

alimara

COL·LECCIÓ «IMAS»

Innovació i Metodologia en Afers Socials

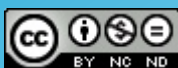
Núm. 60. Gener 2019

ISSN: 2659-5273

Exclusió social, sensellarisme i la Xarxa d'Inclusió Social de Mallorca

Sebastià Cerdà Campomar

Cap de la secció d'Inserció Social (IMAS)



REVISTA ALIMARA de IMAS està subjecta a una llicència de
Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 4.0
Internacional de Creative Commons

Resum

El terme *exclusió social* ja fa anys que s'empra dins el sistema de serveis socials i encara existeixen greus confusions i manca de definició del contingut. Per aquest motiu, en una primera part, s'intenta clarificar aquest tema fent una anàlisi de diferents mems que estan implantats dins el nostre conscient. En segon lloc, es donen tot un seguit d'idees per definir millor els termes *exclusió social* i *sensellarisme*. Per acabar, es parla de manera panoràmica sobre la Xarxa d'Inclusió Social de l'IMAS i del seu futur.

Paraules clau

Sensellarisme, inclusió social, *Housing First*, pobresa.

Introducció

Sembla que era ahir que a la Xarxa d'Inclusió Social ens aturàvem i dedicàvem un temps a pensar d'on veníem, on havíem arribat i què mancava encara per erradicar una de les xacres socials del nostre temps, el sensellarisme. Però ja fa vuit anys que vàrem fer el primer monogràfic sobre l'exclusió social a Mallorca. El juny del 2009 es publicava el núm. 52¹ dins l'etapa anterior d'aquesta revista. I ara, vuit anys després, la nostra institució comença una etapa nova i aquesta publicació aprofita el primer número amb la mateixa temàtica, amb la Xarxa d'Inclusió Social, amb els serveis i les persones que la feim possible, cosa que, sense cap falsa modèstia, ens umpl de goig.

Hem avançat en aquests vuit anys? La conclusió a la qual podem arribar és que sí. Ara bé, depèn de quin plantejament o objectiu sigui el que ens marquem, aquest avenç haurà estat positiu, o no tant. Per simplificar, podem anar als dos extrems del plantejament: el primer seria que l'objectiu final és que desaparegués no ja l'exclusió social (que previsiblement n'hi haurà), però sí el sensellarisme; el segon seria que com que existeix aquest fet, a les persones que el pateixen les hem de mantenir tan ben cuidades com sigui possible i les que puguin retornar-les a la societat. En relació amb el primer objectiu, hauríem de dir que hem avançat, però poc, sobretot si ens comparem amb països com Finlàndia que han erradicat el sensellarisme dels carrers de les ciutats (bé, n'han baixat el nombre de manera molt important). Ara bé, cal dir que, a hores d'ara, a casa nostra estam en les darreres passes del procés de contractació d'un servei nou que donarà molt de potencial a la Xarxa per erradicar el sensellarisme. És el servei d'accés a l'habitatge, que té dos recursos definits: el de *housing first* i el *housing led*, que implicarà que unes seixanta-cinc persones que romanen al carrer o a serveis d'allotjament de la Xarxa accedeixin a habitatges normalitzats. En relació amb el segon objectiu, hem millorat la qualitat de vida de les persones en situació d'exclusió social i hem aconseguit inserir-ne a la societat. Per tant, sí que hem avançat força en aquest objectiu. Les persones ateses tenen cobertes totes les necessitats bàsiques com mana la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears² i, a més, darrerament ens hem dotat d'un servei d'inserció sociolaboral per poder treballar amb les persones ateses les seves característiques i dificultats especials per accedir a un treball normalitzat.

1 Es pot accedir al número des del web de la revista: <http://www.revistaalimara.net>
2 BOIB núm. 89, de 18 de juny de 2009.

Cal dir també que el present article s'entendrà millor si prèviament es llegeix l'article del monogràfic anterior,³ i també servirà per veure que en alguns temes hem avançat i en d'altres, per desgràcia, no ens hem mogut gaire d'on estàvem. També volem fer palès que, amb aquest article, pretenem reforçar idees que ja es varen exposar en l'altre i, sobretot, donar instruments per entendre millor aquesta problemàtica a la gent que no coneix l'àmbit de l'exclusió social en el seu dia a dia.

Què és l'exclusió social i què no és. Elements i temes dels quals cal fer precisions

Els humans construïm la realitat a partir de nosaltres mateixos i de les interaccions amb els altres. A través del llenguatge, feim mems per reproduir al llarg del temps aquesta realitat. El periodista Martínez Torrijos (2014), defineix mem en referència a les teories sobre la difusió cultural com "la unidad teórica de información cultural, transmisible de un individuo a otro, o de una mente a otra, o de una generación a la siguiente". Per tant, els mems ens organitzen el pensament i ens permeten transmetre informacions i elements culturals entre persones i entre generacions.

Si no es posassin en dubte, serien sempre els mateixos. Per sort, hi ha persones que els posen en dubte i gràcies a elles, aquests mems van canviant i adaptant-se als coneixements i realitats nous. Per tant, que hi hagi mems en el nostre procés cognitiu no vol dir que siguin bons o dolents, reals o irreal, sinó que tan sols són frases o imatges que guardam per donar sentit a la realitat que vivim i en la qual convivim. Per tant, hi ha mems que cal repensar i actualitzar, és a dir, idees i imatges que ens traspassem entre nosaltres a través del llenguatge i que es converteixen, molt sovint, en realitats incontestables.

Per tant, ara i aquí volem tractar sobre diversos mems, frases, imatges o idees fetes que la majoria tenim interioritzades dins el nostre pensament i que convé repensar, posar en quarantena i (re)definir-ne millor el contingut.

- **Primer mem:** confusió *exclusió social* amb *pobresa*, com si fossin el mateix terme

Basta fer una recerca senzilla a la xarxa per trobar xifres esfereïdores i, pensam, creadores de confusió. Esfereïdores perquè parlen de milers i milers de pobres i, sobretot, perquè al costat de la paraula *pobresa* hi ha també la d'*exclusió social*.

A manera d'exemple i en una recerca ràpida en un cercador d'Internet podem trobar:

- "Más de 200.000 personas en Baleares viven en riesgo de pobreza o exclusión social" és el titular d'un article aparegut al diari *Última Hora* el 16 d'octubre de 2017.
- "Uno de cada diez baleares vive en pobreza extrema", afirma un altre titular del mateix diari el 13 d'octubre de 2016.
- "Más de 69.000 niños de las islas están en riesgo de pobreza", afirma també un altre rotatiu de l'illa, el *Diario de Mallorca* el 06 d'abril de 2017.

3 En línia: <http://www.revistaalimara.net>

Exposam aquests tres titulars d'articles perquè són elements que ens serveixen per pensar, repensar i reformular el mem "pobresa és exclusió social" / "exclusió social és pobresa".

En primer lloc, cal parlar de les xifres altes ("200.000", "un de cada deu balears", etc.). Per tant, aquestes xifres ens semblen molt elevades. Amb molta més certesa si sabem que normalment es basen en estadístiques sobre enquestes en les quals es demana a la població sobre els seus ingressos i/o temes socioeconòmics i/o estadístiques de protecció social i informació macroeconòmica. Però tot això, sense tenir en compte d'altres variables que confirmin o no la primera conclusió, és a dir, que 200.000 persones són pobres a les Illes Balears. Ens explicam amb un exemple molt proper: un familiar meu va cobrar un subsidi per desocupació de l'Administració, del Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE), aproximadament uns 400€ mensuals. Si quan estava en aquesta situació, es va fer l'estudi seria una de les 200.000 persones pobres de l'estudi. I ens podem demanar: el meu familiar és estrictament una persona pobre? Si l'agafam com a ésser únic i sense analitzar altres variables, com família, altres ingressos, potencial de futur gràcies a la formació, etc., sí que ho seria, però què aconseguim ficant el meu familiar en un context en què, quan llegeixes aquesta xifra, penses en gent que no pot arribar a final de mes? A part de crear angoixes socials, poca cosa més. El que seria important és no ja donar aquestes xifres, sinó saber exactament quantes persones i famílies d'aquestes 200.000 vertaderament són pobres (tenen dificultats per poder viure amb uns mínims dignes en societat) i ho passen malament.

En segon lloc, les dades provenen d'entitats que no haurien de crear angoixa en la població, sinó més bé el contrari, haurien de fer entendre la dimensió exacta del problema, sense exageracions, amb la valentia de fer entendre a la població que xifres molt més minses són inacceptables. Una sola persona, un conciudadà nostre pobre, hauria de ser un fracàs de la nostra societat. Ja sabem que aquestes dades sorgeixen de l'informe FOESSA, però tots els estudis, sobretot els socials, calen ser analitzats, contrastats amb variables de control i/o moderadores i fer sempre una recerca del perquè.

Les dues notícies que encapçalen aquest apartat provenen d'EAPN Balears o la mateixa UNICEF en el tema de menors. Per tant, tornam al que dèiem en el paràgraf anterior: què hi guanyam als serveis socials fent rodes de premsa com aquestes i que donen articles amb informació com la següent?

Otro dato "muy preocupante" del Informe del Estado de la Pobreza de 2016, es que un 52'8 %, es decir, 97.770 de los pensionistas de las Islas reciben una renta inferior al umbral de la pobreza, con lo cual es "bastante complicado que estas personas tengan alguna posibilidad de salir de la pobreza". [«Más de 200.000 personas en Baleares viven en riesgo de pobreza o exclusión social», article del diari *Última Hora* del 16 d'octubre de 2017]

Aquesta xifra l'única informació que ens dona és un fet ben contrastat: que les pensions a les Illes Balears, per diversos motius, són més baixes que a moltes altres parts de l'Estat espanyol. Tornam a insistir: allò vertaderament interessant i bo per a les polítiques socials futures seria saber sobre quants d'aquests pensionistes s'ha d'incidir, ja que sí que són vertaderament pobres, és a dir, només tenen els ingressos de la seva pensió, no tenen propietats, no tenen altres ingressos i, a la vegada, no tenen un entorn familiar que els permeti una vida digna. Però allò més perillós és la darrera asseveració, és a dir, si cobren aquestes pensions es "bastante complicado que estas personas tengan alguna posibilidad de salir de la pobreza". Ergo, si ets pobre, no te'n sortiràs mai, seguiràs essent pobre tota la vida, no en tens escapatòria.

Ara bé, si algú ha entès (o ha volgut entendre) que el nostre plantejament és que no hi ha pobresa o que aquest fet no és important, pot desfer aquest idea. Encara que les xifres de què parlam són molt elevades, encara que les rebaixem amb una anàlisi més acurada, continuaran essent altes; a la nostra societat hi ha persones i famílies pobres, que tenen dificultats

per subsistir amb dignitat. Per una altra part, com hem dit, s'empra el mem "pobresa" devora el d'"exclusió social" i es dona a entendre que totes les persones pobres (segons les seves dades 200.000) són a la vegada persones excloses. Per tant i en conclusió, si vertaderament la pobresa fos exclusió social tindríem un alberg per a persones en situació d'exclusió social a cada barriada de les ciutats i un a cada poble.

Per això, cal dir que *gairebé* totes les persones en situació d'exclusió social són persones pobres. Hem de recalcar aquest *gairebé* ja que han passat persones pels nostres serveis que tenien milers (molts) d'euros al banc o d'altres que provenien de famílies molt ben situades econòmicament a la nostra illa o que elles mateixes tenien fortunes que varen perdre pel camí que condueix a l'exclusió. Però alerta, **no totes les persones pobres són persones en situació d'exclusió social.**

En tercer lloc, es creen termes nous com *pobresa extrema* o *pobresa infantil*. Del primer, només reafirmar el que ja s'ha dit: si els estudis es fan només sobre elements economicistes pots fer diferents categories, els que diuen o tenen ingressos declarats per sota d'una determinada quantitat són més pobres que els altres (la persona esmentada com a exemple ho seria). Del segon, només dir que quina sort teníem fa només sis o set anys que no hi havia pobresa infantil. Es comença a sentir aquest mem quan la gent d'UNICEF, que fa, per cert, bona feina a molts països sud-americans amb infants que estan al carrer sense família, en comença a parlar bàsicament per la connexió amb aquests països. Però no l'encerten gaire quan volen seguir reproduint el mem pobresa infantil (que, com hem dit, a l'Amèrica del Sud pot tenir cert sentit, ja que hi ha infants sense família i que viuen al carrer) a països europeus com l'Estat espanyol. Aquí sí que hi ha famílies pobres i, si hi ha famílies pobres, vol dir que hi ha infants pobres. Però quines actuacions pensam fer amb els infants pobres? Els d'UNICEF pensen que han de rebre ajudes econòmiques per pal·liar la seva pobresa independentment de les famílies o són les seves famílies les que haurien de ser receptores de les ajudes institucionals? Tan baix hem caigut que si deim família pobra no en feim cas i hem de dir *pobresa infantil* per fer reaccionar la gent? A Mallorca, si una família no pot alimentar o tenir cura dels infants, aquests no passen al carrer, tenen els serveis socials comunitaris bàsics i diferents prestacions i, si escau, passen al Servei de Menors i Família, que planteja actuacions en defensa del menor.

Per acabar, fer una darrera apreciació per contrastar la informació apareguda als mitjans. L'any 2016 la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del GOIB creava una prestació nova: la renda social garantida (l'anomenada RESOGA).⁴ No hem trobat dades posteriors de les que ara exposarem i cal dir que sabem que el 2017 ja varen ser superiors i que, en el 2018, s'ha ampliat a persones soles majors de quaranta-cinc anys, la qual cosa vol dir que les xifres augmentaran en els anys 2017 i 2018. Ara bé, les dades de persones perceptores de la RESOGA del 2016,⁵ un any abans de la notícia de les 200.000 persones pobres, era de 2.879 persones perceptores, per tant, una xifra totalment allunyada a l'apareguda en el diari un any després. Sí que hem trobat un altre article de diari que parla ja del 2018 i que dictamina que els titulars ja han pujat fins al 6.790, per tant, un nombre encara més elevat de persones perceptores.⁶ Fins i tot, podríem afegir a aquestes xifres les persones titulars de la renda mínima d'inserció, que el 2016 foren 2.254,⁷ o les persones ateses en els diferents serveis de la Xarxa d'Inclusió, que no arribaven a 1.700 el 2016 (dades extretes de la base de dades de la Xarxa, ja que en la memòria no s'especifica el total de persones ateses a tota la Xarxa). Mancarien en-

4 Llei 5/2016, de 13 d'abril, de la Renda Social Garantida (BOIB núm. 47, de 14 d'abril de 2016).

5 Memòria d'activitats 2016 de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, disponible a la següent adreça electrònica: <http://www.caib.es/sites/publicacions/ca/memories-54838/#0>

6 Article publicat en el diari *Última Hora*, 16 de setembre de 2018.

7 Memòria 2016 de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials http://www.imasmallorca.net/sites/default/files/MEMORIA_IMAS_2016%20%28pdf%29.pdf S'ha d'especificar que els titulars no són tots els perceptors que sempre en seran un nombre més elevat. Per a il·lustrar aquest fet, si miram la memòria de l'IMAS de l'any següent si que ja trobam les dues xifres, la de perceptors i la de titulars d'expedient, en concret són 3.927 perceptors i els titulars són 1.918. Disponible a <http://www.imasmallorca.net/sites/default/files/MEMORIA%202017%20VERSIO%20LARGA.pdf>

cara altres xifres, com la de persones perceptores de pensions no contributives, que són pensions molt baixes (independentment que, amb la RESOGA, puguin igualar-se i que es repetirien persones usuàries de la Xarxa i perceptores d'aquestes pensions), malgrat tot, aquestes xifres segueixen ben allunyades del titular del diari.

• **Segon mem:** *exclusió social versus drogodependència*

Quan es va saber que un regidor de l'Ajuntament de Palma, per tant, un home amb poder i amb una posició social privilegiada, a part de gastar doblers públics en la prostitució, també era addicte a la cocaïna... podem dir que aquest senyor estava en situació d'exclusió social? Com sabem, a Palma hi ha recursos privats per tractar la drogodependència amb un cost certament elevat. Les persones que hi accedeixen, són persones en situació d'exclusió social? Les persones que tenen problemes de drogodependències, que a la vegada en són conscients, tenen una família que els dona suport i fan el procés de desintoxicació i deshabitació de manera ambulatoria, són persones en situació d'exclusió social?

A la Xarxa d'Inclusió Social tenim molt clar que un dels elements acceleradors del procés d'exclusió social són les addiccions. Una persona que depèn cada dia de consumir alcohol, per exemple, té moltes més possibilitats de caure en un procés d'exclusió social. Però, en una anàlisi senzilla que cada un de nosaltres pot fer, és a dir, pensar en les persones pròximes de l'entorn i que tenen o han tingut problemes amb l'alcohol (o d'altres substàncies) i que continuen vivint amb parella, que treballen, etc., i ens en vindran bastants al cap. I, en aquest sentit, no entrarem a contradir-nos i a extreure'n unes xifres especulatives, però sí que qualsevol persona pot fer una cerca a Internet i trobar-hi el següent:

- "Nueve de cada diez alcohólicos en España no están en tratamiento"⁸
- "Se calcula que hay entre 200.000 y 300.000 personas que deberían estar tratadas para superar esta adicción"

És evident que no són xifres desmesurades i almanco ens donen un perfil clar que, tal com hem argumentat anteriorment, hi ha moltes persones alcohòliques que viuen en societat de manera normalitzada i, segons els mitjans de comunicació, a sobre, sense tractament.

Per tant, moltes de les persones que estan en situació d'exclusió social tenen o han tingut alguna addicció a drogues, però **no totes les persones que tenen addicció a drogues es troben en situació d'exclusió social.**

• **Tercer mem:** *vagos y maleantes versus productes del capitalisme*

Aquest no seria un mem, sinó dos. N'escollirem un o l'altre sempre en funció de la nostra ideologia. El primer l'acceptaran més les persones conservadores i/o de plantejaments autoritaris. El segon entrarà fàcilment dins els pensaments progressistes, antisistema i/o que podem denominar d'esquerres.

Pel que fa al mem "vagos y maleantes", s'ha triat l'expressió en qüestió, ja que va ser part del títol d'una llei anterior al període democràtic actual i que encara que fou creada l'any 1933, en plena República, es va seguir aplicant durant el règim autoritari espanyol (per exemple, s'hi varen afegir com elements punibles les persones homosexuals, que passaven

8 Disponible a <https://www.farodevigo.es/vida-y-estilo/salud/2014/11/14/nueve-diez-alcoholicos-espana-tratamiento/1131710.html>

a quedar, per llei, fora del sistema social). Per tant, s'explica molt bé per si sola i il·lustra molt bé el que aquí exposarem. Posa tot l'èmfasi en el fet que, quan una persona està fora del sistema, només és per mor d'ella mateixa, és intrínsec a la persona. Si la majoria estam dins el sistema social i cultural i no en sortim, les persones que sí que ho fan és perquè volen, són desviades i, per tant, se'ls ha de reprimir i tancar.

Referent al mem "productes del capitalisme", la idea seria la contrària. La persona que arriba al final del procés d'exclusió social no en té cap culpa, no ha pres mai cap decisió errònia en la seva vida, no és que no hagi sabut assumir la complexitat de la vida, no és que no hagi sabut regular i controlar els nivells d'estrès als quals podem arribar amb els diferents successos estressants que ens pertoca viure al llarg de la nostra vida... L'únic responsable de la seva situació és la societat, en definitiva, el sistema i, finalment, el sistema capitalista.

Tal com ja vàrem expressar en el primer monogràfic anteriorment citat, cap dels dos posicionaments té la raó. Ambdós tenen part de raó, però, per separat, no en tenen ni un ni l'altre. La societat actual, la societat anomenada postmoderna (Lyotard, 2006), avançada, capitalista, postindustrial (Bell, 1974), tecnològica i de la informació (Castells, 2006)... i hi podríem afegir un llarg etcètera, és la que és. No és un ens amorf, la feim entre tots i totes cada dia. És complexa. És competitiva. Però, i tornant al primer mem de la pobresa, per què hi ha al centre de Ca l'Ardiaca persones que són germanes d'altres que no són persones usuàries d'aquest centre? Per què un o una d'elles conviu (pobre o no) en societat, manté un habitatge, una família i l'altra no? No estan ambdues persones dins el mateix sistema? Sistema capitalista? Per l'altre costat, té les mateixes possibilitats d'inserció un jove que ha acabat tots els estudis (com a mínim els obligatoris) que un altre que no ha acabat aquests estudis? És fàcil trobar feina en el mercat de treball? Les empreses contracten sense cap problema totes les persones de més de cinquanta-cinc anys?

Per tant, la societat en què vivim és complexa. És un treball, de vegades, extenuant viure en societat de manera plena. Però és la què és i resulta que hi ha persones que saben inserir-se en aquest món complex (la majoria) i d'altres que no (per sort, una minoria). Darrerament es parla molt del mot *resiliència*, terme gens nou, però que cada cop agafa més força, ja que serveix i molt per exposar el fet que hi ha gent que, de les adversitats de la vida, se'n surt i d'altra que no. De les persones de l'exemple de Ca l'Ardiaca, ambdues poden ésser pobres però una d'elles tindrà elements reforçadors, interns (força de voluntat, esperit de superació, etc.) i externs (família, sistemes de protecció social públics), mentre que l'altre no en tindrà o no els sabrà aprofitar. És en aquesta darrera persona en què hem d'intervenir quan es trobi en situació de risc d'exclusió social, ja que és la més vulnerable i la que té més possibilitats de no aturar o redreçar aquest procés cap a l'exclusió social. Si no ho feim a temps, acabarà fent el recorregut fins al carrer.

• **Quart mem:** confusió entre *marginació* i *exclusió* i entre *exclusió* i *risc d'exclusió*

En l'article anterior, vàrem parlar extensament d'aquest mem, el de marginació versus exclusió. Per sort, el terme *marginació* cada vegada se sent manco en el món dels serveis socials. Suposadament, hem començat a entendre que marginació no vol dir fora del sistema, sinó que per ser marginat s'ha d'estar dins el sistema, es margina dins el sistema. Per tant, pensam que no cal estendre'ns més en la dicotomia marginació-exclusió, atesa la referència anterior.

Ara bé, hem passat de la confusió entre *marginació* i *exclusió* a seguir sense entendre què implica vertaderament el fet de l'exclusió. Tornant a l'apartat de pobresa, en els articles citats es parla de "risc de pobresa" i d'"exclusió social". La veritat és que no sabem què vol dir *risc de pobresa*; pobre s'és o no, però que hàgim de crear una tipologia nova entre un i l'altre que

sigui "en risc" pensam que ens dona informació sobre el fet que encara no hem entès el fet greu i profund que implica l'exclusió social i continuam barrejant termes. En canvi, sí que hem d'emprar el terme *risc d'exclusió social*, ja que aquesta, l'exclusió, sí que és un procés. I, per tant, quan encara estàs en la fase o en les les fases preliminars, hem de parlar de risc i no d'exclusió social.

Per ser una persona que es troba en situació d'exclusió social, s'ha d'haver passat per un procés que ens ha conduït a aquest fet, a sortir fora del sistema social. No només del mercat laboral, sinó fora de les normes imperants i institucions de la societat. En aquest procés, la persona ha anat perdent tot un seguit d'elements que els que encara els tenen, els ajuden a no començar el trànsit del procés, la feina, les amistats, la família... la llar. El següent paràgraf il·lustra el que volem explicar:

Es parla, per exemple, de joves exclosos socials pel fet de les dificultats que tenen per trobar una feina, accedir al mercat laboral o a un habitatge. Per descomptat que el nostre sistema productiu fa que hi hagi gent que té més dificultats d'accés als recursos socials que d'altres, ara bé, encara que puguem parlar de "dificultats per" no convé parlar d'exclusió social perquè ens ajudarà a no entendre la vertadera dimensió de la problemàtica en la que es troben les persones clarament en situació d'exclusió social. Ja li agradaria a una persona en situació d'exclusió social tenir només dificultats per entrar al mercat laboral, haver de tenir un contracte fets amb sou base quan hi entri i, a la vegada, tenir una família que l'ajudés, i no tenir cap problema de salut mental, i tenir estudis, i avui vespre anar a dormir a casa seva.... [Cerdà, 2009]

Pensam que aquest paràgraf condensa el que volem dir i constata que el desconeixement general sobre l'exclusió social continua estant ben estès i, per això, hi entrarem tot seguit.

Exclusió social

Tal com bé explica el nom, exclusió social implica estar fora, **fora del sistema social** que afecta persones, però també grups socials concrets (per exemple, l'exclusió social de l'ètnia gitana). El fora o dins no l'hem d'entendre de manera física; les persones en situació d'exclusió social resten entre nosaltres, no desapareixen anant a un altre país, són com d'un altre país, però compartint territori amb l'altre país, el país dels "de dins".

Per altra part, no hem de parlar d'*autoexclusió* ja que pot confondre. L'exclusió social no se cerca, es dona. No podem afirmar que les persones en situació d'exclusió social són, per exemple, els hippies, els ocupes o els antisistema, que han decidit viure fora del sistema, ja que ens confondrà. Per exemple, el hippy no està fora del sistema, té recursos econòmics propis o se'ls procura (encara que siguin no gaire ortodoxos), té xarxa relacional (encara que pot ser no sigui la família tipus) i, sobretot, aquesta persona ha pogut decidir viure la vida fora del sistema cultural normalitzat. El sistema exclou; les persones en situació d'exclusió social no ho decideixen, entren dins el procés. Però no exclou tothom, ja que hi ha persones que els és més fàcil entrar en aquest procés i, a part, n'hi ha que arriben a poder revertir la situació.

Per tant, hem de parlar de **vulnerabilitat**. Hi ha diferents graus de vulnerabilitat per començar el procés d'exclusió.

Pensem que la situació es pot fer més visual amb una imatge. Hem de pensar en un pou. A l'entorn del pou, hi ha un descampat llarg, amb una lleugera inclinació cap al pou, que, en atracar-se al forat, la inclinació cada vegada es fa més forta. Què hi ha fora del pou? Doncs tots els que estan dins el sistema. Més allunyats del pou, hi ha gent milionària amb família i estudis i sana... I, quan més ens apropam al pou, hi ha més persones soles, sense família, amb problemes personals, com addiccions, pobres, amb feines precàries, amb fracàs escolar, malalties... Per a totes aquestes persones, hi ha el sistema de seguretat social públic, el sistema d'atenció a la dependència (recursos i serveis per a gent gran, per a persones amb discapacitat), el Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB), els serveis socials comunitaris bàsics... ja que, qualsevol persona de fora del pou pot arribar a començar el procés d'exclusió, ningú té assegurat no arribar-hi. Això sí, ho tenen molt més fàcil les persones que es troben als voltants de la boca del pou que no els que n'estan lluny.

Ara bé, també ens ha de quedar clar que el procés cap a l'exclusió social comença sempre dins el sistema, és a dir, fora del pou. Per això, hi ha els sistemes de protecció que hem esmentat abans, per ajudar a les persones que tenen dificultats a fora del pou (en els serveis socials fora del pou hi ha tots els serveis, municipals o no, de serveis socials comunitaris bàsics, abans coneguts com atenció primària).

Dins el pou també hi ha diferents posicions. És diferent trobar-se a l'entrada del pou que a la part de baix. A la part de dalt encara es veu la llum, a la part de baix s'ha de mirar per amunt i esperar que la vista s'adeqüi per veure algun raig de llum. A la part de dalt, l'objectiu dels serveis de protecció de les persones en procés d'exclusió és encara sempre la inserció sociolaboral (el CRAT de l'Ajuntament de Palma, n'és un bon exemple). Aquí també hi ha els recursos específics creats per a les persones en situació d'exclusió social que també són a fora, com el SOIB (cursos que ja es batien com específics per a persones amb especials dificultats d'inserció sociolaboral).

I, a la part de baix del pou, trobam les persones que han fet tot el procés. Que han entrat als diferents recursos de protecció (tant de fora del pou com de dins en els pisos superiors), que n'han sortit i que ja ho han perdut tot. I, quan deim tot, no només ens referim a recursos materials (doblers, casa...) o socials (família, amics...), sinó que s'han perdut a si mateixos. I la imatge més clara del que deim és quan les persones en situació d'exclusió social arriben al carrer. La boca del pou es veu (si es veu) tan llunyana que ni tan sols es pensa en el retorn.

Aquesta figura del pou, per tant, l'anirem emprant al llarg d'aquest article.

Per un altre costat, tot el temps parlam de procés, és a dir, anada (o tornada) des d'un moment i una situació donada (per exemple, avui i inserció plena en societat) fins a una situació final (temps després, que poden ser anys, però també mesos i situació clara d'exclusió social amb estada al carrer o alberg per a persones en situació d'exclusió social). Per tant, no podem dir que una persona avui no està en situació d'exclusió social i demà ja hi està. No és tan ràpid, el procés. Tampoc no podem dir que persones que estan dins el sistema (fora del pou) són persones excloses, ans al contrari, independentment que siguin pobres o beguin una botella (o dues o...) de vi a ca seva cada dia.

El procés serà més ràpid o més lent en funció de les capacitats individuals de la persona en qüestió, del suport extern que rebi (familiar, amistats, sistema públic de serveis socials...) i dels successos estressants que li puguin ocórrer. Per tant, el procés l'hem d'entendre com un concepte dinàmic, per tant, variable i canviant i, per això, reversible. I, sobretot, l'hem d'entendre com un concepte multifactorial que implica la interacció de múltiples causes o variables de tipus social, psicològiques, culturals, econòmiques, políticlegals...

Per tant, introduïm un concepte nou, el de **successos estressants**. Que són successos que ens ocorren o ens poden ocórrer a tots, com ara, pèrdues del treball (molt més greu si es perd a partir dels cinquanta-cinc, per exemple); patiment de malalties més o manco invalidants o discapacitats sobrevingudes (que també implicaran pèrdua del treball); mort de familiars i, per tant, afebliment dels llaços familiars que també impliquen protecció; successos greus no esperats, separacions matrimonials o de parella, ruptures de relació familiar diferent del de la parella (sobretot amb el pare), traumes (infantils o no) produïts per situacions diverses, mancances afectives (violència a la llar)... I, a més, hi ha tot un seguit d'elements agreujants com poden ser: addiccions a substàncies estupefaents (moltes vegades, producte de les situacions estressants anteriors), materials (pobresa, pocs recursos econòmics...), personals (relatius a la salut física i mental), temes legals (una persona immigrant sense papers, empresonaments), gènere, mancances en educació reglada, sistema de protecció pública feble...

Sensellarisme

I a la part de baix de tot del pou, hi ha el carrer i, quan deim *carrer*, també ens referim a les persones allotjades a albergs de la Xarxa, és a dir, a totes aquelles persones que no han pogut mantenir un habitatge.⁹

Preferim el terme *sensellar* que *sensesostre*, ja que una persona que viu a un lloc tancat, un edifici en runes, per exemple, sostre en té, però no és una llar. Una llar és aquell lloc que et reserva la teva intimitat, et dona seguretat, et serveix com a instrument per cobrir necessitats bàsiques, com és el descans, etc. Ara bé, una definició unificada del concepte és difícil de trobar, entre d'altres, per les confusions que hem enumerat anteriorment. És molt més important per analitzar i entendre el *sensellarisme*, per exemple, el tema de l'habitatge (polítiques d'habitatge, dificultats o no d'accés a l'habitatge, preus assequibles o no de l'habitatge...) que no el tema de la pobresa. L'habitatge, tenir-ne o no, és el punt d'inflexió final en el procés d'exclusió social. **L'entrada al pou és dona quan una persona ja no pot mantenir el seu habitatge.** Mentre la persona manté l'habitatge encara està fora del pou. Això no vol dir que els seus problemes siguin minsos; però les necessitats, si demana suport als serveis públics, s'han de treballar des dels serveis socials comunitaris bàsics.

Tal com s'ha dit, a Finlàndia han superat aquest fenomen (és l'únic país desenvolupat en què no només no pugen les xifres de persones sense llar, sinó que baixen espectacularment). Ho han fet gràcies a la implicació no només dels serveis socials de les administracions locals, sinó que també s'hi ha implicat el govern de Finlàndia i el més important és que el ministeri que s'hi ha implicat més és el que té les competències en habitatge. I, per això, se'n surten.

Perfil de les persones en situació d'exclusió social a Mallorca

Les dades que referirem tot seguit provenen de la base de dades de l'IMAS. Cal dir que no serveixen per saber totes les persones que han passat pels diferents serveis de la Xarxa d'Inclusió Social, ja que, entre d'altres, hi ha serveis que han estat de la Xarxa com Turmeda, que

9 Quan es fan els recomptes de persones sense sostre normalment es basen en els dos primers elements de la graella Ethos, és a dir, persones que romanen al carrer i als albergs (ja que si no existissin els seus usuaris estarien al carrer). Cal dir, però que la Ethos té 12 elements per a definir les mancances en l'habitatge de les persones (quan fem el recompte als municipis de la part forana ens demanen si també inclou a les persones que viuen a infrahabitatges com casetes d'eines, que seria un element dels 12 enunciats però que no tenim capacitat per a recomptar).

ara ja no existeix, i Can Gazà, que ara no forma part de la Xarxa. S'ha fet la recerca perquè sigui significativa i el més fiable possible, però amb l'únic objectiu de definir el perfil de les persones en situació d'exclusió social de Mallorca.

GÈNERE

Com es pot observar en la taula 1, sobre el total de persones ateses als recursos de la Xarxa d'Inclusió Social de l'IMAS per gènere, els homes és el gènere més arrelat en els processos d'exclusió social, atès que el percentatge és molt significatiu, un 84,28 % en contraposició al 15,72 % de les dones. Tema molt interessant i que permetria fer un altre monogràfic de la revista *Alimara*, ja que en tots els estudis sobre pobresa i vulnerabilitat de les persones que trobam fora del pou, el gènere sempre és perjudicial per al femení. Es parla de pobresa femenina, es parla de major precarietat en les feines que ocupen les dones, es parla de sous més baixos en relació amb els dels homes (element que reafirma el que ja s'ha dit: la pobresa no és un element essencial en el procés cap a l'exclusió social). I ens podríem estendre més amb els hàndicaps que tenen les dones que viuen fora del pou. Però resulta que, dins el pou, són una clara minoria, el 15'72 %, davant un 84'28 % d'homes.

Començam el perfil de la persona en situació d'exclusió social a Mallorca: home.

Taula 1. Total de persones ateses als recursos de la Xarxa d'Inclusió Social de l'IMAS¹⁰ per gènere

Font: Base de dades d'Inclusió Social de l'IMAS

Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

Núm. d'usuaris atesos - Sexe

Des de: 01/01/2006 fins a: 31/12/2017

Servei	Núm.usuaris (sense repetir)		% usuaris (sense repetir)	
	Homes	Dones	Homes	Dones
Ca l'Ardiaca (baixa	5400	787	87,28	12,72
Casa Família (Residencial)	204	47	81,27	18,73
Sa Placeta (baixa exigència)	862	189	82,02	17,98
Casa de Família (Inserció)	883	259	77,32	22,68
UMES	2704	680	79,91	20,09
Presos i ex-reclusos Pastoral	53	0	100,00	0,00
Alberg Manacor	215	42	83,66	16,34
	Núm.usuaris (sense repetir)		% usuaris (sense repetir)	
	Homes	Dones	Homes	Dones
Tots els serveis	6915	1290	84,28	15,72

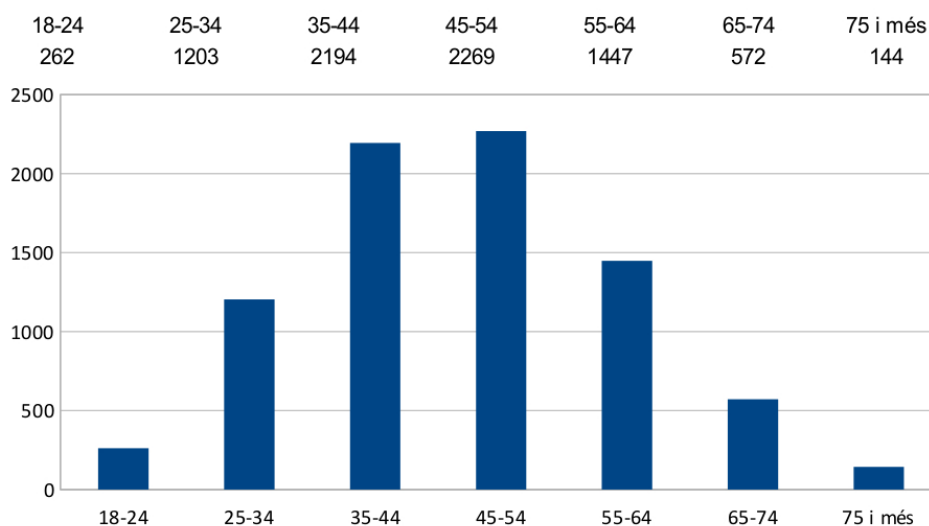
10 Font: Base de dades de l'IMAS. Inclouen la UMES (Unitat Mòbil d'Emergència Social), els centres de Ca l'Ardiaca, de Sa Placeta, de Casa de Família, de Presos i ex-reclusos, d'Alberg Manacor. La recerca s'ha feta des de l'1 de gener del 2006 fins a 31 de desembre del 2017. Informació vàlida per a tots els quadres i gràfics de l'article.

INTERVAL D'EDAT

Pel que fa a l'edat, podem observar en el gràfic 1, sobre la distribució per edat de les persones usuàries de la Xarxa d'Inserció Social de l'IMAS, que el 28'04 % són persones amb edats compreses entre els 45 i els 54 anys, seguides molt de prop del rang d'edat de 35 a 44, amb el 27,17 %. Per tant, tornam a confirmar que l'exclusió social és un procés al qual no s'arriba de cop. Ambdós intervals d'edat suposen més del cinquanta per cent, en concret, un 55,16 % del total d'homes. Encara que no són importants estadísticament, cal esmentar que 262 joves d'entre 18 i 24 anys, 576 persones d'entre 65 i 74 anys, i 144 de més de 75 anys (720 en total de més de 65 anys) passaren pels nostres serveis. Per tant, aquest fet ens pot fer reflexionar sobre: no hi ha recursos a fora del pou per als joves i, sobretot, per als majors de seixanta-cinc anys? No hi ha residències públiques? Com és que aquestes persones han hagut de ser ateses pels serveis de dins el pou? El sistema de protecció pública de fora del pou és infal·libre? Què deuen tenir aquestes persones que, arribada una edat, no han pogut accedir als serveis de protecció pública de fora del pou?

Gràfic 1. Distribució per edat de les persones usuàries a la Xarxa d'Inclusió Social de l'IMAS (2006-2017)

Font: Base de dades d'Inclusió Social de l'IMAS



Font: Base de dades d'Inclusió Social de l'IMAS

Seguim fent el perfil: home, d'entre 45 i 54 anys (o entre 35 i 54).

NACIONALITAT

Referent a la nacionalitat, cal comentar alguns aspectes: primer, amb el temps, el percentatge de persones immigrants i, per tant, amb nacionalitat estrangera, ha augmentat. Segon, que hi hagi un nombre important de persones estrangeres no és un fet estrany, ja que confirma el que afirmam des del primer moment: no hi ha un sol factor que pugui fer possible l'exclusió social, són múltiples i un de molt important és la indefensió que pateix la persona immigrant que normalment arriba sola, sense cap tipus de suport i ha de partir de zero,¹¹ per tant, no es tracta tant de si una persona és estrangera o no (que sí que pot tenir problemes afegits com

11 A l'altre article ja parlàvem d'aquest tema. Els primers sense-sostre i en situació d'exclusió social apareixen a Mallorca a finals del anys 70 del segle passat. En aquests temps i fins ben entrada la dècada dels 90 el perfil era home, immigrant vingut d'altres parts de l'estat espanyol. Pel mateix fet que esposam a l'article, un immigrant, sigui estranger o del mateix país té els mateixos problemes de soledat i partida de zero.

la llengua), sinó del mateix fet de ser migrant i tot el que això comporta, bàsicament, el des-arrrelament. Això sí, les persones immigrants estrangers tenen un desavantatge molt gran en relació amb els migrants "legals" espanyols, que és el fet de poder estar de manera il·legal en territori espanyol (pràcticament totes aquestes persones en algun moment han estat en aquesta situació, d'altres hi han estat sempre), fet que agreuja, i molt, el problema.

Tercer, per grans grups tenim les persones provinents de l'Amèrica del Sud, les del Magrib, les de l'Àfrica subsahariana i les provinents de països de l'est d'Europa. Cada una d'aquestes persones amb característiques específiques i problemàtiques que poden estar agreujades pel fet cultural del lloc d'origen. Per exemple, no és el mateix tenir problemes d'addicció a l'alcohol per part d'una persona magrebina (que normalment és de religió musulmana i que, per tant, no pot prendre alcohol) que una persona provinent de l'Amèrica del Sud o dels països de l'est d'Europa, en els quals l'alcohol forma part de la vida quotidiana com a element cultural. Al marge d'aquestes puntualitzacions, podem dir que les persones ateses als nostres serveis (inclosa l'UMES) han estat un 44,77 % espanyoles i un 52,23 % d'estrangeres.

Seguint amb la descripció del perfil de la persona en situació d'exclusió, home, d'entre 45 i 54 anys (o entre 35 i 54), de nacionalitat estrangera.

NIVELL D'ESTUDIS

Taula 2. Nivell d'estudis de les persones ateses ... a l'IMAS (2006-2017)

Nivell d'estudis	Núm. usuaris (sense repetir)		%usuaris (sense repetir)		Total usuaris (sense repetir)	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Valor	Percentatge
Sense introduir	1712	458	24,77	35,50	2170	26,46
1-Educació infantil	17	7	0,25	0,54	24	0,29
1.01-Primer cicle d'educació infantil (0-3 anys)	2	0	0,03	0,00	2	0,02
1.02-Segon cicle d'educació infantil (3-6 anys)	0	1	0,00	0,08	1	0,01
10-Ensenyament universitari de primer i segon cicle	129	29	1,87	2,25	158	1,93
10.01-Ensenyaments universitaris de primer cicle i	13	4	0,19	0,31	17	0,21
10.02-Ensenyaments universitaris de primer i segon cicle, de	2	0	0,03	0,00	2	0,02
12-Ensenyament universitari de tercer cicle	72	11	1,04	0,85	83	1,01
13-Programes formatius pels quals no s'especifica el requisit	4	0	0,06	0,00	4	0,05
2-Educació primària	2377	398	34,39	30,85	2775	33,84
2.01-Educació primària	269	43	3,89	3,33	312	3,80
2.02-Ensenyaments inicials per a adults	0	1	0,00	0,08	1	0,01
3-Programes per a la formació i inserció laboral que no	28	9	0,41	0,70	37	0,45
4-Primera etapa d'educació secundària	730	78	10,56	6,05	808	9,85
4.01-Educació secundària obligatòria	67	14	0,97	1,09	81	0,99
4.02-Educació secundària d'adults	1	0	0,01	0,00	1	0,01
5-Programa per a la formació i inserció laboral que	37	8	0,54	0,62	45	0,55
6-Segona etapa d'educació secundària	740	93	10,71	7,21	833	10,16
6.01-Ensenyaments de batxillerat	68	11	0,98	0,85	79	0,96
6.02-Ensenyaments de grau mitjà de formació professional	2	2	0,03	0,16	4	0,05
7-Programes per a la formació i inserció laboral que	137	20	1,98	1,55	157	1,91
8-Ensenyaments de grau superior de formació professional	16	1	0,23	0,08	17	0,21
9-Altres programes de dos i més anys que requereixen títol de	8	3	0,12	0,23	11	0,13
AN-Analfabets	22	5	0,32	0,39	27	0,33
NN-NS/NC	9	0	0,13	0,00	9	0,11
SD-Sense determinar	27	7	0,39	0,54	34	0,41
SE-Sense Estudis	422	87	6,11	6,74	509	6,21

Tal com podem observar en la taula 2, és significatiu l'elevat nombre de persones que han passat pels nostres serveis i no disposam d'informació clara (26,46 %), atès que no s'introduïa la informació a l'inici de la Xarxa. Per altra banda, es palesa la idea que la majoria de les persones en situació d'exclusió social són analfabetes (com a mínim, funcionals) i que no tenen estudis o que aquests han fracassat. Cosa que és certa en algunes d'aquestes persones, però per contrarestar aquesta creença, volem remarcar les persones amb títol universitari de primer, segon i tercer cicle que, encara que poques i poc importants quant a percentatge, però que arriben a 260.

Pel que fa a les persones sense estudis i analfabetes, no arriben al 7 % de les persones ateses a la Xarxa d'Inclusió Social (analfabetes, 0,33 % i sense estudis, 6,21 %). La majoria de les persones ateses tenen un nivell d'estudis d'educació primària amb un percentatge de 37,64, que prové dels dos ítems en què s'ha registrat la informació (33,84 i 3,80).

Per tant, continuam definint el perfil de la persona en situació d'exclusió social a Mallorca: home, d'entre 45 i 54 anys (o entre 35 i 54), de nacionalitat estrangera, amb un nivell d'estudis d'educació primària.

ESTAT CIVIL

Estat civil	Núm. usuaris (sense repetir)		%usuaris (sense repetir)		Total usuaris (sense repetir)	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Valor	Percentatge
Sense introduir	1627	438	23,54	33,95	2065	25,18
1-Fadrí/Fadrina	2951	342	42,70	26,51	3293	40,15
2-Casat/Casada	822	103	11,89	7,98	925	11,28
3-Vidu/V-dua	76	69	1,10	5,35	145	1,77
4-Divorciat/divorciada	540	141	7,81	10,93	681	8,30
5-Separat/Separada	855	182	12,37	14,11	1037	12,64
6-Parella de Fet	23	9	0,33	0,70	32	0,39
NN-NS/NC	5	0	0,07	0,00	5	0,06
SD-Sense determinar	12	6	0,17	0,47	18	0,22

Malauradament és significativa la manca d'informació d'aquesta variable. Per altra part, aquí cal no confondre aquesta variable amb el tema relacional, ja que l'estat civil és l'estat legal i no cal que coincideixi amb l'estat en el qual viu la persona en qüestió. Amb això volem dir que, com es pot veure, surten un nombre significatiu de persones casades, però la realitat és que no ho són, com a mínim, com entendríem els de fora del pou que vol dir estar casat (convivència en una llar, compartiment de fills i filles i béns...). Ara bé, com es pot observar l'estat civil que més es repeteix (40,15 %) és el de fadrí o fadrina.

Per tant, continuam amb el perfil: home, d'entre 45 i 54 anys (o entre 35 i 54), de nacionalitat estrangera, amb un nivell d'estudis d'educació primària, fadrí.

OCUPACIÓ

Ocupació	Núm. usuaris (sense repetir)		% usuaris (sense repetir)		Total usuaris (sense repetir)	
	Homes	Dones	Homes	Dones	Valor	Percentatge
Sense introduir	2980	574	43,12	44,50	3554	43,34
B.1.1-Assalariat	111	9	1,61	0,70	120	1,46
B.1.2-Treballador per compte propi	9	2	0,13	0,16	11	0,13
B.1.3-Ocupat altres	22	3	0,32	0,23	25	0,30
B.2.1-Aturats en cerca de la primera ocupació	81	29	1,17	2,25	110	1,34
B.2.2-Aturats que abans han treballat	2521	384	36,48	29,77	2905	35,42
C.1-Estudiants	13	2	0,19	0,16	15	0,18
C.2-Tasques de la llar	2	8	0,03	0,62	10	0,12
C.3-Jubilats o prejubilats	179	36	2,59	2,79	215	2,62
C.4-Pensionistes no jubilació o prejubilació	130	37	1,88	2,87	167	2,04
C.6-Incapacitats per al treball	509	142	7,37	11,01	651	7,94
C.7-Inactius altres situacions (rendistes, ...)	50	11	0,72	0,85	61	0,74
C.8-Actius potencials	249	36	3,60	2,79	285	3,48
NN-NS/NC	2	0	0,03	0,00	2	0,02
SD-Sense determinar	53	17	0,77	1,32	70	0,85

Pel que fa a l'ocupació, la informació ja torna més esbiaixada, però així i tot pensam que és rellevant aportar la informació de la qual disposam. Per una part, veim que en diferents categories que els que no treballaven en llocs productius (tasques de la llar, estudiants) o persones jubilades o incapacitades, és a dir, del C1 fins al C7, junts fan el 13'64 %.

Per acabar, el fet ocupacional que més es repeteix amb un 35,42 % és "aturats que abans han treballat".

Tancam el perfil: home, d'entre 45 i 54 anys (o entre 35 i 54), de nacionalitat estrangera, amb un nivell d'estudis d'educació primària, fadrí i aturat que abans ha treballat.

Hi ha dues informacions més que no afegim al perfil de la persona en situació d'exclusió, ja que la informació pot estar molt esbiaixada i no afecta el perfil essencial. La primera informació és l'activitat econòmica en la qual han treballat o treballaven abans, en què es veu clarament la tendència de la nostra economia, ja que han treballat a la construcció o a l'hoteleria. Però insistim: el biaix és molt gran, ja que gairebé d'un 51% de les persones usuàries no tenim la informació. La segona informació és que, de les persones de nacionalitat espanyola, un 17,35 % són nats a les Illes Balears, que, tal com hem dit, no és part del perfil, ja que ara per ara són majoritàries les persones estrangeres, però sí que reafirma el que ja hem dit: la persona que migra del seu país, encara que no hagi de passar cap frontera, pateix el desarrelament i, per tant, és una persona més vulnerable davant el procés cap a l'exclusió social.

Per altra banda, hauria estat més concloent aportar unes dades sobre un altre problema que presenten les persones en situació d'exclusió social que han passat pels nostres serveis: els problemes relacionats amb la salut. Sabem que moltes d'aquestes persones pateixen problemes de salut (més problemàtiques, si és de salut mental). A l'inici de la Xarxa d'Inclusió Social no hi havia cap persona amb problemes de mobilitat reduïda, ara ja és un fet habitual. Això implica que l'Administració que proporciona cobertura a la Xarxa, l'IMAS, s'hagi de dotar de personal de perfil sanitari als equips tècnics en les noves contractacions de serveis. Això sí, també podem dir que el sistema de salut pública de les Illes Balears, l'IBSALUT, per primera

vegada ha començat a veure la necessitat de col·laboració mútua i s'ha començat a treballar de forma coordinada a partir dels centres de salut que atenen la majoria de les persones ateses als serveis de la Xarxa. Per tant, un element positiu que pensam que, amb vista al futur, pot donar bons resultats per millorar la qualitat de vida de les persones en situació d'exclusió social.

Per acabar, volem fer un darrer apunt: el temps que fa que aquestes persones estan en situació clara d'exclusió social i sense llar, és a dir, dins el pou. Els podem dividir en: "recentment arribat o novell", "permanent o veterà" i "crònic".

El "recentment arribat o novell" és una persona que ha sortit de la seva llar habitual. Aquest cas es pot allargar fins a uns sis mesos i pot entrar al pou i sortir-ne, pot haver viscut relacions familiars conflictives, amb recursos nuls o escassos (o, si en té, els perd per problemes afegits com consums i addiccions, administració inadequada...), que, esporàdicament o assíduament, ha utilitzat recursos de protecció social de fora del pou.

El "permanent o veterà", si l'anterior no acaba sortint del pou, es converteix en veterà. Entra i surt dels serveis d'acollida, quan té doblers pot anar a una pensió (que anar-se'n momentàniament a una pensió no vol dir sortir del pou), tornar al carrer i entrar a un alberg, fins i tot, pot fer desplaçaments entre diferents ciutats. Aquesta persona té moltes dificultats per afrontar la situació en què es troba i poder-ne sortir, sortir del pou.

El "crònic", quan el permanent o veterà s'eternitza en la situació d'exclusió social, està anys (molts) en aquesta situació, passa a ser una persona en situació d'exclusió social crònica que normalment ja és estàtica i roman a la mateixa ciutat. Com a resultat, presenta un deteriorament físic i psíquic greu, no sol o no vol fer ús dels serveis residencials de la Xarxa bàsicament perquè no accepta les normes dels centres (experimenten una falsa sensació de llibertat estant al carrer), que viu en qualsevol lloc on es troba i que li és impossible afrontar la situació per ell mateix.

Com es pot imaginar, els més recuperables són els primers i amb els que s'hauria de treballar no només des de la Xarxa d'Inclusió Social, sinó també des dels serveis d'atenció primària. Amb la resta, a la Xarxa, ens dotam de recursos nous per poder treballar les tres tipologies, com per exemple el nou servei d'accés a l'habitatge, que inclou quaranta habitatges amb la modalitat d'intervenció del *housing first* i deu habitatges amb la modalitat del *housing led*, dels quals parlarem més endavant.

LA XARXA D'INCLUSIÓ SOCIAL

La Xarxa d'Inclusió Social és l'instrument que permet atendre les necessitats de les persones que ja estan dins el pou. Està formada per dues administracions públiques, l'Ajuntament de Palma i l'IMAS, del Consell de Mallorca, i entitats privades sense ànim de lucre. Tots els serveis de la Xarxa són de titularitat de l'IMAS, de l'Ajuntament de Palma i, en concret, dos serveis, Can Gazà i El Refugi són de titularitat de les mateixes entitats que les gestionen.

De la Xarxa, de l'inici o de la història, no en parlarem gaire, ja que si algú hi està interessat, li convé llegir l'article del monogràfic anterior, on trobarà la informació. Per tant, aquí ens centrarem en l'actualitat. I aquesta actualitat potser ens faci apuntar cap enrere però, si és així, serà per facilitar la comprensió de l'actualitat.

Una premissa que ha presidit la tasca de les persones que feim la Xarxa dependent de l'IMAS ha estat l'intent d'adaptació constant a les necessitats i als canvis socials que s'experimenten en el dia a dia.

En aquest moment, en general podem concloure que:

- És un fet incontestable que els serveis per a persones en situació d'exclusió social fan el mateix camí que d'altres subsistemes com el de les persones amb discapacitat o el d'atenció a la dependència que ja fa molts anys que normativitzen les seves actuacions. Aquell primer moment en què es creaven albergs nous a partir d'edificis amb barreres i amb unes condicions d'habitabilitat que no eren les més òptimes està en procés de desaparèixer. Per aquest motiu, en aquest moment, es planifiquen i es preparen les autoritzacions dels serveis de la Xarxa. Per a això, es treballa en un pla infraestructural per als serveis de titularitat de l'IMAS, ja que les instal·lacions actuals tenen dèficits importants que cal esmenar.
- La Direcció Insular d'Inclusió Social treballa en la cartera de serveis i el futur reglament que regularà els requisits d'autorització i acreditació dels serveis socials per a persones en situació d'exclusió social de Mallorca.
- Es constata el que ja suposàvem i prevèiem fa uns anys: que els problemes de salut de les persones ateses ens superen i cal posar-hi remei. Per aquest motiu, ens plantejam continuar l'aproximació als serveis de salut, replantejar si els serveis de Casa de Família han d'anar cap a un sol servei residencial de llarga estada i, aprofitant la pèrdua de places per mor de la futura autorització del centre de Sa Placeta (vint places), adreçar-nos cap a la creació d'un servei residencial nou de llarga estada per al perfil de problemàtiques afegides de malalties invalidants.
- Per una altra part, es planteja un canvi substancial que intenta superar la institucionalització i enfocar els serveis cap a les insercions plenes (dotació del nou servei d'accés a l'habitatge i ampliació del servei d'inserció sociolaboral amb un apartat exclusivament ocupacional). A la Xarxa, hem passat per tres fases: la primera, que ningú que no ho volgués no quedàs al carrer; la segona, millorar la qualitat de vida de les persones ateses amb la conversió dels serveis a 24 hores i amb la dotació dels instruments per a cobrir les necessitats bàsiques. Ara ens trobam de ple en la de desinstitucionalització, en què l'objectiu final i de consecució difícil seria tancar tots els serveis residencials i anar cap a insercions a llars dins la societat, cosa que ens plantejam com a objectiu a aconseguir a llarg termini. I, mentre no arribi aquesta situació desitjada, també es planteja dignificar els albergs actuals amb habitacions no massificades i unes instal·lacions més dignes que les actuals. També, tal com ja hem dit, s'han creat o s'estan a punt de crear serveis nous, de primera acollida i d'accés a l'habitatge. I queda pendent dotar un servei nou d'atenció residencial de llarga estada per al perfil afegit de malalties invalidants i d'ampliar el servei actual d'inserció sociolaboral amb una línia nova de teràpia ocupacional.

Els serveis actuals de la Xarxa dependents de l'IMAS són els següents: primera acollida-UMES; Casa de Família, amb els serveis d'acollida residencial i inserció i pis Mar 6; Ca l'Ardiaca, Sa Placeta, l'alberg de Manacor, servei per a exreclusos, servei d'inserció sociolaboral i ocupacional, accés a l'habitatge (*housing first* i *housing led*), servei d'atenció a famílies amb menors i l'equip de valoració.

SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA

Aquest servei nou és la porta d'entrada a la Xarxa. Aquesta funció la feia Ca l'Ardiaca fins al moment de crear aquest servei. Aquest fet anòmal feia que en un servei de baixa exigència s'hi allotjassin i compartissin servei persones clarament en situació d'exclusió social amb

persones en risc, mentre aquestes darreres eren valorades i ubicades en un altre servei. No és un element metodològic nou, sinó que ja s'emprava anteriorment en d'altres indrets.

Atén totes les persones que demanen per entrar a algun dels serveis de la Xarxa per primera vegada i, conjuntament amb l'equip de valoració, les valoren i, si escau, la persona queda allotjada a les quaranta places disponibles mentre espera el trasllat al servei més idoni per a les seves necessitats. Ocupen el mateix espai que l'UMES a Ca l'Ardiaca. Aquest fet permet també una major coordinació entre l'equip de valoració, el nou servei de primera acollida i l'UMES.

UNITAT MÒBIL D'EMERGÈNCIA SOCIAL (UMES)

Aquest servei té per objectiu detectar les persones que romanen al carrer i aconseguir que vulguin sortir d'aquesta situació. Mentre no s'aconsegueix, posen al seu abast elements per cobrir-ne les necessitats, com el menjar o la roba d'abric.

El contracte nou de servei implica una ubicació al mateix lloc conjuntament amb l'equip de primera acollida. Aquest fet permet una major coordinació entre, per una banda, el servei de primera acollida i l'UMES i, per l'altra, entre aquests dos serveis i l'equip de valoració de la Xarxa. Es crea, amb aquest canvi, una porta d'entrada a la Xarxa d'Inclusió Social prou reforçada (la xarxa dependent de l'IMAS).

CASA DE FAMÍLIA

Amb el centre de Casa de Família, la Xarxa ha tingut una nau capitana. Ja sigui pel nombre de persones usuàries que tenen als diferents serveis, ja sigui pel nombre elevat de professionals i la diferenciació (és l'únic servei dotat amb infermeria i amb personal sanitari, és a dir, infermeres i metge), ja sigui per la complexitat dels casos que atenen (la majoria són persones en situació d'exclusió social, però amb l'afegit de patir malalties invalidants), ja sigui perquè va ser el primer recurs per a persones en situació d'exclusió social que va existir. Per tot això, Casa de Família és el servei referent i allà on arribaran moltes de les persones usuàries de la Xarxa si no se n'aconsegueix abans una inserció social.

Actualment, a part de fer-hi obra per millorar-ne les instal·lacions, es planteja la viabilitat d'anar cap a un sol servei residencial de llarga estada, ja que el servei d'acollida i inserció actual està ocupat per persones amb un pronòstic d'inserció sociolaboral molt baix.

CA L'ARDIACA

Ca l'Ardiaca va ser el servei clau que ens va permetre aplicar la tècnica de la baixa exigència. Abans de crear-se, les persones podien ésser expulsades dels centres pel fet de consumir o no fer avenços en la seva situació de problemàtica social. Per tant, quedaven al carrer i agreujaven la seva situació. Gràcies a la creació de Ca l'Ardiaca, les persones que no volien o no podien fer canvis en la situació, ja no quedaven al carrer, sinó que tenien un alberg a la seva disposició.

Com s'ha dit, amb la creació del nou servei de primera acollida, el centre Ca l'Ardiaca ha pogut tornar al seu objectiu essencial: la baixa exigència i deixa d'haver de fer la funció de primera acollida.

Aquest fet, conjuntament amb el pla d'infraestructures nou que prepara la Direcció Insular d'Inclusió Social, farà possible que, per una part, físicament, Ca l'Ardiaca comparteixi espai amb primera acollida, l'UMES i l'equip de valoració i, per l'altra i organitzativament, aquests canvis permetran que les persones en situació d'exclusió social que entrin en aquests serveis puguin estar-hi en funció dels objectius a aconseguir, i no en funció del servei al qual s'entra.

SA PLACETA

Sa Placeta passa a formar part de la Xarxa d'Inclusió Social provinent de la xarxa d'atenció a drogodependències. Quan apareixen els primers centres públics d'atenció a persones drogodependents, la funció de tractament de la drogodependència ja va ser una missió encomanada als antics centres d'atenció a les drogodependències (CAD) i, per això, el centre Sa Placeta va deixar de tenir la funció de tractament de les toxicomanies. Però la realitat de les persones allotjades va fer impossible la seva desaparició, ja que les persones allotjades, totes, eren persones en situació d'exclusió social. D'aquí el traspàs a la Xarxa d'Inclusió Social.

Sa Placeta també ha estat un servei amb molta història, que no explicarem aquí (vegeu Piñeiro, J. M.; Buades, P. 2009).¹² Aquí només direm que un moment clau és quan es dota el servei de les dependències actuals, ja que fins aleshores s'havia estat peregrinant per diversos indrets i el darrer tenia unes condicions deplorables.

En aquest moment, es treballa per autoritzar-lo, fet que implicarà que es perdin vint places (i, a la vegada, implicarà la creació d'un servei nou). Per tant, es va cap a un centre de Sa Placeta de quaranta places per a persones vàlides físicament i mentalment i cap a un altre servei per a persones amb malalties greus amb diferents graus d'invalidesa.

ALBERG DE LA PART FORANA

Si tenim present l'evolució temporal de la Xarxa d'Inclusió Social hem de considerar que no tots els serveis s'han donat en el mateix moment. La segona etapa, de passar tots els serveis a 24 hores i d'atenció amb menjador, en concret a la Part Forana, no va arribar fins l'any passat. Per tant, aquesta etapa no es va veure aconseguida fins fa poc.

La funció que fa i que ha de fer l'alberg de la Part Forana, en concret a Manacor, és el d'allotjar persones en risc d'exclusió social, ja que si les persones a atendre són clarament en situació d'exclusió social, han de passar a d'altres serveis de la Xarxa. Ens vàrem dotar d'aquest servei quan l'alberg municipal de Palma va deixar d'atendre persones que no estaven empadronades a la ciutat. Aquest alberg ens va permetre poder atendre perfils de risc d'exclusió.

A l'alberg de Manacor es cobreixen les necessitats bàsiques de les persones ateses, moltes provinents de pobles de la Part Forana, però no exclusivament, i es treballen possibles insercions socials o sociolaborals.

12 Peñeiro, J. M.; Buades, P. (2009) Sa Placeta. Revista Alimara, núm 52. Edita IMAS. Disponible a l'adreça electrònica <http://www.revistaalimara.net>

SERVEI DE REINSERCIÓ SOCIAL PER A POBLACIÓ PENITENCIÀRIA I PER A EXRECLUSA

Tal com s'ha dit anteriorment, en aquests darrers anys hi ha hagut un canvi de plantejament. S'ha parlat de la millora dels espais a utilitzar per als nostres serveis, la inserció social i/o sociolaboral. Un altre aspecte és anar cap a serveis més petits i específics. Per tot això, el servei d'atenció per a persones exrecluses que gestiona Pastoral Penitenciària dona resposta a tots aquests elements: té unes instal·lacions noves, adequades plenament a l'objecte d'atenció, amb habitacions individuals i amb poques places, en concret, deu.

A aquestes places, s'hi han d'afegir tot un seguit de persones que es treballen des de la mateixa presó i d'altres a les quals s'acompanya fora del centre penitenciari i sense allotjament. L'objectiu central d'aquest servei és rompre el cercle viciós que es patia abans, que era sortir de presó, entrar a Ca l'Ardiaca o al carrer, tornar a delinquir i tornar a presó.

OCUPACIONAL I SOCIOLABORAL

Tal com ja s'ha dit, a la Xarxa vàrem començar un tercer i darrer moment en què ens hem començat a plantejar el mateix fet de l'existència de serveis d'atenció a persones en situació d'exclusió social i hem començat un plantejament desinstitucionalitzador. Per aquest fet i entre d'altres, ja fa tres anys ens vàrem dotar d'un servei de suport a la Xarxa per a la inserció sociolaboral de les persones ateses amb l'objectiu clar d'intentar de fer possible insercions sociolaborals futures.

El motiu d'aquest servei nou era la constatació que les persones usuàries dels serveis de la Xarxa difícilment podien accedir als serveis de suport a la inserció laboral o sociolaboral dels organismes oficials públics, com el SOIB. Fins i tot, hi havia dificultat per poder accedir a recursos formatius més propers com els del SeiSL. Per tant, es va crear un servei amb diferents fases que s'han d'anar superant, començant per una fase completament prelaboral i de creació d'hàbits normalitzadors com la puntualitat, l'acceptació d'un o una cap, feina amb altres persones, neteja...

Per al 2019, ja treballam ampliar aquest servei amb un altre lot de teràpia ocupacional, és a dir, amb aquest lot nou no pretenem aconseguir la inserció sociolaboral, encara que aquest fet sempre s'hagi de tenir en l'horitzó, sinó que l'objectiu és mantenir les persones usuàries de la Xarxa fent activitats normalitzadores i promovent actituds saludables.

ACCÉS A L'HABITATGE

Entrunyellat amb l'anterior, un altre servei d'aquesta darrera etapa de la Xarxa amb l'objectiu de retornar les persones usuàries de la Xarxa cap al teixit social i, per tant, a la desinstitucionalització, un servei nou, però clau, és el nou servei d'accés a l'habitatge, amb dues modalitats d'intervenció diferenciades i amb dos col·lectius d'atenció. El servei, que en el moment d'escriure aquest article està en fase d'adjudicació i que té una previsió de començar a principi de novembre, consta de dos recursos, el de *housing first* i el de *housing led* (aquest té terminologia autòctona, ja que no és un altre que el l'accés a l'habitatge supervisat externament). En el primer, es posaran a l'abast de la Xarxa quaranta habitatges del mercat normalitzat de lloguer i, per tant, implicarà que quaranta persones surtin del carrer. En el segon, es disposarà de deu habitatges amb pisos d'entre dues i tres habitacions i, per tant, implicarà que surtin dels serveis de la Xarxa una mitjana de vint-i-cinc persones.

FAMÍLIES AMB MENORS

En relació amb aquest servei, primer cal explicar que justament l'IMAS, el Consell de Mallorca, no té competències en el tema de famílies, el qual correspon al GOIB i als ajuntaments. Per tant, sembla il·lògic que l'IMAS tenguí un servei per a famílies, si no en té les competències. Ara bé, com s'ha dit durant tot l'article, al pou hi arriben tot un seguit de persones, ja que el mateix sistema de protecció falla. El primer cas que vàrem haver d'atendre a l'IMAS era una família estrangera que era a l'aeroport sense possibilitat de tornar al lloc d'origen; des de l'Ajuntament no els podien atendre ja que les seves normes preveuen que hagin d'estar empadronades a la ciutat, com a mínim, amb una antiguitat de dos mesos; per tant, s'haurien eternitzat a l'aeroport. De moment, l'única cosa que podíem fer a la Xarxa era posar el cas en mans de Protecció de Menors. Aquests protegien els menors a algun dels seus centres i les persones adultes entraven a algun servei de la Xarxa. Però aquest fet tan denigrant (hi ha famílies que l'únic problema que tenen és el de la pobresa, ja que no hi ha cap altre element de desprotecció dels menors) vàrem veure que no el podíem continuar mantenint. Per aquest motiu vàrem començar a emprar els serveis del convent, de l'entitat Sant Joan de Déu.

Per tant, aquest servei de setze places no té altra funció que acollir les famílies amb menors, mentre es fan les gestions oportunes perquè puguin accedir a serveis públics municipals.

EQUIP DE VALORACIÓ

L'equip de valoració és l'engranatge del sistema, de la Xarxa. És l'eix central i motor de la Xarxa. La funció és fer valoracions i el diagnòstic de les diferents persones usuàries dels serveis de la Xarxa, i fer les derivacions oportunes entre aquests serveis per aconseguir que les persones en situació d'exclusió social estiguin ateses als serveis que s'adeqüen millor a les seves necessitats.

L'equip el formen treballadors socials, psicòleg i psiquiatre. Es reparteixen les funcions entre uns que fan les valoracions i les derivacions, i d'altres que fan el seguiment de les sortides dels centres. També poden intervenir en l'aplicació del Pla d'Intervenció Individual (PII) els perfils professionals de l'equip que no en tenen als serveis (per exemple, la figura del psicòleg intervé amb l'UMES al carrer, ja que aquest servei no disposa d'aquest perfil professional).

L'any 2018 es va crear per reforçar aquest equip, el servei de primera acollida i s'ha incorporat l'UMES al mateix espai per fomentar el nivell de coordinació.

Futur

El futur és seguir el procés començat en aquesta tercera i darrera etapa, la desinstitucionalització. Les dues etapes anteriors, que ningú no quedi al carrer si no vol i cobrir i atendre les necessitats de les persones usuàries les 24 hores, tal com s'ha explicat més amunt, ja s'ha aconseguit. Ara només queda seguir per aquest camí cap a la desinstitucionalització de les persones en situació d'exclusió social que s'atenen a la Xarxa. Per tant, hi haurà dos serveis clau: el d'accés a l'habitatge i el d'inserció sociolaboral. El temps i els resultats ens indicaran si el camí que hem començat dona els resultats esperats o hi hem de fer canvis. El que és important és anar cap a l'enfortiment del servei d'accés a l'habitatge, que permeti seguir materialitzant la desaparició, algun dia, de la Xarxa d'Inclusió Social.

Quedaran pendents, mentrestant, les infraestructures noves, que ens permetran millorar la qualitat de vida de les persones en situació d'exclusió social i, a la vegada, unificar en un sol espai l'UMES, amb la baixa exigència del servei actual de Ca l'Ardiaca, l'equip de valoració i el servei de primera acollida.

Per acabar, també ens queda pendent el tema d'atendre les necessitats de salut de les persones ateses a la Xarxa. Per a aquest motiu, haurem d'aprofundir en les relacions, començades recentment, amb el sistema de salut públic de les Illes; dotar els serveis de personal de caire sanitari i, aprofitant el procés d'autorització del centre Sa Placeta, dotar-nos d'un servei nou per atendre persones en situació d'exclusió social amb situacions de malalties invalidants que no poden ser ateses pels serveis normalitzats de dependència.

Referències bibliogràfiques

Martínez Torrijos, Reyes (2014). El significado cultural del meme se propaga con el relajo cibernético. Publicat a *La Jornada*.

Consulta en línia: <https://www.jornada.com.mx/2014/07/08/cultura/a07n1cul>

Bell, Daniel (1974). *The Coming of Post-Industrial Society*. New York: Harper Colophon Books, 1974.

Castells, M. (2006). *La sociedad red*. Alianza editorial.

Lyotard, Jean-François (2006). *La condición posmoderna*. Editorial Cátedra. 4ª edició.

Cerdà, Sebastià (2009). Canvis socials i maneres d'entendre l'exclusió social en el segle XXI: del concepte de marginació al concepte d'exclusió social. La Xarxa d'Inserció Social. *Alimara, Revista de Treball Social*. Núm. 52, juny. Institut Mallorquí d'Afers Socials.

Consulta en línia: <http://www.revistaalimara.net/>