- investigar y establecer posibles hipótesis a partir del testimonio de los usuarios de los distintos servicios que integran y conforman la Red de Inclusión Social .
- A partir de la información obtenida estudiar posibles alternativas de cambio para incorporar al modelo actual y dar a conocer aquellos factores posibles que cronifican situaciones de exclusión social

Por todo lo expuesto, le invitamos a participar en este proyecto de investigación. Su colaboración consistirá en responder a una entrevista en profundidad y facilitar documentación al respecto para responder a nuestra pregunta de investigación: ***¿Qué factores son facilitadores de procesos de inclusión social y que factores son de riesgo en procesos de inclusión social dentro del ámbito de actuación del tercer sector?***

Solicitamos su colaboración para responder a una entrevista en profundidad y facilitar documentación que se considere de interés.

Beneficios potenciales, perjuicios e inconvenientes

Los datos obtenidos en este proyecto serán utilizados para ampliar información y conocimiento necesario para presentar el trabajo de fin de grado, siempre respetando la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de datos de carácter personal.

Es importante que usted comprenda que:

- Negarse a participar en este estudio no le supondrá absolutamente ningún perjuicio.
- Su participación en este estudio es absolutamente voluntaria y, en caso de que hubiese aceptado participar en el mismo, puede abandonarlo en cualquier momento.
- Se realizarán todas las medidas oportunas para salvaguardar su anonimato. Puede usted ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al 687 627 363 o a la dirección electrónica: frankibuba@gmail.com
- Confidencialidad

Las entrevistas se identificarán con un código de modo que no contengan su nombre, apellidos ni cualquier otro dato que permita su identificación. El único documento donde constará su nombre y apellidos es este consentimiento informado, el cual será archivado y custodiado de manera que sus datos no sean accesibles para ningún fin ajeno a esta investigación. Por último, es necesario señalar que no se difundirá a nadie información alguna que revele su identidad a menos que sea requerido legalmente

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Toda la información de la investigación que aparece en esta página me ha sido explicada y las posibles dudas que tenía han sido resueltas. Soy consciente de mi derecho a no participar y a retirarme del estudio en cualquier momento. He comprendido que mi nombre y toda la información que me identifique será confidencial y que ninguna de esta información será difundida, excepto en situaciones en que así sea requerido por ley.

He comprendido que el propósito de esta investigación es responder a la pregunta ***¿Qué factores son facilitadores de procesos de inclusión social y que factores son de riesgo en procesos de inclusión social dentro del ámbito de actuación del tercer sector?*** y que para ello participaré en la entrevista requerida.

En cumplimiento de la Ley 15/1999 de Protección de datos de carácter personal, he sido informado/a de que puedo ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de mis datos contactando con el alumno Francesc X. Marcé Perelló al teléfono 687 627 363 o bien mediante e-mail que puedo enviar a la dirección: frankibuba@gmail.com

En base a todo lo expuesto, acepto participar en este estudio de investigación y para que conste a los efectos oportunos firmo junto con el interesado el presente formulario de consentimiento informa

por ley.

He comprendido que el propósito de esta investigación es responder a la pregunta ***¿Qué factores son facilitadores de procesos de inclusión social y que factores son de riesgo en procesos de inclusión social dentro del ámbito de actuación del tercer sector?*** y que para ello participaré en la entrevista requerida.

En cumplimiento de la Ley 15/1999 de Protección de datos de carácter personal, he sido informado/a de que puedo ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de mis datos contactando con el alumno Francesc X. Marcé Perelló al teléfono 687 627 363 o bien mediante e-mail que puedo enviar a la dirección: frankibuba@gmail.com

En base a todo lo expuesto, acepto participar en este estudio de investigación y para que conste a los efectos oportunos firmo junto con el interesado el presente formulario de consentimiento informado.

Nombre y apellidos de la participante

Josep Ant^o Cano Duran

Firma



Francesc X. Marcé Perelló

Fecha

4-8-14



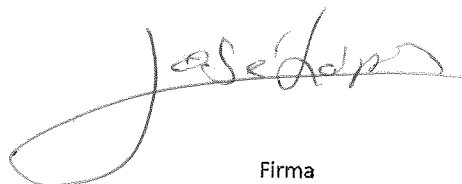
por ley.

He comprendido que el propósito de esta investigación es responder a la pregunta *¿Qué factores son facilitadores de procesos de inclusión social y que factores son de riesgo en procesos de inclusión social dentro del ámbito de actuación del tercer sector?* y que para ello participaré en la entrevista requerida.

En cumplimiento de la Ley 15/1999 de Protección de datos de carácter personal, he sido informado/a de que puedo ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de mis datos contactando con el alumno Francesc X. Marcé Perelló al teléfono 687 627 363 o bien mediante e-mail que puedo enviar a la dirección: frankibuba@gmail.com

En base a todo lo expuesto, acepto participar en este estudio de investigación y para que conste a los efectos oportunos firmo junto con el interesado el presente formulario de consentimiento informado.

José Luis López Lechuga



Nombre y apellidos de la participante

Firma



Francesc X. Marcé Perelló


Fecha _____

por ley.

He comprendido que el propósito de esta investigación es responder a la pregunta **¿Qué factores son facilitadores de procesos de inclusión social y que factores son de riesgo en procesos de inclusión social dentro del ámbito de actuación del tercer sector?** y que para ello participaré en la entrevista requerida.


En cumplimiento de la Ley 15/1999 de Protección de datos de carácter personal, he sido informado/a de que puedo ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de mis datos contactando con el alumno Francesc X. Marcé Perelló al teléfono 687 627 363 o bien mediante e-mail que puedo enviar a la dirección: frankibuba@gmail.com

En base a todo lo expuesto, acepto participar en este estudio de investigación y para que conste a los efectos oportunos firmo junto con el interesado el presente formulario de consentimiento informado.



Nombre y apellidos de la participante

Firma



Francesc X. Marcé Perelló

Fecha _____

por ley.

He comprendido que el propósito de esta investigación es responder a la pregunta ***¿Qué factores son facilitadores de procesos de inclusión social y que factores son de riesgo en procesos de inclusión social dentro del ámbito de actuación del tercer sector?*** y que para ello participaré en la entrevista requerida.

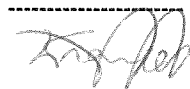
En cumplimiento de la Ley 15/1999 de Protección de datos de carácter personal, he sido informado/a de que puedo ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de mis datos contactando con el alumno Francesc X. Marcé Perelló al teléfono 687 627 363 o bien mediante e-mail que puedo enviar a la dirección: frankibuba@gmail.com

En base a todo lo expuesto, acepto participar en este estudio de investigación y para que conste a los efectos oportunos firmo junto con el interesado el presente formulario de consentimiento informado.

Nombre y apellidos de la participante

Firma





Francesc X. Marcé Perelló

Fecha 7-7-14

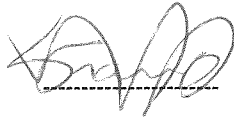
por ley.

He comprendido que el propósito de esta investigación es responder a la pregunta *¿Qué factores son facilitadores de procesos de inclusión social y que factores son de riesgo en procesos de inclusión social dentro del ámbito de actuación del tercer sector?* y que para ello participaré en la entrevista requerida.

En cumplimiento de la Ley 15/1999 de Protección de datos de carácter personal, he sido informado/a de que puedo ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de mis datos contactando con el alumno Francesc X. Marcé Perelló al teléfono 687 627 363 o bien mediante e-mail que puedo enviar a la dirección: frankibuba@gmail.com

En base a todo lo expuesto, acepto participar en este estudio de investigación y para que conste a los efectos oportunos firmo junto con el interesado el presente formulario de consentimiento informado.

Nombre y apellidos de la participante



Francesc X. Marcé Perelló

Fecha 10-9-14

Firma

ESTEVA
ROCA
FERNANDO

