

## VI CONGRESO ESTATAL DE EDUCACIÓN SOCIAL

*“Nuevas Visiones para la Educación Social, experiencias y retos de futuro”*

1

Comunicación defendida dentro del Eje temático 3:

**“Experiencias de futuro. Nuevos campos y líneas de ruptura en la Educación Social”**

---

### **INTERVENCIÓN DESDE LA BAJA EXIGENCIA CON PERSONAS SIN HOGAR EN EL MUNICIPIO DE BILBAO**

#### ***LOW DEMAND IN SOCIAL WORK WITH HOMELESS PEOPLE IN BILBAO CITY***

*TAMARA FRAIZ ALCUBILLA, OIHANE ARGINARENA RUIZ, IZASKUN DE LA RUA MADRAZO. Ayuntamiento de Bilbao*<sup>1</sup>

#### **RESUMEN:**

*La Baja Exigencia es una metodología de trabajo fundamental y poco explorada en la intervención con personas sin hogar. Desde el trabajo diario en diferentes servicios de la Villa de Bilbao, exponemos nuestra experiencia de trabajo con personas sin hogar.*

**Palabras Clave:** personas sin hogar, baja exigencia, vínculo.

---

<sup>1</sup> Para contactar: izaskun.delarua@ayto.bilbao.net, Alda. Mazarredo 22 – 48009 Bilbao (Bizkaia).



## **Abstract**

*Low Demand is an essential methodology in Social Education but underestimated when working on the homeless field. In this work, we expose our experience with homeless people extracted from our daily work in different services in Bilbao City.*

**Keywords:** Homeless People, Low Demand, Relationship

## INTRODUCCIÓN:

Dentro de la Educación Social, la trayectoria de trabajo en exclusión llega hasta los inicios de la profesión. En las últimas décadas, se ha hecho un serio esfuerzo por teorizar sobre metodología y teoría de la educación y, sin embargo, a día de hoy por más que busquemos apenas encontramos reflexiones acerca de una manera de trabajar de la que oímos hablar constantemente: el acercamiento desde la Baja Exigencia. De hecho, mayoritariamente los objetivos de los que se parte en Educación Social están dirigidos a la inclusión social, lo que supone marcar unas áreas de trabajo muy concretas (laboral, vivienda, familia, personal, salud...) olvidándonos de la pregunta de en qué sociedad queremos estar incluidas/os.

En esta comunicación pretendemos definir lo que para nosotras es “baja exigencia” y exponer los motivos por los que nos parece que se debe convertir en referente a la hora de intervenir, al menos en nuestro ámbito.

## CONTEXTO:

Nuestra reflexión parte del trabajo diario como educadoras sociales que trabajamos con personas sin hogar del municipio de Bilbao desde dos servicios municipales (Programa de Intervención SocioEducativa y Comunitaria con Personas Sin Techo y Centro Municipal de Acogida de Baja Exigencia para Personas Sin Techo) y un servicio privado (Centro de Día de Baja Exigencia “Onartu”, perteneciente a Bizitegi, entidad del Tercer Sector).



## **Bilbao:**

Bilbao es una población mediana, con alrededor de 356000 habitantes. Aproximadamente 250 personas duermen en la calle, además de otras 245 que van rotando por las diferentes plazas de alojamiento temporal y de urgencia. Habría que señalar que dentro de este colectivo el 60% son personas afincadas en el municipio, mientras que el resto son transeúntes que se encuentran de paso.

3

## **Perfil:**

Dentro de este colectivo de personas que duermen en la calle, el perfil es muy heterogéneo. La primera diferencia la haríamos entre personas sin techo y personas sin hogar. Con “personas sin techo” nos referimos a las personas que no tienen casa. Con “personas sin hogar”, a las que, además de no tener casa, tampoco cuentan con ningún tipo de red de apoyo social.

Las personas con las que trabajamos se caracterizan por: ser personas sin hogar; la mayoría de las veces con problemas económicos, dependencia de ayudas públicas o total falta de ingresos; con habilidades que les limitan de cara a su integración; adicciones (generalmente, consumos de alcohol y/u otras sustancias); problemas graves de salud mental (en general, de curso crónico). Concretamente, se trata en un 90% de hombres, con edades comprendidas entre 45 y 65 años. Señalar que nuestros servicios están dirigidos a personas entre 18 y 65 años, pero que cada vez es mayor el número de personas de 65 años en adelante.

## **Objetivos:**

Los objetivos de nuestro trabajo están dirigidos a la mejora de la calidad de vida, la reducción de daños, la autonomía personal y la sensibilización social. En la base de estos objetivos está el debate entre la búsqueda de la inclusión social y de la transformación social. Este debate está sin resolver en nuestro ámbito y a nivel social e institucional apenas está planteado.



## Evolución histórica de los servicios:

Históricamente, en Bilbao hemos observado una evolución de los servicios que va desde un planteamiento inicial que parte del asistencialismo y pretendía la inclusión a base de caridad (furgonetas que llevaban café a personas que dormían en la calle); a un segundo momento, en el que se crean recursos a los que las personas deben acudir a realizar sus demandas (la gente va a un comedor o conoce recursos en los que puede plantear sus peticiones). En este segundo momento, algunas personas dejan de acudir a esta red de servicios que, en principio, se dirige a satisfacer sus necesidades porque sienten demasiada exigencia y no pueden cumplir con los requisitos y/o normativas de esos centros. Son personas que ya han hecho procesos y han acumulado una serie de fracasos que no quieren, ni pueden repetir. En el momento actual, además de recoger demandas se apoya a las personas en el proceso de generar deseos y exponer necesidades, aunque estamos sufriendo un retroceso hacia el asistencialismo inicial. Por último, lo que planteamos de cara a futuro, es que no sólo hay que buscar la inclusión sino que la sociedad necesita un cambio: el dilema sigue estando entre la norma que anula la diferencia y la que la incluye preservándola.

## BAJA EXIGENCIA:

### Concepto:

Todo esto nos lleva a una forma de trabajo muy concreta, que nos define y sobre la que apenas encontramos nada escrito: la BAJA EXIGENCIA. Nos damos cuenta por un lado, de que hay muchos profesionales que trabajan con esta metodología aunque no la identifican como tal (en muchos casos porque parece que la relacionan con el asistencialismo) y por otro, encontramos profesionales que aplican el concepto simplemente refiriéndose al modo de acceso a sus servicios (a pesar de que la exigencia de trabajo una vez dentro sea mayor).

Entendemos que la “baja exigencia” es una metodología de trabajo en base a objetivos marcados en función del ritmo, necesidades, demandas, oportunidades y expectativas de cada persona, sin partir de un nivel de exigencia preestablecido. Consiste en ir por



detrás sin perder de vista que lo que pretendemos es la mejora de la calidad de vida, la reducción de daños y la autonomía personal. Partimos de la base de que hace falta que las personas detecten e identifiquen sus propias necesidades, deseos y expectativas teniendo en cuenta dónde viven, sus posibilidades, sus derechos, sus obligaciones, sus capacidades y sus limitaciones..., pero sin dar por sentado que las limitaciones y los cauces que les impone la sociedad son necesariamente los que tienen que acatar.

### **Baja exigencia en nuestros servicios:**

En nuestros servicios, la “baja exigencia” comienza en el acceso: cualquier persona puede acercarse a solicitar atención. En los casos en que se valore que el recurso no se adapta a sus necesidades, simplemente se les dará información. En el resto de casos, se ofrecerá la posibilidad de iniciar una intervención educativa. La primera prestación que ofrecemos dentro de esta intervención es la relación de tú a tú dentro de un marco claro y fácil de entender que consiste en presentarnos como profesionales de una institución que ofrecemos determinado servicio desde un equipo. Una vez clarificado el marco de trabajo, la persona tiene que dar su aceptación y, en ese caso, se establecen unas normas, unos objetivos y se valora en cada equipo la intensidad necesaria para dar la respuesta más adecuada:

- 1) Normas: la primera, que es indiscutible, es el respeto (a las personas, a la comunidad y a las instalaciones). Si se incumple ésta, no hay intervención. Por otro lado, cada servicio establece una serie de normas básicas que son, a su vez, objetivos de trabajo que la persona acepta por el hecho de acceder a ese servicio.
- 2) Objetivos: dadas las situaciones de las personas con las que trabajamos, habitualmente se establecen 3 grupos de objetivos:
  - Los relacionados con el bienestar de la persona (seguridad, salud, cuidado personal...).
  - Los relacionados con la autonomía personal.
  - Los relacionados con la sensibilización y el cambio social.

- 3) Intensidad de la intervención: la baja exigencia requiere de una alta intensidad en la intervención y de una gran capacidad de adaptación y flexibilidad por parte de los equipos y los servicios. Dependiendo del momento de cada persona, se establecen además, diferentes intensidades.

Somos conscientes de que en muchos de los recursos que trabajan en exclusión social, se interviene adaptando la exigencia a las necesidades de las personas, pero siempre partiendo de unos objetivos mínimos propios de cada recurso. Desde el planteamiento que estamos exponiendo, lo que pretendemos es subrayar que la intervención parte de dónde está la persona en cada momento y que lo que se pide a cada persona se define en función de su interés y posibilidades.

Asumimos que esta forma de intervención conlleva gran dificultad y cansancio, por ello, es imprescindible la experiencia y el trabajo en equipo. La intervención socio-educativa en un espacio de baja exigencia requiere de cada profesional y de cada equipo paciencia, asertividad, cercanía, claridad en la estructura, una gran inversión en el cuidado de las y los profesionales y un adecuado manejo de la frustración.

#### EL VÍNCULO:

Subrayar que para conseguir todo esto que acabamos de definir, la herramienta de trabajo básica es el vínculo.

Entendemos que vincular es crear una relación profesional con la persona en la que ambas partes conocen y asumen responsabilidades, cada cual según sus posibilidades. El vínculo genera un espacio para compartir, pensar, expresar y sobre todo para ser. El vínculo devuelve a la persona su identidad y la conecta con una red social de apoyo (complementando la red de protección que se suele crear en sus entornos habituales). Frente a la atención asistencialista, esta metodología posibilita cuestionar, plantear, proponer, retomar la intervención una y otra vez aunque la persona decida abandonarla en momentos concretos, marcar normas en la relación por ambas partes, discutir las líneas de la intervención, marcar prioridades y crear espacios de referencia.

## EL TIEMPO:

Todo esto conlleva que el tiempo de cada proceso no pueda estar limitado y tenga que ser flexible. Requiere que estemos atentas/os para identificar todas las oportunidades que surjan en cada proceso. No por ello se pierde de vista la necesidad de determinar tiempos de diagnóstico, negociación de planes de intervención, evaluación de la evolución y cierre.

7

## LAS HERRAMIENTAS:

En estos momentos, nuestros servicios se encuentran en pleno proceso de reestructuración del sistema de diagnóstico y planteamiento de los planes educativos, ya que desde Gobierno Vasco se está elaborando un nuevo instrumento de diagnóstico para personas en situación de exclusión social. A partir de este sistema, tanto Bizitegi como el Ayuntamiento de Bilbao se plantean variar conjuntamente la forma de elaborar los planes de intervención que hasta ahora se vienen haciendo.

Se trata de un sistema de medición del antes y después de la intervención entorno a 19 dimensiones de la persona divididas en 5 ámbitos vitales: económico, jurídico y laboral, convivencial, personal, socio-sanitario y social. A pesar de que cambia la manera de recoger los datos, no aparece ninguna dimensión de la persona que antes no abordáramos.

## PARTICIPACIÓN ACTIVA Y FACTORES DE ÉXITO:

Podemos afirmar que esta forma de trabajo desde la Baja Exigencia logra muchos éxitos: uno de los principales es que se consigue que las personas generen demandas y se planteen necesidades, se hacen conscientes de las situaciones y también se responsabilizan de ellas. Muchas veces, para poder hacer algo al respecto de esas necesidades que detectan, tienen que pedir ayuda en cuestiones que se consideran básicas como comer todos los días, aceptar sus enfermedades o tener la documentación en regla. Desde fuera, sólo se considera éxito conseguir resultados acordes con el sistema social de organización y no se valora ni el desempeño de acciones concretas, independientemente del resultado, ni mucho menos, el proceso que desemboca en ese



desempeño. Por eso nos encontramos a menudo con que la gente dice “este proyecto no vale para nada” o que se prefiera cubrir directamente la necesidad detectada por el/la propio/a profesional. Necesitamos establecer un sistema de indicadores sólido que visibilice los éxitos que estamos cosechando y facilite la comunicación entre profesionales e instituciones y sociedad en general.

Es necesario indicar además que, a pesar del porcentaje de procesos personales exitosos que se consiguen, nos seguimos encontrando con un obstáculo fundamental para poder afirmar que alcanzamos nuestros objetivos y es que no estamos logrando, a la vez, un proceso de transformación social, por lo que aunque las personas con las que trabajamos consiguen autonomía y mejor calidad de vida, muy pocas veces son reconocidas por la sociedad como miembros de pleno derecho y siguen siendo encuadradas dentro de minorías más o menos estigmatizadas.

#### AMENAZAS:

Señalar también que existen otros problemas más cotidianos en las estructuras en las que trabajamos, como la falta de una red de viviendas que pueda hacer frente a las necesidades existentes (por los que las salidas de los alojamientos de urgencia se pospone más de lo necesario), los requisitos de acceso a recursos de la red primaria de asistencia, la falta de definición de competencias en lo referente al espacio sociosanitario y entre las diferentes administraciones públicas, la reducción y blindaje de ayudas sociales como la RGI, las dificultades de acceso a documentación sobre todo por parte de personas extranjeras, etc.

#### DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS:

A partir de aquí, nos gustaría presentar brevemente cada uno de nuestros servicios entendiéndolo que se complementan y que consiguen, desde la humildad de recursos, dar bastantes respuestas.

Su metodología de trabajo está basada en el contacto directo con las personas usuarias, la intervención en red y una permanente coordinación con el resto de los servicios sociales y organismos, públicos y privados.





- **Programa de Intervención Social y Comunitaria con Personas Sin Techo (Ayuntamiento de Bilbao)**

Se trata de un equipo de 4'5 profesionales (con formación en Educación Social) ampliado a 6'5 en 2012, cuyo objeto es la intervención desde la misma calle para la atención de las personas sin hogar que se encuentran en el municipio de Bilbao.

El horario es de lunes a viernes de 8 de la mañana a 22:30 y fines de semana de 13 a 18h

Objetivos Específicos:

1. Conocer la realidad de las personas en situación de grave exclusión y expresamente de las PST del municipio de Bilbao a través de una recogida de datos permanente y sistematizada.
2. Contactar personalmente con las personas que viven en la calle para realizar una primera valoración y propuesta personalizada de intervención favoreciendo la movilización de sus capacidades personales y los recursos sociales disponibles con objeto de conseguir una reducción del riesgo y daño así como una mejora en la situación general de estas personas.
3. Ofrecer la información, orientación y asesoramiento precisos a PST en relación a las demandas planteadas.
4. Plantear las propuestas que se consideren convenientes para mejorar la atención a esta población siguiendo los cauces establecidos por el Área de Acción Social.
5. Conocer el número de personas que duermen en las calles de Bilbao para poder valorar la progresión tanto en número, como en lugares.

- **Centro de Día de Baja Exigencia “Onartu” (Bizitegi)**

Se trata de un equipo de 3 personas (2 con formación en Educación Social y 1 con formación en Trabajo Social), cuyo objeto es ofertar un espacio diurno referencial a personas en situación de exclusión social.

El horario es de lunes a viernes, de 9 a 18h y fines de semana de 13 a 18h.

### Objetivos Específicos:

1. Proporcionar un espacio en el que poder cubrir necesidades básicas (higiene, café-calor, descanso, relación...)
2. Orientar hacia la cobertura de necesidades psicológicas, sanitarias, sociales y jurídicas, buscando el máximo nivel de satisfacción de las personas usuarias
3. Posibilitar el inicio de procesos de incorporación social.

### • **Centro Municipal de Acogida de Baja Exigencia para Personas Sin Techo (Ayuntamiento de Bilbao)**

Se trata de un equipo de 3'5 personas ampliado a 5 en 2012. Pretende facilitar el contacto de las personas más cronificadas (deterioradas) y flexibilizar el acceso a la red de servicios sociales con el fin de obtener así notables mejoras en su calidad de vida.

El horario es de lunes a viernes, de 20h a 9h y fines de semana de 19 a 9h.

### Objetivos Específicos:

1. Ofrecer alojamiento nocturno de carácter temporal a personas sin techo que así lo soliciten, aplicando criterios de baja/mínima exigencia en el acceso y permanencia en el centro.
2. Mejorar la calidad de vida a través de los efectos favorables de la reducción de riesgo y daño, garantizando un alojamiento digno y una higiene personal básica.
3. Favorecer procesos de acompañamiento personal que faciliten la motivación para superar situaciones de desarraigo y deterioro personal.
4. Potenciar procesos personalizados de incorporación social.

Por último, señalar que nuestro trabajo tiene otra base fundamental además de la baja exigencia, en la que no nos hemos querido detener: el trabajo en red. Sin embargo, queremos hacer mención de otros servicios del municipio sin los cuales nuestra intervención quedaría trunca: Programa de Atención Psiquiátrica a personas sin hogar, Servicio Municipal de Urgencias Sociales, comedores, otros alojamientos, centros de día de mayor exigencia, servicio de duchas, etc.