



FACULTAD DE EDUCACIÓN DE PALENCIA
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

**LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA
MEJORA DE LOS CENTROS RESIDENCIALES DE
EXCLUSIÓN SOCIAL**

TRABAJO FIN DE GRADO
EDUCACIÓN SOCIAL

AUTOR/A: SERGIO CORCHÓN ARRETXE

TUTOR/A: FRANCISCO JAVIER GÓMEZ CALOCA

Palencia.

*Desde su isla natal crecido con el mar alrededor,
con el agua y el horizonte como perenne tentación.
A veces Ulises trataba de descifrar las claves de aquella
fuerza que le empujaba al viaje. Había perdido la llave
de la quietud, ansiaba algo más. La alta mar le ofrecía
el abandono de los pensamientos de tierra adentro, la
renuncia a muchas razones de los gestos terrestres
comunes, una nueva visión del mundo y de él mismo.*

*Mientras Ulises se rinde entregándose, todo se
llena de nuevos significados, inconexos a primera
vista. Ulises ahora es capaz de mirar desde más allá
del límite humano, allí donde los hechos concretos de
que se compone la vida pueden alcanzar, bajo la luz de
aquello que no es concreto su verdadero significado.
Ahora Ulises, por fin, alcanza aquella mirada nueva,
ahora tiene la capacidad de percibir nexos en cosas dispares.*

La Odisea, Homero

RESUMEN

La investigación recogida en este trabajo de fin de grado de Educación Social busca conocer las causas por las que una persona después de haber estado un tiempo residiendo en un Centro de Acogida de Inserción Social de Larga estancia recae y vuelve a necesitar de apoyos profesionales de intensidad parecida.

En la investigación se pretende analizar desde un punto de vista cualitativo, las razones que favorecen que una persona recaiga en situación de exclusión. El estudio se basa en la opinión del propio usuario, con el objetivo principal de mejorar la intervención de los profesionales para que estas personas se puedan mantener con mayores garantías y de la forma más autónoma que les sea posible.

El presente trabajo pretende en definitiva, contribuir a uno de los grandes pilares que existen en la profesión del educador social que es la evaluación continua y la mejora constante para hacer más digna la vida de las personas que atendemos.

Palabras claves:

MEJORA, INTERVENCIÓN SOCIAL, PARTICIPACIÓN, EXCLUSIÓN SOCIAL,
ACOMPañAMIENTO, EMPODERAMIENTO. EDUCACIÓN SOCIAL
PARTICIPATIVA

ÍNDICE

1-RESUMEN.....	3
2-ÍNDICE.....	4
3-INTRODUCCIÓN.....	5
4-OBJETIVOS.....	7
4.1-OBJETIVO PRINCIPAL	
4.2-OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
4.3-OBJETIVOS OPERATIVOS	
5-MARCO TEÓRICO.....	10
5.1.PRECISIONES CONCEPTUALES.....	10
1-Exclusión social.....	10
2-Evaluación de proyectos de intervención social.....	12
3-Participación.....	14
4-Acompañamiento social.....	15
5-Motivación al cambio.....	17
5.2-INVESTIGACIONES REALIZADAS SOBRE LA EFECTIVIDAD DE LA EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL TENIENDO COMO BASE LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS.....	19
6-MARCO METODOLÓGICO.....	21
6.1-HIPÓTESIS.....	21
6.2-TIPO DE INVESTIGACIÓN ELEGIDA.....	22
1-Metodología y concepto.....	22
2-Características de la investigación cualitativa.....	23
6.3-TRABAJO DE CAMPO.....	25
1-Tipo de población y muestra.....	25
2-Herramientas de recogida de datos.....	27

6.4-DESCRIPCIÓN DE LAS TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS Y JUSTIFICACIÓN.....	28
7.-DESARROLLO Y ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
7.1-SELECCIÓN DE LA MUESTRA DE USUARIOS QUE VAN A FORMAR PARTE DEL GRUPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
7.2-FASE DE REALIZACIÓN DE LA FICHA DE REGISTRO SOCIODEMOGRÁFICA Y DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS.....	32
8-RESULTADOS.....	33
9-CONCLUSIONES.....	33
10-BIBLIOGRAFÍA BÁSICA.....	37
11-ANEXOS.....	41

INTRODUCCIÓN

La presente investigación nace de la necesidad de aplicar la evaluación continua y la mejora en Centros de Acogida de Larga Estancia de hombres y mujeres en exclusión social o en riesgo de exclusión.

La investigación está realizada en un Centro de Acogida en concreto, situado en Pasaia (Guipúzcoa), es un centro de para 31 personas (25 hombres y 6 mujeres) que como se ha mencionado anteriormente, presentan un componente de exclusión social muy elevado.

El término “exclusión social” se refiere a todas aquellas personas que, de alguna manera, se encuentran fuera de las oportunidades vitales que definen un concepto de ciudadanía plena. Esta idea va más allá de la mera ausencia de recursos económicos, abarca la exclusión o el estar al margen del ser sujeto político, agente de cambio en la sociedad y de ser una persona que participa en la mejora de la comunidad. De ser una persona sujeto de derechos pasa a ser una persona pasiva, desestructurada de valores.

En estos casos, el objetivo del trabajador social debe ser intentar que la persona recupere esos valores. Para ello, es imprescindible lograr un conocimiento del mundo de valores de la persona atendida, y por tanto, es fundamental la participación activa de la persona atendida en su proceso de mejora.

El presente trabajo de investigación, pretende evaluar la intervención que la se está realizando a través de la participación activa de los propios usuarios del recurso.

Para lograr este objetivo, el estudio va a seguir un enfoque cualitativo y se van a recoger datos en tres fases diferenciadas: la primera, en el momento en el que el usuario esté en el centro; la segunda, justo antes de la salida; y la tercera, después de seis meses de la salida del mismo. De esta manera, se pretende analizar los aspectos que se considera que se podrían mejorar en la intervención y ajustar el modelo para que se pueda realizar un mejor trabajo y cumplir con los objetivos generales del mismo.

Además con esta investigación se pretende demostrar el tremendo valor que

tiene la opinión y la participación activa de los acogidos del recurso para poder mejorar el trabajo de los profesionales del mismo. El valor añadido que tienen este tipo de dinámicas es muy positivo ya que permite crecer a los profesionales del Centro, dignifica a las personas como agentes activos de cambio y les da el poder para dirigir sus vidas, les empodera y les hace recuperar muchos de los valores antes mencionados que han perdido a lo largo de su vida por infinidad de razones.

Como futuro profesional de la educación social, creo firmemente en la importancia de aplicar principios claves en nuestra función como es la evaluación continua, la reflexión, la formación y la intervención individualizada. Considero que nada de esto se puede hacer si no establecemos como algo clave y básico el incluir de forma activa y sistemática a las personas para las que trabajamos y son el sentido de nuestra disciplina.

OBJETIVOS

1.OBJETIVO PRINCIPAL:

El objetivo principal es mejorar la intervención profesional en el centro contando con la información de los usuarios.

2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Elaborar una metodología de trabajo para evaluar la intervención.
- Implantar aquellas acciones de mejora que se consideren pertinentes.
- Identificar nuevas necesidades de los usuarios.
- Analizar la importancia de la participación de los usuarios y ex usuarios en la mejora del proyecto.
- Revisar y adaptar la metodología implantada en el caso de que se considere pertinente. Cumpliendo de esta manera con el principio de reversibilidad del proyecto de investigación.
- Reflexionar si la intervención que se realiza en el centro cumple con el objetivo de desarrollar las potencialidades de la persona y su desarrollo humano como fin principal.

3.OBJETIVOS OPERATIVOS:

- Enseñar y explicar el proyecto a los responsables del Centro.
- Recabar el consentimiento expreso de los usuarios y ex usuarios objeto del proyecto de investigación.
- Explicarles las diferentes técnicas que se van a realizar para recopilar la información a los participantes del proyecto.
- Elaborar una ficha de datos sociodemográficos durante y después de las sesiones con

los participantes.

-Diseñar una serie de preguntas diferentes dependiendo de la fase que se analice para realizar durante la entrevista semiestructurada.

-Hacer una devolución a posteriori con aquellos usuarios que así lo deseen que hayan participado en el estudio.

MARCO TEÓRICO

Para poder seguir con el proyecto de investigación, es necesario en este apartado definir una serie de conceptos que aparecen continuamente en el mismo.

1.-PRECISIONES CONCEPTUALES.

1-Exclusión social:

Los orígenes del concepto moderno de exclusión social se sitúan a mediados de los años setenta del siglo XX en el contexto de la cultura francesa.

Es importante recordar que no podemos hablar de exclusión social como un concepto uniforme, ya que existen muchas formas de exclusión social. En la actualidad se entiende la exclusión social como el resultado global que se genera por la articulación de múltiples desigualdades en el transcurso de la vida de las personas. Los conceptos de exclusión social y de pobreza no son lo mismo. La exclusión va más allá y se compone de muchos factores e indicadores diferentes.

Como dice el Modelo de Acción Social de Cáritas (2009, 17), “La exclusión social se define como el fenómeno social, que se ve expresado en la vida de las personas, dando cabida a múltiples situaciones, que tienen en común el que estas se encuentren en un proceso de alejamiento del centro de la sociedad (los estándares medios de vida de la sociedad de pertenencia). La exclusión social es un fenómeno de causas estructurales y su consideración, a nivel micro, como categoría diagnóstica está referida a la posición social que ocupa la persona según el impacto de los riesgos, que afectan, actualmente a la capacidad integradora de nuestra sociedad”

Para Segado (2013, p 38) “los usuarios de los servicios sociales presentan un diagnóstico multiproblemático, en el que juega un papel fundamental el modelo

relacional en el que se encuentran inmersos” siguiendo con esta línea de argumentación, Valverde (2014, p 65-689 afirma que “el concepto de exclusión tiene varias características” que se podrían enumerar de la siguiente manera. La exclusión “alude a un grupo concreto, del que está excluido y que es el grupo normativo, del que marca las pautas de adaptación de la normalidad, el grupo se convierte en normativo en función de una estructura de poder, todos los demás grupos e individuos van a ser comparados a ese grupo, la exclusión social no es un tipo de comportamiento, sino una situación en la que se encuentra la persona y casi siempre de forma pasiva y la situación de exclusión no tiene por qué implicar una conducta discrepante”

Tezanos la define como “todas aquellas personas que, de alguna manera, se encuentran fuera de las oportunidades vitales que definen las conquistas de una ciudadanía social plena en los horizontes de finales del siglo XX”

Según Guerrero (2004, p 35) “las personas excluidas están amenazadas por la insuficiencia de recursos, por la vulnerabilidad de sus tejidos relacionales y por la precariedad de sus dimensiones vitales se da por tanto, la triple ruptura: la económica, la social y la vital”

Las situaciones de exclusión social son el resultado de una cadena de acontecimientos reforzados o impulsados por las desigualdades y determinaciones estructurales del sistema económico y social. Castel (1992,p29) diferencia tres zonas en el itinerario que va desde la integración hasta la exclusión. “La primera es la zona en la que se encuentran los individuos que tienen un trabajo estable y una relación no conflictiva con su entorno”, la segunda es la zona de vulnerabilidad que es inestable. Se caracteriza por la precariedad del trabajo y va acompañada de fragilidad en el ámbito relacional, la tercera es la zona de marginalidad o de exclusión social que se determina por la ausencia del trabajo y el aislamiento social”

La interrelación entre las características de las diversas categorías de pobreza y los factores de empobrecimiento y la vulnerabilidad social es lo que constituye la dimensión más grave de pobreza/exclusión en los diversos tipos y situaciones, ambos conceptos están unidos.

Los usuarios que han participado en este proyecto de investigación tienen en común estar en situación de exclusión social grave. Los motivos tal y como hemos mencionado anteriormente son múltiples:

Hay usuarios que tienen problemas de consumos de drogas u otras adicciones entre las que cabría destacar al juego, otros tienen problemas de enfermedad mental y algunos de ellos son inmigrantes en situación irregular sin un nivel adecuado de castellano.

Sin embargo, hay otra serie de factores transversales o comunes a todos ellos como falta de alojamiento, de recursos económicos y no ser capaces de llevar una vida autónoma por necesitar apoyos para que puedan tener una vida digna, estructurada y con una serie de hábitos saludables.

También otra característica común sería el aislamiento social profundo que tienen donde prevalece una falta mínima de habilidades sociales para hacer y mantener amistades.

2-Evaluación de proyectos de intervención social:

Para Rueda (1993, p113) “La evaluación es tan vieja como actividad como la capacidad de reflexión del ser humano, pues es una práctica cotidiana que se desarrolla y desarrollamos continuamente para tomar posturas, decidir ir a una actividad o a otra, mantener una determinada estrategia”

La evaluación tiene que estar presente en todo proyecto de intervención social. Como dice Cabrera (2005, p 11) “ La evaluación es un proceso sistemático de obtención de información objetiva y útil en la que apoyar un juicio de valor sobre el diseño, la ejecución y los resultados de cualquier actividad, para tomar decisiones de mejora y comprender las razones de los éxitos y fracasos”

La evaluación no es meramente un método para valorar en qué medida se han conseguido los objetivos propuestos ya que tiene que ser un proceso que esté en todas las fases del método de intervención desde el diseño a la evaluación.

Como dicen Nirenberg, Brawerman y Ruiz (2003, p 105) “La importancia de la evaluación radica en que además de proveer elementos de juicio para una mejor decisión o selección de propuestas permite formular recomendaciones para la etapa de ejecución y orientar el ulterior proceso de evaluación concurrente, así como instalar un vínculo entre los equipos técnicos de los programas y los equipos de los proyectos”

Para Cabrera (2005, p 15) “ la evaluación es mucho más que un instrumento de

gestión al servicio del proceso de toma de decisiones, ya sean de control o de mejora de un programa. Se le reconoce un valor intrínseco: la capacidad del propio proceso evaluativo, de su metodología y estrategias, para desarrollar conocimientos y habilidades que permitirán a las personas mejorar sus actuaciones. En otras palabras quién sabe evaluar, también sabe cómo mejorar”

Como dicen López de Ceballos, Merlo y García (2001, p 19) “Nos encontramos con la idea de que la evaluación es necesaria. Todos pueden admitir que hasta resulta indispensable para medir el impacto social de una acción o de un proyecto, mejorar resultados y fomentar la creatividad” y continúa más adelante “Si no se evalúa más es porque hay problemas. El primero es que resulta difícil determinar lo que se debería evaluar y cómo hacerlo y la evaluación además parece peligrosa por las consecuencias que puede traer a la organización”

Si bien la evaluación tiene que ser un instrumento de aprendizaje como dice Cabrera (2005, p 34)“para mejorar lo que hacemos y una herramienta de control para acreditar la calidad de lo que hacemos, sin duda, la evaluación es una herramienta de poder de la actividad o programa que se evalúa”. La evaluación es un proceso que promueve el aprendizaje sobre la realidad en la que actúa, saber las razones de sus fallos y sus aciertos, en definitiva aprender sobre cómo podemos mejorar y optimizar lo que hacemos.

En el presente proyecto de investigación la evaluación es uno de los elementos centrales ya que se trata de generar un proceso que anime al debate a la mejora y a la participación (concepto de desarrollaremos a continuación) facilitándose procesos evaluativos en tres fases diferentes de la intervención con los usuarios. Como dice Pérez-Llantada y López de la Llave (1999, p 132) “La necesidad de evaluación de los programas no se justifica sólo en base a cuestiones relativas a la distribución de los recursos, sino que debe considerarse imprescindible si se pretende una mejora constante de las intervenciones en el ámbito social; esta mejora será posible en la medida en que las acciones sociales sean retroalimentadas por sus efectos” con el presente proyecto de investigación queremos como mencionó Mora, Sebastián (1992) en el Congreso Nacional de Evaluación de Servicios Sociales de la Diputación Provincial de Jaén “Queremos comparar, en un instante determinado, lo que se ha alcanzado mediante la acción con lo que se debería haber alcanzado de acuerdo a una programación previa. En

consonancia con lo anterior una evaluación revela la efectividad de tales acciones, siendo un proceso cuyo objeto es medir los efectos de un programa por comparación con las metas propuestas, a fin de contribuir a la toma de decisiones”

Como fin último del proyecto está la mejora continua del tipo de intervención que se realiza por parte de los profesionales en el Centro de Acogida, la mejora continua supone no estar conformes con lo conseguido, no anclarse en modelos pasados, vivir en una tensión constante, dejándose interpelar por la realidad y por las personas u organizaciones externas e internas. Según afirma Linares (2006, p 38) “no hay calidad sin objetivos”

3-Participación:

La participación es clave en este proyecto de investigación puesto que como asegura Cabrera (2005, p 15) “los planteamientos participativos en evaluación contribuyen a que todo el personal de la institución desarrolle capacidades para trabajar de forma conjunta, tales como habilidades de argumentación, de negociación, de consenso....; en definitiva, de trabajo en equipo para llegar a un objetivo y proceso de evaluación consensuado desde una filosofía de acción común y compartida”

En esta línea como afirma Martínez (2013, p 20) “la participación se convierte en una referencia ineludible en todos los niveles de nuestra acción. Es una exigencia metodológica porque en el mundo socioeducativo las posibles alternativas están en el mismo proceso y solo ocurren a través de la implicación de los participantes, es importante que la persona se sienta parte del proyecto”

Hay importantes diferencias entre la evaluación participativa, que posibilita el aprendizaje, la mejora y el empoderamiento de la situación, frente a los planteamientos tradicionales de la evaluación. Como dice el Modelo de Acción Social de Cáritas Diocesana (2009) la participación del usuario “provoca la responsabilidad compartida, da el poder a los participantes, los participantes se colocan como expertos, el liderazgo se basa en una visión compartida con amplio apoyo y pone el énfasis en la cooperación y la colaboración”. En la medida en que las personas de la Institución participen de forma activa, la evaluación ganará credibilidad puesto que sus intereses y valores se

encuentran representados en las decisiones que conlleva el proceso evaluador, serán cuestiones relevantes para sus intereses y serán los primeros en contar con los resultados.

El abrir los procesos de evaluación a los usuarios directos de la intervención social es un fenómeno complejo pero es fundamental para el avance y la mejora del trabajo. Como dice Rueda (1993, p 72) “Si entendemos por participación algo más que el mero contar existente, o el mero mirar, se se ha formado la palabra o no, o si la gente ha participado más o menos en la elaboración de las conclusiones, nos enfrentamos entonces con un problema complejo pero interesante”

Los procesos evaluadores deben partir de la participación ya que como dice Elizalde, Antonio (1993). Documentación Social Revista de estudios sociales y de sociología aplicada, 123-125 “los procesos de evaluación deben de ser desde la participación y no desde la intervención. Hay intervenciones que desprecian los valores ajenos y las hay que dicen tenerlos en cuenta, pero e ambos campos quien decide es el experto”.

Por tanto, en la evaluación participativa se da un proceso donde la responsabilidad es compartida por todas aquellas personas que tienen intereses legítimos en las acciones, proyectos o programas que se evalúan, se consiguen evaluaciones útiles y democráticas y mejora lo que se está haciendo, proporcionando información relevante para introducir los cambios y modificaciones necesarios.

Como dice Martínez Rupérez (2013, p 21) “ el concepto de participación nos sugiere creación, construcción colectiva, y también caminar en la incertidumbre, en la flexibilidad, en la duda. Es reconocer que todas las personas tienen capacidades para comprometerse en la mejora de su situación y de su entorno y animarles a que las pongan en práctica”.La participación dignifica, corresponsabiliza, avanzar hacia el concepto de personas participante de los servicios sociales más que una mera usuaria, cliente o beneficiaria.

4-Acompañamiento social:

Otro de los conceptos que es necesario definir desde una perspectiva teórica es el de acompañamiento social ya que es un elemento clave en la intervención con las

personas. En este sentido, acompañar a las personas en sus procesos personales de dificultad social se hace imprescindible en el itinerario de intervención social del centro de acogida objeto del presente proyecto de investigación.

Como dice Castel (1992)“El acompañamiento puede suponer un dispositivo de enganche hacia zona de integración y/o inclusión”. En esta línea en el Informe final 2002-2006 del Observatorio de Procesos de Exclusión y de Incorporación social (2006) “entendemos por proceso de incorporación social el proceso que emprende una persona por propia iniciativa o a propuesta de los sistemas de protección social con la finalidad de obtener un cambio de posición social, que le permita pasar de una posición de situación de exclusión hacia posiciones de integración”

Zugasti y Murugarren (2012, p35) definen el acompañamiento social como “método de intervención profesional temporal, de intensidad variable, basado en el derecho de la ciudadanía a una relación de ayuda o atención social personalizada. Partiendo de una relación proactiva y de confianza, y mediante el diseño conjunto de un itinerario individualizado de incorporación con objetivos acordes a las necesidades, debe posibilitar una oportunidad de mejora o reducción de daños. Debe estar encaminada al desarrollo de las potencialidades y capacidades de la persona y al descubrimiento y reinterpretación de la situación en clave de cambio, tomando el protagonismo del propio proyecto social”.

La perspectiva del acompañamiento sitúa nuestra tarea esencialmente en el plano de lo educativo, para lo que es bueno recordar a Freire “Nadie educa a nadie, nadie se educa solo, los hombres se educan en comunión, mediatizados por el mundo”

Como dice Linares (2006, p 40) “tenemos que dejar de considerarnos como los que sabemos, valemos o tenemos, contemplando al beneficiario como el que no sabe, no vale o no tiene. O dicho de otra manera, superar la falsa contradicción entre educador/educando, entre el que ayuda/ayudado, se convierte en la primera clave a adoptar para ponernos en esta onda educativa”.

Los procesos de acompañamiento son necesarios para el fortalecimiento de las capacidades de las personas, para su empoderamiento en el pleno ejercicio del derecho a la participación. Este acompañamiento tiene que estar estructurado como se defiende en el Modelo de Acción Social de Cáritas (2009) “Los procesos de acompañamiento forman parte de una metodología de las ciencias psicosociales y educativas y, como tal,

se ha de desarrollar bajo las premisas del método científico: diagnóstico, hipótesis, planificación, ejecución y evaluación. Esto nos facilitará que la clave del trabajo sea el acompañamiento del proceso y no la urgencia de los acontecimientos”

Por otro lado, el acompañamiento atraviesa por muchas fases e intensidades como dice Martínez Rupérez (2013, p 46) “En el inicio del proceso es muy probable que la persona no se pueda sostener y necesite el máximo soporte, hecho que nos exige una presencia más activa y apoyar con más energía la situación que está viviendo, con la vocación de ir tomando cada vez un papel menos relevante, más silencioso, menos directivo. La imagen sería como la de una sombra que tiende a desaparecer según la presencia de la luz”

Es importante saber manejarse y regularse según las necesidades de las personas de la persona acompañada, desde un estilo más directivo a un estilo más flexible, recordando que nunca se debe de suplantar ni sustituir a la personas que se está acompañando.

5-Motivación al cambio:

Los seres humanos necesitamos motivaciones para emprender las acciones. Estas acciones pueden ser más o menos complejas e intencionadas. A su vez, las motivaciones pueden ser conscientes e inconscientes o externas e internas. Es importante qué se entiende por motivación.

Como se establece en el manual para determinar el baremo de la exclusión social del País Vasco (2014) define la motivación al cambio como “a las motivaciones que rigen la vida de la persona, en función de lo que emerja como esencial en sus significaciones, para vivir (sentido de vida) , y en la constatación de la presencia o ausencia de coraje y del despliegue o retraimiento de la apatía. Se destina, también, en su caso, para valorar las motivaciones para modificar su situación”

Hablar de motivación conlleva hablar de motivos. Según Lattman (1992, p 87) dichos motivos son referidos como el conjunto de sentimientos de un individuo, lo que se refleja en su forma de ansiar y pretender las cosas”

Hay diferentes escuelas psicológicas que han estudiado la motivación pero se

destacan dos: la conductista y la humanista.

En la psicología conductista, los elementos primordiales son el estímulo y la respuesta. Por lo tanto, según Caro (1997, p 56) “se prevé el comportamiento humano, aprendiendo a cambiar los estímulos”. Por tanto, es fundamental cambiar el estímulo (impulsos) para que cambie la respuesta, en definitiva, los hábitos que pueden llevar a realizar una conducta no deseada.

En relación a la psicología humanista, cabe decir que los valores del trabajo social son principalmente humanistas. Como dicen Fernández y Ponce (2012, p 270) “El humanismo es la corriente filosófica que dota el máximo respeto a la persona, defendiendo el valor de las capacidades y potencialidades en cada una de ellas. Cada persona dispone de sus propios recursos para facilitar su autodesarrollo, autodirigirse , y resolver sus problemas”

En este sentido cabe destacar las aportaciones de Carl Roger con su estilo de intervención centrada en la persona y con la teoría de jerarquía de valores y/o necesidades de Maslow.

Rogers propone como dice Fernández y Ponce (2012, p 271) “que el profesional motive la formación de una relación terapéutica basada en la horizontalidad, es decir, que se plantee la intervención desde la igualdad y cooperación por el cambio (.....) los nuevos sentimientos generados ligados a su autoconfianza en el cambio motivan una nueva manera de enfrentarse a los problemas, más creativa y autodidacta”

Se percibe a sí misma como el principal elemento de cambio, con potencial suficiente para lograrlo, experimentando una nueva manera de afrontar los problemas, fundamentada en su propio empoderamiento”

En esta línea, relacionada con la motivación Fernández García (2011, p 182) explica que “Cuando crecemos vemos definiendo criterios propios y construyendo una moral propia o autónoma. Aunque hay adultos que nunca llegan aquí”.

Hay otro autor Kohlberg, que distingue diversas etapas de evolución moral. Las divide en 6:

- 1-El motivo de la acción es la evitación del castigo.
- 2-El motivo de la acción es el deseo de recompensa o beneficio.
- 3-El motivo de la acción es la desaprobación anticipada real o imaginaria. “Hoy por ti, mañana por mí”

4-El motivo de la acción es el no sentir culpa.

5-El motivo de la acción es el respeto a los iguales “contrato social”

6-El motivo de la acción es sentirse coherente con los principios y valores que uno mismo ha decidido y construye.

Otro autor que desarrolló la psicología humanista fue Abraham Maslow. Según su teoría de la jerarquía de necesidades diseñó una pirámide donde jerarquizó las necesidades del ser humano, siendo la primera la que tiene que ver con las necesidades fisiológicas y la última la autorrealización.

Las motivaciones también son percibidas por el ser humano en un orden; esto es, si se carece de alimento para subsistir no tendrá sentido luchar en conseguir un aumento en los derechos civiles de los ciudadanos.

Sus ideas son claves para el desarrollo de la motivación humana. En esta línea, Fernández García (2011, p 193-196) “las necesidades fisiológicas nacen con la persona, mientras que el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo. Por decirlo de alguna manera, las primeras son congénitas, se nace con ellas, mientras que las otras son adquiridas se van produciendo con el desarrollo del individuo (...) los escalones diseñados por Maslow serían:

a-necesidades fisiológicas.

b- necesidad de seguridad y protección.

c- necesidad de afecto y pertenencia a grupos.

d-necesidad de estima y reconocimiento.

e-necesidad de autorrealización”

2-INVESTIGACIONES REALIZADAS SOBRE LA EFECTIVIDAD DE LA EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL TENIENDO COMO BASE LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Hay numerosas investigaciones sobre la efectividad de la evaluación de proyectos de intervención social teniendo como base la participación de los usuarios en

exclusión social. En este punto vamos a exponer brevemente varias investigaciones donde se pone de relieve la efectividad de la participación de los usuarios en los proyectos de intervención social con personas en exclusión social.

El primero de ellos es el centro de acogida “Sara” de Cáritas Diocesana de Barcelona para personas con el VIH/Sida.

El centro “Sara” se inició en 1995 con el objetivo desde Cáritas de acompañar a morir a personas en estado terminal. Los nuevos tratamientos han mejorado la calidad de vida y han mejorado el pronóstico de la enfermedad. Por estos motivos el centro actualmente acompaña procesos de inclusión social.

En un inicio todas las plazas estaban destinadas para personas en fase terminal de sida, en otra fase posterior se destinaban las plazas a personas con la enfermedad o sin ella, que estuvieran en situación de exclusión social extrema.

En este momento y fruto de un trabajo de participación con diferentes agentes entre los que cabe destacar los usuarios del proyecto “Sara” se ha avanzado en el modelo de intervención hacia otro tipo de realidad que se ajusta más al perfil actual de las personas con el VIH y atiende mejor sus necesidades hacia itinerarios de inclusión social integrales. La metodología de trabajo actual ha pasado de un modelo asistencial de acompañamiento desde una simple “reducción de daños” a un Modelo basado en Competencia de capacitación o potenciación: En el que se entiende el trabajo educativo como una relación de ayuda basada en la creencia que las personas son competentes para crecer y desarrollarse y por tanto de influir en su entorno.

Todo este avance se ha hecho a través de la participación de los usuarios con una evaluación de la metodología de trabajo con resultados muy positivos.

El segundo sería la evaluación del primer y segundo programa de subvención a la contratación de exdrogodependientes con fines de rehabilitación e inserción del departamento de Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco. Se ha considerado de especial interés el programa de subvención a la contratación temporal de extoxicómanos con fines de reinserción social. Para ajustarse mejor a las necesidades de los perfiles que atendía y a su mejora en la inserción social se evaluó el programa teniendo como eje principal a los usuarios del mismo. Las personas usuarias ordenaron una lista de posibles aspectos que había que mejorar destacándose temas que tenían que ver con el manejo en las técnicas de búsqueda de empleo, entrevistas de trabajo, habilidades

sociales/emocionales. En definitiva, destrezas que son necesarias para poder encontrar pero sobre todo para mantener un empleo.

El tercero sería el análisis del proyecto piloto para el acompañamiento social personalizado como fórmula innovadora de respuesta a personas con trastorno mental y en exclusión social de la Asociación Zubietxe de Bilbao. Para evaluar la mejora del proyecto se lanzaron una batería de preguntas a los usuarios en relación al servicio de acompañamiento personalizado de Zubietxe, basadas en si se responde a las necesidades de las personas usuarias, los beneficios/perjuicios que ha supuesto la intervención del educador, en qué medida se ayuda a establecer relación con otros recursos, que es lo mejor y lo peor del servicio, te ha ayudado a estar mejor contigo mismo, qué cosas cambiarías....

El resultado de esto fue que los usuarios valoraban mucho más de lo que pensaban los profesionales el servicio y que necesitaban de la intervención de los profesionales. También manifestaron que les resultaba muy complicado el poder realizar ciertas gestiones administrativas de forma autónoma y que era una de las mayores debilidades y dificultades que detectaban en el programa de acompañamiento. Gracias a estas cuestiones, se pudo hacer un análisis de esta evaluación y con el tiempo se fueron implantando cambios para mejorar en los indicadores antes mencionadas.

MARCO METODOLÓGICO

1-HIPÓTESIS:

El concepto hipótesis etimológicamente está compuesto por: hipo (debajo), thesis (lo que se pone) por lo tanto, se puede afirmar que una hipótesis es lo que se pone debajo o, dicho en otras palabras, lo que se sospecha o supone.

Tal como recoge Kerlinguer (2002, p23), “una hipótesis es un enunciado conjetural de la relación entre dos o más variables. La hipótesis siempre se presenta en forma de enunciados declarativos y relacionan, de manera general o específica, las variables entre sí”

Para Salkind (1999, p27), una hipótesis es una “conjetura educada, así una hipótesis traduce el planteamiento de un problema a una forma más susceptible”

En mi proyecto de investigación destacaría las siguientes hipótesis:

1-La evaluación es clave para la mejora de la calidad del servicio y de la intervención educativa. Es fundamental tener en mente siempre en el trabajo la mejora constante y continúa.

2-La información obtenida por medio de la participación directa de los usuarios o ex usuarios del servicio es muy valiosa por su efecto práctico y realismo.

3-El centrar la mirada en el usuario para que evalúe el trabajo que se realiza tiene efectos muy positivos en la persona ya que les dignifica, empodera y les responsabiliza ante la vida.

Es un elemento fundamental del trabajo ya que una de las características que tienen las personas en exclusión social es su pasividad ante lo que ocurre a su alrededor.

2-TIPO DE INVESTIGACIÓN ELEGIDA:

1-Metodología y concepto:

En el presente proyecto de investigación se ha elegido la investigación cualitativa por lo que el valor intencionado del autor tiene un papel fundamental en el desarrollo de la investigación. Según Rodríguez Gómez (1996, p.40) “Se considera el método como la forma característica de investigar determinada por la intención sustantiva y el enfoque que la orienta”. La base de la investigación cualitativa es el paradigma interpretativo. Para Corbetta (2010, p.41) “En la investigación cualitativa inspirada en el paradigma interpretativo, la relación entre teoría e investigación es abierta, interactiva. El investigador cualitativo suele rechazar deliberadamente la formulación de teorías antes de empezar a trabajar sobre el terreno, por considerar que podría inhibir su capacidad de comprender el punto de vista del sujeto estudiado, que podría cerrarle horizontes a priori”

La investigación cualitativa reconoce las propias creencias y las ajenas a la hora de diseñar tanto la técnica de investigación como los resultados finales. Se valora a la persona entendiéndola como un todo.

La investigación cualitativa es la metodología que se orienta a interpretar y descubrir fenómenos sociales, basándose en la observación. Teniendo en cuenta lo anterior, lo más adecuado para aplicar en este presente proyecto de investigación es la investigación cualitativa ya que se trata de indagar e investigar las percepciones de los clientes en un centro de acogida y las posibles acciones de mejora que se puedan realizar.

2-Características de la investigación cualitativa:

La elección para esta investigación es la cualitativa. Se ha elegido ésta debido a

que es inductiva. Ofrece la posibilidad de visualizar el contexto y las personas de una manera holística. A su vez, es de corte multifactorial con distintos elementos, cualidades y subjetividades.

Según afirma Silverman (2002) la investigación cualitativa es flexible, subjetiva, cargada de valores estudia el caso, especulativa y fundamentada.

Para Corbetta (2010, p42-43) tiene las siguientes etapas:

1-Planteamiento de la investigación:

La relación teoría-investigación es abierta, interactiva. Método inductivo, la función de la literatura es auxiliar. Los conceptos son orientativos, abiertos, en construcción. La relación con el entorno es naturalista. La interacción física estudioso-estudiado es de proximidad, contacto. El papel del sujeto estudiado es activo.

2-Recopilación de datos:

En relación al diseño de investigación es desestructurado, abierto, se construye en el curso de la investigación. Los casos son individuales y no representativos estadísticamente. El instrumento de investigación varía según el interés de los sujetos, no se tiende a la estandarización. En cuanto a la naturaleza de los datos son subjetivos y flexibles.

3-Análisis de los datos:

El objeto del análisis es el individuo (análisis por sujetos). El objetivo del análisis es comprender a los sujetos. No se usan técnicas matemáticas y estadísticas.

4-Resultados:

Presentación de los datos son fragmentos de entrevistas, textos (enfoque narrativo). Las generalizaciones son clasificaciones y tipologías. Tipos ideales. Lógica de la clasificación al alcance de los resultados es la especificidad.

Siguiendo con esta línea, Fraenkel y Wallen (1996, p56) la investigación cualitativa tiene cinco características, la recolección de datos es siempre verbal. La fuente directa es el contexto natural (es el instrumento clave en la investigación). Los procesos y resultados tienen la misma importancia. El análisis de datos se produce de forma inductiva. Las investigaciones cualitativas se basan en saber como los sujetos de la investigación piensan y el significado de sus percepciones.

López de Ceballos, Merlo y García (2001, p 25) afirman que“el enfoque cualitativo busca los modelos originales, las experimentaciones, las influencias, los

gestos y estilos de la cultura organizativa, los recursos humanos innovadores, los cambios dentro de la organización y en su población diana”

Como afirma Jesús Ibañez (1990) “La investigación social es una tarea necesaria e imposible”.

Según Arturo García (1990, p 24) Revista de estudios sociales y de sociología aplicada con título Investigación-Acción en su número 14 afirma que “La investigación social es necesaria, porque el orden social reclama el conocimiento del conflicto para prevenirlo, y convencer a los ciudadanos de su maldad. Y es imposible, porque todas las mediciones sobre una sociedad versátil, se hacen con instrumentos sociales (deformados y deformantes, y los razonamientos hablando de lo que se habla y/o pensando el pensamiento. Instrumentos imprecisos sobre realidades en continuo movimiento”.

Desde un punto de vista filosófico, los principios básicos en los que descansa la filosofía constructivista parten de la idea de que todo el conocimiento es construido por las personas como individuos, más que percibido por los sentidos (el gusto, el olfato, el tacto...). Parte de la suposición de que el conocimiento se construye en el cerebro de la gente a partir de lo que ya conocen y a partir de las experiencias que tienen. Todo el pensamiento está basado en las experiencias individuales y por esto es subjetivo. Como dice Moral y Pérez (2009, p 210) en el constructivismo la verdad es múltiple y depende del contexto además el conocimiento es una construcción de la experiencia. Estas serían las características y los elementos principales de la investigación cualitativa que a mi juicio se cumplen en el presente proyecto de investigación.

3: TRABAJO DE CAMPO:

1-Tipo de población y muestra:

En relación a este punto, la muestra es de 9 personas a 6 hombres y 3 mujeres de entre 40 a 60 años. El universo de la muestra es de 31 personas, se trata de cubrir las 3 fases del proyecto que son la evaluación durante la estancia en el recurso, en el momento de la salida y a los seis meses de la vida fuera del centro. Por tanto, mi muestra es de 9 personas ya que he comprobado que con este número era suficiente para

establecer los objetivos de la investigación ya que el realizar más entrevistas iba a provocar una “saturación de datos”. Todos ellos tienen en común haber estado en el centro de acogida por un mínimo de cinco meses.

El método de muestreo cómo dice Corbetta (2010) es no probabilístico debido a que las personas seleccionadas son escogidas por determinadas características. A su vez, se pretende que las personas escogidas sean representativas, en este caso de la población del centro de acogida. Este muestreo también se denomina, muestreo de juicio debido a que el investigador decide deliberadamente qué considera relevante para que la muestra elegida sea representativa.

Para ampliar la información sobre el perfil y la muestra de estas personas a continuación voy a explicar a grandes rasgos las características del Centro de Acogida de Larga estancia en el que están o han residido.

El Centro de Acogida es un Centro de Larga Estancia donde las personas pueden estar como máximo tres años, al finalizar este plazo si lo desean y el equipo de profesionales está de acuerdo en ello, se hace un Informe de solicitud de prórroga a la Diputación Foral de Gipuzkoa que es la Administración Pública con la que el Centro tiene un convenio por ser la competente en esta área explicando los motivos y los objetivos que se quieren trabajar en esa prórroga. Normalmente se suele aceptar, si los profesionales del Centro valoran de forma positiva realizar dicha prórroga.

Durante el tiempo de estancia se marcan unos objetivos en clave de inserción social teniendo en cuenta varias áreas de desarrollo humano como pueden ser el área de salud física y psíquica, de ocio, familiar, ocupacional, todo ello recogido en un Plan de Atención Individualizada (P.I.A).

Los motivos por lo que las personas acceden al centro son diversos y nunca son por un motivo concreto. El centro está destinado a personas con un elevado porcentaje en el baremo de exclusión social por lo que como se ha comentado las causas suelen ser múltiples entre las que destacan problemas de adicciones, aislamiento social, baja autoestima, dificultades económicas y de acceso al mercado laboral, trastornos y/o enfermedad mental...

Las personas se han mostrado voluntarias a la hora de realizar la investigación.

Debido a las características del entorno donde se realiza la investigación, centro de acogida, se ha pedido la colaboración expresa del equipo técnico que interviene con

los usuario y ex usuarios debido a su conocimiento sobre los mismos.

Las características de las personas que he elegido para hacer la investigación cumplen con el perfil del Centro antes descrito ya que tienen elementos de exclusión social desde muchas vertientes: dificultades para acceder al mercado laboral por baja o nula cualificación, con escasa formación académica, con trastornos de enfermedad mental, problemas de alcohol, y con muy poca red social de amistades y sin vínculos familiares.

2-Herramientas de recogida de datos:

Para recoger la información de nuestra investigación usaremos por un lado, fichas de datos sociodemográficos de cada sesión (incluidas en el punto x del anexo).

Estas fichas contienen datos de interés para realizar la investigación (información por especificar).

Por medio de preguntas relativas a propiedades sociodemográficas básicas, que como dice Corbetta (2010, p 157) “se refieren a a la descripción de las características sociales básicas del individuo, e incluyen sus características permanentes, como las demográficas (género, edad, lugar de nacimiento, etc.) y las connotaciones sociales heredadas de la familia o, en todo caso, establecidas en la edad juvenil (como la clase social de origen y los estudios), y también las características que, aunque no sean permanentes en sentido estricto, definen al individuo en un período concreto de su vida, como la profesión, el estado civil, la situación geográfica y el tamaño del municipio de residencia, etc... casi todas estas preguntas se plantean en todas las encuestas por muestreo (sea cual sea el objeto de la investigación) y para ellas existen formulaciones estándar que conviene adoptar”. Para poder hacer estos registros anteriormente a iniciar la entrevista se recabará el consentimiento expreso de la persona y se le explicará el objetivo de la investigación. Se explica en qué consiste el principio de confidencialidad y tienen que firmar la autorización correspondiente donde evidencia que ha sido informado de la investigación que se está realizando. Es importante señalar que, se les ha indicado que en el caso que hubiese alguna pregunta que no desea responder tiene toda la libertad

para expresarlo y por tanto, no responder. (ver en el Anexo documento 1 de consentimiento informado)

Todas las entrevistas semiestructuradas que están adjuntas en el Anexo son de elaboración propia y las preguntas son abiertas(ver Anexos). Se han utilizado técnicas propias del educador social tales como la escucha activa, la empatía, el manejo del silencio, la asertividad y la flexibilidad. Se ha dado espacio para que la entrevista sea fluida y el entrevistado pueda expresarse en libertad.

Al finalizar la entrevista, se le pregunta al entrevistado si desea añadir algo más o si tiene alguna duda sobre cualquier pregunta o el procedimiento de la misma. Por último, se agradece la colaboración con la investigación. Se le explica qué se va a hacer con los datos de la misma.

4: DESCRIPCIÓN DE LAS TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS Y JUSTIFICACIÓN:

Al ser un proyecto de investigación cualitativo no podemos reducir a la persona a una serie de variables ya que se entiende al hombre más que a la suma de sus partes y la comparación de las personas a través de variables las desnaturaliza. Forma parte de una realidad global u holística para el análisis de la conducta humana. Por tanto, tendremos siempre la perspectiva de casos frente al elemento central de una investigación cuantitativa que sería la de variables.

Por tanto, teniendo presente lo anterior, las técnicas de análisis usadas en la presente investigación serían la ficha de datos sociodemográficos y la entrevista semiestructurada. Ambas son técnicas de recogida de información en la elaboración de proyectos de investigación basados en el análisis cualitativo.

En relación a los registros sociodemográficos, se considera que es una técnica de la investigación cualitativa que nos puede dar mucha información sobre las personas analizadas.

Del perfil o el segmento social al que pertenecen, información que en esta investigación es muy interesante tener. Los datos que se van a recoger son los siguientes: género, edad, lugar de nacimiento, nivel de estudios y estado civil.

Otra de las técnicas usadas en la investigación es la entrevista semiestructurada. En este caso después de realizar una extensa revisión bibliográfica y consultar con varios expertos en la materia, se ha realizado un guión que recoge los temas que se quieren tratar en las diversas entrevistas ya que como dice Corbetta (2010, p 353) “el entrevistador puede decidir libremente sobre el orden de presentación de los diversos temas y el modo de formular las preguntas y plantear la conversación de la forma que desee”

Estas características se cumplen en el presente proyecto de investigación ya que las entrevistas conceden amplia libertad tanto al entrevistado como al entrevistador garantizando que se van a cumplir los objetivos marcados para realizar el proyecto de forma adecuada.

DESARROLLO Y ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN:

Para realizar el proyecto de investigación nos basaremos en tres etapas diferentes donde se recogerá información a través de registros sociodemográficos y entrevistas semiestructuradas.

-Estancia en el centro: en la que se analizará el grado de satisfacción de la persona y las necesidades que se observa durante su estancia en el centro.

-Salida del centro: en la que se analizará el grado de cumplimiento de los objetivos que se marcó la persona a la entrada en el centro y en su caso, cuáles han podido ser los factores que han hecho que no se cumplan todos o parte de ellos.

-Estancia fuera del centro por un período de seis meses: se analizarán las dificultades y los beneficios que experimenta la persona en este momento en relación a su experiencia y al trabajo realizado en el centro de acogida.

1-SELECCIÓN DE LA MUESTRA DE USUARIOS QUE VAN A FORMAR PARTE DEL GRUPO DE LA INVESTIGACIÓN:

Antes de iniciar el proyecto de investigación se estableció un acuerdo tanto con el Responsable del Centro como con el resto de trabajadores del mismo para trabajar una serie de objetivos con el fin de poder realizar este proyecto de investigación. Durante la reunión con estas personas se expuso claramente el proyecto, sus fases, en qué consistía, cuáles eran sus objetivos, las consideraciones éticas que se iban a respetar

y a tener en cuenta en todo momento.

De la misma manera, se recogió información sobre aquellas cuestiones que les interesaba a estos profesionales que se tuvieran en cuenta en el proceso de investigación.

Se elaboraron cuestiones o preguntas relevantes para poder hacer una evaluación pertinente y posteriormente realizar aquellos ajustes que sean necesarios y factibles de hacer.

También cuestiones relacionadas con el grado de satisfacción de estancia en el centro, si les estaba sirviendo para cumplir con sus objetivos de entrada, cuáles son las cuestiones que les resultan más complejas de realizar, en el caso de las personas que llevan seis meses fuera del centro, dónde han encontrado mayores dificultades, cuáles con las cuestiones que consideran que se tendrían que trabajar de diferente manera en el centro...

Una vez establecidos los puntos más relevantes a trabajar con los usuarios se realizaron reuniones individuales con las 9 personas que recomendaron el equipo de trabajadores como adecuadas para realizar la investigación, distribuidas en tres personas por cada etapa.

Durante estas reuniones se expuso que dicho trabajo era voluntario y que se iba a respetar la confidencialidad de las personas en todo momento. Del mismo modo se les enseñó los documentos que se iban a manejar durante las entrevistas que son los siguientes:

- Documento de confidencialidad de datos
- Ficha de registros de datos sociodemográficos
- Preguntas entrevistas semiestructuras dependiendo de las tres diferentes etapas de la personas a la que se esté entrevistando.

(todos estos documentos están en el anexo del proyecto de investigación)

Todas las personas aceptaron la propuesta, sin embargo, cuando se les preguntó si aceptarían el que fueran grabadas como una fuente a la hora de poder realizar transcripciones literales para hacer las conclusiones de la investigación 4 personas se negaron a ello por lo que se optó por no realizar grabaciones en ninguna entrevista semiestructurada y limitarse a estas entrevistas así como al registro de datos

sociodemográficos.

Una vez hecha las entrevistas individuales, basándonos siempre en las técnicas del trabajo social basadas en la empatía, la escucha activa y la confianza, se procedió a consensuar una fecha para realizar las entrevistas semiestructuradas. Se seleccionaron a estas personas basándonos fundamentalmente en un criterio de representatividad con respeto al perfil medio o principal del centro. Se seleccionó a 6 hombres y 3 mujeres ya que en el centro residen un máximo de 25 hombres y de 6 mujeres. Dentro de las mujeres se ha seleccionado 1 mujer inmigrante extracomunitaria y 2 mujeres nacionales.

En el caso de los hombres, 2 inmigrantes extracomunitarios y 4 hombres nacionales.

El espacio elegido para realizar las entrevistas semiestructuradas será un despacho del centro de acogida que cuenta con las comodidades para ello y la privacidad necesaria para cumplir con el objetivo de la confidencialidad de la sesión.

2-FASE DE REALIZACIÓN DE LA FICHA DE REGISTRO SOCIODEMOGRÁFICA Y DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS:

Antes de empezar con la entrevista se les dio a las personas la hoja del documento de confidencialidad para que la leyeran y la firmaran después de haberse asegurado el investigador que las personas habían entendido bien lo que firmaban, sobre todo la persona inmigrante.

Posteriormente, se pasó a explicar en qué iba a consistir la sesión y los objetivos generales y específicos del trabajo de investigación. Se les mencionó que si querían podían disponer de una copia del proyecto de investigación una vez finalizada la misma.

Se les animó a expresarse libremente ya que los datos extraídos iban a formar parte de un proyecto de investigación pero que en ningún caso esos datos iban a ser usados para otro fin y que sus datos de carácter personal no iban a figurar en ningún sitio.

Por otro lado, se les invitó a hacer cualquier pregunta o aclaración que consideraran oportuna. Por último, se les ofreció la posibilidad de tomar un refresco o

un refrigerio con el objetivo de que se sintieran más cómodos durante la sesión.

El siguiente paso fue mostrarles la hoja de registros sociodemográficos y rellenarla junto con la persona. Ya por último, se enseñó la hoja con la preguntas semiestructuradas, se le explicó que en caso de que hubiera alguna pregunta que no entendiera lo dijera para explicárselo y por otro lado, se dio libertad a la persona para que en el caso de que no quisiera responder a alguna de las preguntas no lo hiciera sin ningún problema.

CONCLUSIONES:

El resultado de la investigación ha sido interesante debido a que se ha podido extraer mucha información de las personas a las que se les han realizado las entrevistas en las tres fases diferenciadas:

- Las personas que residen en el centro se sienten seguras en el mismo.
- Han mejorado su autoestima y se han empoderado de forma sustancial.
- El estar en el centro les supone un gran aprendizaje y reconocen que están mucho mejor que antes.
- Hay una persona que verbaliza que no se ha sentido a gusto con los compañeros del centro pero que sin embargo, no considera que se le haya ayudado para mucho y considera que no ha salido muy preparada y ha percibido las dificultades al poco de la salida.
- Una persona verbaliza que necesita volver a entrar ya que no puede hacer las cosas por sí misma.
- Todas las personas manifiestan que se les tiene en cuenta y en lo relacionado con la participación manifiestan que se sienten escuchados y valorados.
- Todas las personas entrevistadas valoran el trabajo de los profesionales y sienten que les han atendido de forma adecuada.
- Es importante que se expliquen porque se hacen las cosas, se percibe falta de comunicación a la hora de transmitir ciertas decisiones de los profesionales del centro.
- El estar en el centro es como estar en una burbuja por lo tanto, es importante que se enseñe la realidad tal y como es para que a la salida del centro las personas estén preparadas para tener una vida autónoma.
- Todas las personas han coincidido que el estar en el centro les ha ayudado a bajar el consumo de alcohol y a controlar el consumo de otras sustancias tóxicas.
- Un dato muy positivo de las personas que han estado en el centro es que afirman que salen mucho mejor que cuando entraron, a pesar de que hay una personas que se siente

decepcionada de su estancia en el centro.

-Un dato llamativo de las entrevistas es que las personas afirman que lo peor de estar en el centro es el compartir estancias con otras personas e incluso la habitación ya que les resulta muy duro y difícil. Se destaca el problema de la falta de intimidad que existe en el centro.

-Los cauces de participación que se dan en el centro para que las personas pueden participar en la toma de decisiones y en la mejora del centro son elevadas y sienten que su “voz y palabra” cuentan de forma importante en el día a día del mismo.

En relación a las conclusiones del investigador:

- Conocer in situ como se vive en un centro de acogida de exclusión social de larga estancia ha sido una oportunidad única para poder hacer una aproximación a su situación personal y social. Esta investigación ha sido una mínima inmersión en el mundo de la exclusión que tiene como objetivo principal averiguar si por medio de la participación de estas personas en el proceso de evaluación del trabajo se puede mejorar la intervención profesional que se realiza en el mismo.

Con la presente investigación se ha pretendido demostrar cualitativamente como estas personas están en general a gusto en el centro, se sienten ayudados y comprendidos. El centro les ayuda a mejorar y a tener una mejor calidad de vida, se sienten más seguros y arropados. Son personas que parten de una situación muy dura en la que muchas de ellas han estado en situación de calle y sin poder cubrir unas mínimas necesidades básicas. Al entrar en el centro se estabilizan y encuentran un sentido para seguir luchando. En relación a los consumos de tóxicos cabe decir que son personas que presentan de una forma u otra problemas de adicciones y el entrar en el centro ha hecho que estos problemas desaparezcan o por lo menos disminuyan de gran manera. El estar en el centro les ha dado más oportunidades para entrar en procesos de inclusión social donde aumenten sus posibilidades de inserción social y/o laboral y de entrar en procesos de desarrollo humano en el que se sientan más maduros, dueños de sus vidas y empoderados.

Otro hecho importante que se ha podido constatar en la investigación es que en

general se sienten apoyados por los educadores del centro ya que les escuchan, les comprenden y atienden de forma adecuada, en general, consideran a estos profesionales de forma muy positiva.

Un problema a destacar es la relación con los compañeros ya que se ha mostrado en diversas entrevistas como un problema algunas relaciones con compañeros.

Este hecho se agrava al tener en cuenta que tienen que pasar mucho tiempo juntos en un espacio que es bastante reducido. Sin embargo, sí destacan que de estas relaciones en general aprenden y han aprendido muchas cosas y les ha servido para madurar y ser más tolerantes.

El hacer tareas en la casa y el que parte del día a día del centro sea el mantenimiento, limpieza, compras, hacer cenas etc...lo muestran como algo muy positivo ya que es un gran aprendizaje para ellos ya que les ayuda a situarse y a adquirir hábitos positivos para tener una vida digna después de que salgan del Centro.

En relación a los cauces de participación de los usuarios para la mejora del centro cabe decir que la mayoría siente como positivos diferentes mecanismos que existen actualmente, sobre todo, las reuniones de grupo que existen y la metodología de realización de las mismas donde se permite dar voz y voto a los usuarios para decidir diferentes cuestiones, sienten en general que se les escucha y que se les tiene en cuenta y esto es algo importante. A partir de la participación se demuestra que el ambiente del centro es mejor, ellos se sienten valorados y dignificados y las posibilidades de éxito en aquella medida que intenten implantar será mayor en base a la mayor participación de las personas implicadas en la medida en cuestión.

Como futuro educador social considero que es importante establecer cauces concretos de participación de las personas que residen en los centros de acogida de larga duración para las personas en exclusión social ya que es fundamental para que este colectivo pueda sentirse valorado, tenido en cuenta y dignificado. Para que las personas puedan progresar en la vida se tienen que sentir escuchados e identificados con lo que se plantea. Este colectivo en cuestión teniendo en cuenta las peculiares características que presenta analizadas en el marco teórico son los que tienen que orientar a los profesionales para que puedan desarrollar formas de trabajo más acordes a sus necesidades y al momento vital en el que se encuentran ya que sino corremos el riesgo de crear recursos pensando en las necesidades de los trabajadores y no en la de los

usuarios. Hay que romper tópicos hasta ahora muy arraigados en la práctica profesional que están dirigidos a esquemas proteccionistas y por desgracia incluso a cronificar a las personas y no a que entren en procesos de dignificación y de desarrollo humano desde sus propias posibilidades. Es importante centrarse en las potencialidades que presentan, en los aspectos positivos para que a partir de sus demandas y de sus planteamientos de mejora en la intervención profesional podamos avanzar en la mejora del trabajo y del colectivo de personas en exclusión social.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

-AGUILAR MARIA JOSÉ, ANDER-EGG EZEQUIEL (1992). Evaluación de servicios y programas sociales, Acción social Asistencia social.

-CABRERA RODRÍGUEZ FLOR A. (2005). La evaluación participativa: Concepto y fases de desarrollo, La acción social de Cáritas.

-CÁRITAS ESPAÑOLA (2009) Modelo de Acción Social de Cáritas, Documentos institucionales.

-CÁRITAS ESPAÑOLA (2009) Marco de intervención con personas en grave situación de exclusión social.

-CORBETTA PIERGIORGIO (2010). Metodología y técnicas de investigación social, Editorial Mc Graw Hill.

-ELIZALDE, ANTONIO (1991) Evaluación. Simposium nacional de evaluación en servicios sociales, Diputación Provincial de Jaén.

-FERNÁNDEZ GARCÍA TOMÁS (2011). Fundamentos del Trabajo Social, Alianza Editorial.

-FERNÁNDEZ GARCÍA TOMÁS, PONDE DE LEÓN ROMERO LAURA (2012). Trabajo Social individualizado . Metodología de intervención, Ediciones Académicas.

-GARCÍA ARTURO (1971) Documentación social: revista de estudios sociales y de

sociología aplicada: Investigación-Acción Participativa, Cáritas española.

-LINARES MÁRQUEZ DE PRADO ESPERANZA (2006). La evaluación participativa 2: Aplicación en el trabajo con personas en situación de grave exclusión, La acción social de Cáritas.

-LÓPEZ DE CEBALLOS PALOMA, MERLO JEAN, GARCÍA GÓNZALEZ-GORDON HUMBERTO (2001). Un método de evaluación formativa en el campo social, Editorial Popular.

-MARTÍNEZ RUPÉREZ MARÍA (2011). Hacia un modelo integral destinado a personas en situación de exclusión. Experiencias psicoeducativas para la incorporación social, Acción social de Cáritas.

-MARTÍNEZ RUPÉREZ MARÍA (2013). El arte de acompañarNOS. Procesos y metodología, La acción social de Cáritas.

-MORAL SANTAELLA CRISTINA, PÉREZ GARCÍA MARÍA PURIFICACIÓN (2009). Didáctica Teoría y práctica de la enseñanza, Editorial Pirámide.

-MURUGARREN, AINHOA (2009) El Acompañamiento como método de intervención en los procesos de inclusión, Red de lucha contra la pobreza y la exclusión social.

-NIRENBERG OLGA, BRAWERMAN JOSETTE, RUIZ VIOLETA (2000). Evaluar para la transformación. Innovaciones en la evaluación de programas y proyectos sociales, Editorial Paidós.

-NIRENBERG OLGA, BRAWERMAN JOSETTE, RUIZ VIOLETA (2003). Programación y evaluación de proyectos sociales. Aportes para la racionalidad y la transparencia, Editorial Paidós.

-PÉREZ SERRANO GLORIA (1993). Elaboración de Proyectos Sociales Casos

prácticos, Ediciones Narcea.

-RUEDA PALENZUELA JOSÉ MARÍA (1993). Programar, implementar proyectos, evaluar. Instrumentos para la acción, Colección Intress.

-SEGADO SÁNCHEZ-CABEZUDO SAGRARIO (2013). Modelos de Trabajo Social con Grupos: Nuevas perspectivas y nuevos contextos, Editorial Universitas.

-VALVERDE JESÚS (2014). Exclusión social. Bases teóricas para la intervención, Editorial Popular.

ANEXOS

DOCUMENTO 1:

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA REALIZACIÓN DE
LA ENTREVISTA:**

En Pasaia a de de 2015

Yo, deseo colaborar con el estudiante Sergio Corchón Arretxe, en la asignatura Trabajo de Fin de Grado en el Grado de Educación Social de la Universidad de Valladolid.

En cualquier caso, se garantiza el anonimato y la confidencialidad en la elaboración de dicho trabajo.

Entrevistado

Estudiante

HOJAS DE REGISTROS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad:

Género:

Lugar de nacimiento:

Nivel de estudios:

Estado civil:

Tiempo de estancia en el centro:

ENTREVISTA A LAS PERSONAS QUE VIVEN EN EL CENTRO:

1-Tu estancia en Trintxer te está siendo útil para...

2-¿Te ha ayudado la relación entre los compañeros de Trintxer?

3-¿Te gusta la organización y funcionamiento de Trintxer? En qué cosas sí y en cuáles no...

4-¿Cómo consideras la relación con los educadores?

5-¿Cómo valoras las actividades de ocio y tiempo libre que organiza el centro?

6-Sugerencias

Si tienes alguna aportación que hacer para mejorar el proyecto de intervención de Trintxer te lo agradeceríamos, bien en forma de nuevas ideas o en forma de críticas. Anímate!!

ENTREVISTAS PARA LAS PERSONAS QUE SALEN DEL CENTRO:

1-¿Para qué crees que te ha servido tu estancia en Trintxer?

2-¿Te sientes preparado para salir?

3-¿Has cumplido con tus objetivos de entrada? Con cuáles sí y con cuáles no...

4-¿Recomendarías a alguien que lo necesitara entrar en este centro?

5-¿Qué cosas cambiarías del centro?

6-¿Qué crees que es lo mejor de Trintxer y lo peor?

7-Sugerencias: Si tienes alguna aportación que hacer para mejorar el proyecto educativo de Trintxer te lo agradeceríamos, bien sea en forma de nuevas ideas o en forma de críticas. Anímate!!

ENTREVISTAS PARA LAS PERSONAS QUE ESTÁN 6 MESES FUERA DEL CENTRO:

1-¿Para qué crees que te ha servido tu estancia en Trintxer?

2-¿Qué es lo que te ha costado más hacer desde que has salido del centro?

3-¿Consideras que se te ha preparado lo suficiente durante tu estancia en Trintxer para vivir de forma autónoma? En que cosas sí y en cuáles no....

4-¿Qué cambiarías de Trintxer para que fuera un centro donde las personas salgan más preparadas para vivir de forma independiente?

5-¿Consideras que necesitas volver de nuevo a Trintxer? Y en caso negativo, si algún día crees que necesitarías entrar ¿lo harías?

6-Sugerencias: Si tienes alguna aportación que hacer para mejorar el proyecto educativo de Trintxer te lo agradeceríamos, bien sea en forma de nuevas ideas o en forma de críticas. Anímate!!

ENTREVISTAS PERSONAS QUE ESTÁN EN EL CENTRO:

Entrevista primera:

HOJAS DE REGISTROS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad: 61

Género: Mujer

Lugar de nacimiento: San Sebastián

Nivel de estudios: Medios

Estado civil: Separada

Tiempo de estancia en el centro: 2 años

ENTREVISTA A LAS PERSONAS QUE VIVEN EN EL CENTRO:

1-Tu estancia en Trintxer te está siendo útil para...

Ordenar mi vida, antes de entrar en Trintxer viví un tiempo en la calle y en poco tiempo empeoré muchísimo. Adelgazé y me cogí una depresión tremenda, era muy duro ir todos los días a comer a Aterpe y luego qué...otra vez a la calle. Aquí me siento bien y segura.

2-¿Te ha ayudado la relación entre los compañeros de Trintxer?

Sí mucho, es duro compartir con otras cinco personas los espacios pero mirando hacia atrás he aprendido mucho. Antes era más desconfiada y a la vez estaba muy pendiente de caer bien y de agradar. Ahora no, no quiero causar daño pero soy muy consciente de que a la primera a la que tengo que gustar es a mí mismo y no tengo que estar tan pendiente de los demás y de caer bien. Cuando hay un conflicto que no me atañe procuro mantenerme al margen para que no me haga daño. Antes me solía meter en todo y de una u otra manera siempre terminaba mal y luego sufría y no me venía bien.

La relación actual con las compañeras es buena tengo dos amigas y las demás son compañeras pero no hay mayor problema aunque a veces discuta con alguna de ellas.

3-¿Te gusta la organización y funcionamiento de Trintxer? En qué cosas sí y en cuáles no...

En general sí me gusta, me parece que aquí se ayuda mucho y las personas en general están bien. Se nos tiene en cuenta nuestras opiniones y a mí desde luego me gustaría quedarme más tiempo aunque sé que llevo ya casi dos años y con el dinero que tengo ahorrado podría irme a vivir fuera pero de momento no me siento preparada.

El vivir aquí tiene muchas cosas positivas se tienen en cuenta la situación de cada persona y las normas son lógicas. Hay normas que son claras y hay que respetarlas y otras que en cambio son flexibles y adaptadas a cada una de nosotras. Se procura que estemos bien y se hacen muchas actividades para que podamos divertirnos, salir del centro y hacer otras cosas.

Para mí una de las cosas más duras es la relación con las compañeras, hay veces que aunque el ambiente es bueno echas de menos mayor intimidad, no quieres estar con

nadie pero es imposible ya que compartimos habitación, aquí no hay habitaciones individuales como tienen algunos hombres es una pena....

Otra de las cosas que cambiaría en Trintxer es el tema de las reuniones, hay demasiadas y hay veces que cansa mucho, vienes cansada del taller de estar trabajando con otras personas y venga una reunión y al día siguiente otra para hablar de temas que muchas veces no me interesan o se repiten y a veces son muy largas. Se habla sobre los conflictos y hay veces que no se pueden arreglar y tiene que ser así y ya está. Si a esto se le añade las tutorías pues se complica más el tema que si hay que atar una cosa y otras y revisar unas cuestiones que se han quedado en el aire y demás. Pero como he comentado al principio estoy muy contenta y hay muchas más cosas buenas que malas.

4-¿Cómo consideras la relación con los educadores?

La relación es muy buena, son muchos y todos son diferentes y eso ayuda. Con unos me llevo mejor que con otros pero todos nos quieren ayudar y se esfuerzan por hacer bien su trabajo. Yo salvo una vez nunca he tenido ningún problema con ninguno de ellos.

Mi tutora siempre está para cuando la necesito y me ayuda mucho, tiene una gran paciencia. Tienen mucho trabajo y eso se nota en el sentido de que hay veces que no pueden estar a todo y te tienen que decir que no te pueden atender o que más tarde estarán contigo pero la relación es buena y se nota que quieren lo mejor para mí.

5-¿Cómo valoras las actividades de ocio y tiempo libre que organiza el centro?

Bien yo suelo ir a casi todas me gusta ya que veo y conozco nuevas cosas. A veces suelo quedarme todo el día en casa por comodidad pero reconozco que no me viene bien y luego me suelo arrepentir y cuando salgo de casa me lo suelo pasar bien y estoy a gusto. Sobre todo cuando son actividades culturales me gusta mucho ya que soy una persona muy curiosa y me gusta aprender. Es una de las penas que tengo el no haber estudiado más ya que me gusta mucho aprender.

6-Sugerencias

Si tienes alguna aportación que hacer para mejorar el proyecto de intervención de Trintxer te lo agradeceríamos, bien en forma de nuevas ideas o en forma de críticas. Anímate!!

Me gustaría que hicieran reformas en la casa para que las habitaciones fueran individuales ya que sería bueno para la intimidad y que no hubiera tantos problemas. Por lo demás no tengo nada más que añadir.

Entrevista segunda:

HOJAS DE REGISTROS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad: 46

Género: Varón

Lugar de nacimiento:Marruecos

Nivel de estudios:Primarios

Estado civil:Soltero

Tiempo de estancia en el centro: 1 año y medio

ENTREVISTA A LAS PERSONAS QUE VIVEN EN EL CENTRO:

1-Tu estancia en Trintxer te está siendo útil para...

Me está siendo útil para mucho, a mí me ha salvado la vida estar aquí. Yo antes estaba muy mal vivía en la calle, bebía mucho alcohol no sabía que hacer. Estaba perdido, poco a poco estoy mucho mejor y gracias a estar aquí soy más feliz y tengo ganas de vivir. He hecho amigos, he empezado en el taller a trabajar, he aprendido bien castellano, yo no bebo como antes y cuando lo hago puedo parar ya que gracias a la terapia he aprendido a no beber tanto. Estoy muy contento de poder vivir aquí,

2-¿Te ha ayudado la relación entre los compañeros de Trintxer?

Yo no tengo problemas con nadie. Me llevo bien con todo el mundo y me siento querido y respetado, hay veces que es duro estar siempre con gente pero yo estoy a gusto. Hay personas con las que me llevo bien y otras no tanto pero nunca he tenido problemas con ninguno. Yo sí que veo que hay gente que es de aquí que se lleva mal o que tiene problemas con otros de fuera marroquís, subsaharianos, sudamericanos y a mí no me gusta pero conmigo no se meten y yo tampoco me meto con ellos y la cosa va bien.

3-¿Te gusta la organización y funcionamiento de Trinxer? En qué cosas sí y en cuáles no...

Si está todo muy bien, la casa es muy bonita y cómoda, ahora que se ha adornado la terraza para hacer barbacoas en verano todavía mejor. En invierno hace frío y hay veces que lo paso mal ya que a mí me gusta el calor.

Me gusta como está organizado todo y con todas las personas que vivimos no hay demasiados problemas. El problema que veo es que hay veces que a algunos se les castiga por cosas que a otros no y eso da pena y no se entiende. No se suele decir pero yo sé que es así y que es un tema que no se entiende y que suele molestar. Me gusta mucho las reuniones que hacemos a la semana ya que ayuda a decir cómo estamos y las cosas que no nos gustan y esto mejora mucho la casa y la relación entre nosotros

4-¿Cómo consideras la relación con los educadores?

Muy buena yo no tengo ningún problema con ninguno de ellos, les respeto a todos y ellos siempre me han respetado a mí. Yo no quiero problemas y hacen su trabajo bien y se esfuerzan en que estemos a gusto en la casa. A mí me han ayudado mucho y sé que están ahí para lo que yo necesite.

5-¿Cómo valoras las actividades de ocio y tiempo libre que organiza el centro?

Se hacen pocas me gustaría que se hicieran más, todas las semanas, yo me apunto a todas y me lo suelo pasar muy bien es una pena que siempre vayamos los mismos.

6-Sugerencias

Si tienes alguna aportación que hacer para mejorar el proyecto de intervención de Trintxer te lo agradeceríamos, bien en forma de nuevas ideas o en forma de críticas. Anímate!!

No tengo nada que decir estoy muy contento y quiero seguir en el centro un tiempo más hasta que me encuentre mejor.

Entrevista tercera:

HOJAS DE REGISTROS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad: 48

Género: Varón

Lugar de nacimiento: Salamanca

Nivel de estudios: Sin estudios

Estado civil: Separado

Tiempo de estancia en el centro: 11 meses

ENTREVISTA A LAS PERSONAS QUE VIVEN EN EL CENTRO:

1-Tu estancia en Trintxer te está siendo útil para...

Me ha servido para mucho, estoy mucho mejor. Antes hablaba solo en cualquier sitio y gracias a poder estar aquí he ido al médico y me han dado unas pastillas que me han ayudado a dormir y a estar más tranquilo. Ya no hablo tanto, duermo bien, toda la noche, ya no bebo tanto alcohol y aquí tengo una familia. Me ha servido para mucho.

2-¿Te ha ayudado la relación entre los compañeros de Trintxer?

Yo me llevo bien con todo el mundo, no tengo problemas si estoy mal o triste o enfadado me voy a mi habitación para estar tranquilo y no enfadarme más.

Aquí estoy haciendo grandes amigos y estoy a gusto con ellos y ellos están a gusto arlo conmigo. Hay veces que la convivencia es dura pero se aguanta no hay más remedio....

3-¿Te gusta la organización y funcionamiento de Trinxer? En qué cosas sí y en cuáles no...

Me gusta, aquí está todo muy bien. El problema es que hay veces que se exige demasiado con el tema de las tareas y la limpieza. Yo por ejemplo, no sé a penas cocinar y me cuesta hacer las cenas para todos en cambio, para eso no se ayuda y se exige que esté todo bien y a mí me cuesta. Preferiría que hubiera como en otros sitios, una cocinera para que hiciera las cenas y las comidas y nosotros no tener que hacerlo se evitarían muchos problemas. Ya sé el motivo que es que aprendamos a cocinar y eso pero yo para mí solo ya sé el problema es prepararlo para todos los de la casa que somos muchos. Por lo demás la casa está bien yo estoy contento aquí y me está sirviendo para mucho.

4-¿Cómo consideras la relación con los educadores?

Es buena menos con uno que no me traga y yo no le trago a él pero bueno hay respeto y punto. Hacen su trabajo, lo mejor que pueden y yo me siento apoyado por ellos, me gustaría poder elegir a mi tutor ya que hay un educador que me cae mejor que mi tutor y

me arreglaría mejor con él pero no me dejan y eso me da rabia. Pero bueno, con el que estoy ahora tampoco estoy mal simplemente que es muy pesado y me dice para estar hablando con él mucho más que al resto y eso no me gusta. Por lo demás bien son majos y están para que mejoremos y esas cosas...

5-¿Cómo valoras las actividades de ocio y tiempo libre que organiza el centro?

A mí no me gustan, yo prefiero salir a mi aire con mis amigos, no me gusta que me vean con la gente de la casa, me gusta pasar desapercibido y cuando salimos todo el grupo la gente nos mira y nos mira. Parecemos monos de feria y eso lo odio así que prefiero salir por mi cuenta y ya está. Así que por mí las actividades de ocio las quitaría pero bueno yo lo único que haga es no ir y punto....no pasa nada.

6-Sugerencias

Si tienes alguna aportación que hacer para mejorar el proyecto de intervención de Trintxer te lo agradeceríamos, bien en forma de nuevas ideas o en forma de críticas. Anímate!!

No tengo nada que añadir, estas cosas no sirven para mucho no creo mucho en ellas así que por mí hemos terminado pero gracias.

ENTREVISTAS PERSONAS QUE SALEN DEL CENTRO:

Primera entrevista:

HOJAS DE REGISTROS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad: 47

Género: Varón

Lugar de nacimiento: Madrid

Nivel de estudios: Sin estudios

Estado civil: Separado

Tiempo de estancia en el centro: Seis meses

ENTREVISTAS PARA LAS PERSONAS QUE SALEN DEL CENTRO:

1-¿Para qué crees que te ha servido tu estancia en Trintxer?

Me ha servido para mucho, tengo que reconocer que ha habido momentos malos y que al final me han dicho que tengo que dejar el centro por el tema de los consumos, la actitud y tal pero tampoco puedo echar muchas cosas en cara porque no me he esforzado lo suficiente, ahora a ver que pasa estoy asustando pero bueno como cobro la RGI ya ya tengo un sitio donde vivir tampoco me preocupa tanto, el problema es que me siento muy solo y la casa se me va a caer encima y eso va a ser duro. Aquí he aprendido muchas cosas, a tener más paciencia con los compañeros, a compartir, respetar, a saber que yo no soy lo más importante pero tampoco ha sido la bomba creo que se pueden mejorar muchas cosas y conmigo se ha hecho una injusticia porque al final me expulsan por cosas que veo que aquí se hacen a diario y eso no me gusta porque al final soy yo que el que se queda en la calle.

2-¿Te sientes preparado para salir?

Bueno pues no lo sé, la verdad es que me siento bastante solo y teniendo en cuenta que ahora voy a estar más solo todavía pues eso me asusta. Hay otras cosas en las que sí me siento bastante seguro para salir como es el tema del alcohol y las drogas en ese sentido tengo claro que no voy a recaer porque puedo perder las visitas con mi hijo y en definitiva eso es lo único que me motiva en esta vida, y también porque sé que eso no me sienta bien y que si consumo voy a consumir más y más....me ayuda mucho mi terapeuta de PH con él cuento, me comprende y ayuda, es genial...el tema del dinero también me da miedo porque hay veces que gasto y gasto y no me controlo y eso me puede causar problemas es un tema que he tratado con mi tutora al final de estar aquí y que seguiré haciéndolo a la salida del centro con mi terapeuta es importante porque sino me puedo encontrar otra vez en la calle y por eso no quiero volver a pasar ni muerto.....

3-¿Has cumplido con tus objetivos de entrada? Con cuáles sí y con cuáles no...

Pues a medias, sí que estoy mejor de cuando entré y ahora puedo cobrar la ayuda que eso para mí es muy importante y he podido ordenar todo el tema judicial que me agobiaba mucho ya que he estado apunto de entrar en la cárcel....ahora todo eso ha pasado y estoy más relajado menos mal y en eso me han ayudado mucho los educadores de aquí sin ellos no lo habría conseguido, también a no drogarme tanto porque ahora lo controlo y cuando entré aquí no lo podía conseguir. Sí que es cierto que he conseguido muchas cosas pero otras no como el tema de encontrar un empleo que para mí es importante o dejar de consumir del todo que era otro objetivo ya que me sigo drogando de vez en cuando y sé que no lo puedo hacer ya que no lo puedo controlar y sé que eso me va a llevar a consumir más y más y volver a la rueda de antes y luego mi gran caballo de batalla que es lo arrogante que soy que al final eso es lo que me ha hecho estar fuera de aquí con problemas con compañeros, broncas que no puedo controlar ya que es mi forma de ser y para cambiar eso lo veo muy complicado, lo intento pero no puedo, claro que por otro lado, también me buscan las cosquillas y al final me encuentran rápido pero eso va en mi contra....porque al final el que pierdo soy yo.

4-¿Recomendarías a alguien que lo necesitara entrar en este centro?

Sí recomendaría está claro aquí se está muy bien y se aprenden muchas cosas pero hay que estar preparado para respetar las normas, lo que sí recomendaría es que aprenda a separar su vida de la de los demás y que tenga paciencia ya que aquí hay muchos problemas y te puede afectar y mucha gente que te busca y te busca eso se hace duro a veces pero aquí se está bien y sí recomendaría este sitio para vivir un tiempo, sin duda es mejor que estar en la calle.

5-¿Qué cosas cambiarías del centro?

Muchas cosas, el mobiliario no me gusta está muy antiguo y viejo y luego a parte no se cuidan las cosas, hay algunos que pasan de todo y lo estropean. El tema de la limpieza en este casa deja mucho que desear no hay orden con ese tema y los educadores no están tan pendientes como deberían. Otra cosa es el tema de la exigencia, hay gente a la

que se nos exige más que a los demás y no sé porqué, no nos lo explican y a mí me parece muy injusto. Al final me han echado por motivos que a otros no y que incluso lo hacen casi todos los días como es el consumir alcohol o otras drogas y no pasa nada y a mí me han echado aunque me han dicho que mi caso es diferente pero yo no me lo creo. También me molesta todo el tema de las reuniones que hay de grupo casi todas las semanas hay alguna y me parecen un rollo, en ellas todo el mundo saca su mejor cara pero luego cuando no están viendo los educadores hacen lo contrario, hay mucha gente falsa y eso me molesta mucho ya que al final no sabes en quién confiar.

6-¿Qué crees que es lo mejor de Trintxer y lo peor?

Los mejor es que tienes muchas cosas cubiertas y lo peor las normas y ciertas personas que viven aquí que no son buena gente.

7-Sugerencias: Si tienes alguna aportación que hacer para mejorar el proyecto educativo de Trintxer te lo agradeceríamos, bien sea en forma de nuevas ideas o en forma de críticas. Anímate!!

No tengo nada que añadir.

Segunda entrevista:

HOJAS DE REGISTROS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad: 51

Género: Mujer

Lugar de nacimiento: San Sebastián

Nivel de estudios: Medios

Estado civil: Separada

Tiempo de estancia en el centro: 4 meses

ENTREVISTAS PARA LAS PERSONAS QUE SALEN DEL CENTRO:

1-¿Para qué crees que te ha servido tu estancia en Trintxer?

Para no mucho, me ha decepcionado estar en el centro ya que esperaba otra cosa, salgo mejor de como entré en el sentido de que me han ayudado a cubrir mis necesidades básicas durante un tiempo, me han intentado ayudar pero la verdad es que no he estado a gusto y he tenido muchas broncas y creo que ha habido veces que no se me ha respetado.

2-¿Te sientes preparado para salir?

Sí me siento preparada yo el único motivo por el que entré aquí fue porque me iban a quitar el piso y no tenía a donde ir, no tenía trabajo ni nada y corría el riesgo de quedarme en la calle, así que fui a Cáritas y me ofrecieron la posibilidad de entrar aquí a través de una plaza desconviniada y acepté así que ahora tengo a donde ir ya que voy a casa de una amiga y luego ya se verá.

3-¿Has cumplido con tus objetivos de entrada? Con cuáles sí y con cuáles no...

Yo creo que sí para mí sí ya que salgo con un techo a donde ir aunque tenga otros problemas. Los educadores me han comentado que tengo otras cosas por las que podría estar aquí como es mi forma de ser dicen que soy muy mandona y que no sé decir las cosas y que estoy sola y demás pero bueno yo no me veo tan así...un poco sí pero no creo que sea para tanto.

4-¿Recomendarías a alguien que lo necesitara entrar en este centro?

Depende del problema que tenga ya que yo lo he pasado muy mal con algunas compañeras que me han hecho la vida imposible y los educadores se han puesto a favor de ellas y me han perjudicado hasta que he dicho que se acabó y que me iba a casa de una amiga.

5-¿Qué cosas cambiarías del centro?

El trato que dan algunos educadores he visto bastante incompetencia por algunos de ellos y eso no me ha gustado nada. Parece que quieren que seas una sumisa y que digas que sí a todo. Otro tema que no me ha gustado ha sido el de compartir habitación me he sentido muy mal, invadida muchas veces y sin intimidad, me ha hecho daño eso mucho.

6-¿Qué crees que es lo mejor de Trintxer y lo peor?

El compartir constantemente con compañeras sin tener intimidad me parece muy duro. Lo mejor es que aprendes mucho ya que estás en momentos diferentes en tu vida anterior y he aprendido mucho de mí misma.

7-Sugerencias: Si tienes alguna aportación que hacer para mejorar el proyecto educativo de Trintxer te lo agradeceríamos, bien sea en forma de nuevas ideas o en forma de críticas. Anímate!!

Que los educadores aprendan a escuchar a todas por igual y que no se decanten por unas más que por otras ya que eso hace daño.

Tercera entrevista:

HOJAS DE REGISTROS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad: 65

Género: Varón

Lugar de nacimiento: Marruecos

Nivel de estudios: Sin estudios

Estado civil: Separado

Tiempo de estancia en el centro: casi tres años

ENTREVISTAS PARA LAS PERSONAS QUE SALEN DEL CENTRO:

1-¿Para qué crees que te ha servido tu estancia en Trintxer?

Para mucho aquí he estado muy a gusto para mí esto ha sido una casa y una familia.

2-¿Te sientes preparado para salir?

Sí me voy a una residencia de ancianos y ya la he visto y me gusta mucho. Ahí estaré genial, con mi habitación, hay gimnasio, jardín, zona para estar, tengo muchas ganas de ir.

3-¿Has cumplido con tus objetivos de entrada? Con cuáles sí y con cuáles no...

sí cuando entré aquí estaba muy mal, bebía mucho alcohol y tenía una vida muy desordenada y aquí aprendí muchas cosas y poco a poco me hice y se convirtió en mi casa. También estoy mucho mejor ya que he aprendido a que tengo una enfermedad mental y que me tengo que tomar todos los días la medicación para estar bien y que no puedo beber nada de alcohol.

4-¿Recomendarías a alguien que lo necesitara entrar en este centro?

Sí claro, si lo necesita está muy bien

5-¿Qué cosas cambiarías del centro?

Hay muchas tareas, limpieza, cocinas, hacer las compras, lavar la ropa, planchar y son obligatorias y a mí no me gustan ni se me dan bien. Menos mal que en la residencia no tengo que hacer nada de eso ya que nos lo dan hecho.

6-¿Qué crees que es lo mejor de Trintxer y lo peor?

Lo peor las tareas y lo mejor las personas que viven aquí , todas no casi todas ya que he hecho muchos amigos pero vendré de vez e cuando de visita.

7-Sugerencias: Si tienes alguna aportación que hacer para mejorar el proyecto educativo de Trintxer te lo agradeceríamos, bien sea en forma de nuevas ideas o en forma de críticas. Anímate!!

Todo bien no tengo que decir nada más.

ENTREVISTAS A PERSONAS QUE LLEVAN SEIS MESES FUERA DEL CENTRO:

Primera entrevista:

HOJAS DE REGISTROS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad: 42

Género: mujer

Lugar de nacimiento: Senegal

Nivel de estudios: Sin estudios

Estado civil: Soltera

Tiempo de estancia en el centro: 2 años

ENTREVISTAS PARA LAS PERSONAS QUE ESTÁN 6 MESES FUERA DEL CENTRO:

1-¿Para qué crees que te ha servido tu estancia en Trintxer?

Para mucho, aprendí muchas cosas y me han servido cuando he salido. Pensaba que no iba a ser así y que me iba a sentir más fuerte pero no ha sido así. Cuando sales de aquí te sientes mal, perdida y me ha ayudado mucho las cosas que aprendí aquí.

2-¿Qué es lo que te ha costado más hacer desde que has salido del centro?

Para mí ha sido muy duro la soledad, me he sentido a veces muy sola ya que las personas cada una van a lo suyo y no te ayudan, las tardes muchas veces estaba sola sin saber qué hacer y eso es muy duro. He estado yendo a la EPA por las tardes después de ir al taller y eso ayuda un poco pero de todas maneras me he sentido muy sola. También me ha parecido muy duro el ir a pedir ayuda para conseguir papeles, la gente no te ayuda y se hace muy duro porque yo no entiendo muchas cosas pero te exigen papeles y más papeles y yo ya no sé qué hacer a veces con esos temas. En el centro era mucho mejor ya que tenía la ayuda de los educadores y me guiaban muy bien para que no fuera tan difícil.

3-¿Consideras que se te ha preparado lo suficiente durante tu estancia en Trintxer para vivir de forma autónoma? En que cosas sí y en cuáles no....

Te preparan pero no lo suficiente, para mí ha sido un salto muy grande, me he sentido muy sola y con mucho miedo, ahora estoy mejor. Para mí tendrían que preparar mejor a la hora de conseguir toda la documentación para conseguir cosas ya que se consiguen papeles pero muchas veces no sabes para qué son y vas a un sitio, luego a otro y así de un sitio a otro y muchas veces no sabes para que lo haces y eso es un problema porque luego los tienes que conseguir tú sola y estás muy perdida. Estaría muy bien que se enseñara más en ese sentido para que estemos más preparados.

En otros temas sí que nos ayudan lo que pasa es que muchas veces no aprovechamos todo lo que nos dan en la casa, en esos momentos estás muy agobiada con los compañeras que si hay peleas, broncas, discusiones y eso te hace estar despistada y mal y no te centras en lo que verdaderamente es lo importante de estar aquí para poder encauzar tu vida mejor. Luego está muy bien que te enseñen a cocinar, a limpiar las cosas a tenerlo todo bien, la importancia de aprender a convivir y a respetarse, son cosas que luego te hace falta saberlas bien para tener una mejor vida fuera de la casa.

4-¿Qué cambiarías de Trintxer para que fuera un centro donde las personas salgan más preparadas para vivir de forma independiente?

Yo cambiaría lo que he dicho antes para mí es importante que se expliquen porque se hacen ciertas cosas ya que aquí se hacen con la ayuda de los educadores y ya está pero no se piensa porqué, ni lo sabemos, simplemente lo haces porque te lo mandan y punto y eso no es bueno ya que luego estás muy perdido.

5-¿Consideras que necesitas volver de nuevo a Trintxer? Y en caso negativo, si algún día crees que necesitarías entrar ¿lo harías?

Yo ahora no necesito entrar en Trintxer ya que tengo mi dinero y mi vida y sería un paso atrás pero si de nuevo lo necesitara lo haría sin ningún problema. No tendría nada de qué avergonzarme.

6-Sugerencias: Si tienes alguna aportación que hacer para mejorar el proyecto educativo de Trintxer te lo agradeceríamos, bien sea en forma de nuevas ideas o en forma de críticas. Anímate!!

No tengo nada que decir.

Segunda entrevista:

HOJAS DE REGISTROS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad: 56

Género: Varón

Lugar de nacimiento: Galicia

Nivel de estudios: Medios

Estado civil: separado

Tiempo de estancia en el centro: dos años y medio

ENTREVISTAS PARA LAS PERSONAS QUE ESTÁN 6 MESES FUERA DEL CENTRO:

1-¿Para qué crees que te ha servido tu estancia en Trintxer?

Para no mucho estuve un tiempo en que me sentí más cuidado que antes cuando estaba en la calle pero bueno ya estoy fuera y eso es lo importante.

2-¿Qué es lo que te ha costado más hacer desde que has salido del centro?

Varias cosas yo soy una persona que le cuesta hacer las cosas por sí sola, tener a alguien que me recuerda lo importante que es tener las cosas ordenadas, la ducha, limpiar la ropa, tener todo en orden me cuesta mucho y reconozco que eso viene bien ya que sino te abandonas y cada vez es peor. Luego el tema del alcohol no lo estoy llevando muy bien cada vez bebo más y eso es un problema pero me es difícil parar ya que al lado de mi casa hay muchos bares y me cuesta no pararme a tomarme un vino pero luego después viene otro y otro pero en fin...total como vivo solo y nadie me espera tampoco pasa nada.

3-¿Consideras que se te ha preparado lo suficiente durante tu estancia en Trintxer para vivir de forma autónoma? En que cosas sí y en cuáles no....

Preparado sí el problema es que yo cuando estaba en el centro no quería hacer gran cosa se me pedían cosas que yo no quería hacer como la limpieza, el orden, ciertas normas que para mí eran muy duras y difíciles de cumplir en el día a día y ya estaba cansado. Con algunos compañeros la convivencia y el día a día era muy duro y complicado y no quería estar con ellos y eso me terminaba cansando mucho. Se te prepara pero uno también tiene que querer y yo no quería hacer muchas cosas ya que no me apetecía ni quería para qué hacer ciertas cosas....

4-¿Qué cambiarías de Trintxer para que fuera un centro donde las personas salgan más preparadas para vivir de forma independiente?

Que los educadores te dejen estar más a tu aire, no estén tan pendientes de tí de si has hecho esto, lo otro, que si tenemos que hablar, que toma tal cosa, que tienes que ir a tal sitio es decir, es un problema cuando ya no existe nada de eso ya que cuando no están

los educadores lo dejas de hacer y todas esas costumbres que has aprendido al poso desaparecen y se vuelven en tu contra. Yo cambiaría eso el que lo educadores en el centro están muy pendientes de uno y luego al salir del centro te sientes muy perdido y no es bueno, es mucho salto de repente.

5-¿Consideras que necesitas volver de nuevo a Trintxer? Y en caso negativo, si algún día crees que necesitarías entrar ¿lo harías?

No no necesito y no volvería para mí ya es pasado y sería un paso atrás no volvería aunque lo necesitara.

6-Sugerencias: Si tienes alguna aportación que hacer para mejorar el proyecto educativo de Trintxer te lo agradeceríamos, bien sea en forma de nuevas ideas o en forma de críticas. Anímate!!

Nada nuevo.

Tercera entrevista:

HOJAS DE REGISTROS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Edad: 57

Género: Varón

Lugar de nacimiento: Santander

Nivel de estudios: Sin estudios

Estado civil: Divorciado

Tiempo de estancia en el centro: 4 años

ENTREVISTAS PARA LAS PERSONAS QUE ESTÁN 6 MESES FUERA DEL CENTRO:

1-¿Para qué crees que te ha servido tu estancia en Trintxer?

Para darme cuenta de que necesito volver, solo no puedo vivir, se me cae la casa encima, no me alimento bien, estoy bebiendo mucho y he estado sin tomar la medicación. Me siento muy mal y necesito volver.

2-¿Qué es lo que te ha costado más hacer desde que has salido del centro?

Yo pensaba que iba a ser todo diferente, cuando me dijeron que del centro tenía que pasar a un centro para personas con enfermedad mental ya que lo obligaba la Diputación me negué yo no quería hacer eso, antes muerto que ir a un centro de locos. Ahora lo veo todo diferente, necesito volver a entrar aquí y si con el tiempo tengo que ir a otro centro iré. Es muy duro vivir solo, sin nadie a tu alrededor. Se te cae la casa encima y no sabes hacer nada, todo el día comiendo bocadillos y fuera de casa, te quedas sin dinero, una vida desorganizada y sin ganas de hacer nada de nada. No merece la pena.

3-¿Consideras que se te ha preparado lo suficiente durante tu estancia en Trintxer para vivir de forma autónoma? En que cosas sí y en cuáles no....

Te preparan en algunas cosas para que seas más independiente y sepas por tu cuenta hacer ciertas cosas como cocinar, lavar, planchar, hacer la compra, ahorrar, no beber etc...pero yo no hacía mucho caso ya que me veía preparado para hacer todo eso sin ayuda hasta que he salido del centro hace siete meses casi y me he visto desde el principio perdido. Sin ganas y sin poder hacer nada, pero lo tengo claro quiero volver porque necesito ayuda y solo no puedo. A ver si la Diputación me deja entrar pronto y mejoro tengo muchas ganas.

4-¿Qué cambiarías de Trintxer para que fuera un centro donde las personas salgan más preparadas para vivir de forma independiente?

Es importante que se enseñe la realidad de forma más clara aquí estamos dentro de una burbuja y no somos conscientes de lo duro que es salir de aquí y enfrentarse a la vida real. A mí me lo decían pero no hacía caso y luego la realidad es muy dura y ya no puedes volver por lo menos cuando quieres. Tienes que esperar a que te deje la

Diputación y que haya una plaza libre.

5-¿Consideras que necesitas volver de nuevo a Trintxer? Y en caso negativo, si algún día crees que necesitarías entrar ¿lo harías?

Pregunta respondida a lo largo de la entrevista.

6-Sugerencias: Si tienes alguna aportación que hacer para mejorar el proyecto educativo de Trintxer te lo agradeceríamos, bien sea en forma de nuevas ideas o en forma de críticas. Anímate!!

Que la Diputación no controle tanto y que nos dejen entrar en el centro y estar en él tranquilamente ya que hay muchas personas como yo que lo necesitamos.