

# Buenas prácticas para la inclusión social

Leonardo Díaz, Laura Giménez, María Giménez, Ricard Gomà, Anna Obradors  
Institut de Govern i Polítiques Públiques (IGOP)  
Universitat Autònoma de Barcelona

## ¿Qué es una buena práctica? ¿Cuál es el sentido dicho instrumento?

De acuerdo con Naciones Unidas<sup>1</sup>, una buena práctica, en sentido genérico, consiste en iniciativas o modelos de actuaciones que tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de individuos o grupos (en situación de pobreza o exclusión social en nuestro caso).

La idea subyacente en este concepto es la de generar mecanismos que faciliten:

### ➤ **La transferencia de información y la capitalización de métodos**

Dar a conocer, intercambiar y sistematizar los procesos de aprendizaje vinculados a las diferentes acciones emprendidas por el conjunto de agentes sociales que trabajan en el campo de la exclusión social.

### ➤ **La divulgación**

Se trata de un mecanismo que permite dar a conocer fuera de la propia organización las actividades existentes y las evoluciones que en ella se producen

### ➤ **El fomento de la reflexión**

La transferencia de información, la capitalización de métodos, el establecimiento de protocolos de intervención, etc., suponen una gran oportunidad para generar procesos de reflexión crítica conjunta con los distintos actores que intervienen en la actuación. Dicho de otro modo, a través de este mecanismo, se pueden recuperar críticamente las actuaciones y elaborar una evaluación conjunta

Uno de los mecanismos más frecuentemente vinculados al concepto de buenas prácticas es el *Banco de buenas prácticas*. La idea de fondo que subyace en dicho instrumento es que historias de caso cuidadosamente documentadas pueden proveer excelentes guías para la planificación y ejecución de nuevos proyectos.

En otras palabras, el objetivo de todo banco de buenas prácticas es presentar y promover soluciones creativas, duraderas en el tiempo y que den respuesta a problemas sociales (pobreza y exclusión social) para construir un puente entre investigación, soluciones empíricas y políticas.

## Límites del concepto de buenas prácticas

Una vez apuntadas las ideas subyacentes y en las potencialidades del concepto de "buenas prácticas", es necesario detenerse un instante en la valoración de sus límites.

---

<sup>1</sup> Programas Habitat de la Comisión de Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (UNCHS) y MOST.

La principal limitación que presenta, a nuestro entender, dicho concepto se formula en la siguiente cuestión: ¿Es pertinente y posible construir *modelos prácticos* (más allá de unos principios vertebradores u orientadores) en el campo de la intervención social, si tenemos en cuenta que la realidad social se caracteriza precisamente por su diversidad y encuadre espacio-temporal?

Esta reflexión es aún más pertinente en el ámbito de la lucha contra la exclusión social, cuyas manifestaciones tienen un carácter marcadamente territorial.

Así pues, si nos hallamos ante una gran diversidad de realidades, en las que se manifiestan muy distintos factores y procesos de exclusión, los objetivos que perseguirán las intervenciones sociales en la lucha contra la exclusión serán, también, heterogéneos. Del mismo modo, las vivencias tanto de la exclusión como de la lucha contra ella variarán en gran medida en cada contexto social. Todo ello hace cuestionable tanto la pertinencia como la condición de posibilidad de la construcción de *modelos prácticos* (que se pueden, en cierto modo, descontextualizar) para la intervención social en la lucha contra la exclusión.

Asumiendo esta limitación, entendemos que no pueden existir dichos modelos o patrones descontextualizados, más allá de el establecimiento de ciertos protocolos de actuación o ciertos ejes orientadores o vertebradores de la acción, formulados en términos más conceptuales que prácticos. Ahora bien, sí es posible encontrar en la práctica buenas implementaciones de estos ejes, casos en los que los protocolos pre-establecidos han sido bien aplicados e integrados en una acción concreta desarrollada en un determinado contexto social. El sentido de un banco de buenas prácticas será dar a conocer estos casos de modo que puedan servir de ejemplo, de punto de referencia, aunque no de modelo, para otras acciones similares que se desarrollan en contextos distintos. Sin perder de vista las limitaciones existentes en la replicabilidad de las prácticas, este instrumento nos permite acumular experiencias y capitalizar conocimiento.

## El concepto de exclusión social

La Exclusión Social no es tan solo la insuficiencia de recursos financieros sino que se acompaña de una **acumulación de límites** (educativos, sanitarios, de vivienda, empleo...) que **impiden** a las personas o grupos que los padecen **acceder a bienes y derechos** considerados básicos, **participar** en la vida social, en definitiva, constituirse como ciudadanos

La exclusión es un fenómeno en el cual confluyen diversos componentes claves, la suma de los cuales nos acerca a una visión más acertada de éste.

En primer lugar la exclusión es un **fenómeno estructural** puesto que se inscribe en la trayectoria histórica de las desigualdades sociales, con antecedentes claros en forma de necesidades colectivas intensas desde el inicio de la industrialización y urbanización masiva de los siglos XIX y XX. En este sentido, la transición hacia la sociedad postindustrial ha generado nuevas fracturas en el tejido social, la ruptura de ciertas coordinadas básicas de integración que se enmarcan en un nuevo sociograma de colectivos excluidos. No obstante, dichos colectivos excluidos no se encuentran predeterminados sino que, como **fenómeno dinámico**, la exclusión afecta de forma cambiante a las personas y colectivos en función de las modificaciones que puedan darse en el campo de la vulnerabilidad de éstos a las dinámicas de marginación.

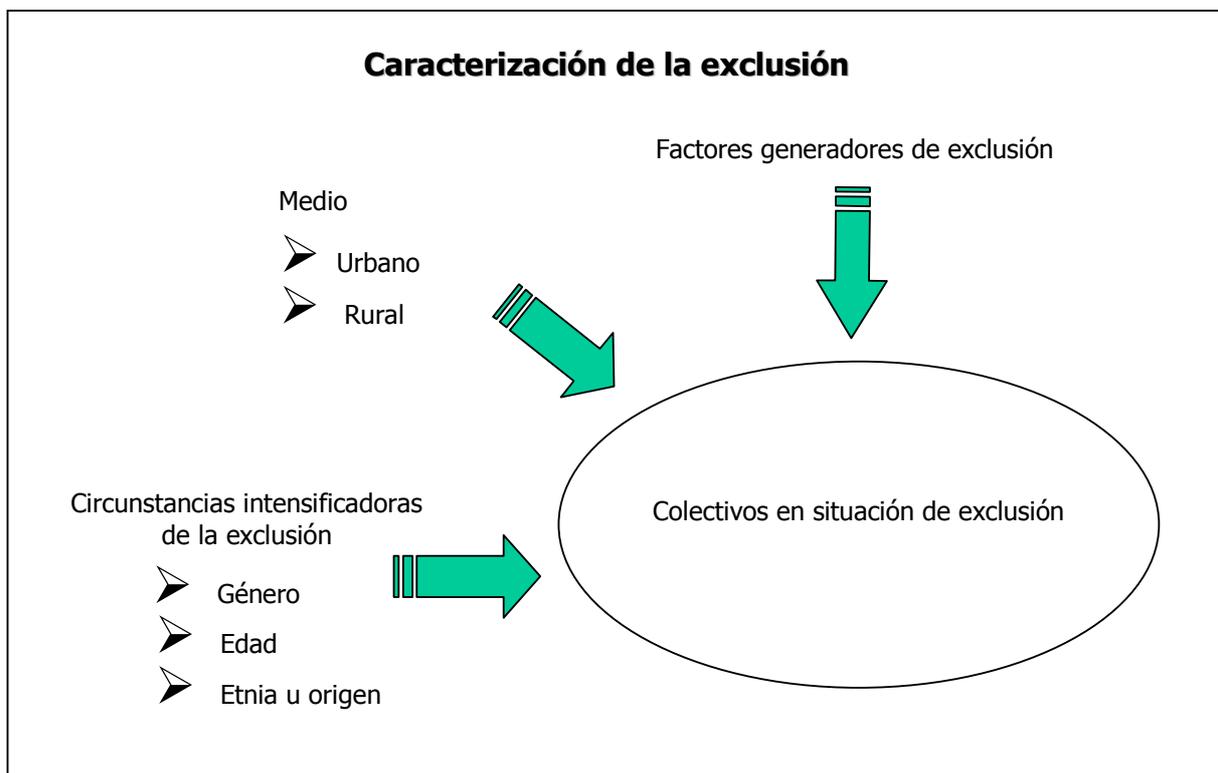
Además, la exclusión no puede ser atribuida a una sola causa sino a una multitud de ellas que, en conjunto y fuertemente interrelacionadas, constituyen situaciones desfavorables. En otras palabras, la exclusión social es un fenómeno poliédrico, que como se articulará en posteriormente, tiene su

origen en **múltiples factores** (educativos, formativos, sanitarios, relacionales...). Consecuentemente, cualquier iniciativa encaminada a abordar situaciones de exclusión social deberá diseñarse desde una perspectiva integral y gestionar sus procesos desde la horizontalidad o transversalidad. Finalmente, como ya se apuntó en otros estudios<sup>2</sup>, *la exclusión social no está inscrita de forma fatalista en el destino de ninguna sociedad* sino que es susceptible de ser abordada desde los valores, desde la acción colectiva, desde la práctica institucional y desde las políticas públicas. Es, en todo caso, un **fenómeno politizable**.

Con todo ello podríamos considerar que:

La exclusión social es un *fenómeno cambiante, relacional, insertado en el marco de las transformaciones hacia sociedades postindustriales, y susceptible de mediaciones políticas colectivas*.

A partir de esta noción de exclusión social, podemos identificar tres ejes que intervienen en la caracterización de estos procesos de fragmentación social y marginalización:



<sup>2</sup> Ver SUBIRATS, J. "Dimensiones de la Exclusión Social. Los factores territoriales y comunitarios en las políticas de inclusión" en *Área Social*, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Castilla-La Mancha, Revista semestral nº2, Enero 2002.

## Ámbitos, espacios y factores de exclusión

Como hemos comentado, la exclusión social es un fenómeno dinámico y cambiante. Por este motivo, no se puede establecer un patrón fijo de colectivos excluidos ni de factores de exclusión. La exclusión social no es una característica que adquieren determinadas personas sino que es una situación social, a la que se puede llegar desde múltiples trayectorias y de la que se puede salir. En cada contexto social, los factores que generan inclusión/exclusión son distintos y, en consecuencia, será en cada contexto espacio-temporal donde cabrá identificar tanto los factores que actúan excluyendo como las personas que se encuentran en situación de exclusión.

En el curso de una investigación desarrollada recientemente en el contexto del Estado<sup>3</sup>, hemos alcanzado en identificar los siguientes factores de exclusión:

Ámbito	Espacio	Factor
Económico	Renta	Pobreza económica
		Dificultades financieras del hogar
		Dependencia de la protección social
		Sin protección social
Laboral	Acceso al Mercado Laboral	Desempleo.
		Subempleo.
		Imposibilitación
	Condiciones laborales	Precariedad
Formativo	Acceso al Sistema Educativo	Desescolarización
		No acceso a la educación obligatoria
	Capital Formativo	Analfabetismo
		Niveles formativos bajos
		Fracaso Escolar
		Abandono del sistema educativo
	Barrera lingüística	
Sociosanitario	Morbilidad	Enfermedades que provocan exclusión social
		Enfermedades que sufren los colectivos excluidos
Vivienda	Accesibilidad	Acceso en precariedad
		No Acceso
	Condiciones de la Vivienda	Malas Condiciones de la Vivienda
		Malas Condiciones de la Habitabilidad
Relacional	Redes familiares	Deterioro de las redes familiares
		Escasez o debilidad de las redes familiares
	Redes sociales	Escasez o debilidad de redes sociales
Político	Ciudadanía	No acceso a la ciudadanía
		Acceso restringido a la ciudadanía
		Privación de derecho por proceso penal
	Participación	No participación política y social

La identificación de los factores que generan exclusión social es clave para la definición de las intervenciones en la lucha contra dichos procesos. Pero en materia de exclusión, es tan importante sobre qué objetivos se trabaja como el cómo se trabaja. Los criterios o protocolo de definición de las buenas prácticas debe alcanzar, pues, desde la definición de la problemática, a la metodología

<sup>3</sup> "Procesos de exclusión social y nuevas políticas para la inclusión", investigación dirigida por Joan Subirats y desarrollada por el IGOP a lo largo del 2002, en convenio con el Institut d'Estudis Autònoms de la Generalitat de Catalunya.

establecida. Estos criterios o ejes vertebradores de la intervención en la lucha contra la exclusión son los que presentamos a continuación.

## **Ejes vertebradores de las buenas prácticas**

**Innovación.** Uno de los ejes vertebradores de la buena práctica es la introducción de las temáticas o la metodología de forma creativa, original y/o novedosa. Cabe señalar que la innovación no sólo se refiere a los procedimientos y soluciones, sino también a las problemáticas.

**Estrategia.** La orientación estratégica se puede caracterizar, por un lado, como aquella acción que tiene como objetivo la debilitación de los factores que provocan situaciones de exclusión, considerando las diferencias y desigualdades de edad o género o etnia/origen más allá del colectivo al que se dirige (no nos referimos a los colectivos de jóvenes/ancianos, mujer o inmigrantes sino al hecho de considerar las diferencias y desigualdades existentes por razones de edad, género y etnia en cualquier de los factores que provocan exclusión social). Por otro lado, la orientación estrategia conlleva emprender procesos de capacitación de las personas en situación de exclusión, huyendo de las actuaciones meramente asistenciales.

**Integralidad.** La producción de transformaciones estructurales o actuaciones coyunturales no aisladas. Partiendo de la idea de que la exclusión es un fenómeno multifactorial, este requisito se refiere a la necesidad de que toda buena práctica aborde al menos dos factores de exclusión, y que éstos se encuentren dentro de dos ámbitos de actuación diferentes. Es decir, si entendemos la exclusión como una situación a la que se llega por la acumulación de distintos factores de exclusión (por ejemplo, desempleo, debilidad de las redes familiares y enfermedad), una buena acción será aquella que aborde de forma integral todos los factores que intervienen en la configuración de dicha situación.

**Efectividad.** La producción de un impacto social tangible, positivo y duradero. Es decir, una buena práctica debería perseguir tanto la consecución de los objetivos estratégicos marcados, como la sostenibilidad en el tiempo del impacto que se produce (tanto si ello conlleva la continuidad de la práctica como si no).

**Participación.** Una buena intervención en la lucha contra la exclusión social debe estructurarse implicando a los actores en el diseño, implementación y/o evaluación de la práctica mediante procedimientos y/o mecanismos que fortalezcan y (re)establezcan vínculos y redes comunitarios.

**Fundamento.** Necesariamente, la acción debe partir de criterios explícitos para el diagnóstico, la implementación y la evaluación de la acción. Ello conlleva tener un diagnóstico de necesidades formalizado y que se haya elaborado teniendo en consideración a los actores implicados y seguir una secuencia lógica de elaboración de la práctica (diagnóstico, diseño e implementación)

**Transferible.** En la medida en que uno de los sentidos del instrumento que aquí planteamos es la capitalización del trabajo que distintos actores realizan con un mismo objetivo, aparece como un requisito necesariamente vinculado a dicho instrumento la capacidad de acumulación de las acciones. Las acciones deben ser, por lo tanto, exportables y adaptables. Deben ser experiencias acumulables, que pueda servir de referencia a la propia entidad o a otras en un futuro. Para ello, deben disponer de documentos de seguimiento de la práctica (memorias, informes de seguimiento, etc.) en todas sus fases (diseño, implementación y evaluación).

**Pluralismo.** Un elemento fundamental de la intervención social en este campo es la consideración del conflicto y la diversidad como elementos consubstanciales de los procesos sociales, que pueden

constituir fuentes importantes de creatividad y enriquecimiento social. Las actuaciones no deben pretender, por lo tanto, evitar u ocultar dichos conflictos, sino aprender a gestionarlos y a positivizarlos. Ello implica ajustar la acción a la diversidad de posiciones, intereses, perspectivas, etc., sin homogeneizar planteamientos ni soluciones.

**Transversalidad.** La exclusión social es, como se apuntaba, un fenómeno multidimensional con una manifestación espacio-temporal que le confiere una fuerte imbricación comunitaria. Desde esta perspectiva, una buena práctica debería emprender acciones implicando al máximo de agentes (departamentos, áreas, entidades, instituciones, etc) que trabajan en el campo de acción o en la problemática abordada, fomentando de ese modo, el trabajo en red.

Estos nueve ejes constituyen, a nuestro parecer, los criterios fundamentales que nos han de permitir identificar aquellas prácticas significativas, que introducen elementos innovadores en la lucha contra la exclusión social, que adoptan enfoques que se constituyen referentes, en definitiva, que arrojan luz al conocimiento acumulado sobre la intervención en dicho campo.