

*Ramón Moró fue uno de los fundadores del proyecto de acogida a personas sin hogar que hoy desarrolla la Fundació Arrels. Desde los inicios hasta ahora ha trabajado en casi todos los ámbitos y niveles del proyecto, desde la atención directa a la gestión, a la definición de las líneas de trabajo y la comunicación exterior. Esta experiencia variada y dilatada es la que sostiene sus reflexiones acerca de una tarea poco visible, con resultados nada espectaculares, la de dar una mano a Quienes se encuentran en los márgenes e intentar que vuelvan a echar raíces para rehacer su vida en relación.*

**¿Qué es la Fundació Arrels? ¿Cuál es el origen de su implicación en el trabajo con personas excluidas/sin techo?**

*Empezamos en el Poble Sec, un barrio portuario de Barcelona con mucha población en tránsito, alrededor de la parroquia de Sant Pere Claver. Después de un tiempo largo de discusión y reflexión sobre cómo dar respuesta a una demanda que nosotros detectábamos, empezamos abriendo un pequeño local dos horas al día. De hecho, nuestro primer proyecto era mucho más grande, un centro de atención abierto 24 horas, pero el contacto con la realidad y nuestras posibilidades nos hizo empezar de manera mucho más modesta. De esta primera experiencia aprendimos que la clave del trabajo con personas sin hogar es la relación humana y ésta ha sido la base sobre la que ha ido creciendo el proyecto hasta la actualidad en que como Fundació Arrels tenemos en marcha una serie de programas dirigidos a las personas sin hogar.*

*El nombre Arrels (Raíces) responde a una metáfora. Es la idea de que una rama que se ha roto puede volver a tener vida cuando echa raíces.*

**Tu recorrido personal está vinculado al de la Fundació desde el comienzo. Cuéntanos cómo ha sido este recorrido, qué has aprendido de esta experiencia.**

*Formé parte del grupo inicial y en un primer momento trabajé haciendo atención directa con las personas que acudían. Luego coordiné el trabajo de la gente voluntaria. Más adelante estuve en temas de gestión interna y ahora llevo el tema de comunicación, es decir de dar a conocer las cosas que hacemos y cómo trabajamos. Yo no tengo una formación específica, ningún título como el de Educación Social o parecido. He trabajado mucho en el terreno de la exclusión social y así me he formado. Tengo la libertad de no tener que responder a las pautas de ninguna disciplina científica.*

*Lo primero que me viene a la cabeza es que he aprendido que «sin dependencia no hay autonomía». La relación que establecemos con las personas sin hogar es bidireccional. Cada uno aporta lo que tiene. Se crea tejido social: nosotros acompañamos, ellos también.*

*Otro aprendizaje es la relativización de tus carencias al relacionarte con personas con carencias mucho mayores. Por otra parte, las carencias de las personas sin techo no son otra cosa que síntomas agudos de una sociedad que los provoca y que todos padecemos en mayor o menor medida: la soledad, la falta de madurez para sostener relaciones afectivas, la inmediatez del consumo, la dificultad de competir en un mundo laboral precario, la salud mental,... Todos vamos tirando, pero tal vez estamos muy poco preparados para salir adelante cuando las cosas van mal...*

### **¿Cómo definirías la exclusión social? ¿Por qué una persona llega a esta situación?**

*Las personas «excluidas» son sociedad. Pero vivimos en una sociedad inmadura que excluye, que no es capaz de integrar a las personas en diferentes situaciones, que convierte determinadas carencias en elementos de exclusión. Las personas «excluidas» son personas en situaciones pluricarenciales, que han sufrido rupturas múltiples en su vida.*

*Se habla de cuatro pilares que sostienen a las personas: la familia, la salud, la actividad laboral y los elementos socioculturales. Cuando uno de estos pilares se rompe, si hay otro que está flojo cede también y empiezan los rompimientos múltiples. Normalmente el punto clave es que se trata de personas solas, sin vínculos. Entonces, cuando tienen una adicción, que mayoritariamente es el alcohol, o un problema de salud, o pierden el trabajo... se empiezan a encadenar las cosas hasta que se llega a la situación de exclusión.*

**En el perfil de los usuarios de Arrels que figura en la Memoria de 2000 señaláis que el 89% de vuestros usuarios son hombres. Me llama la atención. ¿Qué diferencias hay entre hombres y mujeres con respecto a la exclusión?**

*En general podría decir que las mujeres tienen más recursos frente a la exclusión, que es la peor de las situaciones. Las mujeres han llevado las cargas familiares, han asumido una mayor responsabilidad con los hijos, con la familia. Ellas no sólo saben gestionar mejor el dinero, también saben cómo acceder a las ayudas que proporcionan los servicios sociales, por ejemplo el PIRMI, la ayuda familiar, las becas, etc...*

*Desde luego los hombres tienen menos recursos, por ejemplo para administrar el dinero. Si le das mil pesetas a una mujer, ella se va al mercado o al super, compra comida, la prepara y come toda la familia. Si se las das a un hombre, se va a una casa de comidas y come él solo y si le sobra algo se lo bebe o se lo fuma.*

*Tal vez las mujeres tienen también más vínculos, están menos solas que los hombres.*

*De todos modos, nosotros trabajamos con personas sin techo que se encuentran en situaciones muy consolidadas. Entre nuestros usuarios el 30% están en fase consolidada de desarraigo, que es la peor. En cambio según datos del Ayuntamiento de Barcelona para el año 2000, sólo un 9% de las personas sin techo está en fase consolidada. Las mujeres representan un 10% del total de personas sin hogar y un porcentaje un poco mayor entre las personas en fase consolidada y, de hecho, en esa fase están en una situación más deteriorada, con una mayor proporción de enfermedad mental.*

*Una cosa que me preocupa es que posiblemente en un futuro las mujeres que ahora son jóvenes y que empiezan procesos de desarraigo tendrán unas pautas de comportamiento más cercanas a las de los hombres. Quizá las mujeres jóvenes hayan perdido algunas de las habilidades femeninas de relación y de sostén que les permiten mantenerse tal vez en la pobreza pero evitar la exclusión.*

### **En Arrels matizáis entre «persona sin techo» y «persona sin hogar» y preferís la última expresión...**

*Bueno, hace años se hablaba de tran-seúntes y vagabundos. En los años ochenta se empieza a utilizar la denominación «sin techo». Pero una persona sin techo puede no estar sola y puede estar personalmente íntegra, con fuerza y con proyecto. Es el caso de los jóvenes inmigrantes de la plaza Catalunya. A partir de los años noventa aparece la expresión «sin hogar» que se refiere no sólo a la falta de techo, sino de capacidad de relacionarse; a la carencia de un núcleo de relación con el mundo, que es lo que llamamos familia y que tiene una función relacional y económica. Esta es una idea más compleja de las necesidades humanas, una idea también más global.*

### **El trabajo de Arrels se basa en la relación de ayuda entendida como «ayudar a ayudarse». Explicanos un poco en qué consiste vuestra tarea.**

*Nuestra misión es acompañar el proceso de estas personas hasta que alcancen el máximo nivel de calidad de vida. Cuando no se alcanza este nivel máximo, nosotros seguimos acompañándoles de por vida.*

*Nuestra secuencia de trabajo empieza con el equipo de calle que inicia el contacto con la persona sin hogar. Intenta establecer una relación de confianza, un vínculo. Esto puede ser tarea de cuatro años, por ejemplo. Luego se trata de que haya una motivación que permita avanzar en un proceso de mejora de la autoestima. Por ejemplo, la ducha semanal es un espacio para hablar, para ofrecer ropa limpia, para que esa persona sepa que alguien se interesa por ella. Cuando se llega a que la persona pida un servicio se puede mejorar mucho la relación personal. Se puede entrar entonces en un tercer momento en el que se diseña un plan de trabajo individual empezando por hacer un diagnóstico de su situación jurídica, de salud, de trabajo, familiar, etc. y viendo cómo se puede acompañar a esta persona. Cuando alcanza un cierto grado de independencia se trabaja estableciendo acuerdos de apoyo, por ejemplo apoyo económico para comida y vivienda que pueda complementar unos ingresos propios. Se procura que con esos acuerdos y ese apoyo la persona alcance una mayor autonomía, pero esto se hace sin plazos, sólo a base de compromiso personal. No ofrecemos, en cambio, preparación para la inserción laboral. Ahora hemos iniciado un espacio de talleres ocupacionales por las mañanas que son una forma de ocupar y ordenar el tiempo y también un espacio de relación.*

## **¿Qué servicios ofrece Arrels a las personas sin hogar?**

*Actualmente tenemos en marcha cinco programas: el programa de calle, realizado por voluntarias y voluntarios que recorren las calles de Barcelona por parejas, buscan a personas sin hogar, hablan con ellas y hacen un seguimiento continuado. Sus visitas semanales son a veces ese punto en el que empieza la relación que puede contribuir al nuevo enraizamiento de la persona.*

*El Centro de día, o Centro abierto, es tal vez el eje de toda nuestra actuación. Es un espacio diurno de acceso libre en el cual las personas sin hogar pueden encontrar una serie de servicios, pero sobre todo un espacio de acogida y de relación con otras personas. En el Centro se ofrecen un conjunto de servicios dirigidos a la higiene personal y la salud, también se hacen actividades como talleres de vídeo forum, música, pintura y hay espacio para hacer tertulia, para jugar a las cartas o al dominó. La idea es que en este espacio se creen vínculos entre personas que permitan ir construyendo procesos de recuperación personal.*

*El tercer programa es el que llamamos de hospitales. El equipo de hospitales da apoyo a las personas sin hogar que son ingresadas en algún centro médico estando en contacto con el médico, potenciando la relación con la familia si es que existe y preparando la salida de esta persona del centro médico.*

*El cuarto programa es lo que llamábamos el refugio, un pequeño albergue con dormitorio comunitario que se creó en 1990 y después se transformó. A partir de 1999 se optó por convertirlo en un piso tutelado con habitaciones individuales que ha empezado a funcionar en 2001. Paralelamente se inicia un trabajo de apoyo económico para comida y vivienda —en pensiones, en otros dos pisos más— para facilitar la autonomía de las personas en proceso de recuperación. La reorientación del proyecto se hizo con la idea de facilitar la integración de estas personas a una vida más normalizada.*

*Finalmente, existe un quinto programa que se pondrá en marcha dentro del año 2002. Se trata de una residencia de 30 plazas que llevará el nombre Llar Pere Barnés. Pere Barnés fue la tercera persona acogida en el refugio cuando se abrió en 1990; murió la segunda noche sin que ni siquiera tuviéramos tiempo de hacer junto con él el diagnóstico de su situación. El proyecto de la residencia ofrecerá alojamiento permanente no sólo para dormir, sino para*

*recibir por lo menos algunas de las coberturas que ofrece un hogar, como son: una dieta prescrita, medicación, acogida después de altas médicas, ser-vicio de comedor, etc.*

**La actividad de Arrels la desarrolla un núcleo reducido de profesionales y un gran cuerpo de personas voluntarias. ¿Qué papel juega cada grupo?**

*Las personas voluntarias son las que hacen tejido social, son las que establecen una relación humana con las personas sin hogar: juegan con ellos, hablan o simplemente están con ellos. Esta es una experiencia muy importante de recuperación de la relación en un plano de igualdad, de intercambio. Desde luego, jugando a las cartas o al dominó quienes aprenden son los y las voluntarias.*

*Las personas que trabajan como profesionales en la fundación son un pequeño núcleo al servicio de las personas voluntarias. Los profesionales dan estructura a la entidad, garantizan la continuidad. El o la profesional es quien lleva el expediente de seguimiento de cada una de las personas con las que se realiza un plan de trabajo para alcanzar la mayor autonomía posible.*

**¿Cuál es el perfil de las personas voluntarias de vuestra organización?**

*Las personas que se comprometen a hacer un trabajo voluntario lo hacen como mínimo por un año y deben tener disponibilidad por lo menos un día a la semana. Este compromiso mínimo es necesario para dar una continuidad y una calidad a la relación que establecen con las personas sin hogar con las que contactan.*

*La mayoría de las personas voluntarias son mujeres que no realizan un trabajo remunerado, jóvenes a los que pedimos que tengan más de 22 años y hombres prejubilados o jubilados. Son personas que disponen de su tiempo y deciden dedicar una parte a esta actividad. El centro de día está abierto entre las 16 y las 19:30 h. Luego se hace una reunión de intercambio de experiencias y de seguimiento entre las y los voluntarios y las y los profesionales. También*

*los diferentes equipos de voluntariado que antes hemos mencionado en los programas que se llevan a cabo se re-únen periódicamente con los pro-fesionales para intercambiar informa-ciones y experiencias. Tal vez un aspecto que deberíamos mejorar, sin embargo, es la formación de las perso-nas voluntarias.*

**¿Cómo está estructurada la fundación en lo que se refiere a la orientación de la línea de trabajo, la toma de decisiones y ala partici pación de las personas activas en los distin tos ámbitos?**

*Como toda fundación, Arrels tiene un patronato que en nuestro caso está com-puesto por personas externas que nor-malmente ejercen funciones directivas en su trabajo. Su experiencia de traba-jo se sitúa habitualmente fuera del ám-bito de la exclusión social. Lo que se espera del patronato es que proporcio-ne una visión más distante que nos haga reflexionar sobre nuestra actividad des-de otras visiones. En cambio, el equipo directivo es el que está vinculado a la vida cotidiana de Arrels. Este equipo di-rectivo lo forman los tres responsables de las tres áreas de trabajo y tres perso-nas que realizan trabajo voluntario.*

*Las tres áreas de trabajo son Aten-ción directa, Gestión interna y Comu-nicación. En la primera área están los equipos de trabajo de los cinco progra-mas que antes he explicado y es, por tanto, el área dedicada a la atención directa. En esta área trabajan unos 150 voluntarios y también un equipo de profesionales. En el área de gestión in-terna, como se puede imaginar, está todo el asunto de cuentas, nóminas, infraestructura, etc. Y en el área de comu-nicación, de la que soy responsable en este momento, hacemos un trabajo de sensibilización social con la idea de fa-vorecer la prevención de nuevas situa-ciones de exclusión y de promover una cultura favorable a las personas sin ho-gar. Nos estamos planteando desde esta área incorporar a un grupo de nuestros usuarios que pudiera explicar su expe-riencia, que pudiera dirigirse a los me-dios de comunicación cuando nos lo piden, pero realmente no es algo fácil.*

**¿Cómo valoráis el trabajo que lleváis a cabo? ¿Qué consideraréis vosotros buenos resultados?**

*Si hacemos una valoración cuantitativa, es decir del número de personas sin hogar a las que*

*hemos atendido en el último año, las cifras son: un total de 700 personas atendidas a muy diversos niveles de intensidad; unas 100 personas con las que realizamos un trabajo continuo con seguimiento profesional. Si tenemos en cuenta que el Ayuntamiento de Barcelona da una cifra de 2.400 atenciones en un año en sus albergues y a través de sus equipos de inserción social, creo que la proporción de personas que establecen algún tipo de relación con Arrels es bastante alta.*

*Pero para nosotros los resultados no se miden de forma cuantitativa. La opción de Arrels es trabajar con las personas consolidadas en la exclusión, esto significa hacerlo con personas que están muy mal. Sin embargo, nuestra experiencia es que a través de la relación con quienes realizan voluntariado casi todas mejoran. Para nosotros un buen resultado no es llegar a una meta en un plazo, sino cualquier mejora de la persona a la que atendemos. La nuestra es una valoración cualitativa. Para nosotros un buen resultado fue que antes de morir una de las personas sin hogar con la que habíamos establecido relación nos dijera: «Vosotros sois mis amigos».*