

Colección
Estudios Sociales

Un lugar para vivir

**Experiencias de Exclusión
Residencial y de cómo salir
de ellas en el Estado español**

Vicky Oteiza Echeverría (comp.)

Los programas sociales en los procesos de realojamiento

VINCLE (Serveis a la persona i a la comunitat)

(Barcelona)

1. *Presentación*

En esta exposición queremos tratar los condicionantes, las necesidades y dificultades que emergen desde la intervención social con familias sujetas a procesos de realojamiento.

Los encargos efectuados a las entidades y equipos de intervención socio-educativa, por parte de las instituciones y personas responsables de las actuaciones urbanísticas y de vivienda social, suponen una demanda de soporte en la atención a las personas afectadas por los procesos de remodelación de barrios y de realojamiento de familias.

Cuando desde los equipos sociales y educativos nos incorporamos a estas actuaciones en el marco de la vivienda se plantean una serie de cuestiones que hay que tener en consideración.

Las grandes decisiones se toman desde la óptica y los intereses de los organismos de vivienda y urbanismo, así como desde las percepciones de la opinión pública y mediáticas ligadas a la conveniencia política y de gobierno. Esto implica que la demanda de intervención de profesionales de la mediación, de la atención e inserción social y de la educación, se efectúe a menudo en el momento en el que han surgido conflictos con determinada población que interfieren en el desarrollo de actuaciones urbanísticas: dificultades de negociación con las personas afectadas, impedimentos en la creación de estructuras, situaciones de viviendas en ruina, etc. La aparición de estas problemáticas supone una dificultad en la gestión urbanística de los procesos de actuación previstos que aconseja, llega-

do el conflicto, la incorporación de profesionales expertos y conocedores del tipo de población afectada.

También es habitual que, ante el realojamiento de una determinada población o colectivo, al que se identifica como de muy difícil relación social y inserción, se prevean medidas y recursos posteriores (a menudo al margen del Plan) para reducir el impacto negativo que provoca una dinámica de relación social poco cívica y de conflicto.

Ante estas situaciones previsibles, que consideran la intervención social como un dispositivo de emergencia, es necesario habilitar mecanismos correctores que conduzcan a incorporar de pleno el trabajo de soporte social y de oferta educativa a la población afectada por los correspondientes planes de vivienda que se realizan desde la administración.

En primer lugar hay que procurar incidir y participar en el diseño de las actuaciones previstas, considerando el conocimiento de la población y de sus intereses y necesidades, con el fin de añadir a los objetivos generales de la oferta de vivienda el de la atención y soporte a las familias.

Los recursos, el espacio de toma de decisiones, los plazos de trabajo etc. se han de debatir y decidir desde una posición colegiada, con una visión profesional interdisciplinar. También con una implicación institucional nivelada entre las instancias competentes en vivienda y las competentes en bienestar social.

La experiencia nos hace ver que el concierto institucional es difícil, que los intereses sociales generales no favorecen a las minorías excluidas (que son las susceptibles de vivienda social), y que no es fácil disponer de servicios consolidados (con continuidad, formación específica, recursos permanentes...) para la atención educativa en los procesos de mejora y cambio en la vivienda social.

La fragmentación de competencias y la necesidad de procesos ágiles en la gestión, dejan a menudo la iniciativa de este tipo de actuaciones exclusivamente a las instancias de Urbanismo y Vivienda y, por lo tanto, a su particular sensibilidad y visión de los contextos urbanos.

Así, en la medida que nuestra colaboración se enmarca en el soporte anexo a los dispositivos de gestión y tramitación de vivienda y urbanismo, se hace tanto más necesario reafirmar nuestros posicionamientos profesionales, dar prioridad a las cuestiones que hacen posible y garantizan nuestra labor socio-educativa y realizar una labor institucional de defensa y sensibilización continuada de las necesidades y condiciones para la integración social del colectivo con el que se trabaja.

Y en este sentido además de sistematizar la programación de nuestras actividades, ajustándolas a la aplicación concreta de cada programa, hemos de complementar las demandas concretas del encargo de colaboración (con los servicios que gestionan y tramitan (y/o negocian) las cuestiones de vivienda) con la aplicación de proyectos educativos que favorezcan, de forma autónoma y directa, la

consecución de objetivos de atención a las personas usuarias y afectadas por los realojamientos, independientemente de que estas actividades estén explicitadas en el contenido del encargo de oficial.

Exponemos a continuación nuestro planteamiento en torno a la necesidad de una acción interdisciplinar en los programas de realojamiento de vivienda social. Nos referimos a la incorporación de las disciplinas sociales y de la educación en los procesos de realojo con familias socialmente excluidas.

1.1. *Los programas sociales en los procesos de realojamiento*

Los programas de realojamiento van dirigidos habitualmente a familias en situación de chabolismo o con problemas graves de vivienda o que viven en viviendas precarias o que están afectadas por planes de reordenación urbanística.

Cuando la población afectada por uno de estos hechos se puede considerar "normalizada", es decir, que no presenta graves dificultades personales o sociales, se plantean actuaciones que ayudan a asumir el impacto que una actuación de este tipo tiene en el colectivo.

Estamos hablando de:

- a) Actividades que inciden positivamente en el cambio de vivienda, haciendo participar a la comunidad en las decisiones que les afectan. (Plazos de construcción y/o entrega, tipo de vivienda, pagos...).
- b) Dinamización de la comunidad, aprovechando las inercias que se crean alrededor del realojamiento, consolidando la comunidad y creando un mínimo tejido social que permita unas mejores relaciones comunitarias.
- c) Aprovechamiento de las remodelaciones que se llevan a acabo respecto a las viviendas, para conseguir una mejor organización urbanística y de servicios en el barrio.

Para hacer todo esto se cuenta con los servicios comunitarios de que dispone el barrio que únicamente tendrán que seguir dinámicas que refuercen la participación comunitaria y asumir ciertos gastos extraordinarios, no muy importantes cuantitativamente hablando.

Nos podemos encontrar, también, situaciones de realojamiento en las que la población afectada presenta, junto a la problemática de vivienda, déficits en el ámbito personal y social. En este caso hará falta implementar *Programas sociales de acompañamiento al realojamiento*. Se combinan entonces dos variables imprescindibles para que tenga lugar un programa social de realojamiento: la vivienda precaria, o afectada por, y los déficits personales o sociales.

Un programa social de realojamiento es, por lo tanto, un programa que combina la actuación para la normalización de la vivienda con un trabajo socio-edu-

cativo dirigido a normalizar la integración de las familias que se realojan, mirando de minimizar sus deficiencias personales y/o sociales.

1.2. *La Oficina de Remodelación de Barrios (el contexto)*

En el marco de la Oficina de Remodelación de Barrios (dependiente del "Institut CATALÀ del Sol" de la Generalitat de Catalunya), en la que se gestiona la remodelación de los barrios de Sant Roc (Badalona), Sudoest del Besòs, Vía Trajana, Vivendes del Governador y el Polvorí, se crea un equipo social para poder atender y dar respuesta a aquellas situaciones que requieren una intervención social.

La entidad Vincle tiene por encargo el diseño y la aplicación de programas de intervención social con la población residente en los barrios mencionados.

Este equipo atiende aquellas situaciones con unas características específicas en las que se hace necesario un estudio más profundo de la realidad con el fin de buscar las soluciones más apropiadas para cada caso.

Existe una finalidad que enmarca todas las intervenciones del equipo social: mejorar la convivencia en los barrios, fomentar la integración de los colectivos implicados y reforzar la participación comunitaria y las relaciones vecinales.

1.3. *La intervención socioeducativa*

El trabajo desarrollado con las familias con más carencias personales y sociales consiste en una intervención directa con los afectados que tiene como finalidad la preparación, acompañamiento y seguimiento al realojamiento y que tiene como objetivos:

- Facilitar el traslado a la nueva vivienda.
- Evitar un rápido deterioramiento de las nuevas viviendas y de los espacios comunes.
- Velar por una buena convivencia entre los diferentes grupos sociales que habitan el barrio.
- Colaborar en minimizar las situaciones de exclusión social en los casos en que el principal motivo sea el económico, con la finalidad de evitar problemas de morosidad de las nuevas viviendas.
- Atender las necesidades de las personas con déficits de autonomía personal (ancianos, discapacitados, familias con pocos recursos...).

Para llevar a cabo esta intervención se utilizan diferentes instrumentos y metodologías aplicadas en las diferentes fases del proceso de realojamiento:

Diseño de un *Plan de trabajo familiar* con cada una de las familias que pueda reforzar las carencias respecto al hogar y los hábitos básicos.

Sesiones de formación en las que se trabajan en pequeños grupos diferentes aspectos educativos con relación a la vivienda, a partir de las necesidades y preocupaciones planteadas por las propias familias (cuidado y mantenimiento de la vivienda, economía doméstica, relaciones vecinales, derechos y deberes de los propietarios...).

Una vez realojadas las familias en la nueva vivienda, se hacen las derivaciones pertinentes a los servicios sociales de destino de las familias usuarias (en el caso de realojamientos fuera del barrio). Entonces, se inicia la fase de *Seguimiento* de la familia, que será más o menos intensiva (y/o extensa) en función de las necesidades de cada núcleo.

Con el fin de facilitar esta labor educativa se habilitan unos expedientes de ayuda económica que se destinan a la compra de electrodomésticos y artículos para el hogar dentro del *Plan familiar de organización, administración y mantenimiento de la vivienda*.

1.4. *Coordinación con otros servicios e instituciones*

A lo largo de todo el proceso de trabajo con las familias surgen problemáticas sociales que dependen directamente de otras entidades (Servicios Sociales, Área Básica de Salud, Servicios de inserción laboral, Escuelas, ...). Utilizando protocolos y circuitos previamente establecidos se realizan las oportunas coordinaciones para el traspaso de información de las problemáticas detectadas a los servicios que tienen las competencias y así poderlas derivar de forma ágil para dar una adecuada respuesta a la situación.

También se mantiene una línea de colaboración y soporte a actividades de interés general con las asociaciones de vecinos y otras entidades del barrio.

2. *El Programa de Sant Roc*

El barrio de Sant Roc, está ubicado en la ciudad de Badalona (Barcelonès). Es un barrio que nace en 1965 con familias provenientes de zonas de chabolismo de Barcelona y alrededores (Somorrostro, Camp de la Bota...). Está formado por un conjunto de bloques construidos por "La Obra Sindical del Hogar" y actualmente gestionado por ADIGSA, empresa pública dependiente del Gobierno de la Generalitat de Catalunya.

El actual Plan de Reforma Interior del barrio afecta a un total de 900 familias y supone la demolición escalonada de 19 bloques de viviendas. Se construi-

rán de nuevo un total de 901 viviendas repartidas en 16 bloques. Debido a la complejidad del plan, este se realizará en cuatro fases constructivas.

Por lo que respecta a las familias afectadas es importante señalar la presencia de dos colectivos que necesitan una especial atención: el colectivo de etnia gitana y el de los ancianos que viven solos.

El programa social de acompañamiento al realojamiento de Sant Roc quiere dar respuesta a las necesidades de estos colectivos, sin olvidar el total de familias afectadas por la remodelación y las diferentes comunidades de vecinos. Aprovechando las sinergias que confluyen en este momento en el barrio con el fin de dar un impulso a la mejora de la calidad de vida del conjunto de la población.

Se plantea una intervención a dos niveles:

- a) Nivel familiar: atención a aquellas familias en situación de exclusión social que están afectadas por el Plan Especial de Reforma Interior del barrio y cuyos objetivos son los enumerados en el apartado referente a la Intervención socioeducativa.
- b) Nivel comunitario: intervención dirigida al conjunto de las personas afectadas por el PERI, aprovechando el momento de impulso que se da en la población de cara a la posible mejora de su vivienda y que tiene por objetivos:
 - Apoyar y facilitar el realojamiento de las personas que lo necesiten (ancianos, discapacitados, etc.).
 - Orientar y motivar la participación vecinal en el proceso de realojamiento.
 - Apoyar con actividades puntuales los procesos de información y formación relacionados con el realojamiento.
 - Motivar y concienciar para un mejor uso de los espacios comunitarios.
 - Potenciar la creación de recursos comunitarios.

2.1. *Criterios de actuación*

Cualquier intervención se fundamentará en la idea de que la población atendida ha de ser sujeto de su proceso de crecimiento personal, familiar y colectivo. Ha de tomar progresivamente conciencia de sus roles y su responsabilidad. Por tanto, el trabajo se desarrollará en tres líneas: la atención individual, la atención a la familia y la atención a la comunidad.

Es necesaria una metodología participativa lo cual supone propiciar la autonomía de las personas y su capacidad para generar cambios positivos tanto para si mismos como respecto a su entorno. Esta idea metodológica ha de aplicarse y tenerse presente en el momento de la programación de las fases, de los proyectos, etc.

Un criterio fundamental ha de ser el de la normalización entendida como el fomento del acceso de la población a las redes sociales, sanitarias y educativas existentes en nuestra sociedad, en el pleno ejercicio de los derechos y deberes reconocidos. Esto ha de suponer la generación de las condiciones necesarias para que la normalización sea posible, tanto en lo que respecta a los aspectos documentales como a los educativos como a los estructurales. En esta línea la coordinación con los servicios existentes es un instrumento básico y fundamental para garantizar el buen funcionamiento del proyecto.

El equipo de trabajo social tiene una función básicamente educativa. Se pactará un plan de trabajo familiar en el cual la vivienda es un aspecto central pero no exclusivo de atención. El plan de trabajo familiar se iniciará con un compromiso previo con cada una de las familias afectadas. Este pacto se basará en el conocimiento individual y familiar que ha de permitir diseñar el plan de trabajo más adecuado a las necesidades reales de cada familia para conseguir unos resultados positivos.

El programa social se desarrollará en el marco de la Oficina de Remodelación y en colaboración con los agentes sociales del barrio. Se establecerán líneas de coordinación para evitar la duplicidad de funciones y las ingerencias en las competencias propias de cada institución.

2.2. *Intervención (el proceso en fases)*

La intervención vendrá estructurada en dos niveles diferentes que irán paralelos al desarrollo del PERI.

Un primer nivel, previo a la actuación:

Con la Oficina de Vivienda se participará en el diseño de la actuación y en la toma de acuerdos con las instituciones y representantes vecinales. Además de trabajar conjuntamente la coordinación y los criterios y métodos de intervención con la finalidad de crear una dinámica de trabajo efectivo. Un segundo nivel ya dentro de la actuación:

- La diagnosis de las familias y conocimiento de la red social.
- El diseño y ejecución de las actuaciones educativas de habilidades sociales a medio plazo.
- La formación y acompañamiento al realojamiento.
- El seguimiento en la nueva vivienda.
- La evaluación de la intervención.

Estos momentos o fases del segundo nivel quedan representados en el siguiente cuadro:

	<i>Programa social</i>		<i>Realojamiento</i>
Fase	• Intervención socio-educativa con las familias	• Intervención comunitaria	• Proceso de vivienda Incasol
Fase I	• Diagnósis familiar (encuestas y entrevistas)	• Conocimientos de la red social	• Elaboración del censo • Relación de bienes y derechos • Notificación a los afectados
Fase II	• Atención a personas y familias necesitadas • Formación en habilidades sociales	• Dinamización comunitaria	• Permuta o compraventa • Expropiaciones • Solicitud de vivienda
Fase IV	• Seguimiento en la nueva vivienda	• Dinamización comunitaria	• Deficiencias de las obras • Seguimiento de los pagos

2.3. *Evaluación*

La evaluación es una parte más del proyecto que tiene por objeto examinar la capacidad de los procesos implementados para conseguir objetivos preestablecidos. Se trata, en definitiva, de comparar el estado de la realidad en el momento del inicio del proceso con el estado al final del proceso.

Se debe tener presente que la evaluación no es una etapa final del proyecto sino que ha de estar presente desde el inicio hasta el final del mismo, con el fin de controlar los resultados, carencias y la adecuación o no de las actividades previstas a lo largo del proceso.

Desde el punto de vista práctico la evaluación se entiende como un elemento fundamental que impregna y orienta todas las actividades de un programa hacia una mejora continua, toda vez que puede sugerir la modificación de métodos de acción o la necesidad de cambiar objetivos para dar mejor respuesta a las problemáticas detectadas.

a) Descripción

La evaluación del programa se dividirá en tres momentos, que hemos separado de la siguiente manera:

a) Un primer momento en que se tendrá en cuenta:

- Las causas que han generado el problema y los caminos para solucionarlo.
- La población afectada.
- Les consecuencias que presenta el problema a los afectados.
- Posibilidades de mejorar el problema o no.

Esta evaluación se considerará como una reflexión de valoración sobre la justificación del proyecto, los motivos que lo originan y las necesidades de la comunidad a la que va dirigida.

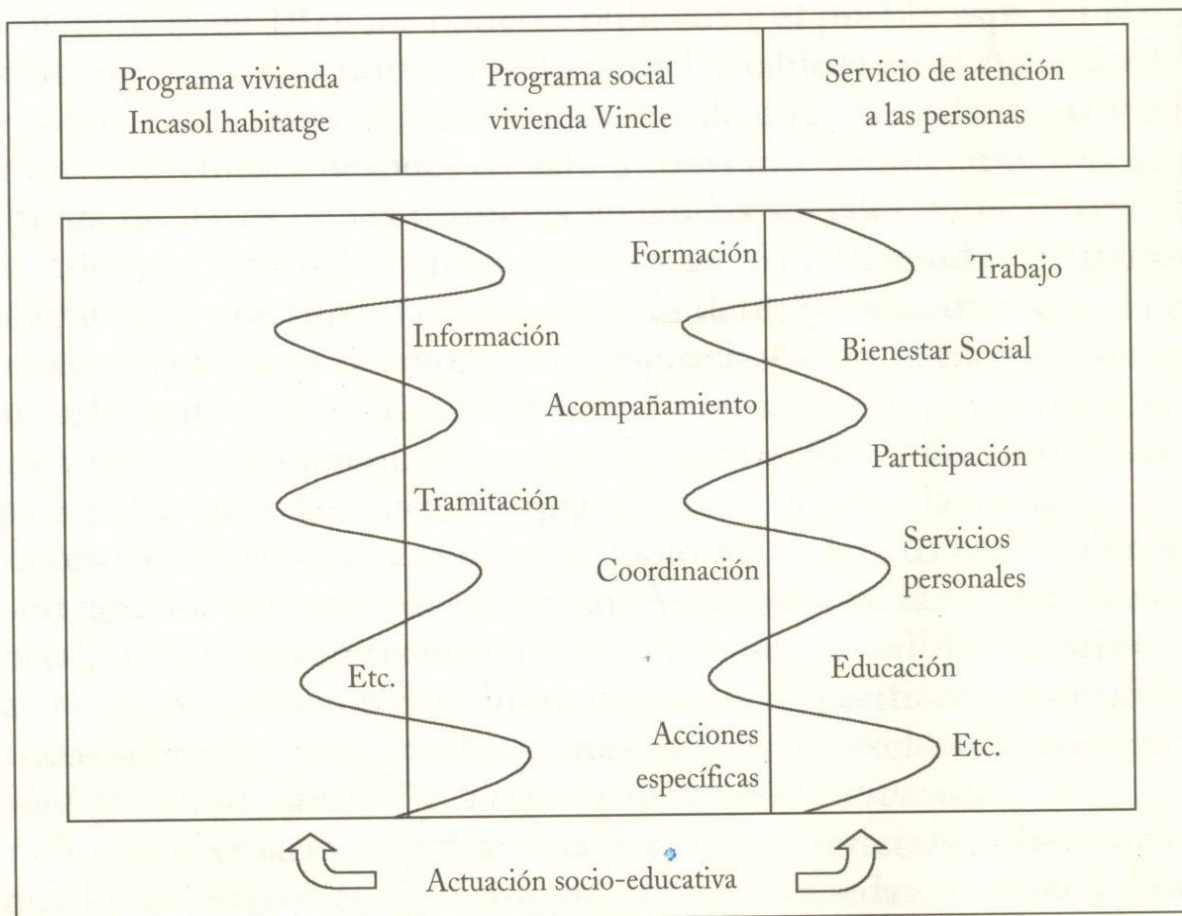
- b) Un segundo momento en que durante el desarrollo del proyecto tendremos que evaluar las pautas y el camino a seguir para conseguir los objetivos previstos. Para llevarlo a cabo:
- Observación de las diversas actividades del proyecto.
 - Análisis de las mismas.
 - Aplicación de pruebas de diagnóstico para identificar los puntos fuertes y débiles del proyecto.

Han conseguido o no los objetivos del proyecto y en que medida. Se hará a través de indicadores que aporten información relevante y objetiva.

- c) Un tercer momento en que se desarrollará una síntesis de las fases anteriores. Esquema de Intervención del Programa Socio-Educativo.

La actuación del programa social se realiza desde el contexto institucional de la oficina de gestión de la vivienda, en coordinación con los expedientes de realojamiento, y se coordina con los servicios municipales y privados de atención a las personas.

Esquema de Intervención del Programa Socio-Educativo





Gobierno de Navarra
Departamento de Bienestar Social,
Deporte y Juventud



Universidad Pública
de Navarra
Nafarroako
Unibertsitate Publikoa

