

La investigación en el trabajo social para identificar la vulneración de derechos sociales

Research in Social Work to identify social rights violations

Teresa Bermúdez¹, Mercè Darnell² y Marta Plujà³

Resumen

Impregnada de los valores de justicia, solidaridad y responsabilidad social que se desprenden de la Doctrina Social de la Iglesia, la acción social de Cáritas Diocesana de Barcelona pretende, desde sus orígenes, la satisfacción de las necesidades humanas básicas y la distribución equitativa de los recursos materiales.

Para ello, partimos del conocimiento de las realidades de la pobreza y la exclusión, tratamos de identificar las causas y hacemos denuncia profética de las injusticias para intentar alcanzar una sociedad más justa.

Este conocimiento surge de la investigación realizada a diferentes niveles: analizando el contexto, a partir de los datos de las personas atendidas, contando con la voz experta de colaboradores externos, pero siempre enfocada a luchar por los derechos fundamentales en sentido amplio y a garantizar el ejercicio de estos derechos por parte de todos, también de las personas más vulnerables.

Palabras clave: Investigación, derechos sociales, derechos humanos, justicia, igualdad.

Para citar el artículo: Bermúdez, Teresa; DARNELL, Mercè y PLUJÀ, Marta. La investigación en el trabajo social para identificar la vulneración de derechos sociales. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, abril 2016, n. 207, páginas 129-142. ISSN 0212-7210.

¹Jefa del programa *Sense llar i habitatge* (Sin hogar y Vivienda) de Cáritas

²Adjunta de Acció social de Cáritas.

³Técnica de Análisis social.

Abstract

Imbued with the values of justice, solidarity and social responsibility arising from Catholic social doctrine, social action of Caritas Diocesan of Barcelona aims since its inception, to satisfy basic human needs and promote an equitable distribution of material resources.

To do so we base our knowledge on the realities of poverty and exclusion and we try to identify its causes to make prophetic denunciation of injustice and to try to achieve a fairer society.

This knowledge comes from the research done at different levels: analyzing the context, collecting data from attended people, voices of expert collaborators, but being always focused on fighting for fundamental rights in the broadest sense and on guaranteeing the exercise of these rights by all, including the most vulnerable people.

Key words: Research, social rights, human rights, justice, equality.

La perspectiva de los derechos sociales en Cáritas

A lo largo de la historia de Cáritas Diocesana de Barcelona (a partir de ahora CDB) tenemos multitud de ejemplos de cómo la investigación ha contribuido a identificar la vulneración de derechos sociales en nuestra sociedad y, en consecuencia, a crear recursos y servicios destinados a remediarla.

De hecho, con la perspectiva de los años aparece de forma nítida esta mirada. No es necesario hacer una revisión exhaustiva de nuestra acción social para ver que, no solo llevamos la defensa de los derechos sociales en nuestro ADN, sino que es herencia directa de la Doctrina Social de la Iglesia (DSI).

Impregnada de los valores de **justicia, solidaridad y responsabilidad social** que se desprenden de la DSI, la acción social de CDB pretende, desde sus orígenes, la satisfacción de las necesidades humanas básicas y la distribución equitativa de los recursos materiales.

Por ello, la justicia y la justicia social se consideran la principal defensa contra cualquier forma de opresión y como la base de un desarrollo humano igualitario.

Al poner a la persona en el centro, nuestras acciones deben ser integrales, tejer redes de apoyo y cuestionar la injusticia. Y compartir el sufrimiento del otro solidariamente.

Trabajar desde las potencialidades y las capacidades de las personas, acompañando procesos, es trabajar en la *reapropiación* y la defensa de los derechos. También nos hace ser solidarios en la búsqueda de soluciones.

Y al ayudar a que las personas sean protagonistas de sus vidas (a través de la satisfacción de sus necesidades) las acompañamos en la participación activa y responsable.

Los derechos sociales hacen referencia a aquellos aspectos que afectan directamente a la vida cotidiana: la salud, la educación, el trabajo, la vivienda, el acceso a la cultura, etc. Cuando se vulneran, se limitan las posibilidades de llevar una vida digna y autónoma.

Partimos de la base de que los derechos sociales no gozan de la misma protección que los derechos civiles y los políticos. Esto los hace más débiles y, por tanto, merecedores de una atención especial por nuestra parte.

Desde CDB se trabaja tanto para que las personas acaben ejerciendo los derechos, así como para lograr un cambio que materialice los derechos (sensibilización) y la denuncia de las vulneraciones de derechos (denuncia).

¿Pero qué tiene que ver la investigación con todo esto?

En la defensa de los derechos sociales, en Cáritas partimos del conocimiento de las realidades de la pobreza y la exclusión, tratamos de identificar las causas y hacemos denuncia profética de las injusticias para intentar tener una sociedad más justa. No es poco.

Desde nuestra perspectiva, como parte de la Iglesia, este conocimiento de la realidad solo se puede adquirir a partir del método que implica ver la realidad que nos rodea para luego juzgar, comparándola con el ideal, la ética que se desprende del Evangelio y, desde la Fe, **actuar** para transformarla.

Es, por tanto, un método que aporta sentido crítico, desde la óptica creyente, pero aprovechando las herramientas que nos proporcionan las ciencias sociales.

Para poder actuar, pues, hay que conocer en profundidad (ver) el objeto de evaluación. Y este ver, en sentido amplio, es lo que hacemos a través de la investigación.

Nuestra manera de actuar lleva implícito un espíritu de mejora que hace que desarrollemos nuestra actividad buscando permanentemente mejorar y aplicar ideas innovadoras, siempre en beneficio de la persona, la comunidad y la sociedad en su conjunto. Y también, busca fortalecer el análisis de la realidad social, para un mayor compromiso con los últimos y no atendidos.

Así, el desafío consiste en asegurar que nuestro actuar llevará a una globalización del bien común sin dejar a nadie al margen.

Pero no es todo, el mandato institucional es hacer todo esto, pero hacerlo sin duplicidades, con austeridad, con la máxima calidad, obteniendo los mejores resultados, el máximo beneficio para las personas que se encuentran en situación más vulnerable o excluidas.

Y todos estos requisitos está claro que solo es posible cumplirlos si se mantiene un espíritu abierto, el ánimo despierto y una actitud creativa. Tres elementos indispensables que Cáritas atesora desde su inicio y que le han convertido en referente del trabajo social.

Para poder actuar, pues, hay que conocer en profundidad (ver) el objeto de evaluación. Y este ver, en sentido amplio, es lo que hacemos a través de la investigación.

Ahora bien, la investigación en CDB no se entiende solamente como fruto de este ver externo, sino que también supone un proceso de reflexión sobre la práctica diaria, una evaluación anual y continuada de nuestra acción que nos lleva a marcar objetivos y prioridades, a proponer cambios y adaptar nuestros servicios a la realidad de cada momento. Una realidad cambiante y compleja.

Y tenemos la suerte de poder hacerlo con la libertad de no depender de subvenciones públicas. Contar con fondos propios nos permite innovar sin tener que renunciar a la propia independencia, a los propios principios.

Investigación pionera

Estos ingredientes esenciales son los que poseían, ya en las décadas de los años sesenta y setenta del siglo pasado, las trabajadoras sociales de CDB que comenzaron a trabajar en Ciutat Vella, Can Tunis, Can Valero de Barcelona; en Terrassa, Sabadell; los barrios Bufalà y Sant Roc de Badalona; en Sant Adrià de Besòs; en Santa Coloma de Gramenet y en los barrios Can Pi y la Bomba de Hospitalet aprovechando la brecha que les abrían los «Centros Sociales» –a los que Cáritas, precisamente, dio cobertura jurídica–.

En un momento en que no existía el estado del bienestar, Cáritas fue pionera en la promoción e implementación de los servicios sociales.

El primer informe que tenemos documentado como tal data de 1978, y se trata de un estudio sobre la infancia en riesgo en el barrio del Raval de Barcelona. Se hizo a partir del análisis de las situaciones que cada día vivían nuestras trabajadoras sociales. La experiencia y la reflexión sobre la realidad sirvió para que se crearan los primeros servicios específicos para aquellos niños y dio pie a que se abrieran al resto de los territorios de la diócesis.

No obstante, seguramente el caso más emblemático en este sentido fue el estudio que se publicó en 1982: «Un aspecto de la marginación en nuestro país. Los beneficiarios del FAS».

El colectivo que formaban las personas beneficiarias del FAS⁴ estaba, en principio, bien definido, se habían establecido condiciones especiales y requisitos para acogerse a esta ayuda de 5.550 pesetas mensuales.

Pero, ¿quiénes eran estas personas? ¿Qué edad tenían? ¿Dónde y con quién vivían? ¿Cuál era su estado de dependencia física? ¿Cómo era su vivienda?

La respuesta a estas y otras preguntas solo se podía dar con el conocimiento directo de las personas y esto se hizo con un estudio sin precedentes hasta el momento en el que se realizó.

CDB coordinó la entrevista a las 32.791 personas beneficiarias de esta prestación y pudo extraer unas conclusiones que servirían

El primer informe que tenemos documentado como tal data de 1978, y se trata de un estudio sobre la infancia en riesgo en el barrio del Raval de Barcelona.

⁴ Real Decreto 2620/1981, de 24 de julio, por el que se regula la concesión de ayudas del Fondo Nacional de Asistencia Social a ancianos y a enfermos o inválidos incapacitados para el trabajo.

no sólo para desplegar el catálogo de servicios dirigidos a personas mayores de la institución, sino también de buena parte de la que se desplegaría en la futura ley de Servicios Sociales unos años más tarde (1985).

Fruto de este trabajo, se evidenció que un colectivo importante de personas de nuestra sociedad no podía ejercer sus derechos porque los desconocía, o porque su grado de dependencia se lo impedía.

Y fue así como se comenzó a plantear un trabajo de los servicios sociales que fuese más allá de responder a las demandas, se detectó la necesidad de tomar la iniciativa y establecer prioridades. Y estos fueron los parámetros de la primera ley de Servicios Sociales.

Después de aquel trabajo pionero han venido otros, algunos como «**Hogar infantil. Reflexión de un educador**» (1991) o «**Centro Sara. Diez años de vivencias, experiencias y recuerdos**» (2005), que explicando dos proyectos propios han contribuido, también, a la formación del voluntariado de nuestra institución.

Otros se han publicado con el formato de informe para sumarse al debate y a la reflexión sobre multitud de temas:

2003 - «Vivienda: ¿Lujo o necesidad?»

Se ponía en evidencia el grave problema que suponía la falta de vivienda para la población de absoluta insuficiencia económica y que ya en ese momento aventuraba consecuencias insospechadas.

Mucho antes de que estallara la burbuja inmobiliaria, en CDB ya veíamos en nuestros despachos como, al contrario de lo que se pensaba, no se trataba solo de personas inmigradas, el 30% de las personas afectadas de mal alojamiento eran de nacionalidad española, receptoras de pensiones mínimas, subsidios o sin ingresos.

Teníamos que ponernos a trabajar duro para buscar alternativas con imaginación, pero también para instar a las administraciones públicas para que hicieran lo posible para desarrollar un derecho constitucional y de ciudadanía —que no un lujo— e hicieran un esfuerzo regulador del mercado inmobiliario, protegiendo las posiciones más débiles.

2004 - «Un futuro para todos. La inserción laboral»

La inestabilidad y la precariedad son rasgos definatorios de mercado laboral de ese momento. Por nuestra experiencia, los grandes factores de exclusión social eran (y todavía son) la precariedad laboral y la falta de apoyo relacional.

En el ideario de CDB nada justifica que el acceso a un trabajo digno sea imposible, en particular para los más frágiles, pensamos que no habrá progreso económico sin el progreso de todos.

2005 - «Un Consenso Social para un futuro de ciudadanía»

Cáritas hizo una reivindicación de los derechos fundamentales de la persona independientemente de su procedencia, creencia o posición social.

Con este informe hicimos pública la apuesta de CDB para un modelo integrador, en favor del reconocimiento de derechos y deberes para todos, y por el rango de ciudadanía de los que se iban incorporando de nuevo al tejido social existente. Era una primera propuesta hacia un nuevo consenso social que nos ayudase a construir un modelo de sociedad plural e integrador, basado en la convivencia que se fundamenta en la justicia, la paz y el respeto por los demás.

2007 - «La Vivienda, un factor de exclusión social»

Con el apoyo de los datos –cuantitativos y cualitativos– de personas atendidas, se hacía un esbozo de la situación de la vivienda a fin de comprender mejor la situación de las personas que se acercan a CDB.

Se quería reivindicar la necesaria responsabilidad política de garantizar el derecho a una vivienda digna, que seguía siendo un derecho social pendiente, desde la perspectiva de la dignidad de la persona.

2007 - «Vidas rotas. Pobreza y salud precaria: una visión desde Cáritas»

El informe recoge las opiniones de los profesionales de Cáritas y de otras entidades que nos son muy cercanas y que destacan por su experiencia y conocimiento en el ámbito de la pobreza y la salud en Barcelona, con el objetivo de abordar, desde una perspectiva integral y centrada en la persona, las dificultades socioeconómicas y la atención a la salud.

2010 - «Con techo y sin hogar»

Un hogar tiene que ver con el techo, pero además es el espacio que proporciona intimidad, protección, donde se guardan los recuerdos y se fabrican los sueños y los proyectos y, también, es donde se guardan los bienes personales, sean muchos o pocos.

Se hizo en un momento en el que la crisis económica global y globalizada ya sacudía con fuerza a las economías familiares y mostraba la precarización de la vivienda como una de las primeras consecuencias. Por ello, también se recogen las historias de vida de algunas de las personas que en pleno siglo XXI no pueden acceder a una vivienda propia (ni de alquiler ni de compra).

2013 - «Hogar, vivienda y salud. Acción y prevención residencial»

En este informe, cada uno de los ejes de trabajo son descritos y analizados con la voluntad y deseo de compartir el conocimiento.

Además de hacer un repaso por la acción social en concepto de vivienda de CDB, la última parte del informe se dedica a la publicación de los resultados del estudio realizado en colaboración con la Agencia de la Salud Pública de Barcelona, en el marco del proyecto europeo SOPHIE.

Es la primera vez que se estudian y analizan las desigualdades de salud entre países, y cómo influyen en estas desigualdades, las condiciones de alojamiento. Los resultados, por un lado corrobora-

ran y ensanchan la impresión que se tiene de la frágil y vulnerable situación de los hogares afectados por problemas de mal alojamiento o de pérdida del alojamiento, y, por otra parte, resultan una herramienta preciosa para formular estrategias de actuación y recomendaciones y demandas de actuación a las administraciones públicas.

2014 - «Infancia, su bienestar, nuestro objetivo»

Los niños no votan, no se manifiestan, tienen muy poca capacidad para incidir en la sociedad que les tiene que procurar el bienestar, por eso en CDB creemos que es especialmente importante que dediquemos recursos a salvaguardar su bienestar, ya que lo que se vive durante las primeras etapas de la vida tiene unas implicaciones decisivas sobre el resto del ciclo vital.

2015 - «Cambios en la vivienda y salud en población vulnerable. Seguimiento de una muestra de personas atendidas por Cáritas Diocesana de Barcelona»

Este trabajo se enmarca también dentro del programa europeo SOPHIE y la colaboración con la Agencia de Salud Pública de Barcelona.

Se presentan los resultados de una segunda entrevista, a las mismas personas entrevistadas en el informe de 2013, con el objetivo de analizar el impacto en la salud de los cambios en las condiciones económicas y de vivienda.

Las conclusiones revelan que las políticas e intervenciones que mejoren la situación económica y el acceso a una vivienda asequible y adecuada en las personas afectadas por la crisis económica pueden conducir a mejoras en la salud y la salud mental.

Els infants no voten, no es manifesten, tenen molt poca capacitat per incidir en la societat que els ha de procurar el benestar...

Construir desde el análisis

Más allá de la utilidad de estos informes para hacer visibles las situaciones de exclusión que viven muchas familias de nuestro entorno y para clamar por un cambio en la legislación que haga posible el reconocimiento de los derechos sociales que se muestran claramente vulnerados, han servido para poder ir adecuando la acción social de CDB a las nuevas necesidades.

Así, fruto de la investigación salieron los **centros abiertos para niños y adolescentes**, hace 25 años. Durante este tiempo, se han ido transformando de la misma manera que lo han hecho las circunstancias vitales, sociales, culturales y económicas de los niños, adolescentes y familias que acompañamos.

Se trata de un servicio que se desarrolla en horario extraescolar y que pertenece al primer nivel de atención de la Red de Servicios Sociales y también al Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia.

La acción socioeducativa que se desarrolla es de carácter preventivo y se dirige a niños y adolescentes que pueden presentar

factores de riesgo y también a sus padres, madres o cuidadores principales que, en su mayoría, viven en entornos vulnerables que afectan de forma negativa a su desarrollo.

A comienzos de los años 1980 surge otro de los servicios a raíz de la eclosión de una nueva enfermedad infecciosa, el VIH-Sida. Una década más tarde se vivió una auténtica revolución en el manejo de los pacientes infectados, lo que repercutió en un aumento de la supervivencia y una mejora de la calidad de vida de las personas infectadas.

Fue entonces (1992) que en CDB creamos la **casa de acogida Sara**, en un principio pensada para acoger a los enfermos en fase terminal, con el objetivo de hacer un acompañamiento digno a la muerte. Pero a medida que avanzaba la investigación y la enfermedad se iba haciendo crónica, se fue reestructurando el proyecto hacia un acompañamiento en la autonomía de las personas atendidas.

Hasta el momento de la creación de Cáritas Diocesana de Terrassa (la casa está situada en Sabadell), la casa dependía del Programa Sin Hogar y Pobreza de CDB y tenía el objetivo de ser un marco de referencia física que cubriera las necesidades básicas, sanitarias, de higiene, alimentación, cobijo, etc.; pero también un marco afectivo que propiciara un clima familiar y de acogida que permitiera hacer frente a la enfermedad en más de una referencia que por medio de las relaciones personales, las actividades ocupacionales, laborales, recreativas, etc., se desarrollaran en la persona actitudes de lucha por la vida, en lugar de una espera pasiva de la muerte.

A mediados de los años 1990, con la llegada de multitud de jóvenes de origen magrebí, la mayoría menores y en situación de desamparo, en CDB nos vimos empujadas a cubrir las necesidades básicas, ya que en Barcelona no las cubría nadie más. Viendo esta realidad, se comenzó a hacer trabajo de calle con un educador con la intención de detectar las necesidades reales, dificultades y motivaciones de los menores para que pudieran acceder a los recursos públicos. De este trabajo de campo salió el proyecto **Al Qantara**.

Al Qantara se inició en mayo de 1998 y hasta agosto de 2003 se concretó en diferentes respuestas como: el Centro de acogida diurna AlQántara para menores de edad, el proyecto Adam para jóvenes de 18 a 20 años y el Centro residencial de estancia limitada Al Qantara para adolescentes y jóvenes de 16 a 18 años.

Con todos estos proyectos interrelacionados en CDB ofrecíamos a los menores y los jóvenes una residencia legal mientras se empezaba a tramitar la documentación para poder regularizar su situación en el país y trabajábamos la formación ocupacional para que consiguieran el permiso de residencia.

Al Qantara ofrecía a cada joven un seguimiento individualizado con un plan de trabajo que tenía en cuenta todas las dimensiones de la personalidad de cada uno. Y también, suponía para los jóvenes un punto de referencia cuando ya hacían vida autónoma.

Este proyecto demostró que con un buen diagnóstico del fenómeno y una buena intervención profesional dotada de recursos (humanos y materiales) se podían dar altos índices de integración

social de los chicos de origen magrebí no acompañados. De hecho, coordinado por la Fundación Pere Tarrés y un conjunto de entidades sociales y universidades de toda la UE, a partir de Al Qantara participamos en el proyecto CONRED contra la violencia ejercida en niños y adolescentes inmigrantes sin red de apoyo social, que en el marco del programa europeo DAPHNE, comparaba la situación de este colectivo en los diferentes países y recogía una serie de buenas prácticas, como la nuestra.

Este proyecto no fue el único dirigido a población inmigrada construido desde el análisis de la realidad.

En 2001, una vez terminados los **encierros de inmigrantes** en algunas iglesias de Barcelona y Cornellà con las que pedían la regularización de su situación legal, en CDB pusimos en marcha un operativo que se inició con carácter de emergencia para resolver el alojamiento de las personas de este colectivo y que, en una segunda fase, buscó la manera de facilitar su inserción laboral.

Atendimos a personas –mayoritariamente hombres provenientes de países subsaharianos, sobre todo de Nigeria, Sierra Leona y Ghana– dirigidas a Cáritas por el Departamento de Inmigración de la Generalitat de Catalunya.

Se trataba de personas con un perfil laboral bajo –muchas no tenían estudios o solo habían cursado estudios primarios– y había que trabajar previamente cuestiones como el idioma, las habilidades personales y sociales y, finalmente, las competencias laborales. Con todo este trabajo, fueron surgiendo otras necesidades que se tuvieron que cubrir para poder realizar un itinerario de inserción positivo. En paralelo, en CDB hicimos una labor de prospección de empresas dispuestas a contratar a estas personas. El resultado fue que la mayoría de estas personas se insertaron laboralmente, principalmente en la agricultura, la construcción y empresas de servicios.

Siguiendo con los resultados de la investigación y con un bagaje considerable en la espalda, últimamente en CDB hemos intensificado la acción para mejorar la inserción sociolaboral, sobre todo con la puesta en marcha del **Servicio de Acompañamiento al Empleo Feina amb Cor** (Trabajo con Corazón) en 2013. Se trata de un instrumento de acompañamiento intensivo y personalizado a personas que hace tiempo que quedaron excluidas del mercado laboral por diferentes motivos.

Este acompañamiento comprende tanto la definición del objetivo profesional, como la búsqueda de empleo y, en su caso, el apoyo para mantenerla en personas sin impedimentos insalvables para trabajar (edad, situación legal, idioma, dependencia o condición psicológica) que estén motivadas, sean parados de larga duración, tengan cargas familiares, hayan agotado o estén a punto de agotar la prestación o el subsidio por desempleo y/o estén en riesgo de exclusión social.

También contribuye a aflorar puestos de trabajo a los que puedan optar los y las participantes, y a proporcionar el apoyo para que la relación con la empresa sea positiva y lo más duradera posible.

Precisamente, el pasado mes de marzo vio la luz el informe «**Nadando en mar abierto. Una respuesta social al mercado de trabajo**», en el que se hace un análisis del contexto laboral actual, se explica la acción de CDB en este campo y se presenta la valoración del impacto que el Servicio de Acompañamiento al Empleo ha tenido desde su implantación.

Igualmente a partir del análisis, y teniendo en cuenta la situación socioeconómica del país en el período de crisis en el que estamos inmersos desde 2008, se detectó la necesidad de buscar nuevas formas de intervención que ayudasen a romper con el ciclo de transmisión intergeneracional de la pobreza, reducir la elevada tasa de abandono o fracaso escolar, a promover la inclusión activa de grupos vulnerables y a prevenir la pobreza que afecta, especialmente, a la pequeña infancia.

En este contexto, en el año 2011 en CDB nos propusimos definir una nueva línea de trabajo orientada a contribuir decisivamente en la erradicación de la pobreza y la exclusión social, el proyecto **Paidós**.

Las claves de este proyecto son la atención integral a la familia, utilizando métodos y estrategias de intervención que fomentan las habilidades y capacidades de las personas para salir de una situación de dificultad a través del acompañamiento y *co-responsabilidad* en el proceso de mejora personal y familiar. Un modelo de atención preventivo que permite detectar las causas y no solamente los problemas, y que es capaz de modificar las estructuras generadoras de la exclusión social. Que implica a toda la red comunitaria para hacer frente a las situaciones de exclusión social, desde las administraciones, las entidades públicas y privadas y la ciudadanía en general, para facilitar el proceso de cambio. Y que crea mecanismos que permiten conocer, en profundidad, el impacto social del servicio y con intervenciones coordinadas por los diferentes agentes.

Como hemos visto en varios informes y desde distintas perspectivas, tener una vivienda es una condición indispensable para el desarrollo de la vida de las personas y de las familias, y para el mantenimiento de su dignidad humana y, como en los últimos años, las políticas de vivienda en nuestro país se han orientado a la compra, dejando de lado la protección social a la vivienda.

En este contexto, la tarea de CDB para lograr la estabilidad residencial de las familias a las que atendemos, a fin de mejorar sus condiciones de vida implica intentar evitar que pierdan su hogar.

Así, en septiembre de 2011 creamos el **Servicio de Mediación en Vivienda** (SMH), para prevenir la exclusión social residencial que puede provocar la pérdida de la vivienda en aquellas familias en mora, o en riesgo de entrar en mora, en relación con el pago de su alquiler o de su préstamo hipotecario.

Pero también implica que las personas puedan acceder a un hogar si ya lo han perdido. Y con esta intención, en los últimos años hemos intensificado las respuestas de carácter residencial: con un parque de viviendas de alquiler social más grande, una

Como hemos visto en varios informes y desde distintas perspectivas, tener una vivienda es una condición indispensable para el desarrollo de la vida de las personas y de las familias...

colaboración más fluida con la Fundació Foment de l'Habitatge Social (promovida por Cáritas) y un despliegue de recursos para dar solución a los múltiples problemas familiares relacionados con la vivienda, como los pisos compartidos o el pago de alquileres y de facturas de servicios básicos (luz, gas y agua), entre otros.

Diagnos y prospectiva

Hasta ahora hemos visto cómo a partir de informes y evaluaciones se ha ido construyendo y modificando la acción social de la institución a lo largo de los años. No obstante, todavía tenemos otra vía instada a propuesta del Consejo de CDB: los Grupos de Diagnos y Prospectiva.

Se trata de grupos de trabajo temporal, formados tanto por miembros de la institución (consejeros y técnicos), como por diferentes expertos del ámbito universitario, vinculados a CDB por sus valores. Estos grupos han trabajado, según los años, la situación de la vivienda, la infancia, la situación laboral...

Sus objetivos son promover un espacio donde poder interpretar la realidad social en el marco de crisis económica y social; encuadrar la realidad cotidiana de las personas que atendemos dentro de un contexto más amplio; conceptualizar qué está pasando, económica y socialmente; hacer una prospectiva a corto y medio plazo y promover propuestas de acción eficaces para la población más necesitada ante las dificultades de los servicios sociales públicos para hacer frente a las necesidades más inmediatas. Algunos de los proyectos que hemos iniciado en los últimos años se han promovido a raíz de las reflexiones originadas en estos grupos.

Satisfacer necesidades. Necesidades que son derechos

¿Qué tienen en común los resultados que ponen en evidencia todas estas investigaciones? Pues que la vulneración de los derechos es frecuente, especialmente los derechos de las personas empobrecidas y más frágiles de nuestra sociedad.

Las personas en situación de pobreza, normalmente debido a que necesitan o reciben ayudas, están siempre bajo la sombra de la sospecha. Son sospechosas de gastar inadecuadamente los pocos recursos que tienen, de no saberse administrar, de no saber priorizar, de ser las causantes de su situación.

Pero al hacer estos juicios, no somos conscientes de que las personas en situación de pobreza reciben los mismos mensajes consumistas que el resto, y que los cambios sociales han introducido otras necesidades más allá de las que Abraham H. Maslow⁵ definía en su famosa pirámide.

Las personas en situación de pobreza, normalmente debido a que necesitan o reciben ayudas, están siempre bajo la sombra de la sospecha

⁵ https://ca.wikipedia.org/wiki/Pir%C3%A0mide_de_Maslow [consultado el 2 de febrero de 2016].

Estamos de acuerdo en que la calidad de vida de las personas viene determinada por la satisfacción de sus necesidades fundamentales. ¿Pero cuáles son estas necesidades fundamentales? ¿Están jerarquizadas? ¿Quién decide cuáles son prioritarias? ¿Es posible satisfacerlas todas?

Como decíamos, una vez superada la teoría de Maslow, debemos abordar la cuestión desde otra perspectiva, y la que mejor se adecua –a nuestro juicio– al enfoque del trabajo social en CDB es el desarrollo a escala humana (DEH) de Manfred Max-Neef⁶.

Desde esta perspectiva, cualquier necesidad humana no resuelta (afecto, participación, ocio, entendimiento...) es pobreza.

Como dice el sociólogo Albert Sales, «cuando la situación conlleva perder la capacidad de elección (no se puede elegir qué comer o qué ropa ponerse), cuando no se pueden hacer planes y hay que vivir al día, permitirse pequeños «lujos» –léase derechos– es una forma de conservar la cordura». Y desde este punto de vista, también tiene un papel el trabajo social.

Para CDB esto ha supuesto dar un salto conceptualmente, ampliando la mirada desde los derechos sociales a los derechos humanos: la concepción de Derecho la entendemos como aquello que nos corresponde simplemente por el hecho de «ser» independientemente de que «otros» nos lo quieran reconocer. Esto significa que no sólo tenemos que descubrir las necesidades más básicas, sino también el afecto, la libertad, el ocio, la creación, la espiritualidad... Y, al mismo tiempo, dejar de verlas solo como necesidades para atender a las potencialidades que suponen.

Vivimos en una realidad que permanentemente amenaza a nuestros derechos. Es una realidad que afecta a todas las personas, y por eso nos debe animar para hacer un mejor acompañamiento de las personas en situación más vulnerable, porque somos capaces de ponernos en su lugar, porque en cualquier momento podemos estar en su sitio.

En este acompañamiento es muy importante la participación de la persona acompañada, dejar que tome sus decisiones, sabiendo que tiene derecho a equivocarse.

Orientar nuestra línea de acción en este sentido supone incorporar indicadores que nos ayuden a medir el desempeño de los derechos y que tengan en cuenta la vivencia real de las situaciones de exclusión para que el análisis sea más fiable; crear los servicios desde la perspectiva de los derechos, dejando de lado las actitudes paternalistas y cuestionando nuestra intervención con una mirada crítica. Pero sobre todo, sabiendo que no hacemos una intervención sobre la realidad de los demás, sino sobre nuestra realidad, porque los derechos son de todas las personas.

Trabajar desde la perspectiva de los derechos supone, también, canalizar quejas, reclamaciones y denuncias de leyes que se vulneran, por diferentes vías (administrativa, judicial, comunicación...).

No sólo tenemos que descubrir las necesidades más básicas, sino también el afecto, la libertad, el ocio, la creación, la espiritualidad...

⁶ MAX-NEEF, Manfred. *Desarrollo a escala humana*. Editorial Nordan-Comunidad. Montevideo: 1993.

Estamos trabajando en ello, creemos que es el camino, pero está por ver cómo lo podemos materializar en recursos y servicios.

Un futuro con derechos

Ya nos hemos puesto manos a la obra, y hemos empezado, desde el Programa *Sense llar y habitatge*, poniendo en marcha un proyecto que acabamos de definir y bautizar como **Acompañamiento en drets** (Acompañamiento en derechos). Se pretende dotar de contenido jurídico al acompañamiento de las personas más vulnerables que atendemos, las personas sin techo, para asesorarlas y estar a su lado en aquellas cuestiones de carácter legal y administrativo que puedan afectar a su día a día.

Además, este acompañamiento no se limitará únicamente a temas y cuestiones de carácter legal sino que se extenderá a la ejecución de aquellos trámites y al ejercicio de aquellas acciones necesarias ante las administraciones públicas, los juzgados y otros organismos públicos.

El derecho de las personas sin hogar a la seguridad de vida que garantice su integridad física y psíquica, cuestiones relativas a sanciones administrativas, detenciones ilegales, cumplimiento de las ordenanzas municipales, ejercicio y reconocimiento de derechos como el sufragio universal, a la asistencia sanitaria, acceso a la justicia gratuita afectan a los destinatarios de este proyecto que en la mayoría de ocasiones no disponen de los conocimientos ni los medios para poderlos ejercer.

Vivimos en una realidad en la que cada día vemos amenazados nuestros derechos, y como los ejercemos afecta directamente a la forma en que nos posicionamos en la sociedad en que vivimos, configura qué somos como comunidad. Por eso como CDB rechazamos cualquier medida que suponga una restricción en el acceso a los derechos de cualquier persona y que conculque el principio de igualdad, porque tenemos la convicción de que solo así se hará justicia. Estamos trabajando en ello.

Bibliografía

CÀRITAS DIOCESANA DE BARCELONA:

- *Canvis en l'habitatge i salut en població vulnerable. Seguiment d'una mostra de persones ateses per Càritas Diocesana de Barcelona.* Barcelona, octubre 2015. <http://www.caritasbcn.org/sites/default/files/informesophie.pdf> [17/02/2016]
- *Infància, el seu benestar, el nostre objectiu.* Barcelona, diciembre 2014. <http://www.caritasbcn.org/sites/default/files/Informe%20infancia-Nadal%202014.pdf> [17/02/2016]
- *L'habitatge, un factor d'exclusió social.* Barcelona, diciembre 2007. http://www.caritasbcn.org/sites/default/files/Informe_caritas.pdf [17/02/2016]
- *Llar, habitatge i salut. Acció i prevenció residencial.* Barcelona, diciembre 2013. http://www.caritasbcn.org/sites/default/files/INFORME%20HABITATGE_2013_DEF_RD.pdf [17/02/2016]
- *Habitatge: Luxe o necessitat?* Barcelona, noviembre 2003. <http://www.caritasbcn.org/sites/default/files/Nov2003CAT.pdf> [17/02/2016]
- PLUJÀ, Marta. *Amb sostre i sense llar. Efectes de l'habitatge precari sobre la vida de les persones. Un esment especial a les famílies amb fills.* Barcelona: diciembre 2010. <http://www.caritasbcn.org/sites/default/files/Caritas%20Amb%20llar%20i%20sense%20sostre.pdf> [17/02/2016]
- *Un Consens Social per a un futur de ciutadania.* Barcelona, diciembre 2005. <http://www.caritasbcn.org/sites/default/files/2005enCAT.pdf> [17/02/2016]
- *Un futur per a tothom: La dignitat en el treball.* Coordinado por JOLONCH, Anna y LUNA, Luis Miguel. Barcelona, diciembre 2004. <http://www.caritasbcn.org/sites/default/files/2004enCAT.pdf> [17/02/2016]
- *Vides Trencades. Pobresa i salut precària: una visió des de Càritas.* Coordinado por JOLONCH, Anna. Barcelona, diciembre 2007. <http://www.caritasbcn.org/sites/default/files/Dic2007.pdf> [17/02/2016]

Otros:

- LA SANTA SEU. *Compendi de la Doctrina Social de l'Església.* http://www.vatican.va/roman_curia/pontifical_councils/justpeace/documents/rc_pc_justpeace_doc_20060526_compendio-dott-soc_sp.html [17/02/2016]
- MAX-NEEF, Manfred A. *Desarrollo a escala humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones.* Editorial Nordan-Comunidad. Montevideo: 1993. ISBN 84-7426-217-8
- SALES, Albert. *Sobre com "els pobres" malgasten els diners.* 6 de julio de 2015. Publicado originalmente en castellano en el blog *Vagos, maleantes, putas e inmigrantes* el 02/07/2015. <https://albertsales.wordpress.com/2015/07/06/sobre-com-els-pobres-malgasten-els-diners/> (17/02/2016)
- VALIÑO, Vanesa. *Defensar i repensar els drets socials en temps de crisi.* Observatori DESC. Barcelona: 2009. Depósito legal B-15529-2010.