



## **BUENAS PRÁCTICAS EN LA INCLUSIÓN SOCIAL**



### **CONCLUSIONES DEL PRIMER SEMINARIO DE BUENAS PRACTICAS EN LA INCLUSIÓN SOCIAL**

Graciela Malgesini

El marco ideológico del Seminario fue perfilado en breves, pero precisos trazos, por Carlos Payá, Vicepresidente de Cruz Roja Española y Presidente de Cruz Roja de Madrid, quien resaltó la importancia de la **lucha por la inclusión social** de todas las personas y recordó que la última Asamblea General había dado el mandato de orientar prioritariamente la intervención social bajo este principio. Por lo tanto, señaló, las Buenas Prácticas son un medio eficaz para aprender de las experiencias existentes y conseguir los mejores resultados en nuestro trabajo a favor de la inclusión social.

A continuación, Estrella Rodríguez Pardo, Directora del Departamento de Actividades y Servicios de la Oficina Central de Cruz Roja Española, coincidió en el énfasis puesto por Payá y destacó la importancia de este Seminario, como una vía a seguir para **salir del ostracismo** en el que, a veces, se cae en las ONG. Resulta fundamental, aclaró, compartir el conocimiento y las experiencias que funcionan con los demás, para lograr un mayor avance en el trabajo conjunto contra la exclusión social.

Manuel Porras, Subdirector de la Dirección General de Acción Social del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, expuso el proceso europeo en el que se están desarrollando los Planes de Acción para la Inclusión Social, en cada uno de los 15 países miembro. Señaló que estamos ante una **oportunidad histórica**, porque este proceso de la Unión Europea es parte del fortalecimiento del pilar hasta ahora menos desarrollado (en relación con el económico y el político): el pilar social. De su exposición, destacamos especialmente la importancia que tiene el Objetivo 4, "Participación de todos los agentes sociales", que en nuestro caso concierne a todo el universo en el que trabajan las ONG. Porras indicó que, para los nuevos PNAIN 2003-2005, la Comisión Europea había dado unas reorientaciones en el sentido de enfatizar la importancia de la igualdad de género, la participación y autoexpresión de las personas afectadas, así como la incorporación de los inmigrantes, como colectivo potencialmente vulnerable. Como en el caso anterior, este nuevo PNAIN contendrá una selección de Buenas Prácticas por parte de ese Ministerio.

El punto de vista filosófico sobre la importancia de las Buenas Prácticas en los proyectos de inclusión social fue aportado por la sugerente y crítica exposición de Pedro Cabrera, Profesor del Departamento de Trabajo Social y Sociología de la Facultad de Ciencias Humanas, de la Universidad Comillas de Madrid. Cabrera comenzó alertando sobre los problemas que podían encerrar los procesos, criterios y condiciones de la selección de unos ejemplos que pretendieran una vocación moralizante. A veces, dijo, se otorgan medallas no a quienes lo hacen mejor, sino a los que más se adaptan al statu quo, a los menos contestatarios y a los que más satisfacen a los financiadores (por ejemplo, aquellos que hacen “más”, con “menos” recursos). Aquí realizó una gráfica comparación con aquellos libros de texto infantiles del siglo pasado, que mostraban al “niño perfecto”, obediente y atento a todas las normas posibles, frente a los otros niños anti-ejemplares, que se divertían, se distraían o divagaban en sus sueños. Otros peligros de la selección de Buenas Prácticas pasarían por considerarlas como una mera operación de marketing o prestigio, como fomento del paternalismo técnico (certificándose un premio que no corresponde a un cambio o innovación sustancial en el progreso de las personas implicadas, pero que está expresado en un formalismo tecnocrático que convence a los seleccionadores) o como oferta de modelos que, en buena medida, son difícilmente replicables fuera de contexto.

A pesar de lo dicho, Cabrera también describió las importantes ventajas que implica un proceso adecuado, público, coherente y transparente, de selección de Buenas Prácticas. Se trata de una acción movilizadora, que permite difundir innovaciones, promover una cultura de calidad. Al mismo tiempo que nos vuelven más “excéntricos”, incrementan la confianza en lo hecho y logrado, ayudan a reducir ciertas brechas entre las organizaciones y favorecen el “sano” contrabando de ideas... (aunque todavía está pendiente el tema de disponer de un registro de ideas sociales, o similar, para salvaguardar la propiedad intelectual).

En la mesa redonda siguiente, se expusieron tres experiencias de investigación, dos de ellas aplicadas a la práctica. Rosa San Andrés, del Programa de Empleo para Colectivos Vulnerables de la Cruz Roja, explicó cómo la elaboración de la *Guía de Buenas Prácticas por el Empleo para Colectivos Vulnerables* se había caracterizado por una investigación abierta y participada a una serie de organizaciones, expertos, etc. en el tema, en los momentos iniciales del lanzamiento del Plan de Empleo. De este modo, la Guía se convirtió en un instrumento operativo y, a la vez, en un recordatorio constante de aquellos criterios que se deben aplicar a la hora de elaborar o ejecutar proyectos de empleo.

La experiencia de FEAPS, Confederación española de organizaciones a favor de las personas con retraso mental, narrada por Carlos Pereyra, resultó también de gran interés. FEAPS se define como una organización democrática y participativa cuya finalidad es defender los derechos de las personas con retraso mental y mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Mediante un proceso de reflexión de varios años, en el que participaron activamente la mayoría de las organizaciones, se fueron elaborando los Manuales de calidad,

así como un Código Ético que las nutre de valores. Pereyra destacó que estos documentos clave son frutos del esfuerzo y de los fracasos del pasado, concluyendo que es necesario un “caldo de cultivo” para que maduren las Buenas Prácticas (disponibles en internet en <http://www.feaps.org/manuales/manuales.htm>). Sobre la justificación de la necesidad de disponer de estos manuales, dice FEAPS: “La puesta en circulación de estos manuales tiene por única justificación el orientar esta revisión de nuestros objetivos, de nuestros métodos para conseguirlos y de las herramientas de medición y evaluación para alcanzarlos, y el cambio hacia un mayor número de servicios pero mejores en calidad. Entendida la calidad como la cualidad de cada uno de ellos para alcanzar los objetivos propuestos. Y esos objetivos, a la vez, sólo se justifican en otra calidad, la de la vida de las personas con retraso mental”.

Por su parte, Laura Giménez del Institut de Govern i Politiques Publiques (IGOP) de la Universidad Autónoma de Barcelona, explicó el proyecto de investigación que se está realizando a pedido de la Plataforma de ONG Sociales, con la financiación de la DGAS. Es importante destacar que la Plataforma ha considerado importante contar con un banco de Buenas Prácticas, así como de otros resultados del proyecto, seguramente como parte de una estrategia de trabajo en la mejora de la calidad. Como se puede ver más ampliamente en su artículo, Giménez detalló una serie de “elementos vertebradores” de las Buenas Prácticas, como son la innovación, la estrategia, la integralidad, la efectividad, la participación, el fundamento, el carácter transferible, el pluralismo y la transversalidad.

Las seis experiencias que se expusieron, catalogadas por Cruz Roja Española como Buenas Prácticas, fueron de enorme interés por el carácter innovador, la imaginación en el planteamiento, el trabajo en coordinación, la participación de los propios afectados en el proceso, la alta presencia de mujeres.... Cada una de ellas está expuesta en el espacio web del Seminario. Para quien escribe, resultaría imposible expresar con pocas palabras la diversidad y riqueza de estos seis casos:

- Inserción Sociolaboral (Fundación Secretariado General Gitano)
- Empresas de Inserción (Fundación Emaús)
- Trabajo de Calle (Cruz Roja Balear)
- Democratización Digital (Fundación Esplai, “La Red conecta”)
- Vivienda Social (Asociación Columbares RASINET)
- Aplicación de la Agenda Local 21 (Ayuntamiento de Cintruénigo de la Comunidad Foral de Navarra).

Sin embargo, a modo de conclusiones, se podrían desatacar una serie de claves cualitativas para el trabajo por la inclusión social, que se señalaron en prácticamente todos los proyectos. Comenzamos por el compromiso de tomar “con-ciencia”, de desbloquear el conocimiento dentro de las propias organizaciones, hacerlo circular y difundir cooperativa y –por qué no– críticamente aquello que se hace. Los elementos comunes en cuestión serían la proximidad con las personas participantes, la satisfacción de sus necesidades, el refuerzo de la autoestima como punto de partida inexorable, la

credibilidad de las organizaciones y del proyecto, la motivación de todos los implicados, el seguimiento y acompañamiento.

Destacamos otra perspectiva importante, aunque todavía poco considerada, que es la aportada por la aplicación de la Agenda local 21, que pone en relación directa la lucha por la inclusión social, como parte vital del desarrollo sostenible de una comunidad (junto con el desarrollo económico y el ambiental).

¿Cuáles han sido las principales aportaciones de este Primer Seminario de Buenas Prácticas en la Inclusión Social?

Seguramente, muchas más que las que se puedan resumir en este texto. Señalemos que aquellos seis interlocutores de cada proyecto seleccionado coincidieron en la dinamización creada, en el interés por “ponerse las pilas” a la hora de analizar cómo se ajustaban sus proyectos a los criterios propuestos.<sup>1</sup> En efecto, los criterios de Buenas Prácticas sirven para la detección de lagunas (lo cual permite la posibilidad de rectificación), evaluar logros (constituyendo un refuerzo positivo), tomar conciencia de problemas (paso previo a cualquier solución) y resolverlos.

Las Buenas Prácticas, por su parte, representan una oportunidad enorme para compartir, comparar, emprender y difundir. Desarrollar la imaginación y trabajar en red, con sus efectos multiplicadores y economía de escala, son dos de sus orientaciones fundamentales. Por último, el espacio de internet permite potenciar el impacto de procesos y conocimientos que, hace pocos años atrás, pertenecían a clubes exclusivos de expertos, o al mundo de los polvorientos cajones de algunos escritorios...

---

<sup>1</sup> CRITERIOS (más información, en documento base en Internet)

1. Participación de las propias personas afectadas en las distintas fases del proyecto (en la identificación, formulación, ejecución, seguimiento y evaluación del proyecto)
2. Impacto de género (el grado en que este proyecto mejora la igualdad de oportunidades de las mujeres con respecto a los hombres)
3. Impacto positivo en aquellos participantes o beneficiarios del proyecto (comparación “antes” y “después”)
4. Promoción de habilidades y capacidades de los participantes (el grado en que el proyecto va más allá de la asistencia o la cobertura inmediata de necesidades)
5. Resguardo y seguridad de los participantes (promoción de la autonomía y el bienestar de las personas implicadas)
6. Accesibilidad para la participación de personas con discapacidad
7. Impacto contra la discriminación de cualquier signo
8. Participación profesionales en el proyecto
9. Participación voluntarios en el proyecto
10. Enfoque integral en las acciones que se proponen
11. Independencia de criterios y orientación del proyecto con respecto a las fuentes de financiación
12. Innovación y cuestionamiento (carácter innovador, que sienta una nueva base para este tipo de intervenciones)
13. Innovación y optimización en el aprovechamiento de los recursos
14. Innovación en la gestión y administración
15. Sostenibilidad financiera y en el tiempo
16. Contabilidad social (que se da cuenta de los resultados alcanzados, los medios empleados, los recursos gastados y el balance final)
17. Aplicación o desarrollo de nuevas Tecnologías
18. Utilidad como Modelo para otras organizaciones (poder ser replicado en otras zonas del país, región o municipio)
19. Participación en programas conjuntos con administraciones, otras entidades, otras instituciones
20. Impacto medible de manera objetiva
21. Impacto positivo en la sensibilización de la sociedad y los medios de comunicación.
22. Documentación o investigaciones empíricas que respalden la calidad e impacto de la experiencia

Esperemos que podamos tener continuidad en esta empresa, para poder seguir trabajando cooperativa e imaginativamente a favor de la inclusión social de las personas vulnerables.

*Durante el mes de junio, dispondremos de toda la documentación del Seminario, accesible a través de la web [www.cuzroja.es](http://www.cuzroja.es)*